

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PUBLIK DI BADAN PENGELOLAAN
PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
KOTA MEDAN**

TESIS

OLEH

**AHMAD IBNU HENDRAWAN
NPM. 151801112**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 1 7**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PUBLIK DI BADAN PENGELOLAAN
PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
KOTA MEDAN**

TESIS

Salah Satu Syarat untuk Memeroleh Gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Studi Magister Administrasi Publik Program Pascasarjana
Universitas Medan Area

OLEH

**AHMAD IBNU HENDRAWAN
NPM. 151801112**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MEDAN AREA
M E D A N
2 0 1 7**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM PASCA SARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik di
Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota
Medan

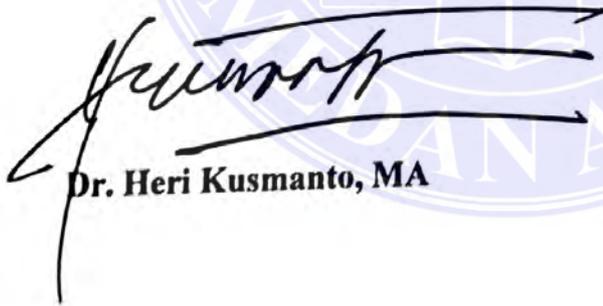
Nama : Ahmad Ibnu Hendrawan

NPM : 151801112

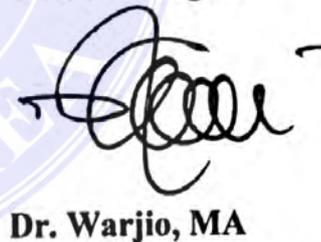
Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

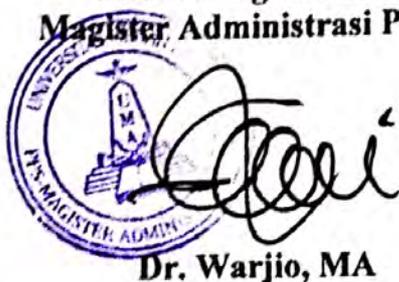


Dr. Heri Kusmanto, MA



Dr. Warjio, MA

Ketua Program Studi
Magister Administrasi Publik



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

Diuji pada Tanggal 30 Oktober 2017

Nama : **Ahmad Ibnu Hendrawan**

NPM : **151801112**



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : **Dr. Isnaini, SH, M. Hum**

Sekretaris : **Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP**

Pembimbing I : **Dr. Heri Kusmanto, MA**

Pembimbing II : **Dr. Warjio, MA**

Penguji Tesis : **Dr. Abdul Kadir, M.Si**

UNIVERSITAS MEDAN AREA
© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 31/1/20

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)31/1/20

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, November 2017



(Ahmad Ibnu Hendrawan)
NPM. 151801112

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN

**AHMAD IBNU HENDRAWAN
NPM. 151801112**

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan pembayaran pajak dan retribusi. Dalam melakukan kegiatannya Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan menyediakan bagian pelayanan pembayaran pajak dan retribusi yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat.

Penelitian ini adalah penelitian korelasional. Dengan teknik korelasi tersebut dapat diketahui hubungan variasi dalam sebuah variabel dengan variasi yang lain, besar atau tingginya hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi. Bertitik tolak dari pendapat tersebut maka penulis melakukan penelitian korelasional untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik di Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.

Hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. Hal ini menjelaskan publik (masyarakat) merasa puas atas kinerja pelayanan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan yang berhubungan dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung juga memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. Hal ini menjelaskan sudah tepatnya penyusunan dan perwujudan variabel pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung dalam operasional Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan khususnya dalam membentuk Kepuasan Publik yang meminta pelayanan. Secara korelasi juga dapat dilihat bahwa tingkat korelasi antara variabel variabel kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung, dalam posisi korelasi sangat lemah dan bahkan dianggap tidak ada sama sekali. Kecuali korelasi antara daya tanggap dan empati yang berada pada posisi sangat kuat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Publik

ABSTRACT

THE EFFECT OF QUALITY OF SERVICE ON PUBLIC SATISFACTION IN THE TAX MANAGEMENT AND REGIONAL DEPOSITS MEDAN CITY

**AHMAD IBNU HENDRAWAN
NPM. 151801112**

Medan Regional Tax and Retribution Board is one of the Regional Devices Work Unit (SKPD) that provides services to the public in the provision of services related to the payment of taxes and levies. In carrying out its activities the Regional Tax and Retribution Board of Medan City provides the tax payment and retribution service which is the duty to provide the services needed by every society.

This research is correlational research. With the correlation technique can be known relationship variation in a variable with other variations, the magnitude or height of the relationship is expressed in the form of correlation coefficient. Based on this opinion, the authors conducted a correlational study to determine the effect of service quality on public satisfaction in the Regional Tax Management and Retribution Medan.

The results of research and discussion explain the reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence affect the Public Satisfaction at the Regional Tax and Retribution Agency Medan. This explains the public (the people) are satisfied with the performance of the services of the Medan Municipal Tax and Retribution Agency related to the reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence. Reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence also give effect to Public Satisfaction at Local Tax and Retribution Agency of Medan City. This explains precisely the preparation and embodiment of service variables consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence in the operations of the Regional Tax and Retribution Agency of Medan, especially in forming Public Satisfaction requesting services. Correlation can also be seen that the level of correlation between variables of service quality variables such as reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence, in a correlation position is very weak and even considered none at all. Unless the correlation between responsiveness and empathy is in very strong position.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis persembahkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan karya ilmiah dalam bentuk tesis ini.

Tesis ini berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan”**, yang disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pasca Sarjana di Universitas Medan Area.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak terutama terima-kasih yang terhormat Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA, selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Warjio, MA, selaku Pembimbing II yang sabar dan memberikan curahan ilmu yang tak bernilai harganya yang diberikan selama penulisan tesis dengan penuh ketelitian dan kesungguhan.

Selanjutnya penulis juga menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada :

1. Prof. DR. H.M. Ya’kub Matondang, MA, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Prof Dr Ir Hj Retno Astuti K MS. Selaku Direktur Program Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Para staf pengajar Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik

Universitas Medan Area.

5. Para Pegawai Administrasi pada Program Pasca Sarjana Magister Administrasi
Publik Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini juga perkenankanlah penulis menyampaikan rasa hormat dan penghargaan juga terima-kasih yang tidak terhingga kepada Ayahanda dan Ibunda atas doa dan dorongan selama penulis mengikuti pendidikan Program Pascasarjana.

Di samping itu pada kesempatan ini penulis juga mengucapkan terima-kasih buat semua pihak yang selalu memberikan dorongan semangat dan kasih sayang sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis ini.

Semoga tulisan ilmiah ini dapat memberikan manfaat bagi kita semua.

Medan, Oktober 2017

Penulis

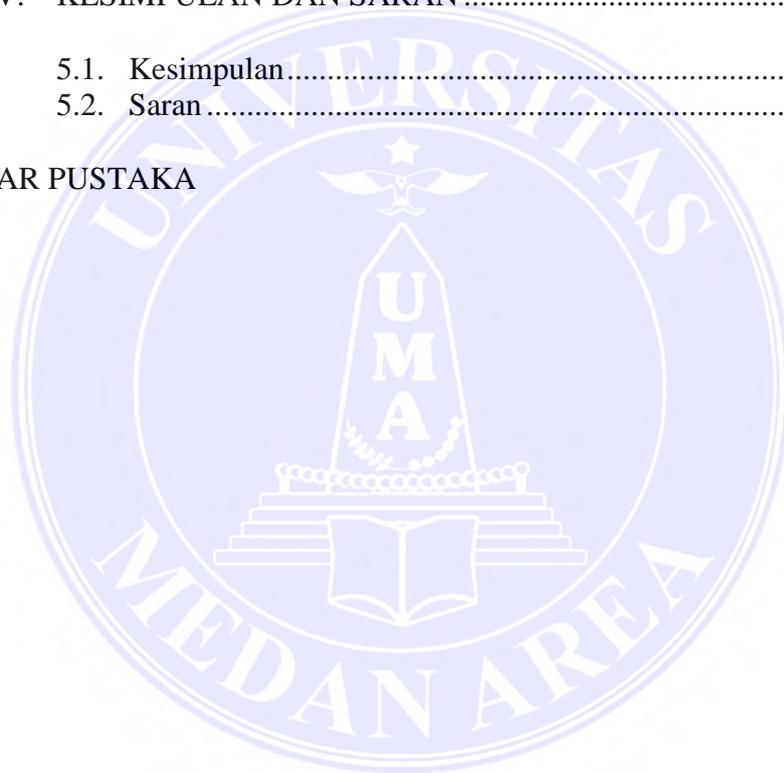
Ahmad Ibnu Hendrawan

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
ABSTRACT	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR.....	v
DAFTAR TABEL	vi
BAB I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	10
1.5. Kerangka Pemikiran.....	10
1.6. Hipotesis	11
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	13
2.1. Pelayanan Publik.....	13
2.1.1. Perkembangan Paradigma Pelayanan Publik.....	21
2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	32
2.1.3. Indikator Pelayanan Publik	40
2.1.4. Kualitas Pelayanan Publik	45
2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan	55
2.2.1. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.....	57
2.2.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan	58
BAB III. METODE PENELITIAN	60
3.1. Bentuk Penelitian	60
3.2. Lokasi Penelitian	60
3.3. Populasi dan Sampel	61
3.4. Teknik Pengumpulan Data	62
3.5. Definisi Konsep dan Operasional	62
3.6. Teknik Analisis Data.....	63
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	67
4.1. Hasil Penelitian.....	67
4.1.1. Sejarah Berdirinya Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan	67
4.1.2. Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan	69

4.1.3. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Medan	72
4.1.4. Visi dan Misi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah	89
4.2. Pembahasan	89
4.2.1. Validitas dan Reabilitas	89
4.2.2. Uji Asumsi Klasik.....	95
4.2.3. Analisis Regresi	98
4.2.4. Hasil Pembahasan	112
 BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	 115
5.1. Kesimpulan.....	115
5.2. Saran	116

DAFTAR PUSTAKA



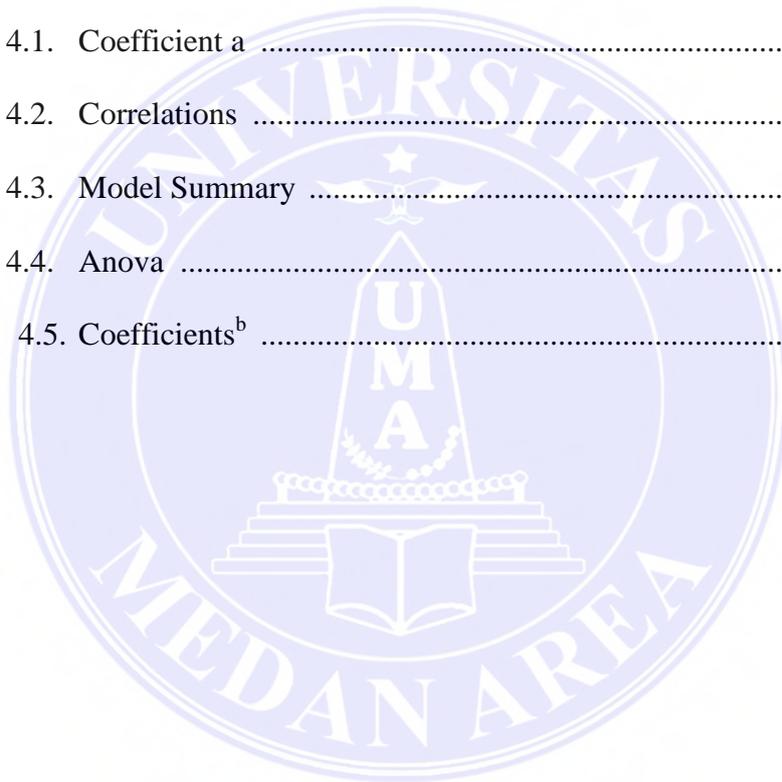
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1. Kerangka Penelitian	11
Gambar 4.1. Scatterplot	98



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1. Komposisi PAD Kota Medan Tahun 2010-2015 (Dalam Rp. Milyar)	2
Tabel 1.2. Rincian Perkembangan Sumber Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kota Medan	3
Tabel 2.1. Tiga Perspektif dalam Administrasi Publik	32
Tabel 4.1. Coefficient a	96
Tabel 4.2. Correlations	99
Tabel 4.3. Model Summary	105
Tabel 4.4. Anova	106
Tabel 4.5. Coefficients ^b	108



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan indikator penting untuk menilai tingkat kemandirian pemerintah di bidang keuangan. Semakin tinggi peran PAD dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah (APBD), mencerminkan keberhasilan usaha atau tingkat kemampuan daerah dalam pembiayaan dan penyelenggaraan pembangunan serta pemerintahan. Dengan meningkatkan PAD akan mengurangi ketergantungan pemerintah daerah terhadap subsidi atau bantuan dari pemerintah pusat.

Penerimaan Asli Daerah (PAD) adalah sumber penerimaan daerah yang dikelola dan dimanfaatkannya sepenuhnya oleh daerah. Pendapatan asli daerah merupakan sumber keuangan daerah yang digali dari dalam wilayah daerah yang bersangkutan yang terdiri dari pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan serta lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Oleh karena itu perkembangannya berkaitan erat dengan upaya *fiscal* (*fiscal effort*) yang dilakukan pemerintah daerah dalam menggali dan mengembangkan potensi penerimaan yang dimiliki oleh daerah lainnya.

Gambaran komposisi PAD Kota Medan periode tahun 2010-2015 dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1. Komposisi PAD Kota Medan Tahun 2010-2015 (Dalam Rp. Milyar)

Komposisi Pendapatan Asli Daerah	Realisasi					
	2010	2011	2012	2013	2014	2015
Pajak Daerah	308,12	609,38	892,67	881,35	962,73	996,03
Retribusi Daerah	212,16	236,69	127,84	188,46	171,01	200,16
Pengelolaan Kekayaan Daerah Yang Dipisahkan	9,53	11,73	9,78	9,50	5,70	8,52
Lain-Lain PAD Yang Sah	59,13	127,27	117,61	126,86	244,81	185,01
Total PAD (Rp. Milyar)	588,94	995,07	1147,9	1206,17	1384,25	1489,72

Sumber : Laporan Realisasi APBD Kota Medan: Badan Pengelola Keuangan Daerah (Berbagai tahun,diolah)

Berdasarkan Tabel 1 diatas diperoleh gambaran bahwa realisasi PAD dari tahun ketahun mengalami fluktuasi dengan rata-rata untuk tahun 2010-2015 adalah sebesar 22,36%. Pertumbuhan PAD tertinggi terjadi pada tahun 2011 yaitu sebesar 68,96% dan pertumbuhan terendah pada tahun 2013 yaitu sebesar 5,08%. Pertumbuhan untuk tahun 2014 ke 2015 adalah sebesar 7,62%.

Untuk mengidentifikasi dan menganalisis sektor-sektor mana saja dari PAD yang potensial untuk dikembangkan dalam rangka meningkatkan penerimaan pendapatan asli daerah di Pemerintah Kota Medan, berikut rincian perkembangan sumber pendapatan asli daerah yang ditunjukkan dalam tabel 2. Berdasarkan tabel 2 menunjukkan bahwa sumber-sumber PAD untuk Kota Medan selama periode 2010-2015, yaitu pajak daerah, retribusi daerah, pendapatan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, lain-lain pendapatan asli daerah yang sah mengalami terus peningkatan.

Tabel 1.2. Rincian Perkembangan Sumber Pendapatan Asli Daerah Pemerintah Kota Medan

No.	Uraian	Jumlah				
		2011	2012	2013	2014	2015
Pendapatan Pajak Daerah		609,38	892,67	881,35	962,73	996,03
1.	Pajak Hotel	58,60	65,86	76,94	82,05	8,26
2.	Pajak Restoran	70,67	83,18	93,13	107,53	124,40
3.	Pajak Hiburan	16,24	21,59	27,16	30,12	31,16
4.	Pajak Reklame	28,00	26,98	23,35	17,71	12,83
5.	Pajak Penerangan Jalan	172,67	146,30	167,03	190,55	222,31
6.	Pajak Parkir	5,91	6,86	7,45	8,31	12,41
7.	Pajak Air	3,07	7,94	8,21	9,07	10,79
8.	Pajak BPHTB	254,22	259,11	243,75	228,39	201,81
9.	Pajak PBB	0,00	30,79	26,59	30,02	29,92
Pendapatan Retribusi Daerah		236,69	127,84	188,46	171,01	200,16
1.	Retribusi Jasa Umum	114,35	33,33	39,69	40,94	49,23
2.	Retribusi Jasa Usaha	19,61	14,94	12,52	12,18	7,45
3.	Retribusi Perijinan Terpadu	102,73	79,57	136,25	117,89	143,48
Pendapatan Hasil Pengelolaan Kekayaan		11,73	9,78	9,50	5,71	8,52
1.	Bagian laba atas penyertaan modal pada perusahaan milik daerah/BUMD	0,15	0,18	0,56	0,00	0,00
2.	Bagian laba atas pernyataan modal pada perusahaan BUMD	11,35	9,26	8,94	5,71	8,52
3.	Bagian laba atas penyertaan modal pada perusahaan swasta	0,23	0,34	0,00	0,00	0,00
Lain-Lain Pendapatan Asli Daerah		137,27	117,61	126,86	244,81	285,01
1.	Pendapatan Jasa Giro	15,77	7,15	4,18	9,22	16,96
2.	Komisi	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00
3.	Pendapatan Denda Keterlambatan Pekerjaan	3,15	0,00	0,00	0,00	0,00
4.	Pendapatan Denda Pajak	1,83	2,04	1,81	2,55	1,09
5.	Pendapatan dari Pengembalian	0,95	12,48	11,34	18,18	33,19
6.	Fasilitas Sosial	0,02	0,00	0,00	0,00	0,00
7.	Penerimaan Lain-Lain	4,72	95,94	109,53	214,86	233,77
8.	Pendapatan dari Kekurangan Bagi Hasil Provinsi	110,81	0,00	0,00	0,00	0,00

Sumber : Laporan Realisasi APBD Kota Medan: Badan Pengelola Keuangan Daerah (Berbagai tahun,diolah)

Jika di perhatikan dari sumber-sumber pendapatan asli daerah tersebut, pajak daerah dan retribusi daerah masih mendominasi dalam penerimaan pendapatan asli daerah di kota Medan bila dibandingkan dengan sumber penerimaan yang lain yakni pendapatan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang

dipisahkan dan lain-lain pendapatan asli daerah yang sah yang masih memberi kontribusi kecil.

Meskipun memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap PAD di Kota Medan sektor pajak dan retribusi daerah harus dikelola sedemikian rupa sehingga tetap dapat terus menjadi primadona dalam kaitannya dengan upaya peningkatan PAD Kota Medan.

Dengan keluarnya Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah, yang ditindak lanjuti dengan terbitnya Peraturan Wali Kota Medan No. 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah, maka perihal pengelolaan pajak dan retribusi daerah adalah merupakan urusan dari Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan merupakan unsur penunjang urusan pemerintahan lingkup keuangan daerah yang berkaitan dengan pengelolaan pajak dan retribusi daerah. Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dahulunya adalah Dinas Pendapatan Kota Medan.

Berkaitan dengan judul penelitian tesis ini maka dalam kerangka peningkatan PAD Kota Medan dari sektor pajak dan retribusi daerah maka perlu dilakukan upaya-upaya kualitas pelayanan sehingga dapat meningkatkan kepuasan publik dalam kerangka peningkatan PAD. Hal ini disebabkan perubahan organisasi dari Dinas Pendapatan Kota Medan menjadi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan adalah merupakan permasalahan tersendiri dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dalam kaitannya dengan kepuasan publik.

Selain adanya perubahan organisasi, maka target yang ditetapkan oleh Wali Kota Medan dalam kaitannya dengan penerimaan PBB yang telah ditetapkan tahun 2017 lebih tinggi dibandingkan tahun 2016 yakni sebesar Rp. 419 miliar lebih. Sedangkan realisasi penerimaan PBB sampai Februari 2017 baru mencapai Rp. 6 miliar lebih. Maka hal tersebut menjadi pemicu bagi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam kerangka pencapaian kepuasan publik, yang berarti juga pencapaian target akan semakin mudah.

Kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi yang menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2006:182), meliputi:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksud bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness*, atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Sebagai contoh perusahaan harus mengetahui keinginan pelanggan secara spesifik dari bentuk fisik produk atau jasa sampai pendistribusian yang tepat.

Perihal kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan tentunya sangat bergantung dengan berbagai aspek seperti sumber daya manusia yang dimiliki, sarana dan prasarana serta hal-hal lainnya.

Aparatur negara sebagai pelayan masyarakat harus mengutamakan kepentingan masyarakat. Seiring dengan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi, tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang prima semakin meningkat. Penyelenggaraan pelayanan publik harus menjamin kepuasan masyarakat karena sumber dana penyelenggaraan pelayanan publik berasal dari masyarakat melalui pajak sehingga wajar apabila masyarakat mengharapkan adanya pelayanan yang baik dan berkualitas. Namun, fakta yang berkembang saat ini bahwa penyelenggaraan pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah masih belum memberikan kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan merupakan salah satu Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam penyediaan jasa yang berhubungan dengan pembayaran pajak dan retribusi. Dalam melakukan kegiatannya Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan menyediakan bagian pelayanan pembayaran pajak dan

retribusi yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap masyarakat.

Berdasarkan pengamatan awal di Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan terdapat keluhan masyarakat terhadap proses penyelenggaraan pelayanan publik. Masyarakat yang membayar pajak tersebut harus menunggu pembuatan ketetapan pajak sebelum membayar pajaknya. Keluhan terjadi saat banyak masyarakat yang mengajukan slip setoran pada saat yang bersamaan sedangkan petugas pelayanan tidak siap sehingga masyarakat harus menunggu lama. Pada waktu tertentu etugas melakukan pelayanan di luar kantor, yaitu melakukan penagihan retribusi kepada masyarakat, sehingga semakin mengurangi jumlah petugas pelayanan di kantor. Keterlambatan pelayanan juga disebabkan oleh surat ketetapan pajak daerah yang mengalami kekeliruan dalam pengetikan sehingga petugas harus mengulang kembali proses dari awal. Selain itu, tidak semua petugas memiliki kemampuan yang baik dalam mengoperasikan sistem komputer sehingga menentukan kecepatan dan ketepatan produk pelayanan yang diberikan.

Sarana dan prasarana pelayanan yaitu komputer sudah dioperasikan oleh setiap petugas sedangkan printer masih terbatas sehingga penggunaan printer harus dilakukan secara bergantian yang mana hanya terdapat 2 printer didalam ruang pelayanan pajak dan retribusi daerah.

Permasalahan lainnya adalah sarana non fisik yaitu suatu yang tidak tampak atau dapat dikatakan jasa yang diberikan kepada masyarakat atau wajib pajak. Yang mana adalah keramahan, sopan santun dan sikap penuh perhatian

terhadap masyarakat yang menurut pengamatan masih kurang maksimal yang mana dilihat dari masih adanya masyarakat yang dibiarkan menunggu lama untuk menerima layanan dikarenakan pegawai sibuk mengurus kerjanya masing-masing, hal ini menunjukkan masing kurang perhatiannya pegawai terhadap masyarakat yang memiliki urusan dengan Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.

Perbaikan kinerja birokrasi pelayanan pajak akan mempunyai implikasi luas terutama dalam tingkat kepercayaan masyarakat kepada pemerintah sedangkan kurang baiknya kinerja birokrasi selama ini menjadi salah satu faktor penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Pelayanan pajak yang diberikan oleh aparatur pemerintah seringkali cenderung rumit sehingga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan pajak dan retribusi.

Berdasarkan latar belakang tersebut di atas maka penulis mengajukan judul tesis ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan”.

1.2. Perumusan Masalah

Sedangkan rumusan masalah di dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan?
2. Apakah terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan?

3. Apakah terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan?
4. Apakah terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan?
5. Apakah terdapat pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan?
6. Apakah terdapat pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung secara bersama-sama terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui pengaruh keandalan terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.
2. Untuk mengetahui pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.
3. Untuk mengetahui pengaruh jaminan terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.
4. Untuk mengetahui pengaruh empati terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.
5. Untuk mengetahui pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.

6. Untuk mengetahui pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung secara bersama-sama terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.

1.4. Manfaat Penelitian

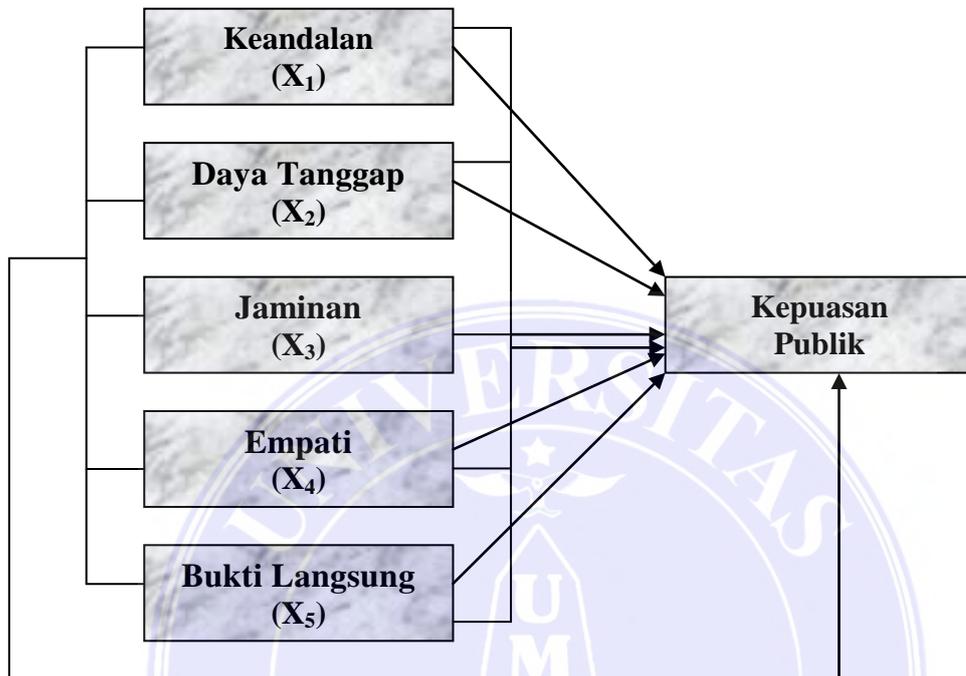
Adapun yang menjadi manfaat penelitian ini adalah :

1. Sebagai bahan masukan bagi penulis mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.
2. Sebagai bahan masukan bagi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan dalam memecahkan permasalahan pelaksanaan pelayanan.
3. Sebagai bahan masukan bagi pihak lain dalam penyempurnaan penelitian sejenis berikutnya.

1.5. Kerangka Pemikiran

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:

Gambar 1.1.
Kerangka Penelitian



1.6. Hipotesis

Berdasarkan masalah yang dihadapi maka dapat dikemukakan suatu hipotesis yang merupakan jawaban sementara atas masalah tersebut. Adapun hipotesis yang dikemukakan adalah:

1. Terdapat pengaruh keandalan terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.
2. Terdapat pengaruh daya tanggap terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.
3. Terdapat pengaruh jaminan terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.

4. Terdapat pengaruh empati terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.
5. Terdapat pengaruh bukti langsung terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.
6. Terdapat pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung secara bersama-sama terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pelayanan Publik

Pelayan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. (Ratminto dan Winarsih, 2007:5).

Menurut Kristiadi (2009:27) kebijakan pelayanan umum yang baik terdiri dari: Pelayanan yang mencakup indikator-indikator pelayanan yang cepat dan tepat, pelayanan langsung bagi pelayanan yang sifatnya sesaat, memiliki pedoman informasi pelayanan yang transparan, menempatkan petugas yang profesional, ada kepastian biaya, menerapkan pola pelayanan terpadu (satu atap) dan melakukan survey atas layanan yang diberikan.

Program pelayanan kepada pelanggan dengan bertitik tolak dari konsep kepedulian kepada konsumen terus berkembang hingga menjadi suatu alat utama dalam melakukan strategi pemasaran. Kepedulian kepada pelanggan dalam manajemen modern telah dikembangkan menjadi suatu pola pelayanan terbaik yang disebut sebagai pelayanan prima. Pelayanan prima yang dikemukakan oleh Barata (2006:27) adalah “kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan

mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi/perusahaan”.

Jika keberhasilan suatu pelayanan prima tergantung kepada penyelarasan, kemampuan, sikap, penampilan, perhatian, tindakan dan tanggung jawab dalam pelaksanaannya. Selanjutnya menurut Johns (2006:450) mengatakan bahwa kunci untuk menciptakan rasa senang pelanggan masyarakat pelayanan yang diberikan berada satu langkah dari yang diharapkan pelanggan, yaitu dengan cara:

1. Meningkatkan standar lebih dari apa yang saat ini diharapkan oleh para pelanggan anda, sehingga mereka sungguh-sungguh menjadi puas daripada sekedar puas.
2. Memperkenalkan bentuk-bentuk baru *costomer service* sebelum adanya harapan pelanggan, melalui suatu proses yang dikenal secara luas sebagai pemasaran jasa.

Sehubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (Mempan) telah mengeluarkan pedoman tata cara pelayanan umum, yaitu Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman tersebut merupakan acuan umum bagi instansi pemerintah pusat dan daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara/Daerah. Berdasarkan tata laksana yang mengandung unsur-unsur :

1. Kesederhanaan, dalam arti prosedur/tata cara pelayanan umum diselenggrakan secara mudah, lancar, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan umum.
 - b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknik maupun administrasi.
 - c. Unit Kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum.
 - d. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum.
 - e. Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
3. Keamanan dalam arti proses dan hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta memberikan kepastian hukum.
4. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat bertanggung jawab memberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan lain-lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami maka, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi dalam arti :
 - a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkannya. Perlengkapan persyaratan dari satuan

kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :
 - a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dan tidak memungut biaya tinggi diluar jangkauan kewajaran.
 - b. Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum.
 - c. Ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan yang merata dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketetapan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. (Bambang Supriyono, 2013: 56)

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.

Menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi :

1. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerim pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak sesaat pengajuan permohonan

sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi layanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut :

1. Transparansi, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan-perundangan.
3. Kondisional, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang dengan prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan

masyarakat.

5. Kesamaan hak, tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing masing pihak.

Pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, pasien, penumpang dan lain-lain) pada tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani dan yang dilayani. Menurut Monier (2010:34), mendefinisikan pelayanan: sebagai suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Lebih lanjut dikatakan bahwa pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material, melalui sistem prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Menurut Ndraha (2006:77) “Pelayanan dalam administrasi adalah pelayanan dalam arti kegiatan, apapun isinya. Oleh karena itu administrasi terdapat dalam bentuk atau corak Negara apa saja, baik totaliter, otoriter, maupun demokratis”. Juga menyatakan bahwa “konsep pelayanan meliputi proses, *output* (produk) dan *outcome* (manfaat).

Dengan memperhatikan berbagai pendapat di atas, pengertian pelayanan selalu dikaitkan dengan aktivitas seseorang untuk memenuhi kebutuhan, harapan, keinginan pihak lain. Dalam mendefinisikan pelayanan selalu dikaitkan dengan jasa (*service*).

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan faktual masyarakat terhadap peranan pemerintah. Filosofi pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Moralitas dari pelayanan publik merupakan derivasi dari filosofi tersebut, yaitu pemberdayaan rakyat dalam relasinya dengan struktur kekuasaan. (John Paul dan I Cognitive, 2016 : 56).

Secara lebih eksplisit, Sianipar (2009: 57) menjelaskan bahwa “pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku”. Sejalan dengan pendapat di atas maka

Dalam perkembangan dinamika kehidupan politik pemerintahan dewasa ini, disadari baik secara internal maupun eksternal kehidupan dunia birokrasi pemerintahan, terdapat isu sentral yang menjadi perhatian publik, yaitu perlunya reformasi birokrasi publik dalam pengelolaan pemerintahan. Urgensi reformasi berkaitan dengan adanya tuntutan akan pengelolaan pemerintahan khususnya birokrasi pemerintah dalam menjalankan fungsinya, yaitu pelayanan kepada masyarakat (*service*), membuat kebijakan atau ketentuan bagi kepentingan masyarakat (*regulation*), dan mengupayakan pemberdayaan (*empowerment*). Melalui reformasi, masyarakat akan dapat mengetahui sejauh mana kinerja birokrasi pemerintah, disamping masyarakat diletakkan pada kedudukan yang sesungguhnya, yaitu sebagai penilik pemerintahan (Kaloh, 2006:98).

Menurut Widodo (2011:45), Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya dikatakan bahwa pelayanan publik yang dilakukan oleh birokrasi adalah : “Suatu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan Publik (*public services*). oleh birokrasi publik dimaksud untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*)”.

Sedangkan menurut Tjandra dkk dalam Juliantara (2005:163), ada tiga level pembahasan dalam kerangka meningkatkan pelayanan publik, *pertama*, kebijakan (peraturan perundang-undangan), apakah kebijakan dalam pemberian pelayanan publik sudah benar-benar ditujukan untuk kepentingan masyarakat; *kedua*, kelembagaan, apakah lembaga-lembaga yang dibentuk oleh pemerintah daerah sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau hanya berdasar pada kebutuhan eksistensi lembaga-lembaga di daerah agar tidak dilakukan likuidasi lembaganya termasuk juga kepentingan-kepentingan politis yang sangat kental terutama ketika masuk dalam pembahasan di tingkat legislatif; *ketiga*, sumber daya manusia, apakah sumber daya manusia yang memberikan pelayanan juga memerlukan kecakapan-kecakapan tertentu, karena saat ini telah terjadi perubahan-perubahan dimana masyarakat juga memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang lebih baik, maka administrasi negara tidak bisa hanya bertindak berdasar pada perintah atasan, namun tuntutan masyarakat juga menjadi bagian penting. (University Teknologi Malaysia, 2017: 11).

2.1.1. Perkembangan Paradigma Pelayanan Publik

1. *Old Public Administration*

Perspektif pertama yang merupakan perspektif klasik berkembang sejak tulisan Woodrow Wilson di tahun 1887 yang berjudul “*the study of administration*”. Terdapat dua gagasan utama dalam perspektif ini. Gagasan pertama menyangkut pemisahan politik dan administrasi. Administrasi publik tidak secara aktif dan ekstensif terlibat dalam pembentukan kebijakan karena tugas utamanya adalah implementasi kebijakan dan penyediaan layanan publik. Dalam menjalankan tugasnya, administrasi publik menampilkan netralitas dan profesionalitas. Administrasi publik diawasi oleh dan bertanggung jawab kepada pejabat politik yang dipilih (Denhardt & Denhardt, 2010:45).

Gagasan kedua membicarakan bahwa administrasi publik seharusnya berusaha sekeras mungkin untuk mencapai efisiensi dalam pelaksanaan tugasnya. Efisiensi ini dapat dicapai melalui struktur organisasi yang terpadu dan bersifat hierarkis. Gagasan ini terus berkembang melalui para pakar seperti Taylor (dengan “*scientific management*”, White dan Willoughby yang mengembangkan struktur organisasi yang sangat efisien, dan Gullick & Urwick yang sangat terkenal dengan akronimnya POSDCORB (Denhardt dan Denhardt, 2010: 132).

Selama masa berlakunya perspektif *old public administration* ini, terdapat dua pandangan utama yang lainnya yang berada dalam arus besar tersebut. Pertama adalah pandangan Simon yang tertuang dalam karya klasiknya “*administrative behavior*”. Simon mengungkapkan bahwa preferensi individu dan kelompok seringkali berpengaruh pada berbagai urusan manusia. Organisasi pada dasarnya

tidak sekedar berkenaan dengan standar tunggal efisiensi, tetapi juga dengan berbagai standar lainnya. Konsep utama yang ditampilkan oleh Simon adalah rasionalitas. Manusia pada dasarnya dibatasi oleh derajat rasionalitas tertentu yang dapat dicapainya dalam menghadapi suatu persoalan, sehingga untuk mempertipis batas tersebut manusia bergabung dengan yang lainnya guna mengatasi segala persoalannya secara efektif. Meski nilai utama yang hendak dijadikan dasar bertindak manusia adalah rasionalitasnya, namun Simon mengungkapkan bahwa dalam organisasi manusia yang rasional adalah yang menerima tujuan organisasi sebagai nilai dasar bagi pengambilan keputusannya. Dengan demikian orang akan berusaha mencapai tujuan organisasi dengan cara yang rasional dan menjamin perilaku manusia untuk mengikuti langkah yang paling efisien bagi organisasi. Dengan pandangan ini akhirnya posisi rasionalitas dipersamakan dengan efisiensi. Hal ini tampak dalam pandangan Denhardt & Denhardt bahwa *“for what Simon called ‘administrative man,’ the most rational behavior is that which moves an organization efficiently toward its objective”* (Denhardt dan Denhardt, 2011:87).

Kritik yang ditujukan terhadap Administrasi Publik model klasik tersebut juga dikaitkan dengan karakteristik dari Administrasi Publik yang dianggap *inter alia.*, *red tape*, lamban, tidak sensitif terhadap kebutuhan masyarakat, penggunaan sumberdaya publik yang sia-sia akibat hanya berfokus pada proses dan prosedur dibandingkan kepada hasil, sehingga pada akhirnya menyebabkan munculnya pandangan negatif dari masyarakat yang menganggap Administrasi Publik sebagai beban besar para pembayar pajak (Kurniawan, 2006: 88).

2. *New Public Management*

Perspektif administrasi publik kedua, *new public management*, berusaha menggunakan pendekatan sektor swasta dan pendekatan bisnis dalam sektor publik. Selain berbasis pada teori pilihan publik, dukungan intelektual bagi perspektif ini berasal dari *public policy schools* (aliran kebijakan publik) dan *managerialism movement*. Aliran kebijakan publik dalam beberapa dekade sebelum ini memiliki akar yang cukup kuat dalam ilmu ekonomi, sehingga analisis kebijakan dan para ahli yang menggeluti evaluasi kebijakan terlatih dengan konsep *market economics*, *costs and benefit* dan *rational model of choice*. Selanjutnya, aliran ini mulai mengalihkan perhatiannya pada implementasi kebijakan, yang selanjutnya mereka sebut sebagai *public management* (Denhardt dan Denhardt, 2010: 76).

Gambaran yang lebih utuh tentang perspektif *new public management* ini dapat dilihat dari pengalaman Amerika Serikat sebagaimana tertuang dalam sepuluh prinsip “*reinventing government*” karya Osborne & Gaebler. Prinsip-prinsip tersebut adalah: *catalytic government: steering rather than rowing*, *community-owned government: empowering rather than serving*, *competitive government: injecting competition into service delivery*, *mission-driven government: transforming rule-driven organizations*, *results-oriented government: funding outcomes not inputs*, *customer-driven government: meeting the needs of the customer not the bureaucracy*, *entreprising government: earning rather than spending*, *anticipatory government: prevention rather than cure*, *decentralized government: from hierarchy to participation and team work*, *market-oriented*

government: leveraging change through the market (Osborne dan Gaebler, 2012: 77).

Menurut Denhardt, karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai *new public service*. Warga negara seharusnya ditempatkan di depan, dan penekanan tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tetapi lebih pada bagaimana membangun institusi publik yang didasarkan pada integritas dan responsivitas (Denhardt dan Denhardt, 2010: 7).

Osborne dan Gaebler (2012: 184) menyatakan “isu sentral yang berkembang dalam penyelenggaraan pemerintahan sebetulnya bukanlah pemerintah yang banyak memerintah atau sedikit memerintah atau sekedar pemerintahan yang baik, melainkan pemerintahan yang selain semakin dekat kepada rakyat juga benar-benar memerintah”.

Selanjutnya Wahab (2008: 67) menambahkan “kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan publik yang kompetitif dan berkualitas kepada rakyatnya akan terus dituntut. Lebih lanjut dinyatakan “kecenderungan global menunjukkan bahwa pemberian pelayanan yang semakin baik pada sebagian besar rakyat merupakan salah satu tolok ukur bagi kredibilitas dan sekaligus kepastian politik pemerintah dimanapun”. Inti dari prinsip-prinsip

tersebut sebagai berikut:

- a. *Catalytic Government: steering rather than rowing* (Pemerintahan Katalis: mengarahkan dari pada mengayuh/mendayung). Pemerintah harus mengambil peran sebagai katalisator dalam memenuhi/memberikan pelayanan publik dengan melalui cara merangsang sektor swasta, pemerintah lebih berperan sebagai pengarah.
 - b. *Community-Owned Government: empowering rather than serving* (Pemerintah Milik Masyarakat: memberi wewenang daripada melayani). Pemerintah yang dalam pengambilan keputusan yang menyangkut kepentingan masyarakat akan ikut bertanggung jawab terhadap pelaksanaan keputusan tersebut.
 - c. *Competitive Government: injecting competition into service delivery* (Pemerintah yang kompetitif: menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan). Pemerintah menumbuhkan semangat untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan melalui persaingan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
 - d. *Mission-Driven Government: meeting the needs of the customer, not the bureaucracy* (Pemerintahan yang digerakkan oleh Misi; Mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan). Tugas-tugas yang dilaksanakan aparat pemerintah lebih berorientasi kepada misi. Pelaksanaan program harus lebih fleksibel.
- 5) *Result Oriented government; funding outcome, not inputs* (Pemerintah Berorientasi pada hasil: membiayai hasil bukan masukan). Pemerintah yang menekankan pada hasil menekankan pentingnya untuk berorientasi pada hasil

atau kinerja yang dicapai.

- e. *Customer-Driven Government: meeting the needs of the custome, not the bureaucracy* (Pemerintah Berorientasi pada Pelanggan: memenuhi kebutuhan pelanggan bukan kebutuhan birokrasi). Pemerintah melayani kebutuhan masyarakat atau member pelayanan kepada masyarakat. Pemerintah harus memberikan pelayanan sebaik-baiknya baik kuantitas atau kualitas kepada masyarakat.
- f. *Enterprising Government: earning rather than spending* (Pemerintahan Wirausaha: Menghasilkan daripada Membelanjakan). Pemerintah harus pandai menghasilkan dana (menggali sumber dana) bukan hanya pandai dalam menghabiskan dana.
- g. *Anticipatory Government: prevention rather than cure* (Pemerintahan Antisipatif: mencegah daripada mengobati). Pemerintah harus berorientasi pada masa depan. Pemerintah tidak hanya mengatasi masalah-masalah yang akan muncul dimasa depan.
- h. *Decentralized Government: From hierarchy to participation and team-work* (Pemerintahan Desentralisasi: Dari sistem hirarki menuju partisipasi dan tim kerja). Pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan proses melalui tingkatan-tingkatan yang banyak tidak efektif dan efisien serta menyebabkan ketidakpuasan. Sistem desentralisasi yang efektif dan efisien.
- i. *Market-Oriented Government, Leveraging Change Through the Market* (Pemerintah yang berorientasi pasar: mendorong perubahan melalui pasar). Pemerintah harus berorientasi pada pasar dalam arti berusaha menggunakan

mekanisme pasar daripada mekanisme birokrasi.

Sebanyak 10 prinsip tersebut bertujuan untuk menciptakan organisasi pelayanan publik yang *smaller* (kecil, efisien), *faster* (kinerjanya cepat, efektif) *cheaper* (operasionalnya murah) dan kompetitif. Dengan demikian, pelayanan publik oleh birokrasi diharapkan bisa menjadi lebih efektif dibandingkan dengan pendekatan *old public administration*.

Dalam perspektif ini memang lebih mengedepankan efisiensi, rasionalitas, produktifitas dan bisnis sehingga kadangkala dapat bertentangan dengan nilai-nilai demokrasi dan kepentingan publik. Jika pemerintah dijalankan layaknya sebuah korporasi dan pemerintah berperan mengarahkan tujuan pelayanan publik, sehingga tidak jelas lagi siapa yang merupakan pemilik dari kepentingan publik dan pelayanan publik. Berpijak pada hal ini, Denhardt dan Denhardt memberikan kritiknya terhadap perspektif *new public management* sebagaimana yang tertuang dalam kalimat “*in our rush to steer, perhaps we are forgetting who owns the boat*” (Denhardt dan Denhardt, 2010:549)”

Akibat dari adopsi pendekatan beorientasi ekonomi (pasar) terhadap penyediaan pelayanan publik adalah terjadinya transformasi standar etika pelayanan publik seperti akuntabilitas, keterwakilan, netralitas, daya tanggap, integritas, kesetaraan, pertanggungjawaban, ketidakpihakan, serta kebaikan dan keadilan yang digantikan dengan nilai-nilai pasar seperti efisiensi, produktivitas, biaya yang efektif, kompetisi dan pencarian keuntungan.

3. *New Public Service*

Denhardt dan Denhardt (2010:55) menegaskan bahwa “*public servants do*

not deliver customer service; they deliver democracy". Dengan demikian maka sebuah pemerintahan atau institusi pemerintahan tidak seharusnya dijalankan seperti sebuah perusahaan, tetapi memberi pelayanan kepada masyarakat secara demokratis: adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel.

Menurut mereka hal ini karena: 1) nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama/pokok dalam proses penyelenggaraan pemerintahan; dan 2) nilai-nilai tersebut *diugemi* dan memberi energi kepada pegawai pemerintah/pelayan publik dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur dan bertanggungjawab (Islamy, 2007: 66). Oleh karenanya, pegawai pemerintah harus senantiasa melakukan rekoneksi dan membangun jaring-hubungan yang erat dan dinamis dengan masyarakat atau warganya.

Menurut Denhardt & Denhardt, karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan publik. Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai *new public service*. Warga negara seharusnya ditempatkan di depan, dan penekanan tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tetapi lebih pada bagaimana membangun institusi publik yang didasarkan pada integritas dan responsivitas. Perspektif *new public service* mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang

sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik. Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama.

Secara ringkas, perspektif *new public service* dapat dilihat dari beberapa prinsip yang dilontarkan oleh Denhardt & Denhardt. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

- a. *Serve citizens, not customers*. Karena kepentingan publik merupakan hasil dialog tentang nilai-nilai bersama daripada agregasi kepentingan pribadi perorangan maka abdi masyarakat tidak semata-mata merespon tuntutan pelanggan tetapi justru memusatkan perhatian untuk membangun kepercayaan dan kolaborasi dengan dan diantara warga negara.
- b. *Seek the public interest*. Administartor publik harus memberikan sumbangsih untuk membangun kepentingan publik bersama. Tujuannya tidak untuk menemukan solusi cepat yang diarahkan oleh pilihan-pilihan perorangan tetapi menciptakan kepentingan bersama dan tanggung jawab bersama.
- c. *Value citizenship over entrepreneurship*. Kepentingan publik lebih baik dijalankan oleh abdi masyarakat dan warga negara yang memiliki komitmen untuk memberikan sumbangsih bagi masyarakat daripada dijalankan oleh para

manajer wirausaha yang bertindak seolah-olah uang masyarakat adalah milik mereka sendiri.

- d. *Think strategically, act democratically.* Kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan publik dapat dicapai secara efektif dan bertanggungjawab melalui upaya kolektif dan proses kolaboratif.
- e. *Recognize that accountability is not simple.* Dalam perspektif ini abdi masyarakat seharusnya lebih peduli daripada mekanisme pasar. Selain itu, abdi masyarakat juga harus mematuhi peraturan perundang-undangan, nilai-nilai kemasyarakatan, norma politik, standar profesional, dan kepentingan warga negara.
- f. *Serve rather than steer.* Penting sekali bagi abdi masyarakat untuk menggunakan kepemimpinan yang berbasis pada nilai bersama dalam membantu warga negara mengemukakan kepentingan bersama dan memenuhinya daripada mengontrol atau mengarahkan masyarakat ke arah nilai baru.
- g. *Value people, not just productivity.* Organisasi publik beserta jaringannya lebih memungkinkan mencapai keberhasilan dalam jangka panjang jika dijalankan melalui proses kolaborasi dan kepemimpinan bersama yang didasarkan pada penghargaan kepada semua orang.

Menurut Denhardt & Denhardt (2010: 109) , karena pemilik kepentingan publik yang sebenarnya adalah masyarakat maka administrator publik seharusnya memusatkan perhatiannya pada tanggung jawab melayani dan memberdayakan warga negara melalui pengelolaan organisasi publik dan implementasi kebijakan

publik. Warga negara seharusnya ditempatkan di depan, dan penekanan lebih didasarkan pada integritas dan responsivitas. Wamsley & Wolf dikutip Denhardt & Denhardt (2010:102) melakukan kritik keras atas *reinventing government* dengan menyunting buku berjudul “*refounding democratic public administration.*” yang melukiskan betapa pentingnya melibatkan masyarakat dalam administrasi publik dalam posisi sebagai warga negara bukan sekedar sebagai pelanggan. Buku tersebut menekankan betapa pentingnya *democratic government* yang mengedepankan partisipasi masyarakat dalam administrasi publik. Yang dimaksud dengan *active administration* adalah tidak sekedar meningkatkan kekuasaan administrasi tetapi memperkuat kerja kolaboratif dengan warga negara. Pada intinya, perspektif baru ini diharapkan dapat meningkatkan pencapaian: akuntabilitas, keterwakilan, netralitas, daya tanggap, integritas, kesetaraan, pertanggungjawaban, ketidakpihakan, serta kebaikan dan keadilan.

Meskipun pendekatan *New Public Service* mempunyai banyak kelebihan, tetapi pendekatan ini juga tidak lepas dari beberapa kelemahan. Pendekatan *New Public Service* menuntut partisipasi aktif masyarakat yang tidak hanya sebagai obyek atau tujuan layanan tetapi juga sebagai warga negara yang terlibat aktif dalam proses untuk mencapai tujuan bersama. Salah satu kelemahan pendekatan *New Public Service* adalah jika pendekatan ini jika tidak didukung pengetahuan dan distribusi informasi yang baik oleh setiap elemen masyarakat maka proses akan kembali pada pendekatan *Old Public Administration* atau *New Public Management*, proses menjadi mahal dan lambat karena banyak pihak terlibat dan proses yang harus dilalui.

Untuk lebih jelasnya ketiga paradigma di atas dapat dilihat pada berikut ini:

Tabel 2.1. Tiga Perspektif dalam Administrasi Publik

Element	Old Public Administration	New Public Management	New Public Service
Dasar epistemologi	Teori politik	Teori ekonomi	Teori demokrasi, beragam pendekatan
Konsep <i>public interest</i>	Sesuatu yang diterjemahkan secara politis dan tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi kepentingan individu	Kepentingan publik merupakan hasil dialog nilai-nilai
Siapa yang dilayani	Klien dan konstituen (<i>Clients and Constituents</i>)	Pelanggan (<i>Customers</i>)	Warga Negara (<i>Citizens</i>)
Peran pemerintah	Mengayuh (mendesain dan melaksanakan kegiatan yang terpusat pada tujuan tunggal dan ditentukan secara politik)	Mengarahkan (bertindak sebagai katalis untuk mengembangkan kekuatan pasar)	Melayani (melakukan negosiasi dan menjadi perantara beragam kepentingan di masyarakat dan membentuk nilai bersama)
Rasionalitas dan model perilaku manusia	Rasionalitas sinoptis, manusia administratif	Rasionalitas teknis dan ekonomis, "economicman", pengambil keputusan yang <i>self interested</i>	Rasionalitas strategis atau formal, uji rasionalitas berganda (politis, ekonomis, dan organisasional)
Akuntabilitas	Menurut hierarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan <i>customers</i>	Banyak dimensi; akuntabilitas pada nilai, hukum, komunitas, norma politik, profesionalisme, kepentingan <i>citizen</i>
Diskresi administratif	Diskresi terbatas pada petugas administratif	Berjangkauan luas untuk mencapai sasaran <i>entrepreneurial</i>	Diskresi diperlukan tetapi bertanggung jawab dan bila terpaksa
Struktur organisasi	Organisasi birokratis, kewenangan <i>top-down</i>	Organisasi publik terdesentralisasi	Struktur kolaboratif antara kepemimpinan eksternal dan internal
Mekanisme pencapaian sasaran kebijakan	Melalui program yang diarahkan oleh agen pemerintah yang ada	Melalui pembentukan mekanisme dan struktur insentif	Membangun koalisi antara agensi publik, non-profit dan swasta
Dasar motivasi perangkat dan administrator	Gaji dan tunjangan, disertai perlindungan bagi pegawai negeri	Semangat wirausaha, keinginan ideologis untuk mengurangi ukuran pemerintah	Pelayanan kepada masyarakat, keinginan untuk memberikan kontribusi bagi masyarakat

Sumber : Denhardt dan Denhardt (2010: 65)

2.1.2. Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani)

keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 2008:72). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik tadi adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*). Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (2008: 32) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2011:142). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2011: 153). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik yang profesional, artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan (aparatur pemerintah). Dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan

secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;

3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung akan arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai :
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;
5. Efisiensi, mengandung arti :
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan;
 - b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang

terkait.

6. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
7. Responsif, lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas , birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistik pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2011: 173). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparatur pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*).

Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat

mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Meskipun pemerintah mempunyai fungsi-fungsi sebagaimana di atas, namun tidak berarti bahwa pemerintah harus berperan sebagai *monopolist* dalam pelaksanaan seluruh fungsi-fungsi tadi. Beberapa bagian dari fungsi tadi bisa menjadi bidang tugas yang pelaksanaannya dapat dilimpahkan kepada pihak swasta ataupun dengan menggunakan pola kemitraan (*partnership*), antara pemerintah dengan swasta untuk mengadakannya. Pola kerjasama antara pemerintah dengan swasta dalam memberikan berbagai pelayanan kepada masyarakat tersebut sejalan dengan gagasan *reinventing government* yang dikembangkan Osborne dan Gaebler (2012:42).

Namun dalam kaitannya dengan sifat barang privat dan barang publik murni, maka pemerintah adalah satu-satunya pihak yang berkewajiban menyediakan barang publik murni, khususnya barang publik yang bernama *rules* atau aturan (kebijakan publik). Barang publik murni yang berupa aturan tersebut tidak pernah dan tidak boleh diserahkan penyediaannya kepada swasta. Karena bila hal itu dilakukan maka di dalam aturan tersebut akan melekat kepentingan-

kepentingan swasta yang membuat aturan, sehingga aturan menjadi penuh dengan *vested interest* dan menjadi tidak adil (*unfair rule*). Karena itu peran pemerintah yang akan tetap melekat di sepanjang keberadaannya adalah sebagai penyedia barang publik murni yang bernama aturan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Dipandang dari sudut ekonomi, pelayanan merupakan salah satu alat pemuas kebutuhan manusia sebagaimana halnya dengan barang. Namun pelayanan memiliki karakteristik tersendiri yang berbeda dari barang. Salah satu yang membedakannya dengan barang, sebagaimana dikemukakan oleh Gasperz (2008:76), adalah *outputnya* yang tidak berbentuk (*intangible output*), tidak standar, serta tidak dapat disimpan dalam *inventori* melainkan langsung dapat dikonsumsi pada saat produksi.

Karakteristik pelayanan sebagaimana yang dikemukakan Gasperz tadi secara jelas membedakan pelayanan dengan barang, meskipun sebenarnya kaduanya merupakan alat pemuas kebutuhan. Sebagai suatu produk yang *intangible*, pelayanan memiliki dimensi yang berbeda dengan barang yang bersifat *tangible*. Produk akhir pelayanan tidak memiliki karakteristik fisik sebagaimana

yang dimiliki oleh barang. Produk akhir pelayanan sangat tergantung dari proses interaksi yang terjadi antara layanan dengan konsumen.

Dalam konteks pelayanan publik, dikemukakan bahwa pelayanan umum adalah mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (publik = umum). Senada dengan itu, Moenir (2010:65) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Dalam versi pemerintah, definisi pelayanan publik dikemukakan dalam Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, yaitu segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Zeithaml (2010:67), membahas tentang bagaimana tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa. Dalam hal ini memang yang menjadi tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Kemudian, untuk tujuan tersebut diperinci sebagai berikut :

1. Menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya;
2. Memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai *customers*;
3. Berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka;
4. Mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas;
5. Menyediakan cara-cara, bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berangkat dari persoalan mempertanyakan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka.

Dengan demikian dilakukan penilaian tentang sama tidaknya antara harapan dengan kenyataan, apabila tidak sama maka pemerintah diharapkan dapat mengoreksi keadaan agar lebih teliti untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Selanjutnya dipertanyakan apakah terhadap kehendak masyarakat, seperti ketentuan biaya yang tepat, waktu yang diperhitungkan dan mutu yang dituntut masyarakat telah dapat terpenuhi. Andaikata tidak terpenuhi, pemerintah diharapkan mengoreksi keadaan, sedangkan apabila terpenuhi dilanjutkan pada pertanyaan berikutnya, tentang berbagai informasi yang diterima masyarakat berkenaan dengan situasi dan kondisi, serta aturan yang melengkapinya.

2.1.3. Indikator Pelayanan Publik

Menurut Widodo (2011: 54) pihak pelayan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya harus : (1) mengetahui kebutuhan apa yang dilayani; (2)

menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja); (3) memantau dan mengukur kinerja. Sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya : (1) mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana); (2) mendapat pelayanan yang wajar; (3) mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih; (4) mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparan).

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar dan terjangkau (Sedaryanti, 2014:87). Dalam Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2003 ditegaskan, bahwa penyelenggaraan layanan publik harus mengandung unsur-unsur : (1) Hak dan kewajiban bagi pemberi layanan maupun penerima layanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing, (2) Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas, (3) Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan, (4) Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam Keputusan Menpan tersebut juga ditegaskan, bahwa pemberian layanan umum kepada masyarakat merupakan perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara dan abdi masyarakat, sehingga penyelenggaraannya perlu ditingkatkan secara terus menerus sesuai dengan sasaran pembangunan. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menetapkan delapan sendi yang harus dapat dilaksanakan oleh instansi atau satuan kerja dalam suatu departemen yang berfungsi sebagai unit pelayanan umum. Kedelapan sendi tersebut adalah :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan;
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat;
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses

pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta;

5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan;
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
7. Keadilan dan Pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat;
8. Ketepatan Waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

Sedaryanti (2014:152) lebih lanjut menegaskan, bahwa hakekat dari pelayanan publik adalah :

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum.
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Pelayanan publik itu hasil dari proses politik yang ditindaklanjuti oleh birokrasi pemerintah. Layanan publik memiliki karakteristik yang berbeda dari kebijakan lainnya. Fokus utama transaksi dalam layanan publik adalah terkaitnya barang dan atau jasa yang diserahkan kepada masyarakat pengguna. Hal yang khas dalam layanan publik adalah barang dan atau jasa yang diserahkan selalu bersifat milik umum (*common good*) yang biaya produksinya sering kali kurang atau bahkan tidak efisien secara finansial, bahkan barang dan atau jasa yang ditransaksikan sukar diukur (*intangibile*). Oleh sebab itu, keuntungan dan kerugian dari layanan publik pada umumnya diukur dalam dimensi sosial, ekonomi, politik, bahkan kultural.

Sedarmayanti (2014 : 21) mengingatkan kepada pemerintah bahwa “*public services are services that are demanded by the public not what the government thinks...*”. Pernyataan ini dilandasi suatu pemikiran bahwa kekuasaan dan wewenang yang dimiliki pemerintah bersumber dari rakyat, sehingga maju atau mundurnya, kuat atau lemahnya suatu pemerintahan ditentukan oleh rakyat, maka pemerintah mempunyai kewajiban untuk memberikan pelayanan yang baik kepada rakyat. Fungsi pemerintah sebagai pelayan publik, pelayanan publik tidak bersifat mencari keuntungan (*profit oriented*), tetapi lebih berorientasi social, yaitu penguatan dan pemberdayaan masyarakat. Pemenuhan kebutuhan pelayanan publik tidak bias dilakukan dengan pendekatan bisnis, tetapi pendekatan yang paling tepat adalah *social approach*, karena masyarakat yang paling tahu kualitas dan kuantitas pelayanan yang diinginkannya.

Pemerintah mengemban tiga fungsi hakiki, yaitu: pelayanan, pemberdayaan dan pembangunan. Jika diperhatikan dalam-dalam, pembangunan bukanlah fungsi hakiki pemerintah, melainkan fungsi *ad interim* pada masyarakat yang belum mampu membangun dirinya sendiri. Konsep *development* hanya dikenakan pada dunia ketiga, dikelola menurut *development administration* yang diajarkan oleh Negara-negara donor (Negara maju) kepada kliennya di seluruh dunia. Pemerintah berfungsi primer sebagai *provider* jasa public yang tidak diprivatisasi dan layanan civil termasuk layanan birokrasi, yang dikenal dengan fungsi pelayanan (*servicing*). Jika rakyat tidak berdaya menentukan masa depannya, maka pemerintah melakukan program pemberdayaan (Ndraha, 2006: 45).

1.2.4. Kualitas Pelayanan Publik

Pada dasarnya dalam memberikan pelayanan harus memperhatikan aspek kualitas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. Menurut Goetsh dan Davis dalam Fandy (2013: 85): kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Sementara itu Collier dalam Yamit (2014: 72) memiliki pandangan lain dari kualitas jasa pelayanan ini, yaitu lebih menekankan pada kata pelanggan, pelayanan, kualitas dan level atau tingkat. Pelayanan terbaik kepada pelanggan (*excellent*) dan tingkat kualitas pelayanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya) dan sistem kinerja cara pelayanan (standar pelayanan internal, biaya dan keuntungan).

Kualitas atau mutu dalam industri jasa pelayanan adalah suatu penyajian produk atau jasa sesuai ukuran yang berlaku di tempat produk tersebut diadakan dan penyampaiannya setidaknya sama dengan yang diinginkan dan diharapkan oleh konsumen.

Suatu mutu atau kualitas disebut sangat baik jika penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan pelanggan atau setara dengan yang diharapkan pelanggan. Sedangkan mutu disebut jelek jika pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapannya. Dengan demikian, pencapaian kepuasan pelanggan memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan (*need & want*) dan apa yang diberikan (*given*).

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat terdapat dua pihak yang berperan. Pertama, adalah pihak yang melayani atau organisasi yang memberikan pelayanan, dalam hal ini pelayanan administrasi publik disebut birokrasi. Kedua, pihak yang dilayani atau pihak yang menerima pelayanan (bisa individu, bisa badan). Pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau yang dijanjikan (berupa kinerja pelayanan) sedangkan pihak yang dilayani mempunyai persepsi atau ekspektasi yaitu harapan. Kedua belah pihak ini saling berhubungan dan besar kemungkinan timbul perbedaan persepsi yang mengakibatkan timbulnya kesenjangan (*gaps*) yang dampaknya akan mengganggu kualitas pelayanan.

Persepsi konsumen merupakan penilaian subyektif terhadap pelayanan yang diperolehnya. Harapan konsumen merupakan referensi standar kinerja pelayanan, dan seringkali diformulasikan berdasarkan keyakinan konsumen tentang apa yang akan terjadi.

Seiring dengan tingginya persaingan pelayanan pada saat ini, pelayanan publik dituntut untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan pelayanan yang prima. Tuntutan masyarakat, pelayanan publik yang prima, secara umum diartikan sebagai sikap dan kemampuan karyawan dalam melayani masyarakat secara maksimal. Menurut Fandy (2013: 43), beberapa cara atau pedoman untuk mencapai pelayanan prima (*service excellence*), yaitu : “Setiap karyawan harus memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaan baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya, maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, bias memahami bahasa isyarat pelanggan, dan memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara professional.

Pelayanan prima (*service excellence*), menurut Barata (2009: 55) adalah “kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka loyal kepada organisasi/perusahaan”. Suatu produk pelayanan atau jasa yang dihasilkan dapat dikatakan berkualitas apabila didesain dan diproduksi sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna, dan didistribusikan melalui pelayanan melalui cara yang baik, dan dapat dimanfaatkan dengan baik dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat.

Fandy (2013: 42) mengemukakan ada “empat unsur pokok yang terkandung di dalam pelayanan yang prima (*service excellence*), yaitu kecepatan,

ketepatan, keramahan, dan kenyamanan”. Keempat komponen ini merupakan satu kesatuan yang terintegrasi, dalam artian jika ada salah satu komponen yang kurang, maka pelayanan tidak akan *excellence*. Pada umumnya pelanggan menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian perlu diperhatikan dimensi waktu, dimensi biaya, maupun dimensi kualitas baik produk maupun kualitas sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta professional.

Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, pada hakekatnya pemerintah harus mampu menyediakan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hal ini sesuai dengan fungsi dari pemerintah yaitu memberikan kesejahteraan kepada masyarakatnya. Tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat tergantung pada pelayanan publik yang prima yang dilaksanakan oleh pemerintah.

Penyediaan jasa publik selain dapat dilakukan oleh pemerintah, juga dapat dilakukan oleh badan-badan swasta dengan pengaturan dan pengawasan dari pemerintah. Namun demikian, Fandy (2013: 44) berpendapat bahwa keterlibatan pemerintah dalam penyediaan pelayanan publik masih sangat diperlukan jika mekanisme pasar tidak dapat dipakai untuk memberi pelayanan kepada masyarakat secara efisien.

Pada hakekatnya terbentuknya organisasi pemerintah adalah untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat. Namun demikian tidak semua organisasi publik dapat menyediakan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Walaupun ada organisasi publik yang mampu memberikan pelayanan

yang berkualitas, belum tentu dapat bertahan. Karena itu tidaklah mengherankan jika pada suatu waktu kita mendapatkan pelayanan yang rendah kualitasnya dari organisasi publik yang sama.

Menurunnya kualitas pelayanan tersebut akan membawa dampak buruk pada citra organisasi publik tersebut, karena masyarakat yang menerima pelayanan buruk tersebut akan menyampaikan kepada pihak lain dan hal ini akan membentuk pendapat umum tentang organisasi publik tersebut. Oleh karena itu untuk menjaga agar organisasi publik tetap memiliki citra baik dalam pandangan masyarakat, maka perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan. Gespersz (2008: 86) menyebutkan adanya beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas jasa/layanan, yaitu:

1. Ketepatan waktu pelayanan;
2. Akurasi pelayanan, yang berkaitan dengan *reliabilitas*;
3. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan;
4. Tanggungjawab yang berkaitan dengan penerimaan pesanan, maupun penanganan keluhan;
5. Kelengkapan, menyangkut ketersediaan sarana pendukung;
6. Kemudahan dalam mendapatkan pelayanan;
7. Variasi model pelayanan, berkaitan dengan inovasi;
8. Pelayanan pribadi, berkaitan dengan fleksibilitas/penanganan permintaan khusus;
9. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang, kemudahan, informasi;

10. Atribut yaitu pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan lingkungan, AC, fasilitas ruang tunggu, fasilitas musik atau TV, dan sebagainya.

Melalui langkah-langkah tersebut, minimal mengurangi citra buruk pemerintah atas pelayanan publik khususnya pelayanan pelanggan. Jika organisasi publik mampu menerapkan atribut kualitas pelayanan tersebut dan melakukan perubahan budaya yang lebih berorientasi pada pelanggan/masyarakat serta menjadikan kualitas pelayanan sebagai suatu kebutuhan atau jalan hidup, maka dimungkinkan akan tercipta organisasi publik yang benar-benar dapat memuaskan masyarakat dan implikasinya masyarakat akan memberikan dukungan melalui legitimasi terhadap organisasi publik tersebut.

Konsep kualitas pelayanan merupakan faktor penilaian yang merefleksikan persepsi konsumen terhadap lima dimensi spesifik dari kinerja layanan. Parasuraman et al, 1990 (dalam Kotler, 2007:56) menyimpulkan bahwa ada lima dimensi ServQual (*Service Quality*) yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu :

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. *Reliability*, atau keandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
3. *Responsiveness* atau ketanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsif*) dan tepat kepada pelanggan,

dengan penyampaian informasi yang jelas.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Untuk lebih menjelaskan pembahasan mengenai dimensi Serqual (*Service Quality*) maka di bawah ini dijabarkan secara mendetail mengenai kelima dimensi konsep *Service Quality*. Antara lain :

1. *Tangible* (hal-hal yang terlihat)

Adalah bukti fisik suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.

Indikator yang dapat diukur dari *tangible* adalah sebagai berikut :

- a. Penampilan luar fasilitas fisik perusahaan :
 - 1) Kondisi gedung.
 - 2) Kondisi sarana penunjang kegiatan sehari-hari.
- b. Penampilan dalam perusahaan :
 - 1) Kondisi kebersihan.
 - 2) Suasana dalam gedung.
 - 3) Sirkulasi udara (ventilasi).

- 4) Pencahayaan dalam ruangan.
- 5) Jumlah loket yang tersedia.
- 6) Poster, spanduk atau brosur sebagai sarana penunjang kegiatan perusahaan sehari-hari.

2. *Reliability* (kehandalan)

Dalam unsur ini, pemasar dituntut untuk menyediakan produk/jasa yang handal. Produk/jasa jangan sampai mengalami kerusakan/kegagalan. Dengan kata lain, produk/jasa tersebut selalu baik. Para anggota perusahaan juga harus jujur dalam menyelesaikan masalah sehingga pelanggan tidak merasa ditipu. Selain itu, pemasar juga harus tepat janji bila menjanjikan sesuatu kepada pelanggan. Sekali lagi perlu diperhatikan bahwa janji bukan sekedar janji, namun janji harus ditepati. Oleh karena itu, *time schedule* perlu disusun dengan teliti.

Indikator yang dapat diukur dari *Reliability* adalah sebagai berikut :

- a. Memberikan pelayanan sesuai janji.
- b. Melakukan pelayanan pada saat pertama.
- c. Menyediakan pelayanan pada waktu yang dijanjikan.

3. *Responsiveness* (ketanggapan)

Restoran cepat saji *Mc. Donald's* menggunakan jam pengukuran sebagai komitmen untuk melayani pelanggan dengan pelayanan cepat. Bila satu menit telah berlalu dan pelanggan belum menerima menu pesanan, maka pihak restoran akan memberikan bonus menu lain. Para anggota perusahaan juga harus memerhatikan janji spesifik kepada pelanggan. Unsur lain yang juga

penting dalam hal cepat tanggap ini adalah anggota perusahaan selalu siap membantu pelanggan. Apapun posisi seseorang dalam perusahaan hendaknya selalu memerhatikan pelanggan yang menghubungi perusahaan.

Dalam hal ini bisa diartikan kemampuan menolong konsumen dan memberikan pelayanan yang cepat. Indikator yang dapat diukur dari *responsiveness* adalah sebagai berikut:

- a. Karyawan cepat tanggap terhadap jasa yang dibutuhkan pelanggan.
- b. Pelayanan yang tepat pada pelanggan.
- c. Keinginan untuk membantu pelanggan.

4. *Assurance* (Jaminan)

Pada saat persaingan semakin kompetitif, anggota perusahaan harus tampil lebih kompeten, artinya memiliki pengetahuan dan keahlian di bidang masing-masing. *Faktor security*, yaitu memberikan rasa aman dan terjamin kepada pelanggan merupakan hal yang penting pula. Dalam situasi banyak pesaing, sangatlah beresiko bila menipu pelanggan. Selain itu anggota perusahaan harus bersikap ramah dengan menyapa pelanggan yang datang.

Dalam hal ini perilaku para karyawan harus membuat konsumen tenang dan merasa perusahaan dapat menjamin jasa pelayanan yang dibutuhkan pelanggan. Selain kedua faktor yang telah dijelaskan di atas, ada indikator dari pengukuran *Assurance* seperti yang terdapat di bawah ini :

- a. Karyawan memberi tahu konsumen, apa pelayanan yang dibutuhkan konsumen dan akan dikerjakan.

- b. Perilaku karyawan yang memberikan ketenangan bagi konsumen bahwa transaksi yang dilakukannya terjamin.

5. *Empathy* (Empati)

Untuk mewujudkan sikap empati, setiap anggota perusahaan hendaknya dapat mengelola waktu agar mudah dihubungi, baik melalui telepon ataupun bertemu langsung. Dering telepon usahakan maksimum tiga kali, lalu segera dijawab. Ingat, waktu yang dimiliki pelanggan sangat terbatas sehingga tidak mungkin menunggu terlalu lama. Usahakan pula untuk melakukan komunikasi individu agar hubungan dengan pelanggan lebih akrab. Anggota perusahaan juga harus memahami pelanggan, artinya pelanggan terkadang seperti anak kecil yang menginginkan segala sesuatu atau pelanggan terkadang seperti orang tua yang cerewet.

Elemen-elemen kualitas pelayanan yang telah disebutkan di atas, harus diramu dengan baik. Apabila tidak, hal tersebut menimbulkan kesenjangan antara perusahaan dan pelanggan karena perbedaan persepsi tentang wujud pelayanan yang diberikan mengalami perbedaan dengan harapan pelanggan.

Untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik, sangat penting untuk para karyawan memerhatikan pelanggannya. Untuk menghasilkan orientasi kualitas pelayanan, konsumen harus merasa seperti hal-hal berikut ini :

1. Setiap pelanggan adalah orang yang paling penting di setiap bisnis
2. Pelanggan tidak bergantung kepada produsen, tetapi produsen yang bergantung kepada pelanggan.
3. Pelanggan tidak mengganggu kerja produsen. pelanggan bertujuan untuk

memberi produsen pekerjaan.

4. Pelanggan adalah manusia, mempunyai perasaan dan emosi.
5. Pelanggan adalah bagian dari bisnis produsen, bukanlah pihak luar.
6. Pelanggan membawa produsen pada keinginan pelanggan, dan menjadi tugas produsen untuk melayani pelanggan.

Kualitas pelayanan dapat dinilai dari banyak faktor yang berhubungan, di mana kualitas pelayanan dapat dinilai dari persepsi konsumen dalam menikmati barang dan jasa yang ditawarkan kepada konsumen, sehingga yang dirasakan oleh konsumen adalah keinginan yang selalu terpenuhi dan harapan terhadap performa barang dan jasa yang ditawarkan oleh produsen dapat diterima.

2.2. Konsep Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen. Pelanggan merupakan fokus utama dalam pembahasan mengenai kepuasan dan kualitas jasa. Oleh karena itu, pelanggan memegang peranan cukup penting dalam mengukur kepuasan terhadap produk maupun pelayanan yang diberikan perusahaan.

Kotler (2007 : 177) mendefinisikan kepuasan pelanggan: Perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika kinerja berada di bawah harapan, pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan pelanggan puas. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan amat puas atau senang.

Dari definisi di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa kepuasan pelanggan yang ditinjau dari sisi pelanggan yaitu mengenai apa yang telah dirasakan

pelanggan atas pelayanan yang telah diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan.

Sedangkan definisi kepuasan pelanggan menurut Rangkuti (2008 : 56):
“Bahwa yang dimaksud dengan kepuasan konsumen adalah perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan“.

Pelanggan akan merasa puas bila keinginan pelanggan telah terpenuhi oleh perusahaan sesuai dengan yang diharapkan. Dengan adanya nilai tambah dari suatu produk, maka pelanggan menjadi lebih puas dan kemungkinan untuk menjadi pelanggan suatu produk tersebut dalam waktu lama akan sangat besar. Kepuasan pelanggan dapat dipengaruhi oleh berbagai macam faktor, antara lain kualitas produk, pelayanan, aktivitas penjualan, dan nilai-nilai perusahaan.

Untuk menghadapi persaingan dan perubahan perilaku konsumen tersebut maka banyak perusahaan yang berpusat pada pelangganlah yang dapat memberikannilai *Superior* kepada mereka, dan memenangkan persaingan. Perusahaan akan terus berusaha dengan sekuat tenaga untuk mempertahankan pelanggannya karena biaya yang dikeluarkan untuk menarik pelanggan baru akan lebih tinggi dibandingkan biaya untuk mempertahankan pelanggan yang ada.

Oleh karena itu, mempertahankan pelanggan selalu lebih penting dilakukan dibandingkan dengan menarik pelanggan baru. Kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah dengan memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi. Pelanggan yang merasa puas akan bersedia datang kembali mengulangi pembeliannya dan merekomendasikan kepada orang lain untuk membeli.

2.2.1. Faktor-faktor Kepuasan Pelanggan.

Menurut Kuswadi (2008:17) Kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh beberapa, yaitu:

a. Mutu produk atau jasa

Yaitu mengenai mutu produk atau jasa yang lebih bermutu dilihat dari fisiknya.

Contohnya jaringan listrik PT. PLN (Persero) yang cukup luas dan terjangkau.

b. Mutu pelayanan

Berbagai jenis pelayanan akan selalu dikritik oleh pelanggan, tetapi bila pelayanan memenuhi harapan pelanggan maka secara tidak langsung pelayanan dikatakan bermutu. Contohnya pelayanan pengaduan pelanggan yang segera diatasi atau diperbaiki bila ada yang rusak.

c. Harga

Harga adalah hal yang paling sensitif untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pelanggan akan cenderung memilih produk atau jasa yang memberikan penawaran harga lebih rendah dari yang lain. Contohnya bila PT. PLN (Persero) tidak menaikkan tarif listrik maka pelanggan akan memberikan nilai yang baik atau harga yang ditetapkan sesuai dengan fasilitas yang disediakan.

d. Waktu penyerahan

Maksudnya bahwa baik pendistribusian maupun penyerahan produk atau jasa dari perusahaan bisa tepat waktu dan sesuai dengan perjanjian yang telah disepakati.

e. Keamanan

Pelanggan akan merasa puas bila produk atau jasa yang digunakan ada jaminan

keamanannya yang tidak membahayakan pelanggan tersebut.

2.2.2. Mengukur Kepuasan Pelanggan

Menurut Fandy (2013:130) ada empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

3. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan)

Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.

4. Analisa Pelanggan yang Beralih

Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Bentuk Penelitian

Menurut Arikunto (2005:249) penelitian korelasional adalah “penelitian untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau beberapa variabel. Dengan teknik korelasi tersebut dapat diketahui hubungan variasi dalam sebuah variabel dengan variasi yang lain, besar atau tingginya hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi. Bertitik tolak dari pendapat tersebut maka penulis melakukan penelitian korelasional untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik di Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan. Selain itu penulis juga mengumpulkan literature dari studi kepustakaan dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan publik serta mempersiapkan angket yang berhubungan dengan variabel yang diteliti.

3.2. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Publik Di Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan”, maka penelitian akan dilakukan pada Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Medan.

3.3. Populasi dan Sampel

Sebelum diketahui metode penarikan sampel yang ada pada penelitian terlebih dahulu diketahui pengertian populasi dan sampel.

3.3.1. Populasi

Sebelum mengetahui jumlah populasi dan sampel yang ditetapkan pada penelitian ini, terlebih dahulu akan dikemukakan tentang pengertian populasi dan sampel. Menurut Sugiyono (2009:57) menyatakan bahwa: Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya.

Populasi menurut Arikunto (2005:102), adalah “keseluruhan subjek penelitian”. Dengan kata lain populasi adalah merupakan keseluruhan unit yang dilengkapi dengan ciri-ciri permasalahan yang diteliti.

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang meminta pelayanan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, yang rata-rata perbulannya mencapai sekitar 36 orang, khususnya yang mengurus Pajak Bumi dan Bangunan (PBB).

3.3.2. Sampel

Sampel adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut.

Menurut Arikunto (2005 : 112), sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Untuk sekedar ancer-ancer maka apabila subjeknya kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semua sehingga penelitian merupakan penelitian

populasi.

Oleh karena itu, sampel penelitian ini mengambil sebanyak 36 orang masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan, khususnya yang mengurus Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), atau sampel adalah rata-rata total populasi.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data di lapangan ini dilakukan dengan cara:

- a. Observasi (pengamatan), yaitu mengadakan pengamatan secara langsung terhadap situasi perkembangan instansi yang diteliti dan prosedur yang ada pada instansi yang diteliti dan prosedur yang ada pada instansi pada saat dilakukan riset.
- b. Kuesioner, yaitu suatu bentuk daftar pertanyaan yang telah tersusun sedemikian rupa dan disebarikan kepada responden penelitian, dimana responden tinggal memberikan jawaban atas pertanyaan yang diajukan dengan cara memilih salah satu jawaban.

3.5. Definisi Konsep dan Operasional

Menurut Singarimbun (2006 : 33) konsep merupakan istilah dan definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian ilmu sosial. Untuk mendapatkan batasan yang lebih jelas dari masing-masing konsep yang akan diteliti, maka penulis mengemukakan definisi dari beberapa konsep yang digunakan yaitu terdiri dari:

1. Variabel Pelayanan (X)

Defenisi operasional Variabel Pelayanan (X) adalah yaitu perasaan senang atau kecewa yang dialami pelanggan setelah membandingkan antara persepsi kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

2. Variabel Kepuasan Publik (Y)

Defenisi operasional Variabel Kepuasan publik (Y) adalah perasaan positif yang tercipta akibat terpenuhinya harapan/keinginan mereka atas suatu produk/jasa yang diberikan, dengan indikatornya.

3.6. Teknik Analisa Data

Teknik analisis data yang dipergunakan adalah:

1. Uji Asumsi Klasik

Penelitian ini menggunakan analisis regresi untuk melihat pengaruh antara variabel devendent terhadap variabel indevident. Sebagai alat statistik parametrik, analisis regresi membutuhkan asumsi yang perlu sebelum dilakukannya analisis.

Wahana komputer (2005:36) menjelaskan uji asumsi klasik meliputi :

- 1) Uji Normalitas sebaran, yaitu untuk mengetahui apakah data yang diambil telah mengikuti sebaran distribusi normal atau tidak. Tujuan Uji ini adalah untuk membuat generalisasi hasil analisis sampel.
- 2) Uji Multikolinieritas, untuk menguji apakah antar sesama prediktor mempunyai hubungan yang besar atau tidak. Jika sesama prediktor memiliki hubungan yang kuat berarti tidak indevident dan mengakibatkan korelasi dengan

kriterium kecil serta tidak signifikan

- 3) Uji Heteroskedastisitas atau homogenitas, Uji Heteroskedastisitas adalah untuk mengetahui apakah data yang dianalisis mempunyai kesamaan varian antar kelompok. Jika varian antar kelompok tidak sama, maka analisis tidak boleh dilakukan karena hampir pasti sudah berbeda.

2. Uji regresi/Uji hipotesis

Alat analisa data yang digunakan dalam penelitian ini adalah model regresi linier berganda. *Indevenden variable* (variabel bebas) adalah kualitas pelayanan dan kepuasan klien. *Devenden variable* (variabel tak bebas) adalah rekomendasi klien. Teknik analisis data kuantitatif dengan mempergunakan perangkat lunak komputer program SPSS, yakni menguji dan menganalisis data dengan penghitungan angka-angka untuk kemudian menarik kesimpulan. Dengan demikian maka model persamaan regresi berganda dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Publik

a = Konstanta

b_1b_2 = Koefisien regresi

X_1 = Keandalan

X_2 = Daya tanggap

X_3 = Jaminan

X_4 = Empati

X_5 = Bukti langsung

Menurut Setiaji (2004:14) Uji koefisien regresi parsial dilakukan untuk mengetahui pengaruh dari masing-masing variabel bebas (*independent variable*) terhadap variabel tak bebas (*dependent variable*). Kaedah pengambilan keputusan untuk mengetahui apakah hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima atau sebaliknya dengan membandingkan nilai t . Bilamana nilai t -hitung $>$ t -tabel maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis kerja (H_a) diterima. Sebaliknya, jika nilai t -hitung $<$ t -tabel maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis kerja (H_a) ditolak.

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-3}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Keterangan :

r = Koefisien korelasi parsial

n = Jumlah data atau kasus

Uji ketepatan model (*goodness of fit*) bertujuan untuk mengetahui apakah perumusan model sudah tepat atau fit. Uji ini dilakukan dengan membandingkan signifikansi nilai F . Jika hasil F -hitung $>$ F -tabel maka model yang dirumuskan tentang pengaruh variabel bebas secara simultan terhadap variabel tak bebas sudah tepat.

Menurut Setiaji (2004:20) jika nilai R^2 semakin besar atau mendekati 1 maka model semakin tepat. Uji ketepatan perkiraan (R^2) dilakukan untuk mendeteksi ketepatan yang paling baik dalam analisa regresi. Uji ini dilakukan

dengan membandingkan besarnya nilai *R-square* (R^2).

$$R^2 = \frac{(ryx_1)^2 + (ryx_2)^2 - 2 \cdot (ryx_1) \cdot (ryx_2) \cdot (rx_1x_2)}{1 - (rx_1x_2)^2}$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien Determinasi

ryx_1 = Korelasi sederhana (product moment pearson) antara X_1 dengan Y .

ryx_2 = Korelasi sederhana (product moment pearson) antara X_2 dengan Y

rx_1x_2 = Korelasi sederhana (product moment pearson) antara X_1 dengan X_2



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku:

- Arikunto, Suharsimi, 2005, *Prosedur Penelitian Ilmiah*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Barata, Atep Adya, 2009. *Dasar- Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Kompetindo.
- Denhardt, Janer V, and Robert B. Denhardt. 2010. *The New Public Service: Serving Not Steering*. Armonk, N.Y : M.E.Sharpe
- Fandy, Tjiptono, 2013. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi.
- Gaspersz, Vincent, 2008, *Organizational Excellence*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Islamy, M. Irfan. 2007. *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.
- John. Bernardin, H. 2006. *Human Resources Management: An Experiential Approach*, New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Juliantara, Dadang. 2005. *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kotler, Philip, 2007, *Marketing Management*, New. Jersey: Prentice Hall.
- Kurniawan, Agung, 2006. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kuswadi, 2008, 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Kristiadi, J. 2009. *Refleksi Setengah Abad Kemerdekaan Indonesia*. Jakarta: CSIS.
- Lembaga Administrasi Negara-LAN RI, 2008, *Membangun Kepemerintahan Yang Baik, Modul Diklatpim III*.
- Lupiyoadi. Rambat, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Pratek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kaloh, J. 2007, *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir, A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Ndraha, Taliziduhu, 2006. *Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Osborne, David dan Gaebler, Ted, 2012, *Mewirausahakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Jakarta: Teruna Gravika.
- Rasyid, Ryaas, Muhammad. 2008. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto & Winarsih. Atik Septi, 2007. *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. 2014. *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sianipar, A, 2006, *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta: LAN-Republik Indonesia
- Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Yamit. Zulian, 2014. *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta : EKONISIA.
- Wahab, Solichin A. 2008. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, Joko. 2011. *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media
- Zeithaml, Valarie A., (et.al), 2010, *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press, A Division of Macmillan Inc.

B. Peraturan Perundang-Undangan:

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Wali Kota Medan No. 1 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi dan Tata Kerja Perangkat Daerah

C. Jurnal:

Bambang Supriyono, *Public Service & Utilities Proceedings*, UB Press and Faculty of Administrative Science University of Brawijaya, 2013.

John Paul dan I Cognitive, *Academy Of Strategic Management Journal*, Volume 15, Special Issue 3. 2016, USA.

University Teknologi Malaysia, *Teknologi & Society: A Multidiciplinary Pathway for sustainable Development*, Asia International Multidisciplinary Conference 2017, 30 April 2017, UTM Johor Baru.



Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian

JUDUL : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA MEDAN

Kepada Yth,
Bapak/Ibu
di
tempat

Dengan Hormat
Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : AHMAD IBNU HENDRAWAN
NPM : 151801112

Saya adalah mahasiswa Program Pasca Sarjana Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Saya memohon kesediaan Bapak/Ibu untuk berpartisipasi mengisi kuesioner ini. Saya menyadari permohonan ini sedikit banyak akan mengganggu ketenangan/kegiatan Bapak/Ibu. Saya akan menjamin kerahasiaan dari semua jawaban/opini yang telah Bapak/Ibu berikan. Penelitian ini semata-mata hanya digunakan untuk kepentingan penyelesaian tesis saya, dan hanya ringkasan dari analisis yang akan dipublikasikan. Atas kesediaan dan partisipasi Bapak/Ibu untuk mengisi dan mengembalikan kuesioner ini saya mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya.

Hormat Saya,

(Ahmad Ibnu Hendrawan)

PETUNJUK PENGISIAN ANGKET:

1. Berikanlah jawaban singkat pada bagian pertanyaan identitas responden yang membutuhkan jawaban tertulis Bapak/Ibu
2. Berikanlah tanda checklist (√) pada kolom yang Bapak/Ibu anggap sesuai dengan jawaban pada Bapak/Ibu.

Identitas Responden

No. Responden	:	_____
Usia	:	_____ Tahun
Jenis Kelamin	:	Laki-laki Perempuan
Masa Kerja	:	_____ Tahun
Tingkat Pendidikan	:	S2 S1 D3 SLTA SLTP SD

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL KEANDALAN X₁

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SSS	SS	S	TS	STS
1	Keandalan suatu pelayanan diwujudkan dengan sikap segera dari petugas pelayanan					
2	Sikap segera yang baik adalah sikap untuk mendahulukan kepentingan publik					
3	Segera adalah terbentuknya kehendak publik secara seketika					
4	Keandalan dalam suatu pelayanan diwujudkan dengan akuratnya pelayanan					
5	Akurat pelayanan adalah kesesuaian permintaan dengan perwujudannya					
6	Akurat pelayanan merupakan faktor penting dalam suatu pelayanan					
7	Pelayanan yang terbaik adalah memuaskan publik					
8	Kepuasan publik disesuaikan dengan tingkat kebutuhan publik					
9	Kepuasan publik adalah merupakan tujuan utama pelayanan					
10	Adanya kesesuaian kebutuhan publik mencerminkan pelayanan yang baik					
11.	Sesuai adalah wujud kepentingan antara harga jual dengan pelayanan yang diterima					
12.	Sesuai juga diwujudkan antara perwujudan kehendak publik dengan kehendak pelayanan					

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL DAYA TANGGAP X₂

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SSS	SS	S	TS	STS
1	Daya tanggap pelayanan diwujudkan dengan pelayanan yang tepat waktu					
2	Pelayanan yang tepat waktu dimaksudkan untuk menghindari hal-hal yang merugikan publik					
3	Tepat waktu dimaksudkan sebagai wujud pelayanan yang baik					
4	Dibutuhkan pelayanan yang cepat dalam hubungannya dengan pelayanan publik					
5	Daya anggap sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik					
6	Cepat adalah indikasi yang terbaik dalam wujud pelayanan publik					
7	Pelayanan yang baik diwujudkan dengan kesigapan petugas dalam melayani					
8	Kesigapan petugas menghindari hal-hal yang dapat merusak kepercayaan publik					
9	Sigap adalah merupakan wujud kepedulian					
10	Pelayanan yang baik adalah terfokusnya petugas dalam bidang pelayanan					
11.	Fokusnya petugas akan meningkatkan kepercayaan publik					
12.	Fokus adalah merupakan replek daya tanggap instansi atas keluhan publik					

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL JAMINAN X₃

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SSS	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dipercaya publik					
2	Percaya diartikan publik meletakkan kepentingan pelayanan publik kepada secara penuh					
3	Percaya diwujudkan dengan kunjungan berulang					
4	Berkeyakinan adalah merupakan jaminan dari sebuah pelayanan					
5	Berkeyakinan merupakan hal yang utama dalam pelaksanaan pelayanan publik					
6	Yakin merupakan dasar bagi keinginan mendapatkan pelayanan					
7	Jaminan diwujudkan dengan kualitas yang bermutu dari pelayanan					
8	Bermutu adalah berkualitas					
9	Bermutu berarti dipercaya					
10	Jaminan pelayanan publik diwujudkan dengan jaminan yang baik atas pelayanan tersebut					
11.	Terjamin adalah terkoperanya kepentingan publik					
12.	Terjamin artinya publik percaya atas pelayanan instansi tersebut					

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL EMPATI X₄

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SSS	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan yang baik dan berempati adalah pelayanan memperlakukan pihak yang dilayani					
2	Peduli juga disikapkan dengan respon atas keluhan publik					
3	Peduli adalah wujud sikap yang baik dalam suatu pelayanan publik					
4	Pelayanan Publik yang baik diwujudkan dengan perhatian yang baik dari petugasnya					
5	Perhatian adalah sikap dari petugas atas keluhan publik					
6	Perhatian juga merupakan suatu dimensi kepedulian atas keluhan publik					
7	Pelayanan yang baik adalah fokusnya petugas pelayanan terhadap keluhan publik					
8	Fokus berarti menyetengahkan tingkat kemampuan secara baik					
9	Fokus adalah terkonsentrasi					
10	Adanya keyakinan bahwa instansi adalah merupakan pelayanan yang baik					
11.	Keyakinan dalam pelayanan instansi amat penting dalam meningkatkan persepsi publik					
12.	Berkeyakinan adalah berkemampuan					

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL BUKTI LANGSUNG X₅

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SSS	SS	S	TS	STS
1	Pelayanan yang baik dibuktikan dengan penampilan dari petugas pelayanan yang baik pula					
2	Penampilan amat penting dalam mengupdate kepentingan publik					
3	Penampilan adalah wujud keberadaan instansi dalam pelayanan publik					
4	Pelayanan publik yang baik diwujudkan dengan perlengkapan yang baik pula					
5	Perlengkapan yang baik adalah perlengkapan yang sesuai dengan bentuk pelayanan					
6	Pelayanan yang baik disertai pula dengan perlengkapan yang bermanfaat					
7	Keberadaan pegawai amat penting dalam pelayanan publik					
8	Pegawai yang tersedia harus sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan					
9	Adanya sumber daya manusia yang baik akan memberikan tingkat pelayanan yang baik					
10	Pelayanan yang baik membutuhkan sarana yang lengkap					
11.	Bukti langsung diwujudkan dengan komunikasi yang baik					
12.	Komunikasi yang terjadi pada dasarnya berkisar tentang kepentingan publik					

INSTRUMEN UNTUK MENGUKUR VARIABEL KEPUASAN PUBLIK Y

NO	PERNYATAAN	OPSI				
		SSS	SS	S	TS	STS
1	Kepuasan publik diperoleh karena adanya kesesuaian pelayanan dengan kehendak publik					
2	Kesesuaian tersebut memberikan kepuasan kepada publik					
3	Kesesuaian tersebut merupakan tujuan pelayanan yang diharapkan publik					
4	Kepuasan publik diwujudkan dengan penanggapan keluhan publik secara baik					
5	Kepuasan publik juga disesuaikan dengan tingkat kebutuhan publik					
6	Keluhan publik adalah hal utama dalam menciptakan Kepuasan publik					
7	Kepuasan publik diwujudkan dengan mutu pelayanan yang baik					
8	Mutu adalah kualitas yang ingin dicapai oleh publik					
9	Mutu mencerminkan identitas dari aspek hasil					
10	Kepuasan publik diwujudkan dengan adanya kunjungan ulang					
11.	Kunjungan ulang adalah merupakan wujud kepercayaan publik					
12.	Kunjungan ulang menandakan Kepuasan publik					

Lampiran 2 : Data Mentah Variabel X_1

Rep.	Butir Pertanyaan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3
3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
4	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5
5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
13	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
21	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	5	3	5	4	5	4	5	4	5	3	5
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5
31	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran 3 : Data Mentah Variabel X₂

Rep.	Butir Pertanyaan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	20
1	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
2	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
3	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
4	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
5	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
6	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
7	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
8	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5
9	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
10	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
11	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
14	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
20	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
18	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
22	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
23	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5
24	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
25	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
26	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5
27	5	3	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5
28	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2
29	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
33	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
34	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
35	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5
36	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5

Lampiran 4 : Data Mentah Variabel X_3

Rep.	Butir Pertanyaan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
4	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
6	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
7	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5
8	5	3	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5
9	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2
10	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
13	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
14	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3
15	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
16	5	3	5	5	5	3	3	5	5	3	5	5
20	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
18	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
19	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
20	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5
21	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	5	3	5	3	5	5	5	3	5	3	5	3
24	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
25	5	5	3	5	4	5	5	3	5	5	3	5
26	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
29	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5
30	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5
34	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran 5 : Data Mentah Variabel X₄

Rep.	Butir Pertanyaan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	20
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
2	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3
3	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3
9	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
10	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
11	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
20	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
16	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4
20	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
18	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
21	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
26	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3
27	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
28	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
32	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran 6 : Data Mentah Variabel X₅

Rep.	Butir Pertanyaan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	3	4	5	5	5	4	4	4	4	5	4	4
6	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4
8	4	3	4	4	4	4	4	5	4	5	5	4
9	3	3	3	4	3	4	3	4	3	4	5	4
10	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4
11	4	4	5	3	5	4	4	5	4	4	5	3
20	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4
13	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
19	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
20	5	4	5	4	5	5	4	5	5	4	5	4
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
23	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
24	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4
25	5	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4
26	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
27	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
30	5	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
32	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
35	4	3	5	3	5	4	3	5	4	3	5	3
36	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

Lampiran 7 : Data Mentah Variabel Y

Rep.	Butir Pertanyaan											
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	20
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	4	5	4	4	5	4	5	5	4	5	4
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
6	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
7	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
8	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
9	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
10	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
11	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
20	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5
13	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
14	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
15	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
18	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2
19	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	5	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	5
21	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	2	2
22	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
25	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
26	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3
27	5	4	5	5	5	3	4	5	5	4	5	5
28	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
29	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4
30	5	4	3	5	5	4	4	3	5	4	3	5
31	5	3	5	5	5	3	4	5	5	3	5	5
32	2	4	2	2	2	4	4	2	2	4	2	2
33	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
36	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5

Lampiran 8 : Tabulasi Jawaban Responden

Resp.	Keandalan	Daya tanggap	Jaminan	Empati	Bukti langsung	Kepuasan Publik
1	60	56	60	58	60	60
2	50	54	56	50	60	60
3	59	52	40	45	54	54
4	53	56	55	58	60	60
5	59	28	56	24	51	56
6	48	56	52	60	50	54
7	60	52	50	48	50	52
8	55	50	53	47	50	56
9	60	28	32	24	43	28
10	48	56	56	58	58	56
11	36	58	48	55	50	52
20	56	48	60	46	45	50
13	59	56	56	60	58	28
14	48	32	39	24	24	56
15	60	60	56	56	60	58
16	24	54	52	51	48	48
20	36	28	56	24	47	56
18	48	56	60	57	24	32
19	60	48	56	48	58	60
20	24	60	50	60	55	54
21	60	56	56	53	46	28
22	48	40	60	36	60	56
23	58	55	50	60	24	48
24	60	56	59	60	56	60
25	52	52	53	46	51	56
26	48	50	59	47	24	40
27	60	53	48	60	57	55
28	58	32	60	24	48	56
29	48	56	55	60	60	52
30	57	48	60	48	53	50
31	24	60	48	60	36	53
32	48	56	36	57	60	32
33	58	39	56	36	60	56
34	36	56	59	60	46	48
35	48	52	48	60	47	60
36	60	56	60	60	60	56

Lampiran 9 :Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel X₁**Reliability****Warnings**

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.
 The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.988	.988	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
V2	4.28	.944	36
V3	4.25	.967	36
V4	4.22	.989	36
V5	4.22	.959	36
V6	4.22	.929	36
V7	4.33	.956	36
V8	4.14	.931	36
V9	4.08	.967	36
V10	4.28	.944	36
V11	4.25	.967	36
V12	4.22	.989	36
V13	4.22	.959	36

Inter-Item Correlation Matrix

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13
V2	1.000	.891	.911	.876	.969	.970	.898	.787	1.000	.891	.911	.876
V3	.891	1.000	.806	.954	.890	.927	.786	.863	.891	1.000	.806	.954
V4	.911	.806	1.000	.790	.940	.886	.804	.787	.911	.806	1.000	.790
V5	.876	.954	.790	1.000	.840	.914	.764	.811	.876	.954	.790	1.000
V6	.969	.890	.940	.840	1.000	.943	.855	.837	.969	.890	.940	.840
V7	.970	.927	.886	.914	.943	1.000	.878	.803	.970	.927	.886	.914
V8	.898	.786	.804	.764	.855	.878	1.000	.717	.898	.786	.804	.764
V9	.787	.863	.787	.811	.837	.803	.717	1.000	.787	.863	.787	.811
V10	1.000	.891	.911	.876	.969	.970	.898	.787	1.000	.891	.911	.876
V11	.891	1.000	.806	.954	.890	.927	.786	.863	.891	1.000	.806	.954
V12	.911	.806	1.000	.790	.940	.886	.804	.787	.911	.806	1.000	.790
V13	.876	.954	.790	1.000	.840	.914	.764	.811	.876	.954	.790	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Inter-Item Covariance Matrix

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13
V2	.892	.814	.851	.794	.851	.876	.789	.719	.892	.814	.851	.794
V3	.814	.936	.771	.886	.800	.857	.707	.807	.814	.936	.771	.886
V4	.851	.771	.978	.749	.863	.838	.740	.752	.851	.771	.978	.749
V5	.794	.886	.749	.921	.749	.838	.683	.752	.794	.886	.749	.921
V6	.851	.800	.863	.749	.863	.838	.740	.752	.851	.800	.863	.749
V7	.876	.857	.838	.838	.838	.914	.781	.743	.876	.857	.838	.838
V8	.789	.707	.740	.683	.740	.781	.866	.645	.789	.707	.740	.683
V9	.719	.807	.752	.752	.752	.743	.645	.936	.719	.807	.752	.752
V10	.892	.814	.851	.794	.851	.876	.789	.719	.892	.814	.851	.794
V11	.814	.936	.771	.886	.800	.857	.707	.807	.814	.936	.771	.886
V12	.851	.771	.978	.749	.863	.838	.740	.752	.851	.771	.978	.749
V13	.794	.886	.749	.921	.749	.838	.683	.752	.794	.886	.749	.921

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V2	46.44	97.911	.968	.	.986
V3	46.47	97.856	.946	.	.987
V4	46.50	98.086	.910	.	.987
V5	46.50	98.371	.925	.	.987
V6	46.50	98.314	.961	.	.986
V7	46.39	97.616	.972	.	.986
V8	46.58	100.021	.860	.	.988
V9	46.64	99.552	.850	.	.988
V10	46.44	97.911	.968	.	.986
V11	46.47	97.856	.946	.	.987
V12	46.50	98.086	.910	.	.987
V13	46.50	98.371	.925	.	.987

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
50.72	116.892	10.812	12

Lampiran 10 :Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel X₂**Reliability****Warnings**

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.
 The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.961	.957	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
V2	4.31	1.091	36
V3	4.06	.583	36
V4	4.11	1.090	36
V5	4.31	1.091	36
V6	4.31	1.091	36
V7	4.00	.632	36
V8	4.08	.554	36
V9	4.19	1.117	36
V10	4.31	1.091	36
V11	4.06	.583	36
V12	4.11	1.090	36
V13	4.31	1.091	36

Inter-Item Correlation Matrix

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13
V2	1.000	.332	.884	1.000	1.000	.331	.382	.912	1.000	.332	.884	1.000
V3	.332	1.000	.305	.332	.332	.930	.958	.334	.332	1.000	.305	.332
V4	.884	.305	1.000	.884	.884	.290	.363	.968	.884	.305	1.000	.884
V5	1.000	.332	.884	1.000	1.000	.331	.382	.912	1.000	.332	.884	1.000
V6	1.000	.332	.884	1.000	1.000	.331	.382	.912	1.000	.332	.884	1.000
V7	.331	.930	.290	.331	.331	1.000	.897	.324	.331	.930	.290	.331
V8	.382	.958	.363	.382	.382	.897	1.000	.389	.382	.958	.363	.382
V9	.912	.334	.968	.912	.912	.324	.389	1.000	.912	.334	.968	.912
V10	1.000	.332	.884	1.000	1.000	.331	.382	.912	1.000	.332	.884	1.000
V11	.332	1.000	.305	.332	.332	.930	.958	.334	.332	1.000	.305	.332
V12	.884	.305	1.000	.884	.884	.290	.363	.968	.884	.305	1.000	.884
V13	1.000	.332	.884	1.000	1.000	.331	.382	.912	1.000	.332	.884	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Inter-Item Covariance Matrix

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13
V2	1.190	.211	1.051	1.190	1.190	.229	.231	1.110	1.190	.211	1.051	1.190
V3	.211	.340	.194	.211	.211	.343	.310	.217	.211	.340	.194	.211
V4	1.051	.194	1.187	1.051	1.051	.200	.219	1.178	1.051	.194	1.187	1.051
V5	1.190	.211	1.051	1.190	1.190	.229	.231	1.110	1.190	.211	1.051	1.190
V6	1.190	.211	1.051	1.190	1.190	.229	.231	1.110	1.190	.211	1.051	1.190
V7	.229	.343	.200	.229	.229	.400	.314	.229	.229	.343	.200	.229
V8	.231	.310	.219	.231	.231	.314	.307	.240	.231	.310	.219	.231
V9	1.110	.217	1.178	1.110	1.110	.229	.240	1.247	1.110	.217	1.178	1.110
V10	1.190	.211	1.051	1.190	1.190	.229	.231	1.110	1.190	.211	1.051	1.190
V11	.211	.340	.194	.211	.211	.343	.310	.217	.211	.340	.194	.211
V12	1.051	.194	1.187	1.051	1.051	.200	.219	1.178	1.051	.194	1.187	1.051
V13	1.190	.211	1.051	1.190	1.190	.229	.231	1.110	1.190	.211	1.051	1.190

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V2	45.83	72.829	.951	.	.952
V3	46.08	86.079	.491	.	.964
V4	46.03	73.685	.901	.	.954
V5	45.83	72.829	.951	.	.952
V6	45.83	72.829	.951	.	.952
V7	46.14	85.780	.473	.	.965
V8	46.06	85.883	.539	.	.964
V9	45.94	72.854	.924	.	.953
V10	45.83	72.829	.951	.	.952
V11	46.08	86.079	.491	.	.964
V12	46.03	73.685	.901	.	.954
V13	45.83	72.829	.951	.	.952

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
50.14	91.723	9.577	12

Lampiran 11: Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel X₃**Reliability****Warnings**

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.
 The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	100.0

- a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.941	.937	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
V2	4.56	.773	36
V3	4.25	.649	36
V4	4.47	.845	36
V5	4.56	.809	36
V6	4.50	.775	36
V7	4.28	.701	36
V8	4.25	.554	36
V9	4.36	.867	36
V10	4.56	.773	36
V11	4.25	.649	36
V12	4.47	.845	36
V13	4.56	.809	36

Inter-Item Correlation Matrix

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13
V2	1.000	.228	.812	.864	.955	.340	.334	.758	1.000	.228	.812	.864
V3	.228	1.000	.195	.381	.199	.784	.615	.292	.228	1.000	.195	.381
V4	.812	.195	1.000	.734	.852	.303	.229	.892	.812	.195	1.000	.734
V5	.864	.381	.734	1.000	.821	.274	.191	.806	.864	.381	.734	1.000
V6	.955	.199	.852	.821	1.000	.263	.233	.830	.955	.199	.852	.821
V7	.340	.784	.303	.274	.263	1.000	.772	.159	.340	.784	.303	.274
V8	.334	.615	.229	.191	.233	.772	1.000	.104	.334	.615	.229	.191
V9	.758	.292	.892	.806	.830	.159	.104	1.000	.758	.292	.892	.806
V10	1.000	.228	.812	.864	.955	.340	.334	.758	1.000	.228	.812	.864
V11	.228	1.000	.195	.381	.199	.784	.615	.292	.228	1.000	.195	.381
V12	.812	.195	1.000	.734	.852	.303	.229	.892	.812	.195	1.000	.734
V13	.864	.381	.734	1.000	.821	.274	.191	.806	.864	.381	.734	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Inter-Item Covariance Matrix

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13
V2	.597	.114	.530	.540	.571	.184	.143	.508	.597	.114	.530	.540
V3	.114	.421	.107	.200	.100	.357	.221	.164	.114	.421	.107	.200
V4	.530	.107	.713	.502	.557	.179	.107	.653	.530	.107	.713	.502
V5	.540	.200	.502	.654	.514	.156	.086	.565	.540	.200	.502	.654
V6	.571	.100	.557	.514	.600	.143	.100	.557	.571	.100	.557	.514
V7	.184	.357	.179	.156	.143	.492	.300	.097	.184	.357	.179	.156
V8	.143	.221	.107	.086	.100	.300	.307	.050	.143	.221	.107	.086
V9	.508	.164	.653	.565	.557	.097	.050	.752	.508	.164	.653	.565
V10	.597	.114	.530	.540	.571	.184	.143	.508	.597	.114	.530	.540
V11	.114	.421	.107	.200	.100	.357	.221	.164	.114	.421	.107	.200
V12	.530	.107	.713	.502	.557	.179	.107	.653	.530	.107	.713	.502
V13	.540	.200	.502	.654	.514	.156	.086	.565	.540	.200	.502	.654

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V2	48.50	41.057	.883	.	.931
V3	48.81	45.761	.480	.	.944
V4	48.58	40.707	.833	.	.932
V5	48.50	40.829	.863	.	.931
V6	48.56	41.225	.862	.	.931
V7	48.78	45.321	.485	.	.944
V8	48.81	46.961	.412	.	.945
V9	48.69	40.675	.811	.	.933
V10	48.50	41.057	.883	.	.931
V11	48.81	45.761	.480	.	.944
V12	48.58	40.707	.833	.	.932
V13	48.50	40.829	.863	.	.931

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
53.06	50.397	7.099	12

Lampiran 20 :Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel X₄**Reliability****Warnings**

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.
 The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.990	.990	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
V2	4.17	1.082	36
V3	4.03	1.055	36
V4	4.14	1.125	36
V5	3.97	1.055	36
V6	4.31	1.091	36
V7	4.11	1.063	36
V8	4.11	1.090	36
V9	4.31	1.091	36
V10	4.17	1.082	36
V11	4.03	1.055	36
V12	4.14	1.125	36
V13	3.97	1.055	36

Inter-Item Correlation Matrix

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13
V2	1.000	.896	.849	.880	.948	.977	.929	.948	1.000	.896	.849	.880
V3	.896	1.000	.815	.950	.861	.889	.966	.861	.896	1.000	.815	.950
V4	.849	.815	1.000	.773	.919	.847	.826	.919	.849	.815	1.000	.773
V5	.880	.950	.773	1.000	.827	.894	.947	.827	.880	.950	.773	1.000
V6	.948	.861	.919	.827	1.000	.931	.884	1.000	.948	.861	.919	.827
V7	.977	.889	.847	.894	.931	1.000	.902	.931	.977	.889	.847	.894
V8	.929	.966	.826	.947	.884	.902	1.000	.884	.929	.966	.826	.947
V9	.948	.861	.919	.827	1.000	.931	.884	1.000	.948	.861	.919	.827
V10	1.000	.896	.849	.880	.948	.977	.929	.948	1.000	.896	.849	.880
V11	.896	1.000	.815	.950	.861	.889	.966	.861	.896	1.000	.815	.950
V12	.849	.815	1.000	.773	.919	.847	.826	.919	.849	.815	1.000	.773
V13	.880	.950	.773	1.000	.827	.894	.947	.827	.880	.950	.773	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Inter-Item Covariance Matrix

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13
V2	1.171	1.024	1.033	1.005	1.119	1.124	1.095	1.119	1.171	1.024	1.033	1.005
V3	1.024	1.113	.967	1.058	.991	.997	1.111	.991	1.024	1.113	.967	1.058
V4	1.033	.967	1.266	.918	1.128	1.013	1.013	1.128	1.033	.967	1.266	.918
V5	1.005	1.058	.918	1.113	.952	1.003	1.089	.952	1.005	1.058	.918	1.113
V6	1.119	.991	1.128	.952	1.190	1.079	1.051	1.190	1.119	.991	1.128	.952
V7	1.124	.997	1.013	1.003	1.079	1.130	1.044	1.079	1.124	.997	1.013	1.003
V8	1.095	1.111	1.013	1.089	1.051	1.044	1.187	1.051	1.095	1.111	1.013	1.089
V9	1.119	.991	1.128	.952	1.190	1.079	1.051	1.190	1.119	.991	1.128	.952
V10	1.171	1.024	1.033	1.005	1.119	1.124	1.095	1.119	1.171	1.024	1.033	1.005
V11	1.024	1.113	.967	1.058	.991	.997	1.111	.991	1.024	1.113	.967	1.058
V12	1.033	.967	1.266	.918	1.128	1.013	1.013	1.128	1.033	.967	1.266	.918
V13	1.005	1.058	.918	1.113	.952	1.003	1.089	.952	1.005	1.058	.918	1.113

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V2	45.28	127.006	.964	.	.989
V3	45.42	127.964	.947	.	.989
V4	45.31	127.647	.896	.	.990
V5	45.47	128.428	.926	.	.989
V6	45.14	127.094	.951	.	.989
V7	45.33	127.600	.956	.	.989
V8	45.33	126.971	.958	.	.989
V9	45.14	127.094	.951	.	.989
V10	45.28	127.006	.964	.	.989
V11	45.42	127.964	.947	.	.989
V12	45.31	127.647	.896	.	.990
V13	45.47	128.428	.926	.	.989

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
49.44	151.683	12.316	12

Lampiran 13 :Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel X₅**Reliability****Warnings**

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.
 The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.983	.983	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
V2	4.11	1.036	36
V3	3.97	.971	36
V4	4.22	1.072	36
V5	4.06	.984	36
V6	4.33	1.014	36
V7	4.17	.971	36
V8	4.11	1.008	36
V9	4.36	.990	36
V10	4.17	1.000	36
V11	4.08	.967	36
V12	4.22	1.045	36
V13	4.00	.956	36

Inter-Item Correlation Matrix

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13
V2	1.000	.827	.723	.751	.834	.947	.836	.907	.975	.760	.742	.808
V3	.827	1.000	.748	.899	.822	.854	.938	.784	.859	.915	.682	.924
V4	.723	.748	1.000	.719	.876	.787	.770	.838	.791	.726	.898	.697
V5	.751	.899	.719	1.000	.754	.827	.887	.741	.803	.926	.682	.972
V6	.834	.822	.876	.754	1.000	.870	.857	.930	.901	.786	.791	.766
V7	.947	.854	.787	.827	.870	1.000	.856	.916	.971	.837	.807	.862
V8	.836	.938	.770	.887	.857	.856	1.000	.818	.888	.899	.708	.919
V9	.907	.784	.838	.741	.930	.916	.818	1.000	.919	.803	.887	.785
V10	.975	.859	.791	.803	.901	.971	.888	.919	1.000	.812	.756	.837
V11	.760	.915	.726	.926	.786	.837	.899	.803	.812	1.000	.744	.927
V12	.742	.682	.898	.682	.791	.807	.708	.887	.756	.744	1.000	.715
V13	.808	.924	.697	.972	.766	.862	.919	.785	.837	.927	.715	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Inter-Item Covariance Matrix

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13
V2	1.073	.832	.803	.765	.876	.952	.873	.930	1.010	.762	.803	.800
V3	.832	.942	.778	.859	.810	.805	.917	.753	.833	.860	.692	.857
V4	.803	.778	1.149	.759	.952	.819	.832	.889	.848	.752	1.006	.714
V5	.765	.859	.759	.968	.752	.790	.879	.722	.790	.881	.702	.914
V6	.876	.810	.952	.752	1.029	.857	.876	.933	.914	.771	.838	.743
V7	.952	.805	.819	.790	.857	.943	.838	.881	.943	.786	.819	.800
V8	.873	.917	.832	.879	.876	.838	1.016	.816	.895	.876	.746	.886
V9	.930	.753	.889	.722	.933	.881	.816	.980	.910	.769	.917	.743
V10	1.010	.833	.848	.790	.914	.943	.895	.910	1.000	.786	.790	.800
V11	.762	.860	.752	.881	.771	.786	.876	.769	.786	.936	.752	.857
V12	.803	.692	1.006	.702	.838	.819	.746	.917	.790	.752	1.092	.714
V13	.800	.857	.714	.914	.743	.800	.886	.743	.800	.857	.714	.914

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V2	45.69	101.818	.900	.	.981
V3	45.83	102.771	.914	.	.981
V4	45.58	102.250	.844	.	.983
V5	45.75	103.107	.882	.	.982
V6	45.47	102.028	.910	.	.981
V7	45.64	102.180	.947	.	.981
V8	45.69	101.818	.928	.	.981
V9	45.44	102.197	.926	.	.981
V10	45.64	101.666	.944	.	.981
V11	45.72	103.063	.901	.	.981
V12	45.58	103.050	.828	.	.983
V13	45.81	103.133	.909	.	.981

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
49.81	121.704	11.032	12

Lampiran 14 :Uji Validitas Dan Reabilitas Variabel Y

Reliability**Warnings**

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.
 The determinant of the covariance matrix is zero or approximately zero. Statistics based on its inverse matrix cannot be computed and they are displayed as system missing values.

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	36	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	36	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.966	.965	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
V2	4.36	1.073	36
V3	4.17	.609	36
V4	4.17	1.082	36
V5	4.33	1.069	36
V6	4.33	1.069	36
V7	4.17	.655	36
V8	4.19	.577	36
V9	4.25	1.105	36
V10	4.36	1.073	36
V11	4.17	.609	36
V12	4.17	1.082	36
V13	4.33	1.069	36

Inter-Item Correlation Matrix

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13
V2	1.000	.430	.881	.988	.988	.400	.484	.909	1.000	.430	.881	.988
V3	.430	1.000	.433	.439	.439	.931	.962	.445	.430	1.000	.433	.439
V4	.881	.433	1.000	.864	.864	.403	.496	.967	.881	.433	1.000	.864
V5	.988	.439	.864	1.000	1.000	.367	.494	.895	.988	.439	.864	1.000
V6	.988	.439	.864	1.000	1.000	.367	.494	.895	.988	.439	.864	1.000
V7	.400	.931	.403	.367	.367	1.000	.896	.415	.400	.931	.403	.367
V8	.484	.962	.496	.494	.494	.896	1.000	.504	.484	.962	.496	.494
V9	.909	.445	.967	.895	.895	.415	.504	1.000	.909	.445	.967	.895
V10	1.000	.430	.881	.988	.988	.400	.484	.909	1.000	.430	.881	.988
V11	.430	1.000	.433	.439	.439	.931	.962	.445	.430	1.000	.433	.439
V12	.881	.433	1.000	.864	.864	.403	.496	.967	.881	.433	1.000	.864
V13	.988	.439	.864	1.000	1.000	.367	.494	.895	.988	.439	.864	1.000

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Inter-Item Covariance Matrix

	V2	V3	V4	V5	V6	V7	V8	V9	V10	V11	V12	V13
V2	1.152	.281	1.024	1.133	1.133	.281	.299	1.079	1.152	.281	1.024	1.133
V3	.281	.371	.286	.286	.286	.371	.338	.300	.281	.371	.286	.286
V4	1.024	.286	1.171	1.000	1.000	.286	.310	1.157	1.024	.286	1.171	1.000
V5	1.133	.286	1.000	1.143	1.143	.257	.305	1.057	1.133	.286	1.000	1.143
V6	1.133	.286	1.000	1.143	1.143	.257	.305	1.057	1.133	.286	1.000	1.143
V7	.281	.371	.286	.257	.257	.429	.338	.300	.281	.371	.286	.257
V8	.299	.338	.310	.305	.305	.338	.333	.321	.299	.338	.310	.305
V9	1.079	.300	1.157	1.057	1.057	.300	.321	1.221	1.079	.300	1.157	1.057
V10	1.152	.281	1.024	1.133	1.133	.281	.299	1.079	1.152	.281	1.024	1.133
V11	.281	.371	.286	.286	.286	.371	.338	.300	.281	.371	.286	.286
V12	1.024	.286	1.171	1.000	1.000	.286	.310	1.157	1.024	.286	1.171	1.000
V13	1.133	.286	1.000	1.143	1.143	.257	.305	1.057	1.133	.286	1.000	1.143

The covariance matrix is calculated and used in the analysis.

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
V2	46.64	75.323	.947	.	.959
V3	46.83	87.000	.593	.	.968
V4	46.83	75.857	.906	.	.960
V5	46.67	75.486	.941	.	.959
V6	46.67	75.486	.941	.	.959
V7	46.83	87.114	.538	.	.969
V8	46.81	86.847	.645	.	.967
V9	46.75	75.164	.925	.	.960
V10	46.64	75.323	.947	.	.959
V11	46.83	87.000	.593	.	.968
V12	46.83	75.857	.906	.	.960
V13	46.67	75.486	.941	.	.959

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
51.00	94.114	9.701	12

Lampiran 15 : Regresi

Regression**Variables Entered/Removed^a**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Bukti langsung, Jaminan, Daya tanggap, Keandalan, Empati	.	Enter

- a. All requested variables entered.
b. Dependent Variable: Kepuasan Publik

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.443 ^a	.216	.062	9.396

- a. Predictors: (Constant), Bukti langsung, Jaminan, Daya tanggap, Keandalan, Empati

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	645.202	5	129.040	3.461	.007 ^a
	Residual	2648.798	30	88.293		
	Total	3294.000	35			

- a. Predictor: (Constant) Bukti langsung, Jaminan, Daya Tanggap, Keandalan, Empati
b. Dependent Variable: Kepuasan Publik

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	32.039	17.646		2.816	.049
	Keandalan	.241	.156	.317	2.103	.044
	Daya tanggap	.278	.584	.267	2.054	.045
	Jaminan	.329	.230	.240	2.048	.048
	Empati	.268	.452	.286	2.050	.047
	Bukti langsung	.320	.152	.364	2.108	.044

- a. Dependent Variable: Kepuasan Publik

Correlations

		Correlations				
		Keandalan	Daya tanggap	Jaminan	Empati	Bukti langsung
Keandalan	Pearson Correlation	1	.192	.108	.148	.209
	Sig. (2-tailed)	.	.262	.530	.388	.222
	N	36	36	36	36	36
Daya tanggap	Pearson Correlation	.192	1	.140	.957**	.175
	Sig. (2-tailed)	.262	.	.416	.000	.308
	N	36	36	36	36	36
Jaminan	Pearson Correlation	.108	.140	1	.159	.162
	Sig. (2-tailed)	.530	.416	.	.356	.345
	N	36	36	36	36	36
Empati	Pearson Correlation	.148	.957**	.159	1	.185
	Sig. (2-tailed)	.388	.000	.356	.	.281
	N	36	36	36	36	36
Bukti langsung	Pearson Correlation	.209	.175	.162	.185	1
	Sig. (2-tailed)	.222	.308	.345	.281	.
	N	36	36	36	36	36

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).