

## **Tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pengurusan Perizinan SIUP Agribisnis di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal Kota Denpasar**

L. Mira Ambarasari Saka, IM. Narka Tenaya<sup>1)</sup>, IM. Sudarma<sup>2)</sup>

Program Studi Magister Agribisnis, Program Pascasarjana, Universitas Udayana,

E-mail: [luhmira.saka@yahoo.com](mailto:luhmira.saka@yahoo.com)

<sup>1)2)</sup> Program Studi Agribisnis, Fakultas Pertanian, Universitas Udayana

### *Abstract*

#### ***The Level of Public Satisfaction in SIUP Processing for Agriculture Business in BPPTSP and PM Kota Denpasar***

*The primary function of government is to serve the public. To increase the public satisfaction is one of the efforts to improve the quality of public services. The service of trade business license (SIUP) for investing agriculture activities (agribusiness) is one of licensing service types that organized by BPPTSP and PM Of the Denpasar Municipality. The purpose of this study was to analyze the role of variables between the behavior of services and service standards to the satisfaction levels of public and influence the level of people's satisfaction with the use of an agency service in processing Agribusiness trade license (SIUP) in BPPTSP and PM of the Denpasar Municipality. The number of samples was determined by 90 respondents who have had SIUP with agribusiness activity period of 2010 s/d 2013. Data Technical Analysis used Partial Least Square (PLS) with the Smart PLS program.*

*The results showed that the behavior of the service variables have a correlation coefficient (r) of 0.956 with the value of the contribution ( $R^2$ ) greater than 0.914 standard variable satisfaction level of service to the public, showed a correlation coefficient (r) of 0.930 with the value of the contribution ( $R^2$ ) 0.865. Based on the result of  $R^2$  values, it means the better behavior of the service makes the higher level of public satisfaction. The good quality of service behavior will give an impact on the quality of service satisfaction. The Good quality of service behavior in BPPTSP and PM of Denpasar municipality will increase public satisfaction and encourage the Applicants to submit SIUP agribusiness independently. The level of public satisfaction proved positive and significant effect on service bureau services. It shown by the path parameter coefficients positive value of 0.859 with a statistic of 24.879 ( $t$ -statistic > 2.58), so that the level of public satisfaction has positive influence on the use of service bureaus in BPPTSP and PM of Denpasar municipality. The conclusion is although the public satisfaction in good level of service behavior but in reality the communities still using bureau services for helping to submit of agribusiness trade license. It caused the use of agency services are considered more practical.*

*Keywords: behavior of services, service standards, the level of public satisfaction, agency services.*

## Pendahuluan

Investasi adalah merupakan langkah awal kegiatan produksi sehingga investasi pada hakekatnya merupakan langkah awal kegiatan pembangunan ekonomi. Dinamika penanaman modal mempengaruhi tinggi rendahnya percepatan pembangunan dan pertumbuhan ekonomi. Oleh karenanya dalam upaya menumbuhkan perekonomian setiap negara senantiasa berusaha menciptakan iklim yang dapat menggairahkan investasi. Meningkatkan daya saing ekonomi dengan menciptakan iklim usaha yang kondusif merupakan salah satu prioritas nasional Indonesia untuk periode 2010 hingga 2014. Reformasi kebijakan usaha yang mempermudah proses pendirian usaha akan mendorong investasi dan meningkatkan penciptaan lapangan kerja.

Subsistem agribisnis hulu (*up-stream agribusiness*) meliputi semua kegiatan untuk memproduksi dan menyalurkan input-input pertanian dalam arti luas. Dalam sistem ini termasuk kegiatan pabrik pupuk, usaha pengadaan bibit unggul, baik untuk tanaman pangan, tanaman perkebunan, ternak maupun ikan. Juga termasuk pabrik pakan, pabrik pestisida, serta kegiatan perdagangannya. Subsistem usaha tani (*on-farm agribusiness*) merupakan kegiatan yang selama ini dikenal sebagai kegiatan usahatani. Subsistem agribisnis hilir (*down-stream agribusiness*) yang disebut juga dengan kegiatan agroindustri adalah kegiatan industri menggunakan produk pertanian sebagai bahan baku. Subsistem pemasaran serta perdagangan hasil pertanian dan hasil olahannya adalah untuk menyampaikan output kepada konsumen dalam negeri maupun luar negeri. Subsistem terakhir adalah subsistem jasa penunjang (*supporting institution*) adalah kegiatan jasa yang melayani pertanian.

Perizinan usaha memberikan pengaruh cukup besar terhadap sebuah kegiatan usaha sejak usaha baru akan dimulai, tahapan produksi, pemasaran dan pada tahap dimana usaha mengalami peningkatan dalam skala ekonominya. Proses perizinan, khususnya perizinan usaha, secara langsung akan berpengaruh terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modalnya.

Dalam memasuki era pengembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) terus mengupayakan perbaikan layanannya. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Di Indonesia, pihak yang berperan sebagai pihak penyedia jasa pelayanan publik adalah pemerintah. Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, baik dalam bentuk pengaturan maupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Siagian, 2001).

Salah satu bentuk jenis layanan perizinan yang diselenggarakan oleh Pemerintah Kota Denpasar kepada masyarakat adalah pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) untuk kegiatan investasi yang berkaitan dengan usaha pertanian (agribisnis). Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) adalah surat izin untuk dapat melaksanakan kegiatan usaha perdagangan. Setiap perusahaan, koperasi, persekutuan maupun perusahaan perseorangan, yang melakukan kegiatan usaha perdagangan wajib memperoleh SIUP yang diterbitkan berdasarkan domisili perusahaan dan berlaku di seluruh wilayah Republik Indonesia.

Mengacu pada Rencana Strategis (Renstra) BPPTSP dan PM Kota Denpasar Tahun 2013 s/d 2015, maka pelayanan yang diberikan kepada masyarakat semestinya telah menganut pada pola pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta mampu meningkatkan hak-hak masyarakat dalam

pelayanan publik. Apabila pola pelayanan publik seperti tersebut diatas telah terimplementasikan dengan baik, maka semestinya masyarakat dapat mengurus perizinannya (SIUP) secara langsung ke institusi perizinan pemerintah yang ditunjuk tanpa mempergunakan biro jasa pelayanan. Namun kenyataannya menunjukkan bahwa masih banya untuk periode tahun 2010 s/d 2013 pelaksanaan pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) kegiatan usaha agribisnis menunjukkan bahwa telah terbit sebanyak 446 izin yang terdiri dari; 66,14% dilakukan dengan biro jasa pelayanan, sedangkan 33,86% dilakukan tanpa biro jasa pelayanan.

Dari data di atas, menunjukkan bahwa peran biro jasa pelayanan dalam pengurusan izin besar sekali terutama dalam pengurusan perizinan SIUP. Karena itu menarik untuk diteliti manakah yang lebih berperan antara perilaku layanan dan standar layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan SIUP kegiatan usaha agribisnis di BPPTSP dan PM Kota Denpasar dan adakah tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan SIUP kegiatan usaha agribisnis berpengaruh terhadap penggunaan biro jasa pelayanan ?.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang yang telah disampaikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Manakah yang lebih berperan antara variabel perilaku layanan dan standar layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di BPPTSP dan PM Kota Denpasar ?
2. Apakah tingkat kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap penggunaan biro jasa pelayanan di BPPTSP dan PM Kota Denpasar ?

### **Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk :

1. Mengetahui variabel yang paling berperan antara perilaku layanan dan standar layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di BPPTSP dan PM Kota Denpasar.
2. Mengetahui pengaruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap penggunaan biro jasa pelayanan di BPPTSP dan PM Kota Denpasar.

## **Kajian Pustaka**

### **Pelayanan**

Pelayanan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (1982) adalah cara melayani, jasa, atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan kegiatan jual beli barang atau jasa. Menurut Kotler (2005), pelayanan merupakan suatu aktifitas atau manfaat yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Produk pelayanan mungkin terikat atau tidak terikat pada produk fisik. Hal ini sesuai dengan karakteristik pelayanan yang diungkapkan oleh Sutopo (2003) dalam Wahyuni (2006), yaitu sebagai berikut: (1) pelayanan bersifat tidak dapat diraba, sehingga memiliki sifat yang bertentangan dengan barang jadi; (2) pelayanan terdiri dari kegiatan yang bersifat nyata, dan merupakan pengaruh dari tindakan-tindakan sosial; dan (3) produksi dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan, karena kejadiannya terjadi pada periode yang sama, dilokasi yang sama pula.

Dewasa ini, perkembangan dunia jasa telah memperkenalkan istilah pelayanan prima (*service of excellent*) kepada masyarakat. Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya agar pelanggan selalu loyal kepada perusahaan atau organisasi (Barata, 2004).

### **Pelayanan Publik**

Secara eksplisit, Sianipar (1999), menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku. Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M/PAN/2/2004 tentang Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, diuraikan juga mengenai prinsip pelayanan publik. Adapun prinsip-prinsip tersebut ialah sebagai berikut: (1) Kesederhanaan yaitu berupa prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah untuk dilaksanakan; (2) kejelasan dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam pelaksanaan pelayanan publik dan rincian biaya pembayaran publik dan tata cara pembayaran; (3) kepastian waktu mencerminkan pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan; (4) akurasi mencerminkan produk telah diterima oleh masyarakat dengan benar, tepat, dan sah; (5) keamanan yaitu ketika proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum; (6) tanggung jawab mencerminkan suatu kondisi dimana pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk dapat bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan, dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik tersebut (7) kelengkapan sarana dan prasarana (8) kemudahan akses, mencerminkan suatu kondisi dimana masyarakat dapat dengan mudah menjangkau lokasi pelayanan. Disamping itu, kemudahan akses juga dapat dilihat dari kemampuan masyarakat untuk memanfaatkan teknologi telekomunikasi yang disediakan untuknya dengan baik; (9) kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan dari pemberi layanan; dan (10) kenyamanan akan tercapai apabila lingkungan pelayanan tertib, teratur, dan disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti toilet, parkir, tempat ibadah, dll.

### **Kepuasan**

Secara umum, kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja produk dengan hasil yang diinginkan (Kotler, 2005). Jika kinerja memenuhi harapan, maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa amat puas. Sedangkan Jacobalis (dalam

Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.

Menurut Dutton dkk. (dalam Suprpto, 1998), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes (dalam Endah, 2008), kepuasan masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

### **Biro Jasa Pelayanan**

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki izin usaha dan instansi berwenang dalam penyelenggaraan kegiatan pelayannya harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan, terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik.

## **Kerangka Konsep dan Hipotesis**

### **Kerangka Konsep**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui yang paling berperan antara perilaku layanan atau standar layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat dan pengaruh terhadap biro jasa pelayanan pada proses perizinan SIUP dengan kegiatan usaha agribisnis di BPPTSP dan PM Kota Denpasar. Berdasarkan studi teoritik dan empirik maka dapat disusun kerangka konseptual tentang variabel-variabel penelitian serta pengaruh maupun hubungan dari variabel tersebut.

Perilaku layanan terdiri atas tujuh indikator yaitu kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan serta kesopanan dan keramahan petugas.

Standar layanan yang terdiri atas tujuh indikator yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kesesuaian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan lingkungan.

Biro Jasa Pelayanan yang terdiri atas enam indikator yaitu ketersediaan waktu pemohon, jarak tempat usaha dengan tempat pelayanan, informasi tentang pengurusan SIUP, prosedur tentang pengurusan SIUP, perilaku petugas dalam memberikan pelayanan dan beban biaya dalam pengurusan SIUP.

Berdasarkan hal tersebut diatas dua variabel eksogen yaitu perilaku layanan dan standar layanan diharapkan berpengaruh positif terhadap variabel eksogen tingkat kepuasan masyarakat. Serta variabel eksogen tingkat kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap penggunaan biro jasa pelayanan pada proses perizinan SIUP kegiatan usaha agribisnis di BPPTSP dan PM Kota Denpasar.

## Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, kerangka berpikir dan kerangka konsep penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, maka hipotesis dalam penelitian ini dapat disusun hipotesis dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Perilaku layanan atau standar layanan berperan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di BPPTSP dan PM Kota Denpasar.
2. Tingkat kepuasan masyarakat berpengaruh terhadap penggunaan biro jasa pelayanan di BPPTSP dan PM Kota Denpasar.

## Metode Penelitian

### Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung dari sumber asli. Sampel atau responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah memiliki SIUP kegiatan usaha agribisnis yang diterbitkan oleh BPPTSP dan PM Kota Denpasar sebanyak 90 responden diambil dari jumlah populasi pada periode 2010 s/d 2013 adalah sebanyak 446 orang. Penentuan jumlah responden dari populasi yang telah memperoleh SIUP kegiatan usaha agribisnis tersebut di atas menggunakan formulasi Slovin (Sevilla, dkk. 1993).

### Identifikasi Variabel Penelitian

Variabel laten yang diketahui dalam penelitian ini terdiri dari 4 variabel yaitu variabel Perilaku layanan ( $X_1$ ), Standar layanan ( $X_2$ ), tingkat kepuasan masyarakat ( $X$ ) dan Penggunaan Biro Jasa Pelayanan ( $Y$ ).

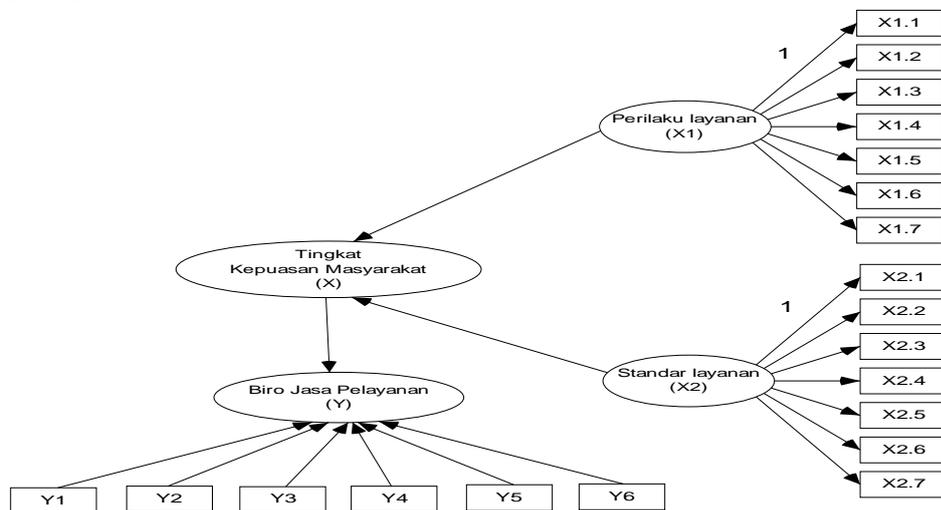
1. Indikator variabel perilaku layanan ( $X_1$ ) (variabel eksogen/independen reflektif)
  - (1) Kejelasan petugas pelayanan ( $X_{1.1}$ );
  - (2) Kedisiplinan petugas pelayanan ( $X_{1.2}$ );
  - (3) Tanggung jawab petugas pelayanan ( $X_{1.3}$ );
  - (4) Kemampuan petugas pelayanan ( $X_{1.4}$ );
  - (5) Kecepatan pelayanan ( $X_{1.5}$ );
  - (6) Keadilan mendapatkan pelayanan ( $X_{1.6}$ ); dan
  - (7) Kesopanan dan keramahan petugas ( $X_{1.7}$ ).
2. Indikator variabel standar layanan ( $X_2$ ) (variabel eksogen/independen reflektif)
  - (1) Prosedur pelayanan ( $X_{2.1}$ );
  - (2) Persyaratan pelayanan ( $X_{2.2}$ );
  - (3) Kewajaran biaya pelayanan ( $X_{2.3}$ );
  - (4) Kesesuaian biaya pelayanan ( $X_{2.4}$ );
  - (5) Kepastian jadwal pelayanan ( $X_{2.5}$ );
  - (6) Kenyamanan lingkungan ( $X_{2.6}$ ); dan
  - (7) Keamanan lingkungan ( $X_{2.7}$ ).
3. Indikator variabel Penggunaan Biro Jasa Pelayanan ( $Y$ ) (variabel endogen/dependen formatif)
  - (1) Ketersediaan waktu pemohon ( $Y_1$ );
  - (2) Jarak tempat usaha dengan tempat pelayanan ( $Y_2$ );
  - (3) Informasi tentang pengurusan SIUP ( $Y_3$ );
  - (4) Prosedur tentang pengurusan SIUP ( $Y_4$ );
  - (5) Perilaku petugas pelayanan ( $Y_5$ ); dan

(6) Beban biaya dalam pengurusan SIUP ( $Y_6$ ).

**Metode Analisis Data**

Analisis ini dilakukan berdasarkan tujuan penelitian dengan menggunakan bantuan *software* Smart PLS, adapun langkah-langkahnya sebagai berikut:

1. Estimasi Parameter SEM - *Partial Least Square* (PLS):  
 Estimasi parameter yang didapat dengan PLS dapat dikategorikan menjadi tiga yaitu:
  - (1) *Weight estimate* yang digunakan untuk menciptakan skor variabel laten.
  - (2) Mencerminkan estimasi jalur (*path estimate*) yang menghubungkan variabel laten dan antar variabel laten dan blok indikatornya (*loading*).
  - (3) Keterkaitan dengan *means* dan lokasi parameter (nilai konstan regresi) untuk indikator dan variabel laten.
2. Langkah-langkah analisis model *fit* persamaan struktural dengan SEM- *Partial Least Square* (PLS) :
  - (1) Hubungan antar variabel
  - (2) Diagram jalur (*diagram path*) PLS



Gambar 5.1  
Model SEM dengan PLS

- (3) Konversi diagram jalur ke persamaan
  - a. Konversi persamaan model pengukuran (*outer model*)

1. Variabel laten eksogen  $X_1$  (refleksif)

$$\begin{aligned}
 X_{1.1} &= \lambda_{X1.1}X_1 + \delta_1 \\
 X_{1.2} &= \lambda_{X1.2}X_1 + \delta_2 \\
 X_{1.3} &= \lambda_{X1.3}X_1 + \delta_3 \\
 X_{1.4} &= \lambda_{X1.4}X_1 + \delta_4 \\
 X_{1.5} &= \lambda_{X1.5}X_1 + \delta_5 \\
 X_{1.6} &= \lambda_{X1.6}X_1 + \delta_6 \\
 X_{1.7} &= \lambda_{X1.7}X_1 + \delta_7
 \end{aligned}$$

2. Variabel laten eksogen  $X_2$  (refleksif)

$$\begin{aligned}
 X_{2.1} &= \lambda_{X2.1}X_2 + \delta_1 \\
 X_{2.2} &= \lambda_{X2.2}X_2 + \delta_2 \\
 X_{2.3} &= \lambda_{X2.3}X_2 + \delta_3 \\
 X_{2.4} &= \lambda_{X2.4}X_2 + \delta_4 \\
 X_{2.5} &= \lambda_{X2.5}X_2 + \delta_5 \\
 X_{2.6} &= \lambda_{X2.6}X_2 + \delta_6 \\
 X_{2.7} &= \lambda_{X2.7}X_2 + \delta_7
 \end{aligned}$$

3. Variabel laten eksogen  $X$  (formatif)

$$\begin{aligned}
 X_1 &= \lambda_{X1}X + \delta_1 \\
 X_2 &= \lambda_{X2}X + \delta_2
 \end{aligned}$$

4. Variabel laten endogen Y (formatif)
- $$Y_1 = \lambda_{Y1}\eta + \varepsilon^1 \quad Y_4 = \lambda_{Y4}\eta + \varepsilon^4$$
- $$Y_2 = \lambda_{Y2}\eta + \varepsilon^2 \quad Y_5 = \lambda_{Y5}\eta + \varepsilon^5$$
- $$Y_3 = \lambda_{Y3}\eta + \varepsilon^3 \quad Y_6 = \lambda_{Y6}\eta + \varepsilon^6$$

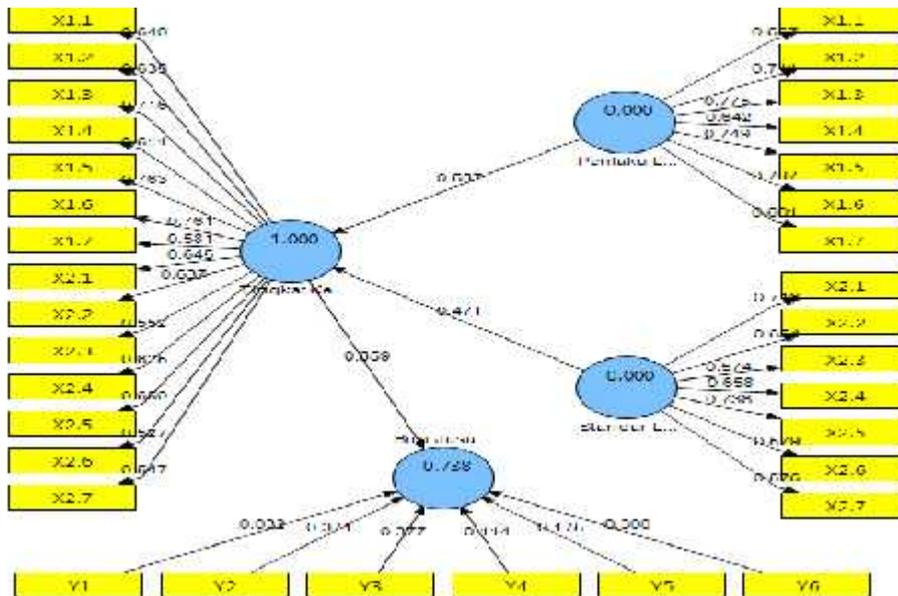
b. Konversi persamaan model struktural (*inner model*)

$$\eta = \gamma_y X + \zeta$$

- (4) Evaluasi model PLS
- (5) Pengujian hipotesis

### Hasil Penelitian dan Pembahasan

#### Diagram jalur (*diagram path*) PLS



Gambar 5.2 Model Persamaan Struktural

#### Konversi Diagram Jalur ke Persamaan

##### 1. Konversi persamaan model pengukuran (*outer model*)

(1) Variabel perilaku layanan (X<sub>1</sub>)

$$X_{1,1} = 0,667 X_1 + 0,050 \quad X_{1,5} = 0,749 X_1 + 0,029$$

$$X_{1,2} = 0,711 X_1 + 0,058 \quad X_{1,6} = 0,787 X_1 + 0,031$$

$$X_{1,3} = 0,775 X_1 + 0,040 \quad X_{1,7} = 0,601 X_1 + 0,050$$

$$X_{1,4} = 0,642 X_1 + 0,043$$

Indikator keadilan mendapatkan pelayanan ( $X_{1.6}$ ) memiliki nilai yang tertinggi yaitu sebesar 0,787, artinya indikator tersebut berpengaruh paling banyak terhadap variabel perilaku layanan. Menurut Tjiptono (2011) Antrean adalah sejumlah pelanggan yang sedang menunggu giliran dilayani oleh satu atau lebih penyedia layanan. Untuk mendukung bahwa keadilan bisa didapatkan oleh setiap pemohon, BPPTSP dan PM Kota Denpasar telah menggunakan teknologi informasi sistem antrean yaitu aplikasi antrean memudahkan dalam penerapan FIFO (*First In First Out*), dimana pemohon yang pertama datang akan dilayani terlebih dahulu.

Indikator kesopanan dan keramahan petugas ( $X_{1.7}$ ) memiliki nilai yang terendah yaitu sebesar 0,601, artinya indikator tersebut berpengaruh paling rendah terhadap variabel perilaku layanan. Hal ini secara umum mencerminkan bahwa petugas layanan BPPTSP dan PM Kota Denpasar masih rendah tingkat kesopanan dan keramahannya. Kondisi diatas dapat disebabkan karena beberapa hal yang berasal dari internal petugas pelayanan itu sendiri seperti kurang ramah, kurang senyum, bersikap tutur kata yang kurang sopan dan tidak adanya salam penyambutan ketika menerima pemohon (*attitude*).

(2) Variabel standar layanan ( $X_2$ )

$$\begin{array}{ll} X_{2.1} = 0,716 X_2 + 0,056 & X_{2.5} = 0,736 X_2 + 0,028 \\ X_{2.2} = 0,654 X_2 + 0,040 & X_{2.6} = 0,579 X_2 + 0,047 \\ X_{2.3} = 0,574 X_2 + 0,064 & X_{2.7} = 0,576 X_2 + 0,069 \\ X_{2.4} = 0,658 X_2 + 0,042 & \end{array}$$

Indikator kepastian jadwal pelayanan ( $X_{2.5}$ ) memiliki nilai yang paling tinggi yaitu sebesar 0,736 artinya indikator tersebut berpengaruh paling banyak terhadap variabel standar. Kepastian jadwal pelayanan yaitu kesesuaian antara waktu pelayanan yang diberikan dengan waktu sesuai dengan janji layanan yaitu 3 hari kerja. Hal ini menunjukkan bahwa Peraturan Walikota Nomor 22 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan perizinan dibidang perdagangan, sudah dapat dilaksanakan dengan baik oleh BPPTSP dan PM Kota Denpasar.

Indikator kewajaran biaya pelayanan ( $X_{2.3}$ ) memiliki nilai yang paling rendah yaitu sebesar 0,574 artinya indikator tersebut berpengaruh paling rendah terhadap variabel standar layanan. Kewajaran yang dimaksud pada penelitian ini adalah kesesuaian antara biaya yang dikeluarkan pemohon dengan pelayanan yang diterima pemohon yang mengajukan izin. Masalah besarnya pembiayaan yang diperlukan dalam proses perizinan patut diduga dalam proses pengurusan besarnya biaya dikeluarkan oleh pemohon tidak sesuai dengan Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2012 tentang Penghentian pemungutan retribusi di Kota Denpasar, yaitu untuk retribusi SIUP adalah bebas biaya.

## (3) Variabel tingkat kepuasan masyarakat (X)

$$X_1 = 0,587 X + 0,018$$

$$X_2 = 0,471 X + 0,018$$

Variabel perilaku layanan adalah variabel yang paling mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dengan nilai sebesar 0,587, sedangkan variabel standar layanan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat lebih kecil dengan nilai sebesar 0,471.

## (4) Variabel biro jasa pelayanan (Y)

$$Y_1 = 0,032Y + 0,068$$

$$Y_2 = 0,371Y + 0,046$$

$$Y_3 = 0,377Y + 0,040$$

$$Y_4 = 0,114Y + 0,051$$

$$Y_5 = 0,175Y + 0,044$$

$$Y_6 = 0,300Y + 0,053$$

Indikator informasi tentang pengurusan SIUP ( $Y_3$ ) memiliki nilai yang paling tinggi yaitu sebesar 0,812 artinya indikator tersebut berpengaruh paling banyak terhadap variabel biro jasa pelayanan. Menurut Tjiptono (2011) bahwa kunci dari informasi adalah suatu komunikasi yang disampaikan dalam bahasa yang mudah dipahami. Dalam hal ini pemerintah khususnya BPPTSP dan PM Kota Denpasar, diharapkan tetap melakukan sosialisasi secara kontinyu tentang prosedur perizinan dengan jangkauan wilayah lebih luas. Selain itu, sosialisasi yang dilakukan oleh BPPTSP dan PM Kota Denpasar dapat memberikan informasi yang lebih jelas dan mudah dipahami masyarakat.

Indikator ketersediaan waktu pemohon ( $Y_1$ ) memiliki nilai yang paling rendah yaitu sebesar 0,032 artinya indikator tersebut berpengaruh paling rendah terhadap variabel biro jasa pelayanan. Bila dilihat dari aspek ini, maka dapat disebutkan bahwa pemohon memiliki waktu yang cukup untuk mengurus izinnya sendiri tanpa bantuan biro jasa pelayanan, namun adanya kecenderungan pemohon yang menginginkan sesuatu yang praktis.

**2. Konversi persamaan model struktural (*inner model*)**

$$\text{Biro jasa pelayanan (Y)} = 0,859(X) + 0,033$$

Variabel tingkat kepuasan masyarakat adalah variabel yang berpengaruh terhadap biro jasa pelayanan dengan nilai sebesar 0,859.

**Hasil evaluasi kriteria *Goodness of Fit***(1) Evaluasi model pengukuran (*outer model*)

Evaluasi model pengukuran dengan indikator reflektif dievaluasi dengan :

a. Uji validitas dengan *convergent validity*

*Output* PLS menunjukkan bahwa *outer loading* memberikan nilai yang masih disarankan yaitu sebesar 0,50.

b. Uji validitas dengan *discriminant validity*

Dari tiga variabel memiliki nilai AVE berada di atas 0,50 dan nilai akar AVE lebih tinggi daripada korelasi variabel laten. Hal ini berarti pengujian *discriminant validity* dengan akar AVE menunjukkan bahwa seluruh variabel di atas dikatakan baik / valid.

Tabel 1  
Uji validitas diskriminan dengan AVE

Variabel	AVE	AVE	Keterangan
Perilaku layanan ( $X_1$ )	0.509	0.714	valid
Standar layanan ( $X_2$ )	0.501	0.708	valid
Tingkat Kepuasan masyarakat (X)	0.416	0.645	valid

c. Uji reliabilitas *composite reliability* dan *Crobach alpha*

Nilai *composite reliability* pada tiga variabel laten berada di atas 0,70, dan hasil evaluasi nilai *cronbach alpha* diatas 0,60. Nilai *composite reliability* tertinggi pada konstruk standar layanan ( $X_2$ ) sebesar 0,832 dan nilai terendah pada konstruk tingkat kepuasan masyarakat (X) sebesar 0,763. Hal ini berarti semua konstruk pada model yang diestimasi memenuhi kriteria *discriminant validity*.

Tabel 2  
*Uji Reliabilitas dengan Composite Reliability dan Crobach Alpha*

Konstruk	<i>Composite reliability</i>	<i>Cronbach alpha</i>	Keterangan
Perilaku layanan ( $X_1$ )	0.861	0.807	Reliabel
Standar layanan ( $X_2$ )	0.874	0.832	Reliabel
Tingkatkepuasan masyarakat (X)	0.832	0.763	Reliabel

Evaluasi model pengukuran dengan indikator formatif dievaluasi dengan melihat t-statistik maka dapat disimpulkan bahwa lima indikator yaitu  $Y_2$   $Y_3$   $Y_4$   $Y_5$   $Y_6$  yang signifikan, sedangkan indikator  $Y_1$  tidak signifikan karena nilai nilai t-statistik sebesar 0,471 (t-statistik < 1,65). Dapat disimpulkan bahwa indikator  $Y_1$  tidak valid untuk mengukur variabel biro jasa pelayanan.

(2) Evaluasi model struktural (*inner model*)

Hasil model persamaan di atas diperoleh nilai  $R^2$  untuk variabel biro jasa pelayanan sebesar 0,738 relatif kuat, (menurut Chin, 1998), nilai standar  $R^2$  sebesar (0,67 = kuat; 0,33 = moderat; dan 0,19 = lemah). yang mana artinya nilai tersebut mengindikasikan bahwa variabel biro jasa pelayanan dapat dijelaskan oleh variabel konstruk tingkat kepuasan masyarakat sebesar 73,8% sedangkan sisanya yaitu sebesar 26,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam model penelitian.

**Hasil pengujian hipotesis**

(1) Evaluasi kontribusi variabel perilaku layanan dan variabel standar layanan terhadap tingkat kepuasan masyarakat

Nilai korelasi menunjukkan besar hubungan antara setiap variabel *second order* terhadap variabel first order. Variabel perilaku layanan memiliki nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,956 dengan nilai kontribusi ( $R^2$ ) 0,914 yang berarti bahwa perilaku layanan berhubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini berarti semakin baik perilaku layanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Perbandingan nilai korelasi antar kedua hubungan tersebut, menunjukkan bahwa perilaku layanan lebih kuat hubungannya dibandingkan dengan standar layanan.

Perilaku layanan merupakan aktualisasi sikap petugas pelayanan dalam bentuk interaksi atau hubungan antara penyedia layanan dan penerima layanan, agar pelayanan kepada masyarakat dapat berhasil sesuai dengan tujuan BPPTSP dan PM Kota Denpasar. Kualitas perilaku yang ditunjukkan akan memberikan suatu bentuk kualitas jasa yang diberikan kepada pemohon. Makin tinggi tingkat kualitas jasa pelayanan yang diberikan makin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.

Tabel 3  
*Latent variable Correlations*

<i>Construct</i>	<b>Perilaku layanan</b>		<b>Standar Layanan</b>	
	<b>Nilai korelasi (r)</b>	<b>Kontribusi (R<sup>2</sup>)</b>	<b>Nilai korelasi (r)</b>	<b>Kontribusi (R<sup>2</sup>)</b>
Tingkat Kepuasan Masyarakat	<b>0,956</b>	<b>0,914</b>	0,930	0,865

## (2) Evaluasi koefisien jalur struktural

Tingkat Kepuasan masyarakat (X) terbukti berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap biro jasa pelayanan (Y). Hal ini dapat ditunjukkan oleh koefisien parameter jalur yang bernilai positif sebesar 0,859 dengan t-statistik sebesar 24,879 (t-statistik > 2,58), tingkat kepuasan masyarakat berpengaruh positif terhadap penggunaan biro jasa pelayanan di BPPTSP dan PM Kota Denpasar dapat dibuktikan.

Tabel 4  
*Koefisien Jalur Struktural*

<b>Hubungan Antar Variabel</b>	<b>Entire Sample estimate</b>	<b>Standard error</b>	<b>T-tatistic</b>	<b>Keterangan</b>
Tingkat kepuasan masyarakat (X) -> Biro jasa pelayanan (Y)	0,859	0,034	24,879	Positif dan sangat signifikan

Hal ini menunjukkan bahwa walaupun tingkat kepuasan masyarakat baik namun pada kenyataannya masyarakat yang akan mengurus SIUP agribisnis masih menggunakan biro jasa pelayanan. Menurut Jati (2011), yang menjelaskan bahwa masyarakat cenderung bersikap apatis, ketika dihadapkan pada proses pelayanan yang cukup rumit, oleh sebab itu masyarakat dalam hal ini pemohon izin menilai penggunaan biro jasa pelayanan dalam mengurus izin merupakan pilihan yang tepat, dimana biro jasa tersebut dapat memberikan sebuah pelayanan yang cepat, tanpa harus menunggu proses antrian yang memakan waktu.

## **Simpulan dan Saran**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diperoleh simpulan sebagai berikut :

1. Kualitas perilaku dalam pelayanan yang baik akan berdampak terhadap kualitas pelayanan yang memuaskan. Kondisi kualitas perilaku layanan di BPPTSP dan PM

Kota Denpasar yang baik akan meningkatkan kepuasan dan dapat mendorong pemohon untuk mengajukan SIUP agribisnis secara mandiri.

2. Walaupun tingkat kepuasan masyarakat baik namun pada kenyataannya masyarakat yang akan mengurus SIUP agribisnis masih menggunakan biro jasa pelayanan. karena dianggap lebih praktis.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Perlu dilakukan pelatihan kepribadian kepada petugas pelayanan untuk meningkatkan perilaku layanan.
2. Perlu dibuat sistem standar pelayanan dengan sistem online dan konter prioritas sehingga proses pengurusan SIUP agribisnis lebih mudah, cepat dan sederhana.
3. BPPTSP dan PM Kota Denpasar perlu melakukan standarisasi terhadap biro jasa pelayanan yang melakukan proses perizinan agar tidak merugikan masyarakat.
4. Penelitian ini masih memiliki berbagai kelemahan dan kekurangan, oleh karenanya dipandang perlu dilakukan penelitian lebih lanjut dan lebih komprehensif dalam bidang perizinan SITU/HO.

### **Ucapan Terima kasih**

Melalui media ini saya menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus kepada Prof. Dr. Ir. I Made Narka Tenaya, MS. (Pembimbing I) dan Dr. Ir. I Made Sudarma, MS. (Pembimbing II) atas bimbingan serta dukungan semangat yang telah diberikan, sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.

### **Daftar Pustaka**

- Barata. 2004. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.
- Chin, W. 2003. *A Partial Least Squares Latent Variable Modelling for Measuring Interaction Effects. Journal Information System Research*, 1(1);189-217
- Endah, R. 2008. "Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan". Skripsi, Universitas Diponegoro.
- Ferdinand, A.T. 2006. Metode Penelitian Manajemen : Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis, dan Disertasi Ilmu Manajemen. Semarang: BP UNDIP
- Ghozali, I. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS19. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, P. 2005. Manajemen Pemasaran. Jakarta: PT. Indeks
- Peraturan Walikota Nomor 22 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perizinan Dibidang perdagangan.
- Peraturan Walikota Nomor 12 Tahun 2012 tentang Penghentian Pemungutan Rentribusi di Kota Denpasar

- Sevilla, Consuelo G. dkk. 1993. Pengantar Metode Penelitian. Alimuddin, Tuwu. (terjemahan). Universitas Indonesia. Jakarta.
- Siagian, dan Sondang, P. 2001. Administrasi Pembangunan: Konsep, Dimensi dan Strateginya. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sianipar, J.P.G . 1999. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: LAN
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. 2011. Service, Quality, and Satisfaction. Yogyakarta: Andi.