PENGARUH *RELIABILITY, RESPONSIVENESS, ASSURANCE, EMPATHY DAN TANGIBLES* TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK (STUDI KASUS KANTOR PELAYANAN TERPADU KOTA DUMAI)

Oleh : Monang Sitorus[1]

Abstract

This paper describes and analysis influence r*eliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibles to service quality permit (Case study of Dumai City Office Service). The theory public service tested out by the writer by Zeithaml, Parasuraman, and Berry "Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation"* (1990). *which consists of five dimension namely Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangibles (TERRA). These five dimension were applied by the to analysis to service quality permit.*

To identity the five influence of dimension, a survey approach was conducted through a proportional sample of 116 head of household (informants). The data were analyzed by using Path Analysis, in the program LISREL (Linear Structural Relation). The value was found out each dimensions as follows; (a). influence reliability (X_1) to service quality permit (Y) is 0,74 (strong category); influence responsiveness (X_2) to service quality permit (Y) is 0,59 (medium category); influence assurance (X_3) to service quality permit (Y) is 0,34 (low category); and influence empathy (X_4) to service quality permit (Y) is 0,53 (medium category), influence tangibles (X_5) to service quality permit (Y) is 0.41 (low category). The effect (X_1,X_2,X_3,X_4, X_5) to Y is 0.59 (medium category). After determination influence X_1,X_2,X_3,X_4, X_5 to Y is 34,81%, and the residue is 65,19% influenced the other dissimilar factor (epsilon) is transparency, and fairness.

Key Word: *Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Tangibles and Service Quality.*

Pendahuluan

Tugas utama dibentuknya pemerintah tidaklah untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat akan kebutuhan rakyat dalam berbagai bidang kehidupan baik materiil maupun non meteriil, agar rakyatnya hidup aman dan tentram serta memiliki keteraturan. Oleh sebab itu, pejabat/pegawai birokrasi pemerintahan memperoleh predikat "pelayan masyarakat". Hal itu sejalan dengan pendapat Rasyid (1996:14), "dalam suatu pemerintahan modern, pemerintah melaksanakan fungsi melayani masyarakat". Dalam hal masyarakat sudah mampu memenuhi kebutuhannya sendiri, tugas pemerintah lebih banyak berkenaan dengan pemberian bimbingan, dorongan dan terbangunnya partisipasi dan kreatifitas masyarakat, namun tetap dalam kerangka *to serve the public*.

---

[1] . Dosen Tetap FISIP Univ. HKBP Nommensen di Lingkungan Kopertis Wilayah I Medan. Sedang mempersiapkan Ujian Tertutup Dosertasi (S-3) Administrasi Publik Program Pascasarjana Unpad

Fungsi pemerintah memberi pelayanan kepada masyarakat harus berpedoman pada norma-norma atau perundang-undangan seperti; (1). UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah. Dalam penjelasan Undang-Undang tersebut dirumuskan bahwa "Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peranserta masyarakat". (2). KepMenpan No.81/1995; SK Menpan No. 63/KEP /M.PAN/2003, dan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Mengacu kepada kebijakan publik di atas, dalam pelaksanaannya belum semua instansi pemerintah sadar dan mampu menyelenggarakan pelayanan secara baik kepada masyarakat. Permasalahan ini juga disajikan dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2004-2009. Pada bab 14 dikatakan: "Reformasi birokrasi belum berjalan sesuai dengan tuntutan masyarakat. Hal tersebut terkait dengan tingginya kompleksitas masalah dalam mencari solusi perbaikan. Masih tingginya penyalahgunaan wewenang, banyaknya praktik KKN, dan masih lemahnya kinerja aparatur Negara merupakan cerminan dan kondisi kinerja birokrasi yang masih jauh dari harapan".

Pelayanan yang seharusnya ditujukan kepada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat kepada Negara. Salah satu fungsi hakiki pemerintah yang dibahas dalam tulisan ini adalah memberikan "keteraturan" dalam pelayanan perijinan kepada masyarakat, seperti ; SIUP, IMB, Surat Ijin Usaha Jasa Konstruksi dan Konsultansi, dan lain-lain yang dapat membantu masyarakat. Adapun perijinan yang dimaksudkan dalam penelitian ini adalah perijinan yang diberikan oleh pemerintah daerah Kota Dumai berdasarkan Peraturan Daerah (Perda) No. Perda No 26 Tahun 2005 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai, dan Peraturan Walikota Dumai No 18 Tahun 2006 tentang Penetapan Biaya Perijinan dan Biaya Non Perijinan Pada Kantor Pelayanan Tepadu Kota Dumai, serta peraturan lainnya yang merupakan bukti legalitas, yang menyatakan syah atau diperbolehkannya seseorang atau badan melakukan kegiatan usahanya.

Pelayanan sektor perijinan adalah untuk menciptakan iklim investasi, yang harus diimbangi dengan pelayanan publik yang *berkualitas, cepat, tepat, terjangkau, dan adil.* Jika merujuk kepada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1993 yang kemudian disempunakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 dengan tegas dikatakan pelayanan adalah "*Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan*

Pemerintah pada tahun 2007 telah menetapkan pertumbuhan ekonomi 6%. Secara teoritis pertumbuhan ekonomi 1% membutuhkan investasi Rp. 100 triliun, artinya pertumbuhan ekonomi 6 persen membutuhkan investasi sekitar Rp 600 triliun, baik dalam skala ekonomi usaha kecil, menengah dan skala besar. Nyatanya saat ini investasi atau penanaman modal sangat sulit, bahkan cenderung anjlok. Menurut Badan Koordinasi Penanam Modal hingga Desember 2006 investasi asing turun 45,9%, dan investasi lokal turun 37,1%. Turunnya investasi akibat kehati-hatian investor asing dan kehati-hatian perbankan menyalurkan kredit karena takut terjadi kredit macet, dan penyakit lama yang tak kunjung sembuh adalah mata rantai birokrasi izin usaha terlalu panjang, akibatnya adalah ekonomi biaya tinggi. *(Media Indonesia, 8 Juni 2007).*

Dalam *Laporan Bank Dunia* bertajuk *"Doing Business 2007"*, posisi Indonesia merosot empat tingkat ke urutan 135 dari 175 negara yang disurvai dalam hal kemudahan berbisnis (pengurusan perijinan), meski dinilai ada perbaikan namun tidak signifikan. Dalam pengurusan izin usaha, Indonesia memang baru berhasil memangkas waktu pengurusan perizinan dari 155 hari menjadi 97 hari atau hampir sama dengan Timor Leste. Padahal di Malaysia dan Thailand cuma 30 hari, Singapura 6 hari *(Koran Tempo, 11 Juni 2007).* Menurut Kuncoro (2006), menurunnya nilai investasi disebabkan oleh beberapa faktor, antara lain : pungutan liar, waktu pengurusan perizinan tidak jelas, peraturan daerah, tarif listrik, BBM, pajak dan retribusi. *(Kompas, 4 Februari 2006).*

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, peneliti merumuskan masalah "Adakah pengaruh teori Pelayanan Publik yang dirancang Zeithaml, Parasuraman, dan Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation* (1990), yang meliputi *Reliabilty, Responsivenss, Assurance, Empathy, Tangibles* pada kualitas pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai?.

Landasan Teori

Sebagaimana yang disebut di atas salah satu fungsi hakiki pemerintah adalah memberikan "keteraturan" dalam pelayanan. Menurut Ndraha (2003:2) pelayanan yang diberikan pemerintah ada 2 (dua) jenis yaitu *public service* (jasa publik) dan layanan sipil (*civil service).* Lebih lanjut dijelaskan *"jasa publik* merupakan kebutuhan masyarakat terbanyak (luas dan bawah) sedangkan layanan sipil *(civil service)* merupakan kebutuhan manusia individual yang berbeda bagi setiap orang lain, dan menyangkut hak asasi manusia, yang harus diakui, dipenuhi dan dilindungi. Dua-duanya dewasa ini, pelan tetapi pasti, berubah dari kebutuhan menjadi tuntutan, terlebih-lebih layanan sipil.

Kendati jasa publik bisa diperjual belikan, namun dengan tarif seterjangkau mungkin dan ketersediaan seluas mungkin, sehingga masyarakat bisa memperolehnya pada saat dibutuhkan secara adil dan tidak merugikan orang lain. Berbeda dengan jasa publik, layanan sipil sama sekali tidak dapat diperjual belikan, karena merupakan hak rakyat yang harus dilindungi. Selanjutnya, Ndraha (2003: 14-15) mempertegas: Layanan sipil adalah hak eksistensial dan kebutuhan manusia pribadi seperti kemerdekaan, kebebasan memilih, keamanan pribadi, rasa adil, kepastian hukum, kebebasan bergerak, harkat dan martabat sebagai manusia. Hak dan kebutuhan pribadi itu bukan pemberian negara tetapi bawaan sebagai manusia dan harus diakui, dilindungi, dihargai, dan dipenuhi oleh negara.

Oetarto, Swandi dan Riyadmadji (2004: 163) mengatakan pada dasarnya output Pemda adalah untuk menghasilkan pelayanan *(service).* Ada dua kelompok pelayanan yang dihasilkan yaitu: (1). Pengadaan barang publik *(public goods)* adalah pelayanan barang-barang atau fasilitas publik yang dihasilkan Pemda seperti pasar, jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, dan lain-lain. (2). Pengaturan *(regulations)* yaitu pengaturan kepentingan umum untuk menciptakan ketentraman dan ketertiban *(law and order)* dalam masyarakat. Yang termasuk dalam pelaksanaannya adalah seperti penerbitan KTP, KK, Akte Kelahiran, IMB, Ijin Usaha (SIUP), dan sebagainya. Yang dimaksud pelayanan publik dalam tulisan ini adalah *civil cervice* yaitu pelayanan yang menyangkut dengan hak-hak masyarakat sipil seperti KTP, Akte Kelahiran, Perijinan.

Pelayanan perijinan menurut Raminto dan Winarsih (2006: 5) "Segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat". Karena itu, *civil service* masuk kedalam lokus administrasi negara hal ini dipertegas Henry (2004:249) *"the civil service has been the historic locus of public administration"*.

Menurut Tampubolon (2001:139-141) pelayanan berarti "orang yang melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain... karena itu, seorang pelayan yang baik ialah "melayani, bukan dilayani". Kemudian Gronroos (1990:27) mengatakan "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan". Sedangkan menurut Zeithaml dkk (2006:4) pelayanan adalah " *economic activities whose output is not a physical product or construction, is generally consumed at the time it is produced, and provides added value in forms (such as convenience, amusement, timeliness, comfort, or health) that are essentially intangible concerns of its firts purchaser*. Pengertian pelayanan publik menurut Saefullah (2007: 171) "pelayanan publik adalah kegiatan-kegiatan yang dilakukan para pejabat dalam berbagai lembaga untuk memberikan pelayanan kepada publik, baik yang bersifat langsung maupun yang tidak langsung". Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/2003 dan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 "Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan peraturan perundangan".

Jika menelaah rumusan di atas, pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pejabat, penyelenggara negara atau pemerintah, dan berguna bagi orang lain yang sifatnya langsung maupun tidak langsung, sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan dalam dunia modern merupakan isu sentral yang menentukan keberhasilan setiap lembaga pemberi pelayanan. Di Amerika Serikat, umpamanya perhatian terhadap pelayanan seringkali dihubungkan dengan persaingan yang terjadi terutama dalam kegiatan bisnis (Zeithaml, et. al., 1990:2; Lovelock, 1992:9; Fitzsimmons and Fitzsimmons, 2005:5) sehingga tidak heran bagi kita lebih dari dua pertiga kegiatan ekonomi di negara maju berada dalam sektor pelayanan publik.

Model yang paling lama dan paling banyak dianut oleh berbagai negara di dunia, terutama negara berkembang adalah model otoritas "birokrasi tradisional". Ciri model ini adalah bahwa pemerintahan daerah bergerak dalam kombinasi tiga faktor, yaitu: *Pertama*, penyediaan barang dan layanan publik lebih banyak dilakukan oleh sektor publik yang kuat (*strong public sector*). *Kedua*, peran pemerintah daerah yang kuat (*strong local government*) karena memiliki cakupan fungsi yang luas, mode operasi yang bersifat mengarahkan, derajat otonomi yang sangat tinggi, dan tingkat kendali eksternal yang rendah. *Ketiga*, pengambilan keputusan dalam pemerintah daerah lebih menekankan pada demokrasi perwakilan (*representative democracy*). Untuk mewujudkan kepuasan pelanggan, pelayanan perijinan yang diberikan harus memiliki kualitas yang sesuai dengan keinginan, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan banyak model pelayanan publik serta dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu bagi setiap peneliti yang ingin menerapkannya ?. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut para ahli tidak hanya satu, berarti ada berbagai macam, namun perlu diketahui bahwa apapun dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi "tidak ada satupun metafora tunggal" yang bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda. Hal ini dipertegas oleh Winardi (2000:145): "Apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui model sederhana yang dikemukakan, maka kita akan menghadapi kenyataan *bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal* dan yang mencakup segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan pokok dari sudut macam-macam perspektif". Demikian juga menurut Van Looy (dalam Jasfar, 2005:50), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, antara lain seperti berikut. (1). Dimensi harus *bersifat satuan yang komprehensif*, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan. (2). Model juga harus **bersifat universal**, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spektrum bidang jasa. (3). Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan haruslah **bersifat bebas**. (4). Sebaiknya **jumlah dimensi dibatasi** (*limited*).

Adapun model-model dan dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa yang akan dieksplorasi sesuai dengan kerangka pikir para perancangnya adalah :

Tabel 1: Perancang Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan

No	Perancang Dimensi-Dimensi Pelayanan	Dimensi-Dimensi Kualitas Pelayanan
1	2	3
1	Valarie A. Zeithaml., A. Parasuraman., Leonard L Berry (1990).	*Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy.*
2	Christian Gronroos (1990)	*Outcome, Process related, Corporate image*
3	Albrecht dan Zemke (1985)	*Care and concern, Spontanity, Problem solving, Recovery,*
4	Johnston (1995)	*Access, Aesthetics, Attentiveness /helpfulness, Availability, Care, Cleanliness /Tidiness, Comfort, Commitment, Communication, Competence, Courtesy, Flexibility, Friendliness, Functionality, Integrity, Reliability, Responsiveness, Security.*
5	Garvin (1987)	*Performance, Features, Reability, Conformance to specification, Durability, Serviceability, Aesthetic, Perceived quality*

6	KepMenPan No. 25/M.PAN/.2/2004	Prosedur pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan petugas Pelayanan, Kedisiplinan petugas pelayanan,Tanggung jawab petugas layanan, Kemampuan petugas pelayanan, Kecepatan pelayanan, Keadilan mendapatkan pelayanan, Kesopanan dan keramahan petugas, Kewajaran biaya pelayanan, Kepastian biaya pelayanan, Kepastian jadwal pelayanan, Kenyamanan lingkungan, Keamanan pelayanan.

Sumber : Jasfar (2005: 53-58); Zeithaml (1990:26)

Berdasarkan hasil eksplorasi di atas, tampak bahwa pengukuran kualitas pelayanan publik tidak cukup hanya menggunakan dimensi tunggal, tetapi harus menggunakan beberapa dimensi. Meskipun banyak sekali pendapat yang dikemukakan tentang dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa, yang paling sering digunakan dalam penilaian jasa adalah pendapat oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990). Karena pendapat mereka dapat diterapkan dalam organisasi non profit. Kata mereka (1990: X-XI) *" Our book is for senior and middle manager in all types of service organization. It is decidedly for line executives, not just for staff executives. Although we use the terms company of firm as a writing convenience, we belive strongly that manager in not-profit organizations can gain from this volume and we hope they will give it a try"*..

Di samping itu berdasarkan fenomena dan hasil diagnosis di lapangan, khususnya di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai, *grand theory* (teori besar) yang dipakai peneliti dalam penelitian ini adalah teori yang dirancang oleh Valarie A. Zeithaml., A. Parasuraman and Leonard L Berry dalam bukunya *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. Hal senada juga disimpulkan oleh Osborne dan Hutchinson (2004:220) *"Their conclusion : This new empirical analysis reveals that service quality has significant on citizen's confidence in governments"*. Gejala ini telah dibenarkan oleh Osborne dan Gaebler (1996: 20) yang mengatakan "Pemerintahan yang berjiwa wirausaha harus bersedia meninggalkan program metode lama. Ia bersifat inovatif, imajinatif, dan kreatif, serta berani mengambil risiko". Kemudian Osborne dan Plastrik (2000: 13) menyatakan perlunya dilakukan pembaruan pemerintah. "Pembaruan dimaksud adalah "transformasi sistim dan organisasi pemerintah secara fundamental guna menciptakan peningkatan yang dramatis dan efektif, serta kemampuan mereka untuk melakukan inovasi. Inovasi ini dicapai dengan mengubah tujuan, sistim insentif, pertanggungjawaban, struktur kekuasaan, serta budaya sistim dan organisasi pemerintah."

Zeithaml, dkk (1990) telah melakukan penelitian khusus terhadap beberapa jenis industri jasa. Sebelum mengelompokkan ke dalam lima dimensi-dimensi pelayanan publik, mereka telah berhasil mengidentifikasi sepuluh faktor yang dinilai konsumen dan merupakan faktor utama yang menentukan kualitas jasa, yaitu ; *access, communication, competence, courtesy, credibility, reliability, responsiveness, security, understanding,* dan *tangibles*. Sepuluh dimensi-dimensi ini kemudian di peras menjadi lima dimensi.

Selanjutnya, Zeithaml dkk melakukan kembali penelitian pada kelompok fokus (*focus group*), baik pengguna maupun penyedia jasa. Akhirnya, ditemukan hasil bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara *communication, competence, courtesy, credibility,* dan *security* yang kemudian dikelompokkan menjadi satu dimensi, yaitu *assurance*. Demikian pula halnya mereka menemukan hubungan yang sangat kuat di antara *access* dan *understanding*, yang kemudian digabung menjadi satu dimensi, yaitu *empathy*.

Zethaml dkk kemudian mengembangkan dimensi-dimensi kualitas pelayanan dan metode pengukuran kualitas pelayanan dengan mengembangkan Metode **SERVQUAL** yang menyederhanakan 10 dimensi kualitas pelayanan menjadi 5 dimensi seperti yang dikemukakan Gronroos dalam (Fitzimmons dan Fitzimmons (2001:44) dengan menggunakan kelima dimensi dari Parasuraman *et al.* (1990), dapat menggambarkan bagaimana mekanisme serta ukuran mengenai kualitas jasa dan kesenjangan yang terjadi antara pemberi layanan dengan penerima layanan. Kesenjangan dimaksud adalah adanya perbedaan antara harapan-harapan masyarakat dengan kenyataan kualitas layanan yang sebenarnya diterima dari lembaga atau petugas pemberi layanan tertentu. Pada titik inilah sebenarnya akumulasi permasalahan kualitas pelayanan akan tercermin, yaitu dari munculnya ketidakpuasan dan keluhan-keluhan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima.

Akhirnya, Zeithaml dkk mengemukakan ada lima dimensi-dimensi kualitas jasa. Kelima dimensi-dimensi tersebut adalah:

a. ***Reliability*** (kehandalan), meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali.
b. ***Responsiveness*** (daya tanggap), meliputi kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu dan memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen. Membiarkan konsumen menunggu, terutama tanpa alasan yang jelas akan menimbulkan kesan negatif yang tidak seharusnya terjadi. Kecuali apabila kesalahan ini ditanggapi dengan cepat, maka bisa menjadi sesuatu yang berkesan dan menjadi pengalaman yang menyenangkan. Misalnya, karena keterlambatan keberangkatan pesawat, penumpang diberi makanan dan minuman.
c. ***Assurance*** (jaminan), meliputi pengetahuan, kemampuan, ramah, sopan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personel untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
d. ***Empathy*** (empati), meliputi sikap kontak personel maupun perusahaan untuk memahami kebutuhan maupun kesulitan konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, serta kemudahan dalam melakukan komunikasi atau hubungan.
e. ***Tangibles*** (produk-produk fisik), meliputi tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang dapat dan harus ada dalam proses jasa. Penilaian atas dimensi ini dapat diperluas dalam bentuk hubungan dengan konsumen lain pengguna jasa, misalnya keributan yang dilakukan oleh tamu lain di hotel.

Dari kelima dimensi itu, menurut Lovelock dan Wright (2005:99) ”*Reliability* (kehandalan) menjadi inti kualitas jasa yang tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk walaupun ada atribut lainnya. Jika jasa tidak dikerjakan dengan handal, pelanggan akan menganggap penyedia jasa tidak kompeten dan akan berpindah ke penyedia jasa lain”.

Untuk menerapkan kelima dimensi kualitas jasa seperti yang dikemukakan Zeithmal dkk. dalam berbagai jenis usaha jasa, dibutuhkan definisi spesifik yang secara operasional dapat diterapkan pada setiap jenis industri jasa tersebut. Misalnya, definisi *operasional reliability* di jasa restoran tidak akan sama dengan definisinya pada jasa asuransi, begitu juga halnya dengan bagaimana daya tanggap (*responssiveness*) konsumen atas kualitas jasa bengkel, akan berbeda dengan konsumen pada jasa hotel.

Berdasarkan pengelompokan konsumen yang ditetapkan Zethaml, Parasuraman dan Berry, maka dalam penelitian ini peneliti mengelompokkan pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai ke dalam kelompok jasa pemrosesan informasi. Menurut Zeithaml dkk, terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi harapan konsumen yakni : **Pertama,** apa yang didengar dari konsumen lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut. Hal ini merupakan faktor yang sangat potensial dalam mempengaruhi konsumen, konsumen akan memberikan saran atau menginformasikan pada konsumen lain tentang pelayanan yang didapatkannya; **Kedua,** kebutuhan individu *(individual needs)* yang sangat tergantung pada karakteristik individu dan tergantung situasi dan kondisi yang ada sehingga setiap konsumen memiliki kebutuhan yang berbeda terhadap pelayanan yang dibutuhkannya; **Ketiga,** pengalaman di masa lampau (*Past Experience*) yang juga mempengaruhi tingkatan harapan yang diinginkan konsumen. Apabila konsumen terbiasa dengan mendapatkan pelayanan-pelayanan yang memuaskan maka dia akan mengharapkan pelayanan minimal seperti yang pernah diterima, bahkan lebih lagi. **Keempat,** komunikasi eksternal yang diberikan oleh pemberi layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung, secara langsung melalui promosi, iklan dan tampilan-tampilan lain yang dapat memberikan harapan akan pemenuhan kebutuhan konsumen. Keempat faktor tersebut menumbuhkan harapan yang didambakan atau diinginkan oleh konsumen ketika mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan.

Strategi meningkatkan pelayanan menurut de Vrye (dalam Kartiwa (2001: 88) disingkat dengan **S-E-R-V-I-C-E,** yaitu ; (1). ***S****elf-esteem* (memberi nilai pada diri sendiri); (2). ***E****xceed expectation* (melampaui yang diharapkan); (3). ***R****ecover* (rebut kembali) ; (4). ***V****ision* (v i s i) ; (5). ***I****mprove* (peningkatan) ; (6). ***C****are* (perhatian) ; (7). ***E****mpower* (pemberdayaan). Agar dapat memberikan pelayanan secara tepat, Macaulana dan Cook (dalam Kartiwa 2001: 89) menyarankan penggunaan pendekatan **S-M-A-R-T,** yaitu : (1). ***S****pecific* (spesifik); (2). ***M****easurable* (terukur); (3). ***A****chievable* (dapat dicapai); (4). ***R****elevant* (relevan); (5). ***T****ime-bound* (keterikatan dengan waktu).

Definisi kualitas menurut Kotler (1997:49) mengatakan "kualitas adalah seluruh ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang mempengaruhi kemampuannya memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat". Hellriegel.*at.al.* (2005: 130) mengatakan *"Quality is how well a product or service what it is supposed to do how closely and reliably is satisfies the specification to which it built or provided"*. Robbins dan Coulter (2005:502) mendefinisikan *"Quality as the ability of product or service to reliably do what it's supposed to do and satisfy customer expectations"*. Berdasarkan pendapat ahli tersebut mereka sepakat bahwa kualitas adalah sifat atau ciri suatu produk layanan yang disediakan penyedia layanan agar dapat memuaskan pelanggan. Atau, kualitas adalah karakteristik produk barang/jasa yang memenuhi persyaratan/tuntutan kebutuhan penggunanya. Intinya kualitas adalah kemampuan suatu produk/pelayanan yang mempengaruhi kepuasan yang diharapkan konsumen, jika suatu produk/pelayanan dapat memuaskan penerima layanan maka pelayanan itu disebut berkualitas.

Lovelock dan Wright (2005:15) berpendapat bahwa agar penyedia layanan dapat memberikan pelayanan yang berkualitas ada 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami yaitu: (1). Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk; (2). Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan; (3). Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan (4). Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap *stakeholder*s terpenuhi. Pemahaman fungsi inti pelayanan publik tersebut dapat menjadi dasar untuk mempertinggi kualitas pelayanan yang baik. Selanjutnya, Jasfar, (2005: 58) menyatakan bahwa upaya meningkatkan kualitas "merupakan usaha apa saja yang dilakukan untuk mempertinggi kepuasan pelanggan *(whatever enhances customer satisfaction)*. Produk layanan yang berkualitas akan dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya".

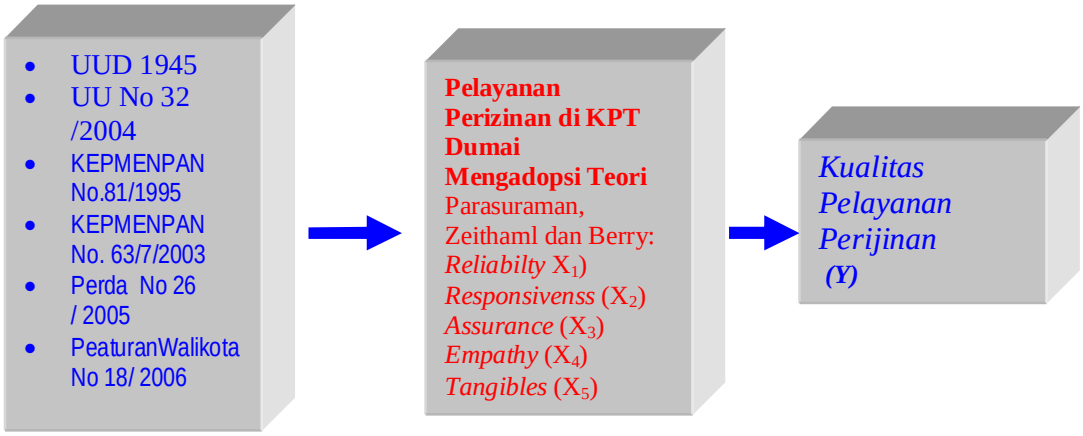
Kemudian, Zethaml, *et al.* (1990:36-37) mengemukakan empat faktor yang mempengaruhi tingkat kualitas pelayanan yaitu ; (1). *Word-of-mouth communication*, yaitu apa yang didengar dari konsumen lain melalui komunikasi dari mulut ke mulut, sebagai faktor yang sangat potensial dalam mempengaruhi konsumen, karena konsumen akan memberi saran atau informasi pada konsumen lain tentang pelayanan yang didapatkannya. (2). *Personal needs*, yaitu kebutuhan individu yang sangat tergantung pada karakteristik individu, serta situasi dan kondisi yang ada, sehingga setiap konsumen memiliki kebutuhan pelayanan yang berbeda. (3). *Past experience*, yaitu pengalaman di masa lampau juga mempengaruhi terhadap tingkatan harapan yang diinginkan konsumen. Apabila konsumen terbiasa dengan mendapatkan pelayanan yang memuaskan maka dia akan mengharapkan pelayanan minimal seperti yang pernah diterimanya, bahkan lebih. (4). *External communication from the service provider*, yaitu komunikasi eksternal yang diberikan oleh pemberi layanan, baik secara langsung maupun tidak langsung, melalui promosi, iklan dll yang memberikan harapan akan pemenuhan kebutuhan konsumen.

Keempat faktor di atas menumbuhkan harapan yang didambakan atau diinginkan oleh konsumen ketika mendapatkan pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Antara harapan (kepuasan) pelanggan dengan penyedia layanan *(front liner)* bisa terjadi kesenjangan (gap). Menurut Zethaml, *et al.* (1990:37) terdapat lima gap yang merupakan penyebab kegagalan dalam penyampaian jasa, yaitu :

Gap 1 : Customers Expectations – Management Perceptions Gap;
Gap 2 : Management's Perceptions-Service Quality Specification Gap;
Gap 3 : Service Quality Specifications – Service Delivery Gap;
Gap 4 : Service Delivery – External Communications Gap;
Gap 5 : Expected Service – Perceived Service Gap.

Penilaian konsumen terhadap kualitas jasa adalah hasil dari perbandingan antara harapan (sebelum menerima jasa) dan pengalaman mereka (setelah menerima jasa). Apabila harapannya terpenuhi, maka konsumen akan puas dan persepsinya positif, sebaliknya apabila harapannya tidak terpenuhi maka mereka tidak puas dan persepsinya negatif.

Berdasarkan uraian di atas kerangka pikir *(grand design)* penelitian dapat disajikan:



Gambar 1 : *Grand Design* Pengaruh *Reliabilty, Responsivenss, Assurance , Empathy, Tangibles* terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan di Kota Dumai

Hipotesis

Mengacu kepada perumusan masalah dan dimensi-dimensi pelayanan yang dirumuskan Zeithaml, Parasuraman, dan Berry, maka hipotesis yang ditetapkan dalam penelitian ini adalah :

1. Terdapat pengaruh sub variabel *Reliabilty* (X_1) terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan di Kota Dumai.
2. Terdapat pengaruh sub variabel *Repsonsivenss* (X_2) terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan di Kota Dumai.
3. Terdapat pengaruh sub variabel *Asurance* (X_3) terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan di Kota Dumai.
4. Terdapat pengaruh sub variabel *Empathy* (X_4) terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan di Kota Dumai.
5. Terdapat pengaruh sub variabel *Tangibles* (X_5) terhadap Kualitas Pelayanan Perijinan di Kota Dumai.

Metodologi Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode survey (Sugiyono, 2006:7), melalui pengambilan sampel yang diharapkan dapat mencerminkan kejadian-kejadian relatif dari hubungan antar varibel bebas, dengan variable tidak bebas. Penelitian ini bersifat kuantitatif, bertujuan menggambarkan sifat-sifat individu, keadaan, gejala, atau hubungan tertentu antara suatu gejala dengan gejala lain. Objek penelitian adalah di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai, Unit analisis penelitian adalah masyarakat (pengusaha) karena mereka pada umumnya merasakan langsung dampak dari kualitas pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Dumai. Populasi dalam penelitian adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan perijinan di Kota Dumai yang tersebar di Kecamatan, atau kelurahan.

Teknik penarikan sampel yang digunakan menurut Harun Al Rasyid (1994:156) mengatakan: “apabila sampel yang dibuat dasarnya Simple Random Sampling (SRS) dan pengujian yang akan digunakan adalah *path-analysis (analisis jalur)* dan tidak komparasi maka teknik penarikan sample yang digunakan ialah”:

$$U\rho = \tfrac{1}{2} \ln \frac{1+\rho}{1-\rho} + \frac{\rho}{2(n-1)}$$

$$n = \frac{(Z\alpha + Z\beta)^2}{U\rho^2} + 3$$

$$Up = \tfrac{1}{2} \ln \frac{1+\rho}{1-\rho}$$

n = dihitung secara iteratif.

Selanjutnya menurut Rasyid apabila menggunakan rumus di atas peneliti harus dapat memperkirakan korelasi terkecil dengan lambang (ρ), *level of significance* (α) , dan kuasa uji dengan lambang (β). Dalam penelitian ini ditetapkan (ρ) = 0,30, α = 0,05, dan β = 0,05 artinya kalaupun menerima Ho yang seharusnya ditolak hanya dengan tingkat kesalahan 5%. Berdasarkan rumus di atas setelah dilakukan iterasi I, II, dan III diperoleh sampel minimal sebanyak 116 anggota masyarakat yang mengurus perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu Kota Dumai. Karena satuan sampling adalah kepala keluarga (individu/pengusaha) yang ada di Kota Dumai, maka upaya untuk menemukan unit sampling dilakukan dengan mempedomani prosedur atau contoh yang dikemukakan Loether and McTavish (1993:390).

Berdasarkan contoh yang dikemukakan Loether and McTavish di atas, maka dalam penelitian ini ada empat tahapan *Cluster Random Sampling (SRS), yaitu:*: (1). Populasi dibagi kedalam cluster. Misalnya, Kota Dumai terdiri dari beberapa kecamatan, yang disebut *Satuan Sampling Primer (SSP) sebagai* cluster terbesar. Dari kecamatan-kecamatan tersebut kemudian dipilih secara acak beberapa kecamatan. (2). Dalam kecamatan terdapat beberapa kelurahan disebut isebut *Satuan Sampling Sekunder (SSS)*. (3). Dari masing-masing Satuan Sampling Sekunder (SSS) kecamatan yang terpilih, selanjutnya dipilih secara acak beberapa kelurahan. Kelurahan yang terpilih disebut Satuan Sampling Tersier (SST). (4). Dari setiap kelurahan yang yang terpilih tersebut, dipilih secara acak perwakilan lingkungan yang disebut Satuan Unit Sampling (Ultimate Sampling Units) kemudian setelah dibuat daftar (listing), peneliti mengambil secara acak masyarakat yang memperoleh pelayanan perijinan di Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) Kota Dumai.

Sebelum dilakukan pengumpulan data terlebih dahulu dirumuskan variabel operasional untuk memperoleh kejelasan mengenai kandungan variabel yang akan digunakan, dengan menetapkan “dimensi” dan “indikator” agar bisa disusun kuesioner. Ada dua jenis data yang dikumpulkan dalam penelitian ini, yaitu data ordinal dan data kualitatif. Untuk data ordinal diperoleh dari responden yang dikumpulkan dengan menggunakan angket penelitian. Angket terdiri dari lima pertanyaan dengan jawaban tertutup yang diberi nilai 1 sampai dengan 5 dengan menggunakan skala Likert, karena yang diukur adalah sikap dan persepsi seseorang tentang suatu fenomena (Sugiyono, 2006 : 107). Setiap instrumen yang menggunakan skala Likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai dengan negative dengan bentuk jawaban sebagai berikut:

Sangat Baik/Setuju bobot (+5) dan (-1); Baik/Sering bobot (+4) dan (-2); Ragu-Ragu/Kadang-Kadang bobot (+3) dan (-3); Tidak baik/jarang bobot (+2) dan (-4); Sangat Tidak Baik/Tidak Pernah bobot (+1) dan (-5).

Karena data yang didapat dari angket merupakan data ordinal sedangkan untuk menganalisis koefisien jalur datanya minimal harus merupakan skala pengukuran interval, maka data yang diperoleh dinaikkan menjadi berskala interval, dengan menggunakan metoda *Succesive Interval* dari Hags (Harun Al Rasyid, 1994: 131-134). Sedangkan untuk menjamin keabsahan dan reliabilitas angket, dilakukan uji "validitas" dan uji "reliabilitas". Jumlah sample yang digunakan untuk pengujian ini sebanyak 30 orang (Sugiyono, 2006:141). Untuk uji validitas digunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment Correlation* (Sugiyono, 2006:212). Selanjutnya dilakukan uji keberartian dari koefisien korelasi Pearson, dengan menggunakan alat statistik uji t (Sugiyono, 2006:214). Kriteria ujinya adalah ; Ho ditolak apabila t uji > t (1-α; n-2). Apabila Ho ditolak, berarti item tersebut valid. Jika Ho diterima dan tanda koefisien korelasinya positif, berarti item tersebut masih dapat dikatakan valid. Jika Ho diterima dan tanda koefisien korelasinya negatif, maka berarti item pertanyaan tersebut tidak valid.

Untuk menguji reliabilitas variabel penelitian digunakan metode belah dua *(split half test)* Sugiyono (2006:149). Untuk mengetahui sejauhmana pengaruh teori Zeithaml, Parasuraman, dan Berry meliputi *Reliabilty, Responsivenss, Assurance , Empathy, Tangibles* terhadap Kulitas Pelayanan Perijinan (Y) di Kota Dumai, dilakukan analisis menggunakan model persamaan structural *(structural equation modeling)* atau SEM dengan alat bantu komputerisasi, atau melalui program statistik **LISREL** *(Linear Structural Relation),* (Basuki, 2004). Untuk mempermudah analisis, peneliti terlebih dahulu membuat paradigma *path* analisis dengan mengadopsi teori Li Chun (1981). Paradigma itu menggambarkan hubungan struktural antara varibael bebas (X_1,X_2,X_3,X_4,X_5) terhadap variabel tidak bebas (Y).

Data dalam penelitian ini telah memenuhi lima asumsi yang melandasi penggunaan SEM, yaitu (1) data mengikuti distribusi normal, (2) semua hubungan antar variabel bersifat linear, (3) tidak ada multikolinearitas sempurna diantara variabel laten eksogen, (4) tidak ada outlier, dan (5) ukuran sample minimal adalah sebanyak 100 responden, atau 5 sampai 10 responden untuk setiap parameter yang diestimasi (Bachrudin dan Tobing, 2003: 4-5).

Hasil dan Pembahasan

Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) di Kota Dumai beralamat di Jl. Sultan Syarif Kasim No 14 Dumai, Riau, didirikan berdasarkan Peraturan Daerah No 26 Tahun 2005 dan Peraturan Walikota No 18/2006. Adapun jenis-jenis pelayanan perijinan yang diberikan meliputi; (1). Izin Tempat Usaha (SITU); (2). Ijin Gangguan (H0); (3). Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan IMB Penambahan; (4). Tanda Daftar Perusahaan (TDP); (5). Tanda daftar Industri (TDI); (6). Tanda Daftar Gudang (TDG); (7). Izin Lokasi Pemindahan Pabrik; (8). Surat Ijin Tempat Usaha (SITU); (9). Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP); (10). Izin Usaha Industri; (11). IMB Balik Nama; (12). Izin Penggunaan Bangunan (IPB).

Standar waktu pelayanan yang diberikan masing-masing adalah sebagai berikut ; IBM 14 hari; SITU 7 hari; HO 7 hari ; SIUP 3 hari; TDP 3 hari; TDG 3 hari; TDI 3 hari.

Setiap pelayanan perijinan memiliki 12 tahapan-tahapan ; (1). Pemohon mengajukan permohonan ijin kepada. Walikota Dumai melalui Kepala kantor Pelayanan Terpadu; (2). Petugas pendaftaran melakukan pengecekan kelengkapan persyaratan permohonan, bilamana persyaratannya tidak lengkap maka diminta agar dilengkapi oleh pemohon. Apabila pengurusan perizinan dilakukan melalui perantara, harus dilampirkan Surat Kuasa di atas meterai Rp 6000,- yang ditandatangani oleh fihak yang memberi kuasa; (3). Sebelum diproses permohonan tersebut petugas memilah permohonan; apakah permohonan tersebut perlu didukung survey lapangan atau tidak; (4). Bagi permohonan yang tidak memerlukan survey lapangan langsung diproses oleh petugas administrasi pada kantor pelayanan terpadu; (5). Bagi pertmohonan yang perlu survey lapangan, Kepala KPT memberitahu (mengundang) tim survey dinas terkait untuk melakukan peninjauan lapangan; (6). Hasil survey dituangkan dalam berita acara yang antara lain memuat rekomendasi kepada Kepala KPT; untuk menyetujui atau menolak rekomendasi permohonan yang bersangkutan. Dalam rekomenasi tersebut tim menentukan jumlah retribusi yang harus dibayar oleh pemohon; (7). Bilamana permohonan diterima, Kepala KPT memberi bukti terima permohonan dan sekaligus perintah untuk membayar retribusi/pajak yang harus dibayar pemohon; (8). Pemohon dan petugas pendaftaran menerima bukti lunas setoran pembayaran retribusi/pajak; (9). Petugas administrasi membuat/mencetak naskah izin, dan menyerahkan naskah izin tersebut kepada petugas pendaftaran; (10). Petugas pendaftaran dan Kepala Seksi Pelayanan Perizinan memeriksa naskah izin dan memaraf naskah itu apabila dianggap sudah benar; (11). Kepala Seksi Pelayanan Administrasi membuat dan memaraf surat pengantar yang menerangkan bahwa naskah izin yang bersangkutan sudah dapat ditandatangani oleh Kepala KPT; (12). Setelah ditandatangi dan distempel, naskah izin diserahkan pada pemohon dengan meminta bukti pengurusan izin yang telah diserahkan pada saat permohonannya diterima atau tanda bukti lunas pembayaran.

Apabila pelanggan merasa kurang diperhatikan dalam pelayanan yang diberikan KPT pemohon dapat menyampaikan keluhan dengan tahapan pengaduan sebagai berikut ; (1). Pengadu harus dapat menunjukkan identitas pegawai yang melayaninya dengan jelas; (2). Menunjukkan bukti-bukti yang jelas atas pengaduannya; (3). Setelah menerima pengaduan, KPT melakukan rapat pembahasan permasalahan pelayanan; (4). Mengambil langkah-langkah sebagai berikut; (a). Mengkaji atau mengklasifikasikan permasalahan; (b). Melakukan tindakan perbaikan sepanjang kewenangan intern KPT Kota Dumai; (c). Melanjutkan permasalahan kepada Walikota Dumai melalui Sekretaris Daerah kota Dumai jika masalah yang timbul tersebut tidak dapat diselesaikan di KPT Kota Dumai; (d). Mengkoordinasikan melalui perangkat daerah terkait terhadap permasalahan yang timbul.

Berdasarkan hasil perhitungan LISREL *(Linear Structural Relation),* maka pengujian hipotesis menunjukkan bahwa: (1). Terdapat pengaruh *reliabilty* terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.74 (kuat); (2). Terdapat pengaruh *responsivenss* terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0.59; (3). Terdapat pengaruh a*ssurance* terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 0.34; (4). Terdapat pengaruh *empathy* terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.53; (5). Terdapat pengaruh *tangibles* terhadap kualitas pelayanan sebesar 0.41. Uji pengaruh itu menggunakan *Uji hipotesis signifikansi* $\alpha = 0.05$ *atau the level of confidence 95%*.

Jika memperhatikan kelima sub variabel *Reliablity; Responsivenss; Asurance; Empathy; Tangibles* terhadap kualitas pelayanan perijinan (Y) di Kota Dumai. Kelima variabel itu secara keseluruhan memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas pelayanan perijinan. Sub variabel *Reliablity* (X_1) mempunyai nilai koefisen lintas sebesar 0.74. Ini memberikan kontribusi paling besar/kuat terhadap kualitas pelayanan perijinan. Besarnya kontribusi *Reliabilty* atas kualitas pelayanan perijinan ini mencerminkan bahwa kehandalan pelayanan sangat utama dalam pelayanan perijinan. Hal ini sejalan dengan pendapat Lovelock dan Wright (2005:99) "*Reliability* (kehandalan) menjadi inti kualitas, jasa yang tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk walaupun ada atribut lainnya".

Sedangkan kontribusi paling rendah terhadap kualitas pelayanan perijianan adalah *asurance* (jaminan) yang harus dipegang teguh oleh setiap orang yang berurusan, seperti waktu pelayanan perijinan kapan selesai sulit diprediksi. Sedangkan pengaruh variabel bebas (X) yaitu ; X_1=*Reliablity;* X_2 = *Responsivenss*; X_3 = *Asurance;* X_4 = Empathy*;* X_5 = *Tangibles; terhadap* Y = Kualitas Pelayanan Perijinan sebesar 0.59 dengan tingkat pengaruh sedang. Sedangkan t hitung sebesar 5.621, jika dibandingkan ternyata *t hit* lebih besar dari t tabel *(t hit 5.621> t tabel 1.661),* dengan nilai t tabel 1,661 yang diperoleh secara manual dengan interpolasi. Jika dihitung determinasi 0.59^2 = 0,3481 artinya pengaruh X_1= *Reliablity;* X_2 = *Responsivenss*; X_3 = *Asurance*; X_4 = *Empathy;* X_5 = *Tangibles; dan* Y = Kualitas Pelayanan Perijinan adalah sebesar 34,81%.

Penutup

Berdasarkan hipotesis yang diajukan di atas, ditemukan simpulan bahwa terdapat pengaruh positif antara variabel X_1= *Reliablity;* X_2 = *Responsivenss*; X_3 = *Asurance*; X_4 = *Empathy;* X_5 = *Tangibles; terhadap* Y = Kualitas Pelayanan Perijinan dengan nilai 0.59 dengan kategori *sedang*. Setelah dideterminasi pengaruh variabel bebas (X_1,X_2, X_3, X_4, X_5) terhadap variabel tidak bebas (Y) sebesar 34,81% dan sisanya sebesar 65.19% dipengaruhi faktor lain (epsilon) yang tidak diperhitungkan dalam penelitian ini, misalnya ; transparansi, keadilan, dan akuntabilitas.

DAFTAR PUSTAKA

Bachrudin A. dan H.L. Tobing. 2003. *Analisis Data Untuk Penelitian Survai Dengan Menggunakan Lisrel 8*. Bandung: Jurusan Statistika, FMIPA.Unpad.

Basuki Hari. 2004. *Analisis Jalur dengan SPSS 11.5 For Windows*. Surabaya: Lembaga Penelitian Universitas Airlangga

Fitzimmons, James A. dan Mona,Fitzimmons. J. 2001. *Service Management: Operation, Strategy and Information Technology*, International Edition. New York : McGraw-Hill.

Gronroos, Christian. 1990. *Service Management and Marketing : Managing the Moment of Trust in Service Competition*. Tronto : Lexington Books

Henry Nicholas. 2004. *Public Administration and Public Affairs* eighth edition. New Delhi : Prentice –Hall of India Private Limited

Hellriegel, Jackson and Slocum.2005. *Management A Competency – Based Approach*. Edition 10. Canada : Thomson Learning

Jasfar. Farida. 2005. *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia Indonesia.

Kartiwa, Asep. 2001. *Pengaruh Penataan Kelembagaan Pemerintah Daerah terhadap Efektivitas Pelayanan Perizinan Usaha Industri Dalam Otonomi Daerah* (Disertasi). Bandung: Pascasarjana UNPAD.

Kotler Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol.* Alih bahasa Hendra Teguh dkk. Jakarta : PT. Dadi Kayana Abadi.

Li Chun.C. 1981. *Path Analysis : A Primer.* California : Pacific Crove

Loether J. Herman., and McTavish,G. Donald. 1993.*Descriptive and Inferential Statistics An Introduction*. Boston : A Division of Simon Schuster, Inc

Lovelock, Christoper H., dan Wright, Lauren K. 2005. *Principles of Service Marketing and Management.* Diterjemahkan Agus Widyanto. Jakarta : PT Intermasa

Ndraha, Taliziduhu. 2003. *Kybernology Jilid I dan II.* Jakarta : PT. Rineka Cipta

Oetarto, Swandi, Made. I., Riyadmadji, Dodi. 2004. *Menggagas Format Otonomi Daerah Masa Depa*n. Jakarta : Samitra Media Utama

Osborne, David and Peter Hutchinson. 2004. *The Price of Government*. New York : Persus Books Group

----------, Gaebler Ted. 1996. *Mewirausahakan Birokrasi, Reinventing Government.* Jakarta : PPM

----------, dan Plastrik Peter. 2000. *Memangkas Birokrasi.* Diterjemahkan Abdul Rosyid. Jakarta: PPM

Raminto dan Winarsih, Sepi Atik. 2006. *Manajemen Pelayanan*.Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Rasyid.A, Harun. 1994. *Statistika Sosial*. Bandung : Pascasarjana Unpad

Rasyid, M. Ryass. 1996. *Makna Pemerintantahan*. Jakarta ; PT. Yarsif Watampone

Robbins, Stephen P., Coulter Mary. 2005. *Management.* International Edition. New Jersey : Pearson Prentice Hall.

Saefullah Djadja.H.A. 2007. *Semerbak Senjakala*. Bandung : Yayasan Bina Profesi Mandiri.

Sugyono. 2006. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung : ALFABETA

Tampubolon. Daulat. 2001. *Perguruan Tinggi Bermutu Paradigma Baru Manajemen Pendidikan Tinggi Menghadapi Tantangan Abad ke 21*. Jakarta : Gramedia.

Winardi 2005. *Pemikiran Sistemik dalam Bidang Organisasi dan Manajemen*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Zeithaml. Valarie A., Mary JoBitner. 2006. *Service Marketing*. Boston; McGraw-Hill.

----------., Parasuraman. A. And Berry Leonar.L.1990. *Delivering Quality Service Balancing Customer Perception and Expectation*. New York : The Free Press.

Surat Kabar

Kompas, 4 Februari 2006.

Koran Tempo, 11 Juni 2007

Media Indonesia, 8 Juni 2007

Undang-Undang dan Peraturan

UU No 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

SK Menpan No.81/1995;

SK Menpan No.63/KEP/M.PAN/2003;

SK Menpan No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2004-2009.