

## FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN MINAHASA TENGGARA

Kartini Sualang<sup>1</sup>, Vekie A Rumat<sup>2</sup>, Ita Pingkan F Rorong<sup>3</sup>  
(sualangkartini@gmail.com)

Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Program Studi Magister Ilmu Ekonomi  
Universitas Sam Ratulangi

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa pengaruh organisasi, kepemimpinan, kemampuan dan ketrampilan, penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Minahasa Tenggara.

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian survei dengan pendekatan kuantitatif. Responden yang dijadikan sampel sebanyak 67 (enam puluh tujuh) orang yang terdiri atas masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Minahasa Tenggara sebanyak 47 orang dan 20 orang pegawai kantor. Teknik analisa data menghitung korelasi serta pengujian korelasi dengan metode *Spearmanrho*, yaitu: Organisasi terhadap kualitas pelayanan, kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan, Kemampuan dan keterampilan terhadap kualitas pelayanan, penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kepemimpinan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, kemampuan dan keterampilan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan, penghargaan dan pengakuan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dari keempat faktor yang berhubungan tersebut, faktor kemampuan dan ketrampilan memiliki tingkat signifikansi yang sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan.

**Kata Kunci** : pelayanan publik, organisasi, kepemimpinan, kemampuan pegawai dan pengakuan serta penghargaan

### ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of the organization, leadership, abilities and skills, appreciation and recognition of the quality of licensing services at the One Stop Investment and Integrated Services Agency in Southeast Minahasa Regency.

This study uses a survey research form with a quantitative approach. Respondents who were sampled were 67 (sixty seven) people consisting of people who manage a type of service at the Investment Service and One Stop Integrated Service in Southeast Minahasa Regency as many as 47 people and 20 office employees. The data analysis technique calculates the correlation and correlation testing with the *Spearmanrho* method, namely: Organization for service quality, leadership for service quality, ability and skills for service quality, appreciation and recognition of service quality.

The results showed that organization had an effect on service quality, leadership had an effect on service quality, ability and skills had an effect on service quality, recognition and recognition had an effect on service quality.

**Keywords** : public services quality, organization, leadership, employee ability, recognition and appreciation

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang

Pelayanan publik (*public service*), merupakan salah satu tanggungjawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melaksanakan program pembangunan baik fisik maupun non fisik. yang harus dilaksanakan dan dipenuhi oleh pemerintah selain tugas pembangunan (*development*) dan pemberdayaan masyarakat (*empowerment*). Pemerintah wajib memberikan pelayanan yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat misalnya pelayanan kesehatan, pendidikan, administrasi dan pelayanan public lainnya.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah umumnya kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat kepada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang rumit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan dan KKN (MENPAN, 2016).

Rendahnya implementasi kualitas pelayanan publik baik oleh pemerintah pusat maupun daerah masih memprihatinkan, dapat dilihat dari data Ombudsman Republik Indonesia yang menyatakan bahwa rata-rata implementasi tersebut berada di bawah 30 persen. Tingkat kementerian 22,2 persen, lembaga negara dan pemerintahan 27 persen dan pemerintah daerah 10,5 persen. Semakin rendah implementasi pelayanan publik, dapat memicu meningkatnya potensi pungutan liar (pungli dan korupsi) serta dapat dinilai bahwa instansi pelayanan publik telah mengabaikan Undang-undang Pelayanan Publik dan membiarkan atau menumbuhkan potensi terjadinya pungli dan korupsi di sektor pelayanan publik bahkan menurunkan tingkat investasi.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, birokrasi pemerintah pusat maupun daerah perlu menerapkan prinsip-prinsip *good governance* sebagai landasan bagi penyusunan dan penerapan kebijakan negara yang baik. *Governance* adalah suatu proses tentang pengurusan, pengelolaan, pengarahan, pembinaan penyelenggaraan, dan juga bisa diartikan sebagai pemerintahan. Apabila dalam proses pemerintahan, unsur-unsur tersebut dapat dilaksanakan dengan baik, itu merupakan istilah pemerintahan yang baik (*good governance*) ((Dwiyanto, 2006:2).

Otonomi daerah berimplikasi semakin kuatnya semangat demokrasi termasuk semangat dalam mencermati kualitas pelayanan publik, mencermati peran birokrasi yang adaptif terhadap penguatan hak-hak publik

Peran pemerintah daerah dalam pelayanan perizinan mungkin yang terbesar dalam pengertian interaksinya secara langsung dengan masyarakat sebagai penyedia pelayanan. Kepentingan pemerintah daerah terhadap pelayanan perizinan mempengaruhi pendapatan dan iklim investasi/penanaman modal terhadap Daerah. Kewenangan untuk memungut pajak dan retribusi serta penerbitan izin menurut undang-undang dan peraturan yang berlaku. Namun untuk mencegah terjadinya pungutan pajak dan retribusi yang berlebihan serta perizinan yang menghambat telah ditetapkan melalui Peraturan Daerah. Untuk menunjang kinerjanya maka dibutuhkan kualitas pelayanan yang prima. Kualitas pelayanan atau *customer service* ini dapat dibedakan ke dalam dua kriteria yaitu jenis kualitas pelayanan yang baik dan kualitas pelayanan yang buruk. Kualitas pelayanan ini bukanlah suatu hal yang permanen atau kaku, melainkan fleksibel dan dapat dirubah. Perubahan ini tentunya berupa peningkatan kualitas pelayanan agar semakin lebih baik lagi. Dalam proses perubahan kualitas pelayanan tersebut diperlukan beberapa hal untuk menunjang prosesnya.

Kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan konsumen. Sedangkan tingkat kepuasan konsumen ini sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh konsumen dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Jenis kualitas pelayanan yang baik adalah jenis pelayanan yang memuaskan dan sesuai dengan pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Namun jika pelayanan ini dapat melampaui harapan konsumen, maka jenis kualitas pelayanan ini dapat dikategorikan sebagai pelayanan yang sangat berkualitas atau sangat memuaskan. Sedangkan jenis kualitas pelayanan yang buruk adalah jenis pelayanan yang berada jauh di bawah standar atau tidak sesuai dengan ekspektasi pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan

sekaligus peluang, pemerintah daerah sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama yang terkait dengan pemberian pelayanan publik.

Pelayanan yang baik kepada masyarakat harus didukung oleh kompetensi dan etos kerja yang baik dari pimpinan instansi terkait, pegawai-pegawai yang handal, berkompeten, mampu memahami serta dapat melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sesuai dengan bidang tanggung jawab yang dibebankan kepadanya. Selain itu, mereka tentu harus memiliki komitmen dan tanggung jawab moral terhadap masyarakat. Sarana prasarana yang memadai merupakan salah satu faktor pendukung kualitas pelayanan publik. Pemerintah kabupaten Minahasa Tenggara yang merupakan salah satu unsur penyelenggara pelayanan publik terhadap masyarakat harus selalu mematuhi dan berpedoman kepada Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sehingga tercipta pelayanan publik yang berkualitas, murah, mudah, terjangkau dan terukur. Tentunya hal tersebut dapat di raih ketika unsur lembaga pemerintah dan organisasi pemerintah daerah (OPD) yang merupakan organisasi penyelenggara pelayanan publik dapat bekerja sama dan selalu mengevaluasi serta meningkatkan layanan yang diberikan kepada masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara yang dulunya adalah Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan instansi teknis atau OPD yang menangani masalah pelayanan publik terkait dengan Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal PMA/PMDN sebagaimana diatur dalam Perda Kabupaten Minahasa Tenggara Nomor 4 Tahun 2011 tentang Perubahan Kedua Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2007 tentang Susunan Organisasi dan Tatakerja Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara dan Peraturan Bupati Minahasa Tenggara Nomor 05c Tahun 2011 tentang Penjabaran Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Minahasa Tenggara. Dengan demikian Badan Penanaman Modal dan dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Kabupaten Minahasa diberikan mandat melayani, merencanakan, mempromosikan investasi sebanyak mungkin untuk mewujudkan iklim penanaman modal yang berdaya saing untuk mendukung kualitas perekonomian Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara. Kedudukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu unsur penyelenggara Pemerintah Daerah di Kabupaten Minahasa Tenggara dalam menjalankan tugas dan fungsinya yang berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Minahasa Tenggara Nomor 55 Tahun 2016. Tugas utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah menyelenggarakan pelayanan publik melalui pelayanan perizinan dan penyelenggaraan Penanaman Modal di Kabupaten Minahasa Tenggara. Selain tugas utama tersebut, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diberikan kewenangan menandatangani perizinan untuk dan atas nama Bupati Minahasa Tenggara, sebagaimana Surat Keputusan Bupati Minahasa Tenggara Nomor Tahun 2016.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara sesuai Peraturan Bupati Nomor 18 tahun 2017 melayani lebih dari 70 jenis perizinan dan 6 jenis non perizinan. Untuk tahun 2014 sampai dengan tahun 2018 dinas yang memiliki jumlah PNS 20 orang dan tenaga honorer 4 orang telah melayani berbagai jenis perizinan dan non perizinan dengan rincian sebagai berikut:

**Tabel 1**  
**Realisasi Perizinan Tahun 2014- 2018**

NO	JENIS IZIN	2014	2015	2016	2017	2018	JUMLAH
1	SIUP	213	219	125	135	149	<b>841</b>
2	TDP	137	180	114	122	142	<b>695</b>
3	TDPPar	-	-	3	1	-	<b>4</b>
4	TDI	-	7	3	1	1	<b>12</b>
5	TDG	-	-	-	1	-	<b>1</b>
6	IUJK	33	42	33	30	26	<b>164</b>
7	SITU	-	32	27	28	22	<b>109</b>
8	SURAT IZIN USAHA PERIKANAN BUDIDAYA (SIUPB)	-	-	-	-	1	<b>1</b>
9	FISKAL	126	220	162	199	130	<b>837</b>
10	IZIN LIMBAH B3	-	-	-	-	1	<b>1</b>
11	IZIN OPERASIONAL RUMAH SAKIT	-	-	-	-	1	<b>1</b>
12	IZIN APOTIK	-	-	-	4	5	<b>9</b>
13	TOKO OBAT	-	-	-	-	3	<b>3</b>
14	IZIN TRAYEK	-	30	8	7	5	<b>50</b>
15	IZIN PRINSIP	-	-	-	2	-	<b>2</b>
16	IZIN LOKASI	-	-	-	2	-	<b>2</b>
17	IZIN LINGKUNGAN	-	-	-	2	-	<b>2</b>
18	IZIN REKLAME	-	-	-	1	-	<b>1</b>
19	SERTIFIKAT S-PIRT	-	16	11	5	1	<b>33</b>
20	MENAMPUNG/MENGIRIM BAHAN BAKU MINUMAN BERALKOHOL	-	-	-	-	36	<b>36</b>
21	TEMPAT PENJUALAN MINUMAN BERALKOHOL	22	22	37	8	20	<b>109</b>
22	IMB	11	96	100	632	64	<b>903</b>
23	HO	64	60	74	46	-	<b>244</b>
	<b>TOTAL</b>	<b>606</b>	<b>924</b>	<b>697</b>	<b>1226</b>	<b>607</b>	<b>4060</b>

*Sumber: Bidang Pelayanan Data Dan Sistem Informasi Penanaman Modal Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara*

Data di atas menunjukkan bahwa IMB, SIUP, Fiskal dan TDP merupakan izin yang paling sering diurus oleh masyarakat di Minahasa Tenggara selama tahun 2014 sampai dengan tahun 2018. Total perizinan yang telah diurus oleh dinas ini dalam selang waktu 5 (lima) tahun berjumlah 4060 surat izin. Berdasarkan pra observasi yang dilakukan peneliti di dinas ini, peneliti menemukan masalah terkait pelayanan publik. Masalah terkait pelayanan publik tersebut yaitu mengenai jangka waktu pelayanan, sebagai contoh ketika masyarakat mengurus perizinan. Masyarakat menyampaikan proses pembuatan perizinan tidak sesuai dengan

jangka waktu yang seharusnya satu hari, namun pada kenyataannya waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan pembuatan izin mencapai dua sampai empat hari yang menyebabkan masyarakat yang butuh pelayanan harus bolak-balik keantor ini.

Permasalahan kedua yaitu mengenai ketiadaan petugas di loket pelayanan karena terbatasnya pegawai yang ada. Ketiadaan petugas ini menyebabkan pengguna layanan harus menunggu dan bahkan pelayanannya dilakukan oleh pegawai yang lain. Selanjutnya mengenai ketiadaan petugas di meja buku tamu. Peneliti sudah beberapa kali datang ke dinas ini, di sana tersedia meja untuk menulis buku tamu namun penulis tidak menemukan petugas yang menjaga meja tersebut. Sedangkan selain menjaga buku tamu, petugas mempunyai tugas untuk memberi tahu alur atau proses keperluan pengguna layanan. Masalah ketiga, mengenai keramahan pegawai kepada pengguna layanan yang datang. Ketidakramahan tersebut terlihat ketika masih ada pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang mengobrol dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu peneliti menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. sikap tidak tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang di rasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik.

Masalah berikutnya, mengenai sarana yang masih kurang, terbatasnya alokasi anggaran dan penyediaan fasilitas perizinan dalam setiap Penganggaran APBD misalnya *filing cabinet* yang berfungsi untuk menyimpan berkas dan memudahkan pegawai dalam mencari berkas namun didapati berkas yang disimpan dalam *filing cabinet* penataannya kurang rapi dan tidak ditemukan aturan dalam penyimpanan, sehingga ketika pegawai membutuhkan berkas/data tersebut pegawai mengalami kesulitan dalam menemukan berkas yang akan dibutuhkan. Sarana dan prasarana yang baik dibutuhkan agar masyarakat merasa lebih puas dengan pelayanan yang diberikan dan ini berpengaruh pada iklim penanaman modal di kabupaten ini.

Masalah selanjutnya yaitu mengenai jumlah pegawai di di dinas ini yang masih kurang dan dapat dilihat di tabel berikut:

**Tabel 2**  
**Komposisi Pegawai tahun 2019**

No	Jabatan	Jumlah	Tingkat Pendidikan
1	Kepala Dinas	1	S1
2	Sekretaris Dinas	1	S1
3	Kepala Bidang	3	1 SMA, 1 S1, dan 1 S2
4	Kepala Seksi	10	9 S1 dan 1 S2
5	Staf	3	1 S1 dan 2 SMA
4	Honorer	2	SMA
JUMLAH		20 orang	

Sumber: Dinas Penanaman Modal Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Minahasa Tenggara

Data pada tabel di atas menunjukkan masih kurangnya sumber daya manusia yang memahami dan mempunyai pengetahuan di bidang penanaman modal dan regulasi penanaman modal dan ini tentunya berpengaruh pada iklim investasi dan penanaman modal di kabupaten ini.

Dari pengamatan peneliti selain masalah-masalah yang dikemukakan di atas ada beberapa kendala yang dihadapi oleh dinas ini dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat antara lain: kearifan lokal yang sering bertentangan dengan budaya/kebiasaan di daerah, belum adanya Perda RTRW, dan belum ditetapkannya Perda Penanaman Modal dan Perda Pedoman dan Tata cara Perizinan dan Non perizinan Penanaman Modal, masih adanya pelaku-pelaku usaha yang belum memiliki kesadaran dalam pengajuan dan permohonan pembuatan ijin usaha, belum memiliki fasilitas Sistem Pelayanan Informasi dan Perizinan Secara Elektronik (SPIPISE) yang memadai untuk pengembangan investasi dalam dan luar negeri.

Pelaksanaan pelayanan publik yang berkualitas pada instansi strategis seperti Dinas Penanaman Modal Dan Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memerlukan dukungan Sumber Daya Manusia (SDM), yaitu pegawai atau karyawan yang siap dan handal karena pegawai merupakan pihak yang melakukan pelayanan, terutama ketika berhadapan langsung dengan masyarakat yang ingin menanamkan modalnya/berinvestasi di daerah ini.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011:157), faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi/pendapat terhadap layanan (*perceived service*). Apabila persepsi pelayanan sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan bersangkutan akan dinilai baik dan positif. Jika persepsi terhadap layanan melebihi apa yang diharapkan pelanggan maka kualitas pelayanan merupakan kualitas pelayanan yang ideal. Sebaliknya apabila persepsi pelayanan lebih buruk dibandingkan dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka kualitas pelayanan tersebut buruk.

Berdasarkan latar belakang maka dirumuskan masalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh organisasi terhadap kualitas pelayanan perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara?
2. Bagaimana pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara?
3. Bagaimana pengaruh kemampuan dan ketrampilan terhadap kualitas pelayanan perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara?
4. Bagaimana pengaruh penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara?

#### **Tujuan Penelitian**

1. Untuk menganalisis pengaruh organisasi terhadap kualitas pelayanan perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara
2. Untuk menganalisis pengaruh kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara
3. Untuk menganalisis pengaruh kemampuan dan ketrampilan terhadap kualitas pelayanan perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara
4. Untuk menganalisis pengaruh penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara

#### **Manfaat penelitian:**

1. Sebagai bahan masukan bagi pembuat kebijakan dan pengambil keputusan baik pihak pemerintah maupun swasta dalam menentukan arah kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.
2. Sebagai bahan referensi bagi penelitian selanjutnya mengenai kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh lembaga pemerintah.

#### **Tinjauan Pustaka**

##### **Pengertian Pelayanan Publik**

Menurut Sedarmayanti (2009:244), pelayanan publik merupakan pelayanan yang ditujukan terhadap kebutuhan yang bersifat umum dari masyarakat, karena itu dapat dituntut agar dilaksanakan. Sementara itu menurut Thoha dalam Sedarmayanti (2009:243), mengemukakan pelayanan publik ialah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Selain pengertian diatas, menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik dalam Sinambela (2006:5), pelayanan publik diartikan sebagai pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sedangkan menurut Herdiyansyah (2011:11), pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu, BUMN juga memiliki tanggungjawab sebagai pelayan publik.

### **Pengertian Kualitas Pelayanan**

Kualitas pelayanan di suatu perusahaan memberikan nilai tambah berupa motivasi khusus bagi para pelanggan untuk menjalin keterkaitan yang saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Hal tersebut dapat meningkatkan pemahaman suatu perusahaan terhadap pelanggan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan. Pernyataan ini sesuai dengan pengertian kualitas pelayanan, menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011:157), kualitas pelayanan merupakan penentuan kemampuan perusahaan memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Dengan kata lain, faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan adalah layanan yang diharapkan pelanggan (*expected service*) dan persepsi terhadap layanan (*perceived service*). Kualitas pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan serta persepsi positif terhadap kualitas layanan. Sebagai pihak yang membeli dan mengkonsumsi produk / jasa, pelanggan (dan bukan produsen atau penyedia jasa) yang menilai tingkat kualitas layanan sebuah perusahaan. Ketika pelayanan tersebut sesuai dengan yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan tersebut dapat berkualitas.

Sebaliknya, jika pelayanan tersebut tidak sesuai dengan apa yang diharapkan pelanggan, maka pelayanan tersebut belum berkualitas. Itulah sebabnya kualitas pelayanan tidak dapat dipisahkan dari pelanggan. Sedangkan menurut Supranto (2006:226), kualitas pelayanan adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Dalam hal ini, bagaimanapun kondisinya, penyedia jasa harus melaksanakan pelayanan sesuai dengan prosedur dan berusaha semaksimal mungkin untuk dapat melakukan yang terbaik bagi perusahaan dan pelanggan/pengguna jasa.

Pendapat lain diungkapkan oleh Ibrahim (2008:22), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Jika kualitas pelayanan berorientasi kepada pengguna jasa pelanggan, maka pelayanan tersebut harus memiliki nilai positif dari para pengguna jasa/pelanggan. Untuk dapat menuju pelayanan yang berkualitas atau mendapatkan penilaian positif dari pengguna jasa, maka pihak internal perusahaan/penyedia perusahaan harus dapat melakukan pekerjaan masing-masing sesuai dengan tugas pokok dan fungsi. Hal tersebut merupakan sebuah perjalanan menuju penilaian kualitas pelayanan yang dirasakan oleh para pengguna jasa.

### **Kepuasan Pengguna Jasa**

Kepuasan pelanggan/pengguna jasa merupakan hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pengguna jasa (pelanggan) cenderung merasa puas apabila harapan pelanggan terpenuhi, dan merasa amat senang apabila harapan mereka terlampaui. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga, dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan.

Menurut Yoeti (2003:36), kepuasan pelanggan banyak ditentukan oleh kualitas performa pelayanan di lapangan. Bila pelayanan (*service*) tidak sama sekali atau tidak sesuai dengan harapan (*expectation*) pelanggan, maka di mata pelanggan pelayanan yang diberikan dinilai jelek. Harapan pelanggan memiliki

peranan yang besar sebagai standar perbandingan dalam evaluasi suatu kualitas maupun kepuasan. Menurut Zeithaml, et al (1990:37) faktor-faktor yang mempengaruhi harapan pelanggan adalah:

- 1) Komunikasi dari mulut ke mulut (*word of mouth communication*), merupakan pernyataan (secara personal atau non personal) yang disampaikan oleh orang lain selain organisasi (*service provider*) kepada pelanggan. *Word of mouth* ini biasanya cepat diterima pelanggan karena menyampaikan adalah mereka yang dapat dipercaya, seperti para pakar, teman, keluarga dan publikasi media. Di samping *word of mouth* juga cepat diterima sebagai referensi karena pelanggan jasa biasanya sulit mengevaluasi jasa yang belum dibelinya atau belum dirasakan sendiri;
- 2) Keinginan Pribadi dan Pelanggan (*personal needs*), kebutuhan yang dirasakan seseorang mendasar bagi kesejahteraannya sangat menentukan harapannya. Kebutuhan tersebut meliputi kebutuhan fisik, social, dan psikologis;
- 3) Pengalaman masa lalu (*past experience*), meliputi hal-hal yang telah dipelajari atau diketahui pelanggan. Harapan pelanggan ini dari waktu ke waktu berkembang seiring dengan semakin banyaknya informasi (*non experimental information*) yang diterima pelanggan serta semakin bertambahnya pengalaman pelanggan.
- 4) Komunikasi External (*external communication*), pemberi layanan juga memainkan peranan penting dalam membentuk harapanpelanggan.

## METODE PENELITIAN

### Jenis Penelitian dan Sumber Data

Penelitian ini menggunakan bentuk penelitian survey, yaitu suatu penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpul data yang pokok (Singarimbun, 1985:1). Penelitian dilakukan terhadap masyarakat sebagai penerima layanan untuk mengukur kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara serta. Untuk mengetahui faktor- faktor dalam memberikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Data yang dianalisis adalah data dari kuesioner yang diisi oleh masyarakat sebagai penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara. Kualitas layanan hanya dilihat berdasarkan persepsi masyarakat dan persepsi pegawai.

### Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data kualitatif yaitu data yang diperoleh melalui keterangan-keterangan yang diperoleh melalui pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara kepada masyarakat. Data kuantitatif yaitu data berupa gambaran kondisi pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara.

### Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer dalam penelitian ini data yang diperoleh berupa wawancara, hasil kuesioner yang dibagikan peneliti terhadap responden juga hasil pengamatan peneliti sesuai tujuan penelitian.

### Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain). Data sekunder berupa bukti, catatan atau laporan yang telah tersusun dalam arsip (data dokumenter) yang dipublikasikan dan yang tidak dipublikasikan.

### Model Analisis



Metode penelitian untuk menganalisis data yang digunakan adalah metode regresi linear berganda yang bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara variabel dependent yaitu kualitas pelayanan dengan variabel independent yaitu Faktor organisasi, faktor kepemimpinan, faktor kemampuan dan keterampilan dan faktor penghargaan dan pengakuan.

**Alat Analisis**

Analisis penelitian ini menggunakan model ekonometrika dengan meregresikan variabel-variabel yang ada dengan menggunakan analisis regresi lebih dari satu variable independen yang dikenal dengan model regresi berganda (multiple regression), untuk menguji secara serempak pengaruh semua variable independen terhadap variable dependen. Bentuk umum persamaan Regresi Linear Berganda dapat dirumuskan dalam model sebagai berikut:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_{2i} + \beta_3 X_{3i} + \dots + \beta_k X_{ki} + e_i$$

Keterangan:

Y<sub>i</sub>: Variabel Dependen

B: Koefisien

X: Variabel Independen

E: Error

Sehingga, didapat model untuk penelitian sebagai berikut.

Dimana:

$$Y_i = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4 + e_i$$

Y<sub>i</sub> = Kualitas Pelayanan

β - β<sub>5</sub> = Koefisien Regresi masing-masing variabel

X<sub>1</sub> = Organisasi

X<sub>2</sub> = Kepemimpinan

X<sub>3</sub> = Kemampuan dan Keterampilan

X<sub>4</sub> = Faktor Penghargaan dan Pengakuan

**HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

**Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan**  
**Analisis Korelasi Faktor Organisasi terhadap Kualitas Pelayanan**

Sebagai dasar penentuan tingkat hubungan antar variabel, digunakan pedoman pedoman ukuran untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 2**  
**Interpretasi Koefisien Korelasi**

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,000 – 0,20	Lemah Sekali
0,20 – 0,40	Lemah
0,40 – 0,70	Sedang
0,70 – 0,90	Kuat
0,90 – 1,00	Sangat Kuat

Sumber: Guilford, 1980

Untuk mengetahui hubungan antara variabel dependen dengan variabel independent dilakukan analisis korelasi dengan metode Korelasi Spearman rho dengan rumus:

$$\rho = \frac{16\sum di^2}{n(n^2-1)}$$

Keterangan:

- ρ = koefisien korelasi Spearman rho
- di = selisih ranking
- n = jumlah data

Selanjutnya, analisis dilaksanakan menggunakan bantuan perangkat SPSS 21.0 for Windows dengan analisa di bawah ini.

**Tabel 4**  
**Korelasi Faktor Organisasi dengan Kualitas Pelayanan**  
Correlations

		Organisasi	Kualitas Pelayanan
Spearman's rho	Organisasi	1,000	,543*
			,013
		20	20
Kualitas Pelayanan		,543*	1,000
		,013	
		20	47

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: output SPSS 21.0 for Windows

Tabel korelasi menunjukkan hubungan dua variabel, arah hubungan, dan seberapa besar hubungan tersebut. Kemudian berdasarkan koefisien korelasi didapat koefisien determinasi. Untuk mengetahui hubungan dapat dilakukan pengujian hipotesa sebagai berikut:

Tabel korelasi menunjukkan hubungan dua variabel, arah hubungan, dan seberapa besar hubungan tersebut. Kemudian berdasarkan koefisien korelasi didapat koefisien determinasi. Untuk mengetahui hubungan dapat dilakukan pengujian hipotesa sebagai berikut:

Ho : ρ = 0, tidak terdapat hubungan antara organisasi dengan kualitas pelayanan;

H1 : ρ ≠ 0, terdapat hubungan antara organisasi dengan kualitas pelayanan

Dengan ketentuan apabila taraf nyata atau probabilitas atau nilai sig ≤ 0,05 maka Ho ditolak, jika taraf nyata atau probabilitas atau nilai sig > 0,05 maka Ho diterima.

Dari Tabel 4 diatas terlihat bahwa pada angkas *ig.(2tailed)* adalah  $0,013 \leq 0,05$ , sehingga Ho ditolak, maka H1 diterima. Artinya terdapat hubungan linear nyata/signifikan pada  $\alpha = 0,05$  antara organisasi dan kualitas pelayanan. Hubungan antara organisasi dengan kualitas pelayanan didapat +0,543 Artinya, arah korelasi positif, atau makin besar perbaikan faktor organisasi maka kualitas pelayanan cenderung meningkat. Besaran korelasi tersebut apabila dikonsultasikan pada pedoman interpretasi koefisien korelasi, berarti organisasi berkorelasi sedang terhadap kualitas pelayanan.

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, karena itu organisasi pemerintah sering disebut sebagai pelayan masyarakat (*public servant*). Robbins (1995) mengatakan bahwa faktor organisasi yang di dalamnya terdapat struktur organisasi menetapkan bagaimana tugas akan dibagi, siapa melapor kepada siapa, mekanisme koordinasi yang formal serta pola interaaksi yang akan diikuti. lebih jauh robbins mengatakan bahwa struktur organisasi mempunyai tiga komponen, yaitu: kompleksitas, formalisasi dan sentralisasi. Kompleksitas berarti dalam struktur orgaisasi mempertimbangkan tingkat differensiasi yang ada dalam organisasi termasuk di dalamnya tingkat spesialisasi atau pembagian kerja, jumlah tingkatan dalam organisasi serta tingkat sejauh mana unit-unit organisasi tersebar secara geografis. formalisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang tata cara atau prosedur bagaimana

suatu kegiatan itu dilaksanakan (*standard operating prosedures*), apa yang boleh dan tidak dapat dilakukan. sentralisasi berarti dalam struktur organisasi memuat tentang kewenangan pengambilan keputusan, apakah desentralisasi atau didesentralisasi. Apabila komponen-komponen struktur organisasi yang mendukung disusun dengan baik antara pembagian kerja atau spesialisasi disusun sesuai dengan kebutuhan, dapat saling menunjang, jelas wewenang tugas dan tanggung jawabnya, tidak tumpang tindih, sebaran dan tingkatan dalam organisasi memungkinkan dilakukannya pengawasan yang efektif, struktur organisasi desentralisasi memungkinkan untuk diadakannya penyesuaian atau fleksibel, letak pengambilan keputusan disusun dengan mempertimbangkan untuk rugi dari sistem sentralisasi dan desentralisasi, antara lain sentralisasi yang berlebihan bisa menimbulkan ketidakuwasan dan mengurangi semangat pelaksana dalam pelaksanaan kegiatan. sedangkan desentralisasi yang berlebihan bisa menyulitkan dalam kegiatan pengawasan dan koordinasi Ini menunjukkan bahwa organisasi mempunyai peranan yang sangat penting dalam suatu organisasi, sehingga dengan demikian faktor organisasi juga sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Sulistio dan Budi (2009:30), bahwa faktor organisasi merupakan variabel yang cukup penting. Konsep struktur mengacu pada cara bagaimana departemen atau unit diatur di dalam suatu sistem, menggambarkan keterkaitan antara bagian-bagian dan cara pengaturan posisi system dalam melaksanakan berbagai kegiatan termasuk di dalamnya dalam memberikan pelayanan kepada publik.

**Analisis Korelasi Pengaruh Faktor Kepemimpinan terhadap Kualitas Pelayanan**

Hubungan faktor kepemimpinan dengan kualitas pelayanan secara kasar bahwa kualitas pelayanan secara linear cenderung naik dengan adanya peningkatan dan penyempurnaan kepemimpinan. Pernyataan itu dapat dilihat dari analisis Tabel berikut:

**Tabel 5**  
**Korelasi Faktor Kepemimpinan dengan Kualitas Pelayanan**  
**Correlations**

		Kepimpinan	Kualitas Pelayanan
Spearman's rho	Kepimpinan	1,000	,550*
			,007
		20	20
	Kualitas Pelayanan	,550*	1,000
		,007	.
		20	47

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: output SPSS 21.0 for Windows

Tabel korelasi menunjukkan hubungan dua variabel, arah hubungan, dan berapa besar hubungan tersebut. Kemudian berdasarkan koefisien korelasi didapat koefisien determinasi. Untuk mengetahui hubungan dapat dilakukan dengan pengujian hipotesa:

Ho :  $\rho = 0$ , tidak terdapat hubungan antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan;

H1 :  $\rho \neq 0$ , terdapat hubungan antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan.

Dengan ketentuan apabila taraf nyata atau probabilitas atau nilai sig  $\leq 0,05$  maka Ho ditolak, jika taraf nyata atau probabilitas atau nilai sig  $> 0,05$  maka Ho diterima.

Dari Tabel 4.43 di atas, signifikansi terlihat bahwa pada angka sig (*2 tailed*) adalah  $0,007 \leq 0,05$ , sehingga Ho ditolak dan H1 diterima. Artinya, terdapat hubungan linear nyata/signifikan pada  $\alpha = 0,05$  antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan. Hubungan antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan didapat +0,550. Dengan demikian arah korelasi positif, atau semakin besar perbaikan faktor kepemimpinan maka kualitas pelayanan cenderung meningkat. Besaran korelasi tersebut apabila dikonsultasikan pada

pedoman interpretasi koefisien korelasi, berarti kepemimpinan berkorelasi sedang terhadap kualitas pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kawet (2017) dalam penelitiannya tentang pengaruh Kepemimpinan terhadap Pelayanan Publik di instansi Kecamatan Tomohon Utara. Hasil penelitiannya secara sangat meyakinkan bahwa kepemimpinan berpengaruh terhadap pelayanan publik di kecamatan tomohon utara kota Tomohon dan kepemimpinan merupakan salah satu faktor keberhasilan dari pelayanan publik.

Menurut Prasodjo (2005:19), perbaikan pelayanan publik di Indonesia sangat tergantung dengan peran pimpinan instansi pemerintah (*top down approach*). Organisasi-organisasi yang memiliki pemimpin yang kredibel berintegritas tinggi memiliki visi masa depan dapat menjadi panutan dan inovator bagi reformasi pelayanan publik. Berarti semakin tingginya komitmen pimpinan dalam menciptakan pelayanan publik yang berkualitas diiringi keterlibatan pimpinan dalam memberikan dukungan terhadap peningkatan kualitas pelayanan masyarakat dan mampu melakukan perbaikan-perbaikan serta mengupayakan inovasi-inovasi yang baru dalam penyempurnaan pelaksanaan pelayanan masyarakat menjadi hal yang diharapkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat.

**Analisis Korelasi Faktor Kemampuan dan Keterampilan terhadap Kualitas Pelayanan**

Hubungan faktor kemampuan dan keterampilan dengan kualitas pelayanan dapat disebutkan bahwa kualitas pelayanan secara linear cenderung naik dengan adanya peningkatan dan penyempurnaan faktor kemampuan dan keterampilan.

**Tabel 6**  
**Korelasi Faktor Kemampuan dan Keterampilan dengan Kualitas Pelayanan**  
**Correlations**

		Kemampuan dan Keterampilan	Kualitas Pelayanan
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1,000	,481*
	Sig. (2-tailed)	.	,032
	N	20	20
	Correlation Coefficient	,481*	1,000
	Sig. (2-tailed)	,032	.
	N	20	47

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: output SPSS 21.0 for Windows

Tabel korelasi menunjukkan hubungan dua variabel, arah hubungan, dan berapa besar hubungan tersebut. Kemudian berdasarkan koefisien korelasi didapat koefisien determinasi. Untuk mengetahui hubungan dapat dilakukan dengan pengujian hipotesa:

Ho :  $\rho = 0$ , tidak terdapat hubungan antara kemampuan dan keterampilan dengan kualitas pelayanan;

H1 :  $\rho \neq 0$ , terdapat hubungan antara kemampuan dan keterampilan dengan kualitas pelayanan

Dengan ketentuan apabila taraf nyata atau probabilitas atau nilai sig  $\leq 0,05$  maka Ho ditolak, jika taraf nyata atau probabilitas atau nilai sig  $> 0,05$  maka Ho diterima.

Dari signifikansi terlihat bahwa pada angka sig (*2 tailed*) adalah  $0,032 \leq 0,05$  maka Ho ditolak dan H1 diterima. Artinya, terdapat hubungan linear sangat nyata/signifikan pada  $\alpha = 0,005$  antara kemampuan dan keterampilan dengan kualitas pelayanan. Hubungan antara kemampuan dan keterampilan dengan kualitas pelayanan didapat +0,481. Dengan demikian arah korelasi positif, atau semakin besar perbaikan faktor kemampuan dan keterampilan maka kualitas pelayanan cenderung meningkat. Besar korelasi tersebut

apabila dikonsultasikan pada pedoman interpretasi koefisien korelasi, berarti kemampuan dan keterampilan berkorelasi sedang terhadap kualitas pelayanan.

Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Jeremy Woosnam (2007) dalam penelitiannya Pengaruh Prosedur Pelayanan Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Penelitiannya membuktikan bahwa kemampuan pegawai berkorelasi positif dengan kualitas pelayanan. Apabila kemampuan pegawai ditingkatkan, maka akan meningkatkan kualitas pelayanan. Dimana ketrampilan dan kemampuan teknis pegawai merupakan tingkat keterampilan dalam menggunakan peralatan kantor, berinteraksi, berkomunikasi, kemampuan menghadapi pengaduan atau keluhan pemohon, kemampuan pegawai dalam mengambil keputusan dan kemampuan pegawai dalam menerima dan menanggapi berbagai informasi.

Peran pegawai dalam organisasi guna mencapai tujuan organisasi secara cepat, efektif, dan efisien sangatlah penting. Moenir, 1987 (dalam Putra, 2013: 3) menyatakan bahwa kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan adalah suatu keadaan pada diri seseorang yang secara penuh kesungguhan, berdaya guna, dan berhasil guna melaksanakan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Berdasarkan pendapat para ahli di atas, kemampuan pegawai menurut peneliti adalah potensi yang terdapat di dalam diri seorang pegawai dalam melakukan pekerjaannya sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal.

Jika ketrampilan dan kemampuan pegawai masih belum sesuai dengan yang seharusnya, maka sesuai dengan pendapat Silalahi (1987: 41) bahwa keterampilan dapat dipelajari melalui pelatihan. Hal ini menunjukkan semakin meningkatnya program, pengembangan pegawai secara terus menerus melalui pendidikan dan pelatihan yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan kerja sehari-hari maka pelaksanaan tugas/pekerjaan yang berkualitas dapat dilakukan dengan baik, cepat, dan memenuhi keinginan semua pihak, baik manajemen itu sendiri maupun masyarakat.

**Analisis Korelasi Penghargaan dan Pengakuan terhadap Kualitas Pelayanan**

Hubungan faktor penghargaan dan pengakuan dengan kualitas pelayanan dapat disebutkan bahwa kualitas pelayanan secara linear cenderung naik dengan adanya peningkatan dan penyempurnaan faktor Penghargaan dan Pengakuan.

**Tabel 7**  
**Korelasi Faktor Penghargaan dan Pengakuan dengan Kualitas Pelayanan**  
**Correlations**

		Pengakuan dan Penghargaan	Kualitas Pelayanan
Spearman's rho	Correlation Coefficient	1,000	,512*
	Pengakuan dan Penghargaan		
	Sig. (2-tailed)	.	,013
	N	20	20
	Correlation Coefficient	,512	1,000
	Kualitas Pelayanan		
	Sig. (2-tailed)	,013	.
	N	20	47

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Sumber: output SPSS 21.0 for Windows

Tabel korelasi menunjukkan hubungan dua variabel, arah hubungan, dan berapa besar hubungan tersebut. Kemudian berdasarkan koefisien korelasi didapat koefisien determinasi. Untuk mengetahui hubungan dapat dilakukan dengan pengujian hipotesa:

Ho:  $\rho = 0$ , tidak terdapat hubungan antara penghargaan dan pengakuan dengan kualitas pelayanan;

H1:  $\rho \neq 0$ , terdapat hubungan antara penghargaan dan pengakuan dengan

kualitas pelayanan.

Dengan ketentuan apabila taraf nyata atau probabilitas atau nilai  $\text{sig} \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak, jika taraf nyata atau probabilitas atau nilai  $\text{sig} > 0,05$  maka  $H_0$  diterima.

Dari signifikansi terlihat bahwa pada angka  $\text{sig}$  (*2 tailed*) adalah  $0,013 \leq 0,05$  maka  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima. Artinya, terdapat hubungan linear nyata/signifikan pada  $\alpha = 0,005$  antara penghargaan dan pengakuan dengan kualitas pelayanan.

Hubungan antara penghargaan dan pengakuan dengan kualitas pelayanan didapat  $+0,512$ . Dengan demikian arah korelasi positif, atau semakin besar perbaikan faktor penghargaan dan pengakuan maka kualitas pelayanan cenderung meningkat. Besar korelasi tersebut apabila dikonsultasikan pada pedoman interpretasi koefisien korelasi, berarti penghargaan dan pengakuan berkorelasi sedang terhadap kualitas pelayanan.

Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya diakui. Dengan demikian dapat meningkatkan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani. Berdasarkan kajian pustaka yang diperoleh berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan karyawan, yaitu:

1. Kompensasi (Mangkunegara, 2000:83)
2. Riset mengenai perilaku individu dalam organisasi (Lower, 1983:10)
3. Teori-Teori Motivasi (Azhar Kasim, 1993:27)
4. Konsep pemberdayaan sumber daya manusia (Tjiptono, 2002:128)

Menurut Norisa dkk (2015) dalam penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Gunung Sari Kecamatan Rappocini Kota Makassar, pengakuan dan penghargaan berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Faktor penghargaan dan pengakuan berkaitan dengan peningkatan motivasi, moral kerja, rasa bangga dan rasa kepemilikan setiap orang dalam organisasi yang akhirnya dapat memberikan kontribusi yang besar bagi instansi dan pelanggan yang dilayani yaitu:

- a) Bila ada yang berjasa atau berprestasi maka akan diberikan penghargaan baik moral maupun material;
- b) Adanya motivasi yang baik dalam melaksanakan pekerjaan;
- c) Pelibatan dalam proses pengambilan keputusan yang berhubungan dengan tugas.

Akumulasi dari ketiga penjabaran faktor penghargaan dan pengakuan yang telah dipaparkan dapat diketahui bahwa salah satu faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan jika dinilai dari faktor penghargaan dan pengakuan berkategori baik.

Pegawai memiliki kebutuhan dan persepsi yang berbeda akan pengakuan dan penghargaan, ada pegawai yang menganggap bahwa penghargaan berupa uang sudah cukup untuk memenuhi kebutuhan mereka, sebagian lainnya juga menginginkan penghargaan yang lebih bersifat intrinsik, seperti pemberian peran dalam pengambilan keputusan, tanggung jawab yang lebih besar, kebebasan dan keleluasaan kerja yang lebih besar dengan tujuan untuk meningkatkan harga diri dan lain-lain (LaBelle, 2005). Dampak serta persepsi pegawai yang berbeda-beda berkaitan dengan hal ini tidak dapat memungkiri bahwa pada dasarnya kedua jenis pengakuan dan penghargaan tersebut dapat dimanfaatkan secara positif untuk meningkatkan kinerja pegawai. Menurut Ajila & Abiola (2004) dalam Fareed et al. (2013) pengakuan dan penghargaan berpengaruh positif terhadap kinerja pegawai dalam organisasi karena dapat meningkatkan efisiensi dan keefektifan mereka dalam bekerja. Pengakuan dan penghargaan digunakan manajemen sumber daya manusia untuk meningkatkan kinerja pegawai melalui motivasi. Pegawai yang termotivasi akan lebih mampu bekerja serta menjalankan tugas dan perannya dengan lebih baik lagi. Organisasi diharapkan mampu merancang sistem pengakuan dan penghargaan dengan baik untuk memperkuat perilaku positif pegawai yang akan mengarah pada kinerja mereka. Penelitian telah membuktikan bahwa ketika manusia merasa dihargai dan dipuji, mereka cenderung terdorong untuk meningkatkan kinerja mereka (Torrington & Hall, 2008).

#### **Analisis Pengaruh Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan**

Dalam Tabel berikut akan terlihat bahwa kualitas pelayanan secara linear cenderung naik dengan adanya peningkatan dan penyempurnaan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

**Tabel 8**  
**Korelasi Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan**  
**Correlations**

			Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	Kualitas Pelayanan
Spearman's rho	Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	1,000	,523*
		Sig. (2-tailed)	.	,013
		N	20	20
	Kualitas Pelayanan	Correlation Coefficient	,523*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,013	.
		N	20	47

\* Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber: output SPSS 21.0 for Windows

Tabel *model summary* menunjukkan hubungan dua variabel, arah hubungan dan seberapa besar hubungan tersebut. Kemudian berdasarkan koefisien korelasi didapat koefisien determinasi. Untuk mengetahui hubungan dapat dilakukan pengujian hipotesa:

Ho :  $\rho = 0$ , tidak terdapat hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan;

H1 :  $\rho \neq 0$ , terdapat hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap dengan kualitas pelayanan.

Dengan ketentuan apabila taraf nyata atau probabilitas atau nilai sig  $\leq 0,05$  maka Ho ditolak, jika taraf nyata atau probabilitas atau nilai sig  $> 0,05$  maka Ho diterima.

Dari signifikansi terlihat bahwa pada angka sig (2 tailed) adalah  $0,013 \leq 0,05$  maka Ho ditolak dan H1 diterima. Artinya, terdapat hubungan linear nyata/signifikan pada  $\rho = 0,005$  antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan didapat +0,523. Dengan demikian arah korelasi positif, atau semakin besar perbaikan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan maka kualitas pelayanan cenderung meningkat. Besar korelasi tersebut apabila dikonsultasikan pada pedoman interpretasi koefisien korelasi, berarti faktor-faktor tersebut berpengaruh sedang terhadap kualitas pelayanan.

Signifikannya pengaruh faktor-faktor: organisasi kepemimpinan, kemampuan dan ketrampilan, penghargaan dan pengakuan terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara khususnya pelayanan dibidang perijinan, dapat dipahami dan dijelaskan secara teoritik. Mengacu pada keseluruhan hasil analisis data dan pembahasan, maka dapat ditarik kesimpulan sementara bahwa, baik secara teoritis maupun empiris, hipotesis penelitian yang diajukan telah teruji kebenarannya sekaligus menjustifikasi teori-teori yang mendasarinya, sehingga hasil penelitian ini berimplikasi bahwa pemerintah daerah, khususnya Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara perlu mengoptimalkan semua aspek yang telah direstrukturisasi berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku sehingga diharapkan mampu memberikan peluang yang lebih besar kepada pelaksana, khususnya petugas pelayanan agar memberikan pelayanan publik yang lebih berkualitas, dalam rangka meningkatkan investasi di daerah ini. Menurut Moenir (2000:123) pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan.

Kualitas pelayanan publik pada pemerintah salah satunya bergantung pada komponen-komponen pembentuknya. Kompleksitas, formalisasi, dan sentralisasi. Dari sinilah terbentuk mekanisme koordinasi formal serta pola interaksi dalam sebuah organisasi. Kompleksitas berarti Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara menerapkan tingkat pembagian kerja, dan tingkat jabatan, ketrampilan dan kemampuan pegawai, komponen formalisasi berkaitan dengan standard operating procedure (SOP) serta pemberian penghargaan. Terakhir, sentralisasi berkaitan dengan kewenangan pengambilan keputusan.

Kondisi komponen-komponen inilah yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik pemerintah. Apabila pemerintahan memiliki pembagian kerja yang sesuai kebutuhan. Memiliki SOP yang jelas untuk tiap jenis pelayanannya. Serta penerapan desentralisasi yang bertanggungjawab sehingga pengambilan keputusan dapat lebih cepat dan fleksibel. Tentu dapat menunjang kualitas pelayanan publik.

## PENUTUP

### Kesimpulan

Berdasarkan uraian dan hasil analisis distribusi frekuensi serta hasil analisis korelasi *spearman's rho* disimpulkan sebagai berikut:

1. Diperoleh tingkat hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan sebagai berikut: organisasi, kemampuan dan keterampilan, penghargaan dan pengakuan, kepemimpinan terhadap kualitas pelayanan. Dari kesemua faktor yang berhubungan tersebut faktor kemampuan dan keterampilan, memiliki tingkat signifikansi yang sangat nyata atau sangat signifikan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Faktor-faktor yang menjadi prioritas utama untuk diperbaiki sesuai dengan persepsi masyarakat yaitu kepercayaan terhadap pegawai, keramahan pegawai, transparansi biaya, keberadaan unsur pimpinan, realisasi janji pegawai kepada masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Minahasa
2. Terdapat hubungan linear nyata/signifikan antara organisasi dan kualitas pelayanan. Hubungan antara organisasi dengan kualitas pelayanan arah korelasinya positif, atau makin besar perbaikan faktor organisasi maka kualitas pelayanan cenderung meningkat. Besaran korelasi tersebut apabila pedoman interpretasi koefisien korelasi, berarti organisasi berkorelasi sedang terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Minahasa Tenggara
3. Terdapat hubungan linear nyata/signifikan antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan. Hubungan antara kepemimpinan dengan kualitas pelayanan arah korelasinya positif, atau semakin besar perbaikan faktor kepemimpinan maka kualitas pelayanan cenderung meningkat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Minahasa Tenggara
4. Terdapat hubungan linear sangat nyata/signifikan antara kemampuan dan keterampilan dengan kualitas pelayanan. Hubungan antara kemampuan dan keterampilan dengan kualitas pelayanan arah korelasinya positif, atau semakin besar perbaikan faktor kemampuan dan keterampilan maka kualitas pelayanan cenderung meningkat. Besar korelasi tersebut apabila dikonsultasikan pada pedoman interpretasi koefisien korelasi, berarti kemampuan dan keterampilan berkorelasi sedang terhadap kualitas pelayanan.
5. Terdapat hubungan linear nyata/signifikan antara penghargaan dan pengakuan dengan kualitas pelayanan. Hubungan antara penghargaan dan pengakuan dengan kualitas pelayanan arah korelasinya positif, atau semakin besar perbaikan faktor penghargaan dan pengakuan maka kualitas pelayanan cenderung meningkat. Besar korelasi tersebut apabila dikonsultasikan pada pedoman interpretasi koefisien korelasi, berarti penghargaan dan pengakuan berkorelasi sedang terhadap kualitas pelayanan.
6. Terdapat hubungan linear nyata/signifikan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan. Hubungan antara faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kualitas pelayanan arah korelasinya positif, atau semakin besar perbaikan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan maka kualitas pelayanan cenderung meningkat. Besar korelasi tersebut apabila dikonsultasikan pada pedoman interpretasi koefisien korelasi, berarti faktor-faktor tersebut berpengaruh sedang terhadap kualitas pelayanan.

### Saran



Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Minahasa Tenggara, disarankan hal-hal sebagai berikut:

1. Masih perlu ditingkatkan kemampuan dan keterampilan pegawai dengan cara: pemberian kesempatan untuk mengembangkan kecakapan kerja seperti diikutsertakan dalam program pelatihan dan pendidikan, kursus singkat, melanjutkan studi, dan lain sebagainya. Agar pekerjaan yang diemban dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat dan pekerjaan tersebut dikerjakan sesuai dengan keahliannya.
2. Dari harapan masyarakat pengguna layanan hendaknya ditingkatkan Keramahan pegawai, kepercayaan terhadap pegawai, transparansi biaya, keberadaan unsur pimpinan realisasi janji pegawai dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Terutama dalam hal:
  - a. Agar lebih memperhatikan waktu dalam proses pelayanan kepada masyarakat.
  - b. Kiranya dapat ditanamkan sikap keikhlasan, kesungguhan, dan disiplin kepada pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Minahasa Tenggara dalam menjalankan tugas sebagai pelayan publik untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
  - c. Hendaknya staf diberikan kesempatan yang lebih besar untuk dapat mengembangkan kecakapan kerja dalam mendukung pelaksanaan pelayanan masyarakat.
  - d. Peningkatan pelatihan-pelatihan yang berhubungan dengan pengetahuan dan keterampilan kerja.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2006. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju
- Moenir, H.A.S, 2002, Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, Jakarta, Bumi Aksara.
- Tjiptono, Fandy, 2002, Manajemen Jasa, Yogyakarta: Penerbit Andi
- Sedarmayanti, M.Pd., APU. 2009, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung : Penerbit Mandar Maju.
- Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan. Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supranto, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan : Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Jakarta, Rineka Cipta
- Yoeti, Oka, A., 2003, Customer Service Cara Efektif Memuaskan Pelanggan, Jakarta- Pradnya Paramita
- Zeithaml, Valerie A., Parasuraman A., Berry Leonard L., 1990, *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectation*, New York, The Free Press A Division of Macmillan, Inc. *Jurnal, Peraturan dan Laman*