

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Perizinan merupakan instrumen kebijakan pemerintah untuk melakukan pengendalian atas eksternalitas negatif yang mungkin ditimbulkan oleh aktifitas sosial maupun ekonomi. Perizinan juga merupakan instrumen untuk alokasi barang publik secara efisien, adil, mencegah asimetri informasi, dan perlindungan hukum atas kepemilikan atau penyelenggaraan kegiatan. Sebagai instrumen pengendalian, perizinan memerlukan rasionalitas yang jelas dan tertuang dalam bentuk kebijakan pemerintah sebagai sebuah acuan. Tanpa rasionalitas dan desain kebijakan yang jelas, maka perizinan akan kehilangan maknanya sebagai instrumen untuk membela kepentingan masyarakat atas tindakan yang berdasarkan pada kepentingan individu (Suhirman dkk 2002: 9)

Dalam hal pelayanan perizinan, pemerintah pusat telah membuat pedoman bagi penyelenggaraan pelayanan publik (terutama perizinan) yang berorientasi pada masyarakat. Pemerintah pusat melalui Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara berinisiatif melakukan regulasi dengan menerbitkan tiga Keputusan Menteri (Kepmen) yang merupakan dasar hukum untuk dijadikan pedoman oleh pemerintah daerah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Regulasi tersebut diantaranya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tersebut dijelaskan bahwa hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan juga harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan kepastian bagi warga penerima pelayanan.

Agar penyelenggaraan pelayanan memiliki standar pelayanan maka pemerintah menerbitkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25/KEP/M.PAN/02/2004 tentang Pedoman Umum Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Pemerintah. Peraturan ini dibuat acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan - kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun indeks kepuasan masyarakat secara periodik di lingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan, indeks kepuasan masyarakat, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah pusat dan daerah, tergantung kepada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana di masing-masing instansi serta masyarakatnya.

Disamping Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, pemerintah juga mengeluarkan peraturan mengenai Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam bentuk Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 26/KEP/M.PAN/02/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Secara teknis transparansi dan akuntabilitas harus dilaksanakan pada seluruh aspek manajemen pelayanan publik, meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, pengawasan atau pengendalian dan laporan hasil kerjanya. Transparansi dan akuntabilitas hendaknya dimulai dari proses perencanaan pengembangan pelayanan publik karena sangat terkait dengan kepastian berusaha bagi investor baik dalam negeri maupun luar negeri, serta kepastian pelayanan bagi masyarakat umum yang memerlukan dan yang berhak atas pelayanan

Regulasi tersebut disusun dalam paradigma dimana sebagian besar urusan pemerintah dalam pelayanan publik menjadi kewenangan daerah, sehingga keempat keputusan tersebut menjadi pedoman bagi penyusunan pelayanan sesuai dengan kemampuan daerah. Ini berarti pemerintah daerah dapat menetapkan sistem dan pola pelayanan publik yang disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan daerah, sehingga dapat memberikan pelayanan kepada publik dengan kualitas yang lebih baik (Sahetapy, 2004:7).

Berdasarkan kebijakan di atas, beberapa pemerintah daerah melakukan berbagai pembenahan dan terobosan inovatif dalam melakukan reformasi pelayanan yang terkait dengan perizinan. Upaya reformasi pelayanan perizinan yang dilakukan oleh pemerintah daerah tidak hanya berusaha untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD), melainkan juga sebagai tanggung jawab untuk melindungi masyarakatnya terhadap eksternalitas negatif dari aktifitas sosial ekonomi. Sebab dengan adanya pelayanan perizinan yang baik, maka akan tercipta lingkungan sosial ekonomi yang kondusif.

Sejak otonomi daerah, beberapa daerah telah menata ulang kebijakan perizinan dengan kebijakan UPT yang dikenal dengan Pelayanan Satu Atap. Pada dasarnya tidak ada perubahan berarti dengan UPT dalam pengurusan izin usaha masih melibatkan berbagai dinas terkait. Perubahannya adalah berbagai dinas terkait yang berwenang mengeluarkan izin ditempatkan di satu atap, sehingga pelaku usaha atau masyarakat tidak perlu bolak balik mendatangi beberapa dinas terkait yang sebelumnya terpisah tempatnya. Upaya lain yang bisa diterapkan dalam kebijakan perizinan adalah dengan menerapkan *One Step System* (OSS). OSS agak berbeda dengan UPT yang masih melibatkan beberapa dinas terkait. OSS hanya melibatkan satu dinas saja, misalnya dengan membentuk Dinas Perizinan yang berwenang memproses dan memberikan izin usaha. Penerapan OSS ini dapat lebih menyederhanakan prosedur pemberian izin dan mempercepat proses perizinan usaha.

Untuk lebih meningkatkan penyelenggaraan perizinan secara transparan, efisien dan efektif serta dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pemerintahan yang baik dan bersih dari korupsi, kolusi dan nepotisme maka pemerintah menyempurnakan Peraturan Walikota Nomor 09 Tahun 2007 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta maka pemerintah kota Yogyakarta dengan menerbitkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 33 Tahun 2008 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta.

Adanya perubahan ketentuan peraturan perundang-undangan yang mengatur pelaksanaan perizinan dan evaluasi pelaksanaan pelayanan perizinan di lingkup Pemerintah Kota Yogyakarta, maka pemerintah kota kembali menyempurnakan Peraturan Walikota Nomor 33 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Perizinan pada Pemerintah Kota Yogyakarta maka pemerintah kota Yogyakarta kemabli menerbitkan Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 18 Tahun 2011 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Pada Pemerintah Kota Yogyakarta

Dari lima pemerintahan kabupaten dan kota yang ada, baru pemerintahan Kota Yogyakarta yang mempunyai komitmen dalam melakukan pembenahan organisasi perizinan dengan menyusun langkah-langkah strategis untuk melakukan reformasi pelayanan perizinan dari Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) menjadi Dinas Perizinan (Zudianto, 2005). Berdasarkan peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 33 Tahun 2008 tentang penyelenggaraan perizinan, ada 29 jenis izin yang dilayani dalam

dinas perizinan Kota Yogyakarta, pelaksanaannya tetap dikoordinasikan dengan unit kerja pengelolanya masing-masing. Hal yang berkaitan dengan persyaratan, mekanisme dan tata cara, jangka waktu penyelesaian dan biaya yang diperlukan, telah diatur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang telah ditetapkan dalam Peraturan Daerah Kota Yogyakarta (<http://perizinan.jogjakota.go.id>)

International Finance Corporation (IFC) dalam laporan *survey Doing Business* 2011 yang dirilis tahun 2012. Survei dari lembaga milik Bank Dunia itu dilakukan di 20 kota di Indonesia dan 183 negara. Kota Yogyakarta menempati peringkat ke empat dunia dalam survei kemudahan mendirikan usaha. Kota Yogyakarta unggul dalam tiga kategori indikator pelayanan publik yang baik, yakni pengurusan izin usaha, izin mendirikan bangunan, dan pendaftaran properti (<http://perizinan.jogjakota.go.id>). Berdasarkan fakta di atas maka dapat diketahui bahwa dinas perizinan kota Yogyakarta telah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sehingga dinas perizinan kota Yogyakarta menempati peringkat ke empat dunia dalam survei kemudahan memberikan perizinan.

Kualitas merupakan *confirmation to requirement*, yaitu apa yang dirasakan oleh seseorang sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan Nasution (dalam Pambudi, 2009 :18). Ia juga menambahkan kualitas merupakan kondisi dinamis lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan masyarakat. Sedangkan pelayanan menurut Sugiarto (2002:216) adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah

perusahaan atau instansi untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan atau masyarakat sehingga tercapai kepuasan.

Berdasarkan definisi tersebut dapat disimpulkan kualitas pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan atau instansi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai atau melebihi harapan masyarakat.

Lehtinen dan Lehtinen (dalam Tjiptono, 2001:97) menyatakan bahwa kualitas pelayanan dihasilkan dalam interaksi antara masyarakat dan elemen-elemen organisasi yang menyediakan jasa pelayanan. Salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran adalah *servqual* yang dikembangkan oleh Parasuraman dkk (1988). *Servqual* merupakan suatu metode pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka dapatkan (*Perceived Service*) dengan pelayanan yang mereka harapkan atau butuhkan (*Expected Service*). Jika layanan yang diterima pelanggan lebih dari yang mereka harapkan, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas, namun jika pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari yang mereka harapkan, maka pelayanan dikatakan tidak berkualitas (Parasuraman dkk 1988). Pada penelitian selanjutnya Parasuraman dkk (1988) menyempurnakan dimensi kualitas pelayanan menjadi lima dimensi yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy* dan *responsiveness*.

Monang Sitorus (2009) membuktikan bahwa kelima dimensi tersebut (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*) mempunyai

pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik. Dimensi kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (2010:42-43) meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak dan keseimbangan hak dan kewajiban.

Berdasarkan uraian-uraian tersebut di atas patut diduga bahwa ada pengaruh yang erat antara faktor-faktor kualitas pelayanan (*reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy* dan *tangibles*) terhadap kualitas pelayanan dinas perizinan pemerintah kota Yogyakarta. Oleh karena itu penyusun akan membuktikan secara empirik pengaruh faktor-faktor tersebut terhadap kualitas pelayanan perizinan pada dinas perizinan pemerintah kota Yogyakarta. Akan tetapi pada penelitian ini penyusun hanya akan menguji dua faktor saja yaitu *empathy* dan *reliability*. Hal ini dikarenakan banyak penelitian empiris yang membuktikan bahwa kedua faktor tersebut yang berpengaruh paling besar terhadap kualitas pelayanan salah satunya adalah penelitian yang dilakukan oleh Monang Sitorus yang dimuat dalam jurnal Borneo Administrator Volume 5 No 1 tahun 2009. Koefisien regresi variabel *empathy* sebesar 0,53 dan koefisien regresi pada variabel *reliability* sebesar 0,74 lebih besar bila dibandingkan dengan koefisien regresi variabel lainnya seperti *responsiveness*, *assurance* dan *tangibles*. Berdasarkan alasan tersebut maka judul penelitian ini adalah **“Pengaruh *Empathy* dan *Reliability* terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan (Studi Kasus Pada Dinas Perizinan Pemerintah Kota Yogyakarta Tahun 2013).**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pengaruh *empathy* terhadap kualitas pelayanan perizinan pemerintah Kota Yogyakarta?
2. Bagaimanakah pengaruh *reliability* terhadap kualitas pelayanan perizinan pemerintah Kota Yogyakarta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan seperti yang telah diuraikan diatas, penulis dalam melaksanakan penelitian ini memiliki tujuan sebagai berikut:

1. Mengetahui *empathy* dan *reliability* terhadap kualitas pelayanan perizinan pemerintah Kota Yogyakarta.
2. Mengetahui faktor manakah yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan pemerintah Kota Yogyakarta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan manfaat baik dari segi teori maupun praktis. Manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini adalah:

1. Secara Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat memperkaya bahan kepustakaan dan mampu memberikan kontribusi pada pengembangan ilmu manajemen

khususnya bidang manajemen pelayanan publik yang dapat dijadikan dasar pengambilan keputusan kebijakan.

2. Secara Empiris

Sebagai masukan bagi pengambilan keputusan bagi pihak pemerintah kota Yogyakarta khususnya dinas perizinan kota Yogyakarta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik khususnya dalam hal perizinan.

E. Kerangka Dasar Teori

1. Konsep Kualitas Pelayanan

a. Pengertian Kualitas

Kualitas merupakan suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Wyckof dalam Tjiptono, 2000:52). Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Goetsch dan Davis, 1994 dalam Tjiptono, 2000:51)

Kualitas dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri dari kualitas disain dan kualitas kesesuaian. Kualitas disain merupakan fungsi spesifikasi produk sedangkan kualitas kesesuaian merupakan suatu ukuran seberapa jauh suatu produk

memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditetapkan.
(Tjiptono, 2003:3)

Kata kualitas memiliki banyak definisi yang berbeda dan bervariasi, mulai dari definisi yang konvensional hingga yang strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: *performance* (kinerja), *reability* (keandalan), *ease of use* (mudah dalam penggunaan), *esthetics* (estetika), dsb. Sedangkan dalam definisi startegis dinyatakan bahwa kualitas adalah sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the need of costumers*) (Sinambela, 2010:6). Hal ini sejalan dengan yang dikemukakan Vincent dan Gasperz (2006:1), bahwa kualitas diartikan sebagai segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan dan upaya perubahan kearah perbaikan terus-menerus sehingga dikenal istilah Q = MATCH (*Meets Agreed Terms and Changes*).

Menurut *the American Society of Quality Control*, sebagaimana dikutip oleh Purnama (2006:9) kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau layanan menyangkut kemampuan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah dittentukan atau yang bersifat laten. Sementara itu Gasperz dalam Lukman (2000: 9-11) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu kepada pengertian pokok:

- (1). Kualitas terdiri atas sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun keistimewaan aktraktif yang memenuhi keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.
- (2). Kualitas terdiri atas segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

Sedangkan kualitas menurut Fandy Tjiptono (dalam Pasolong, 2007:132) adalah 1) kesesuaian dengan persyaratan atau tuntutan, 2) kecocokan pemakaian, 3) perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan, 4) bebas dari kerusakan, 5) pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, 6) melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, 7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Triguna (1997:76) mengartikan kualitas sebagai standar yang harus seseorang, kelompok, lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya kerja, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal, dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan, persyaratan pelanggan atau masyarakat. Disamping itu kualitas (*quality*) menurut Montgomery dalam Pasolong (2007: 132), "*the extent to which products meet the requirement of people who use them*", yang artinya bahwa suatu produk dikatakan berkualitas bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Menurut *American Society for Quality Control*, kualitas adalah keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik-

karakteristik dari suatu produk/jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten (Lupiyoadi, 2001: 144).

Berdasarkan berbagai pengertian tersebut di atas kualitas merupakan suatu kondisi yang dinamis, dari suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dari suatu produk atau jasa dalam upaya untuk memenuhi keinginan pelanggan.

b. Pelayanan

1) Pengertian

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung (Moenir, 2006:16-17). Membicarakan pelayanan berarti membicarakan suatu proses kegiatan yang konotasinya lebih kepada hal yang abstrak (*intangible*). Pelayanan adalah merupakan suatu proses, proses tersebut menghasilkan suatu produk yang berupa pelayanan, yang kemudian diberikan kepada pelanggan.

Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan diantaranya adalah Moenir (Pasolong, 2007:128),

pelayanan dapat dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Sementara itu Hasibuan (2001) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan pemberian jasa dari satu pihak ke pihak lain, dimana pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerima.

Kotler (dalam Lukman, 2000:8) mengemukakan bahwa pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Lukman (2000:5) pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sedangkan definisi yang lebih rinci diberikan oleh Gronroos dalam Ratminto (2005:2) yaitu pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hak lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau masyarakat.

2) Jenis-jenis Pelayanan

Menurut Batinggi (1998:21) terdapat tiga jenis layanan yang bisa dilakukan oleh siapapun, yaitu :

a) Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas - petugas di bidang Hubungan Masyarakat (HUMAS), bidang layanan Informasi, dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan. Agar supaya layanan lisan berhasil sesuai dengan yang diharapkan, ada syarat - syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku layanan yaitu:

- (1). Memahami masalah - masalah yang termasuk ke dalam bidang tugasnya.
- (2). Mampu memberikan penjelasan apa yang diperlukan, dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
- (3). Bertingkah laku sopan dan ramah

b) Layanan dengan tulisan

Layanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam melaksanakan tugas. Sistem layanan pada abad informasi ini menggunakan sistem layanan jarak jauh dalam bentuk tulisan.

Layanan tulisan ini terdiri dari 2 (dua) golongan yaitu, berupa petunjuk informasi dan yang sejenis ditujukan kepada orang-orang yang berkepentingan, agar memudahkan mereka

dalam berurusan dengan instansi atau lembaga pemerintah. Kedua, layanan berupa reaksi tertulis atau permohonan laporan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya. Adapun kegunaannya yaitu :

- (1). Memudahkan bagi semua pihak yang berkepentingan.
- (2). Menghindari orang yang banyak bertanya kepada petugas
- (3). Mamperlancar urusan dan menghemat waktu bagi kedua pihak, baik petugas maupun pihak yang memerlukan pelayanan.
- (4). Menuntun orang ke arah yang tepat

c) Layanan dengan perbuatan

Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan dilakukan oleh petugas-petugas yang memiliki faktor keahlian dan ketrampilan. Dalam kenyataan sehari - sehari layanan ini memang tidak terhindar dari layanan lisan jadi antara layanan perbuatan dan lisan sering digabung. Hal ini disebabkan karena hubungan pelayanan secara umum banyak dilakukan secara lisan kecuali khusus melalui hubungan tulis yang disebabkan oleh faktor jarak.

c. Kualitas Pelayanan

Waykof (dalam Purnama, 2006:19), menyebutkan kualitas layanan sebagai tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen atau masyarakat. Sedangkan menurut Parasuraman dkk (dalam Purnama,

2006:19), kualitas layanan merupakan perbandingan antara layanan yang dirasakan (persepsi) konsumen atau masyarakat dengan kualitas layanan yang diharapkan konsumen atau masyarakat. Jika kualitas layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan maka layanan dikatakan berkualitas dan memuaskan.

Pelayanan yang berhasil guna dalam suatu organisasi adalah bahwa pelayanan yang diberikan oleh anggota organisasi tersebut dapat memberikan kepuasan kepada konsumen atau masyarakat. Sebagai tolak ukur adalah tidak adanya atau kurangnya keluhan dari masyarakat atau konsumen. Sedangkan pelayanan umum yang berhasil guna ditandai dengan tidak adanya calo-calo.

Konsep kualitas pelayanan dapat pula dipahami melalui "*consumer behaviour*" (perilaku konsumen) yaitu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan dan mengevaluasi suatu produk pelayanan yang diharapkan mampu memenuhi kebutuhannya. Keputusan-keputusan konsumen untuk mengkonsumsi atau tidak mengkonsumsi suatu barang/jasa dipengaruhi berbagai faktor, antara lain persepsinya terhadap kualitas pelayanan. Hal ini menunjukkan adanya interaksi yang kuat antara kepuasan konsumen atau masyarakat dengan kualitas pelayanan (Pasolong, 2007:135)

Pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang berorientasi pada pelanggan sangat tergantung pada kepuasan pelanggan atau masyarakat. Lukman (2000:8) menyebut salah satu ukuran keberhasilan

menyajikan pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Pendapat tersebut artinya menuju kepada pelayanan eksternal, dari perspektif pelanggan, lebih utama atau lebih didahulukan apabila ingin mencapai kinerja pelayanan yang berkualitas.

Kasmir (Pasolong, 2007:133), mengatakan bahwa pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan atau masyarakat dengan standar yang ditentukan. Sementara itu Gerson (dalam Pasolong, 2007:134) menyatakan pengukuran kualitas internal memang penting, tetapi semua itu tidak ada artinya jika pelanggan atau masyarakat tidak puas dengan yang diberikan. Untuk membuat pengukuran kualitas lebih berarti dan sesuai, “tanyakan” kepada pelanggan atau masyarakat apa yang mereka inginkan, yang bisa memuaskan mereka.

Pendapat tersebut dapat diartikan bahwa kedua sudut pandang tentang pelayanan itu penting, karena bagaimanapun pelayanan internal adalah langkah awal dilakukannya suatu pelayanan. Akan tetapi pelayanan tersebut harus sesuai dengan keinginan pelanggan atau masyarakat yang dilayani. Artinya bagaimanapun upaya untuk memperbaiki kinerja internal harus mengarah atau merujuk pada apa yang diinginkan pelanggan atau masyarakat (eksternal). Kalau tidak demikian, bagaimanapun performa suatu organisasi tetapi kalau tidak sesuai dengan keinginan pelanggan atau masyarakat tidak memuaskan,

citra kinerja organisasi tersebut akan dinilai tetap tidak bagus (Pasalong, 2007:133).

Kualitas harus dimulai dari konsumen atau masyarakat dan berakhir pada konsumen atau masyarakat. Artinya spesifikasi kualitas layanan harus dimulai dengan mengidentifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen atau masyarakat yang dituangkan ke dalam harapan konsumen atau masyarakat dan penilaian akhir diberikan oleh konsumen atau masyarakat melalui informasi umpan balik yang diterima perusahaan atau instansi. Sehingga peningkatan kualitas layanan harus dilakukan dengan komunikasi yang efektif dengan konsumen atau masyarakat (Purnama, 2006: 39).

Sedangkan Zeithalm (dalam Rakhmat, 2009), mengatakan ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas layanan, yaitu *expectative service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Karena kualitas pelayanan berpusat pada pelanggan atau masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat, maka Zeithaml mendefinisikan bahwa pelayanan yang seharusnya adalah penyampaian pelayanan secara *excellent* atau superior dibandingkan dengan pemenuhan harapan konsumen atau masyarakat. Artinya pelayanan yang diberikan seharusnya melebihi harapan konsumen atau masyarakat agar tercipta kepuasan konsumen atau masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

d. Pengukuran Kualitas Pelayanan

SERVQUAL merupakan salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran. Servqual dikembangkan oleh Parasuraman dkk (1988). SERVQUAL merupakan suatu metode pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan perbandingan antara persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang mereka dapatkan (*perceived service*) dengan pelayanan yang mereka harapkan atau butuhkan (*expected service*). Jika layanan yang diterima pelanggan lebih dari yang mereka harapkan, maka pelayanan dapat dikatakan berkualitas, namun jika pelayanan yang diterima pelanggan kurang dari yang mereka harapkan, maka pelayanan dikatakan tidak berkualitas. Dengan demikian baik atau tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten.

Menurut Parasuraman dkk (1988), harapan pelanggan terhadap pelayanan dapat dilihat dari 10 dimensi kualitas pelayanan, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, competence, courtesy credibility, security, access, communication* dan *understanding the customer*. Sementara pada penelitian berikutnya, Parasuraman menyempurnakan 10 dimensi tersebut menjadi 5 dimensi utama, yaitu *RATER (reliability, assurance, tangible, empathy, dan responsiveness)*.

1) *Reliability* (Kehandalan)

Kemampuan suatu perusahaan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan janji yang diberikan kepada pelanggan secara akurat dan terpercaya. Kecepatan waktu pelayanan untuk semua

pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi sesuai dengan harapan pelanggan.

2) *Assurance* (Jaminan)

Faktor-faktor yang mendukung pertumbuhan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan, seperti pengetahuan, sikap sopan santun, dan kemampuan para karyawan perusahaan. *Assurance* terdiri dari beberapa komponen, yaitu komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*) dan sopan santun (*courtesy*).

3) *Tangible* (Bukti langsung)

Kemampuan suatu perusahaan dalam memperlihatkan kepada pihak eksternal akan eksistensi perusahaan. Sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang akan diberikan kepada pelanggan seperti gedung, perlengkapan, peralatan, gudang, penampilan pegawai perusahaan dan lain-lain.

4) *Empathy* (Empati)

Memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami apa yang diinginkan oleh pelanggan. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

5) *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Keinginan yang tulus untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membuat pelanggan menunggu terlalu lama, merasa tidak dilayani dengan cepat, mengabaikan permintaan pelanggan akan membuat pelanggan memberikan penilaian yang buruk mengenai kualitas pelayanan.

2. Pelayanan Publik

a. Definisi Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat (Ikhsan, 2006:1). Oleh sebab itu, menurut Mujianto (2010:20) ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Sementara istilah publik, yang berasal dari bahasa Inggris (*public*), terdapat beberapa pengertian, yang memiliki arti dalam bahasa Indonesia, yaitu umum, masyarakat dan negara. Sedangkan dalam pengertian negara salah satunya adalah *public authorities* (otoritas negara), *public building* (bangunan negara), *public revenue* (penerimaan negara) dan *public sector* (sektor negara). Dalam hal ini, pelayanan publik merujuk pada pengertian masyarakat atau umum.

Mujianto, (2010:20) menyatakan karakteristik khusus dari pelayanan publik yang membedakan dari pelayanan swasta adalah sebagai berikut:

- a. Sebagian besar layanan pemerintah berupa jasa dan barang tak nyata.
- b. Selalu terkait dengan jenis pelayanan-pelayanan yang lain, dan membentuk sebuah jalinan sistem pelayanan yang berskala nasional
- c. Pelanggan internal cukup menonjol, sebagai akibat dari tatanan organisasi pemerintah yang cenderung birokratis. Dalam pelayanan berlaku prinsip utamakan pelanggan eksternal lebih dari pelanggan internal. Namun kondisi nyata dalam hal hubungan antar lembaga pemerintahan sering memojokkan petugas pelayanan agar mendahulukan pelanggan internal.
- d. Efisiensi dan efektivitas pelayanan akan meningkat seiring dengan peningkatan mutu pelayanan. Semakin tinggi mutu pelayanan bagi masyarakat, maka semakin tinggi pula kepercayaan masyarakat kepada pemerintah. Dengan demikian akan semakin tinggi pula peran serta masyarakat dalam kegiatan pelayanan.
- e. Masyarakat secara keseluruhan diperlakukan sebagai pelanggan tak langsung, yang sangat berpengaruh kepada upaya-upaya pengembangan pelayanan. Desakan untuk memperbaiki pelayanan oleh polisi bukan dilakukan oleh hanya pelanggan langsung (mereka yang pernah mengalami gangguan keamanan saja), akan tetapi juga oleh seluruh lapisan masyarakat.

- f. Tujuan akhir dari pelayanan publik adalah terciptanya tatanan kehidupan masyarakat yang berdaya untuk mengurus persoalannya masing-masing

b. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik yang berkualitas, oleh Sinambela (2010:43) didefinisikan melalui ciri-ciri berikut:

- 1) Pelayanan yang bersifat anti birokratis
- 2) Distribusi pelayanan
- 3) Desentralisasi dan berorientasi kepada klien

Adapun pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat menurut Moenir (2006:41-44) adalah sebagai berikut:

- 1) Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam arti tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat
- 2) Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa gerutu, sindiran atau hal-hal yang bersifat tidak wajar.
- 3) Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib, dan tidak pandang bulu.
- 4) Pelayanan yang jujur dan terus terang, artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan, sehingga orang tidak menunggu-nunggu sesuatu yang tidak jelas.

Karena dalam pelayanan publik, kepuasan masyarakat merupakan faktor penentu kualitas, maka setiap organisasi penyedia layanan publik

diharapkan mampu memberikan kepuasan kepada pelanggannya. Dan untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (Sinambela, 2010:42-43) :

- 1) Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- 4) Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- 5) Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Gasper (1997:2), karakteristik atau atribut yang harus diperhitungkan dalam perbaikan kualitas pelayanan ada 10 (dimensi), antara lain sebagai berikut :

1) Kepastian waktu pelayanan

Ketetapan waktu yang di harapkan berkaitan dengan waktu proses atau penyelesaian, pengiriman, penyerahan, jaminan atau garansi, dan menanggapi keluhan.

2) Akurasi pelayanan

Akulturasi pelayanan berkaitan dengan reabilitas pelayanan, bebas dari kesalahan-kesalahan.

3) Kesopanan dan keramahan

Dalam memberikan pelayanan personil yang berada di garis depan yang berinteraksi langsung dengan pelanggan harus dapat memberikan sentuhan pribadi yang menyenangkan. Sentuhan pribadi yang menyenangkan tercermin melalui penampilan, bahasa tubuh dan tutur bahasa yang sopan, ramah, lincah dan gesit.

4) Tanggung jawab

Bertanggung jawab dalam penerimaan pesan atau permintaan dan penanganan keluhan pelanggan eksternal.

5) Kelengkapan

Kelengkapan pelayanan menyangkut lingkup (cakupan) pelayanan ketersediaan sarana pendukung.

6) Kemudahan mendapatkan pelayanan

Kemudahan mendapatkan pelayanan berkaitan dengan banyaknya petugas yang melayani dan fasilitas yang mendukung.

7) Pelayanan pribadi

Pelayanan pribadi berkaitan dengan ruang/tempat pelayanan kemudahan, ketersediaan, data/Informasi dan petunjuk – petunjuk.

8) Variasi model pelayanan

Variasi model pelayanan berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola baru pelayanan.

9) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan

Kenyamanan pelayanan berkaitan dengan ruang tunggu/tempat pelayanan, kemudahan, ketersediaan data dan Informasi dan petunjuk-petunjuk.

10) Atribut pendukung pelayanan

Atribut pendukung pelayanan dalam hal ini adalah sarana dan prasarana yang di berikan dalam proses pelayanan.

Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1) Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan.

3) Biaya Pelayanan

Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan.

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 Pelayanan Publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat sesuai berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dalam penelitian ini penyusun menggunakan indikator kualitas pelayanan yang disampaikan oleh Sinambela (2010). Hal ini dikarenakan indikator yang disampaikan oleh Sinambela (2010) merupakan indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Berbeda dengan indikator kualitas pelayanan menurut Gasper (1997:2), indikator tersebut digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan perusahaan industri bukan untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

F. Kerangka Konsep

Kerangka konseptual penelitian menurut Haryoko (dalam Iskandar, 2008: 54) adalah menjelaskan secara teoritis variabel-variabel penelitian, tentang bagaimana pertautan teori-teori yang berhubungan dengan variabel-variabel penelitian yang ingin diteliti, yaitu variabel bebas dengan variabel terikat. Pada penelitian ini variabel terikatnya adalah kualitas pelayanan dan variabel bebasnya adalah *empathy* dan *reliability*

1. Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Dependen atau Variabel Y

Kualitas pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan atau instansi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang sesuai atau melebihi harapan masyarakat. Sinambela (2010:42-43).

2. *Empathy* Sebagai Variabel Independen atau Variabel X1

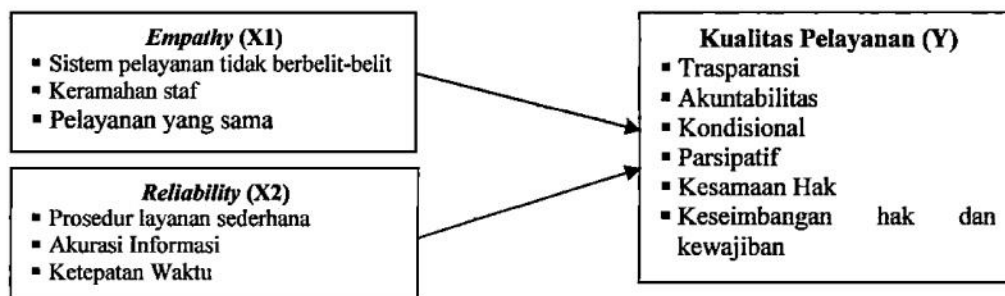
Empathy adalah dimensi yang berkaitan kepedulian yang diberikan penyedia layanan jasa kepada pelanggan Parasuraman dkk (1988). Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Monang Sitorus (2009) membuktikan bahwa *empathy* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

3. *Reliability* Sebagai Variabel Independen atau Variabel X2

Menurut Parasuraman dkk (1988), *reability* adalah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau instansi untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh Maulana (2007) dengan judul penelitian kualitas pelayanan publik studi eksploratif tentang kualitas dan faktor-faktor yang

mempengaruhi kualitas pelayanan surat ijin mengemudi (SIM) keliling oleh kantor pelayanan surat ijin mengemudi satlantas polrestabes Surabaya dapat diketahui bahwa terdapat pengaruh antara *reliability* terhadap kualitas pelayanan.

Berdasarkan penjelasan diatas maka konseptual dalam penelitian ini disederhanakan dalam gambar 1 berikut:



Gambar 1
Kerangka Konsep Penelitian

G. Definisi Operasional Variabel

Variabel penelitian adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:38). Fungsi dari definisi operasional variabel adalah dapat memberi arah penelitian dan memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data. Definisi operasional dari variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Dependen atau Variabel Y

Kualitas pelayanan adalah upaya maksimal yang diberikan oleh petugas pelayanan dari sebuah perusahaan atau instansi untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat yang sesuai atau melebihi harapan masyarakat. Dalam, pengukuran kualitas pelayanan penyusun menggunakan indikator yang di sampaikan oleh Sinambela (2010:42-43), sebagai berikut:

- a. Transparansi, yakni pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti;
- b. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- c. Kondisional, yakni pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
- d. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat;
- e. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

2. *Empathy* Sebagai Variabel Independen atau Variabel X1

Empathy adalah dimensi yang berkaitan kepedulian yang diberikan penyedia layanan jasa kepada pelanggan Indikatornya menurut Parasuraman dkk (1988) adalah sebagai berikut:

- a. Sistem pelayanan tidak berbelit – belit
- b. Keramahan *staff*
- c. Pelayanan yang sama

3. *Reliability* Sebagai Variabel Independen atau Variabel X2

Menurut Parasuraman dkk (1988), *reability* adalah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau instansi untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan. Indikatornya adalah sebagai berikut

- a. Prosedur layanan yang sederhana
- b. Akurasi informasi;
- c. Ketepatan waktu dalam penyelesaian perijinan.

H. Hipotesis

Berdasarkan landasan teori, dan kerangka pikir di atas, maka hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diduga ada pengaruh antara *empahty* terhadap kualitas pelayanan perizinan pemerintah Kota Yogyakarta?
2. Diduga ada pengaruh antara *reliability* terhadap kualitas pelayanan perizinan pemerintah Kota Yogyakarta

I. Metode Penelitian

Peran metodologi dalam penelitian yaitu membenarkan, mendiskripsikan serta menjelaskan berbagai aturan serta prosedur sebagai metode ilmiah. Sedangkan pengertian dari metode ilmiah itu sendiri adalah sejumlah aturan yang harus diikuti oleh peneliti dalam mengkaji pokok persoalan penelitiannya.

a. Jenis Penelitian

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah desain kausalitas karena penelitian ini berupaya mengetahui pengaruh *empathy* dan *reliability* terhadap kualitas pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta. Adapun pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif. Penelitian Deskriptif dapat dilakukan secara kuantitatif agar dapat dilakukan analisis statistik (Basuki, 2006: 110).

b. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005:90). Adapun populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengajukan perizinan pada tahun 2013 pada dinas perijinan Kota Yogyakarta.

b. Sampel

Pada penelitian ini cara pengambilan sampelnya adalah dengan metode *accidental sampling*. Menurut Santoso dan Tjiptono (2004) *accidental sampling* adalah prosedur sampling yang memilih sampel dari orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Sedangkan menurut Sugiyono (2004:77) *accidental sampling* adalah mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data dengan kriteria utamanya adalah orang tersebut merupakan pemohon surat izin pada Januari tahun 2013 .

Berdasarkan data dari dinas oerizinan Kota Yogyakarta jumlah izin yang sudah diterbitkan pada januari tahun 2013 berjumlah 643. Sehingga Penentuan jumlah sampel pada penelitian ini diperoleh hasil berikut:

$$n = \frac{N}{1 + (N \times e^2)}$$

Keterangan

- n = Ukuran sampel
 N = Jumlah populasi
 e = Prosentasi kelonggaran ketidakterikatan karena kesalahan pengambilan sampel yang masih diinginkan

Berdasarkan rumus tersebut maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut

$$n = \frac{643}{1 + (643 \times 0,05^2)}$$

$$n = 247$$

Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus Slovin maka jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 247 orang.

c. Teknik Pengumpulan Data

Dalam merealisasikan metode ini dan pendekatan dalam penelitian ini, maka teknik yang digunakan dalam pengumpulan data yang diperlukan adalah menggunakan angket atau kuisisioner. Angket yaitu berupa pertanyaan-pertanyaan yang disusun secara sistematis yang berkaitan dengan masalah yang dibahas dalam penelitian. Data yang digunakan dikumpulkan dari hasil kuisisioner atau angket yang diberikan pada responden yang berhubungan dengan pengaruh pengaruh *empathy* dan *reliability* terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan (Studi Kasus Pada Kantor Perizinan Terpadu Pemerintah Kota Yogyakarta). Sebagaimana yang dikatakan Umar (2003:120), teknik yang menggunakan angket adalah suatu cara pengumpulan data dengan memberikan atau menyebarkan daftar pertanyaan kepada responden, dengan harapan mereka akan memberikan respon atas daftar pertanyaan tersebut.

Dalam pengukuran instrumennya digunakan skala Likert. Adapun alasan menggunakan skala Likert dalam penelitian ini adalah karena kelebihan dan keuntungan dalam penggunaannya adalah sebagai berikut:

- a. Skala Likert dapat dibuat dan diinterpretasikan dengan mudah.
- b. Skala Likert merupakan bentuk pengukuran yang sangat lazim dipakai.
- c. Pengukuran summated rating adalah pengukuran ordinal.
- d. Skala Likert sama dengan bentuk pengukuran sikap lainnya seperti skala Thurstone dan skala Guttman.

Interval skala Likert yang digunakan dan diberi nilai atau skor sebagai berikut:

Tabel 1
Alternatif Jawaban dan Skor

Alternatif jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Selanjutnya dari pengembangan instrumen tersebut, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap variabel-variabel tersebut untuk mengetahui apakah pengukuran yang dibuat valid dan reliabel atau tidak. Dalam pengolahan data statistiknya, peneliti menggunakan SPSS 17.0.

d. Uji Validitas dan Reliabilitas

a. Uji Validitas Data

Pengujian terhadap instrument penelitian bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya dalam suatu instrument, dan peneliti mengharapkan dalam sebuah penelitian akan mendapatkan hasil dari objek yang diukur (Azwar, 2008: 112). Dalam penelitian ini, pengujian validitas dapat dilihat dari nilai *corrected item total correlation* pada hasil *output reability analisis scale (alpha)* (Sujarweni, 2008:187).

Berdasarkan hasil uji validitas data terhadap 50 responden diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 2
Uji Validitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Pernyataan	Jumlah Responden	r tabel	r hitung
1	Kualitas Pelayanan Perizinan	Pernyataan 1	50	0.238	0.642
		Pernyataan 2	50	0.238	0.569
		Pernyataan 3	50	0.238	0.503
		Pernyataan 4	50	0.238	0.560
		Pernyataan 5	50	0.238	0.603
		Pernyataan 6	50	0.238	0.353
2	<i>Empathy</i>	Pernyataan 7	50	0.238	0.547
		Pernyataan 8	50	0.238	0.625
		Pernyataan 9	50	0.238	0.607
3	<i>Reliability</i>	Pernyataan 10	50	0.238	0.635
		Pernyataan 11	50	0.238	0.361
		Pernyataan 12	50	0.238	0.803

Berdasarkan tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa seluruh item pernyataan pada variabel penelitian memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel. Dengan demikian seluruh item pernyataan pada variabel ini telah valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian.

b. Uji Reliabilitas Data

Pengujian reliabilitas menunjukkan pada tingkat kemantapan atau konsistensi suatu alat ukur (kuesioner). Koesioner dikatakan reliabel jika koesioner tersebut memberikan hasil yang konsisten jika digunakan secara berulang kali dengan asumsi kondisi disaat pengukuran tidak berubah. Kriteria yang digunakan untuk mengetahui tingkat reliabilitas adalah besarnya nilai *Cronbach Alpha*. Nilai *Cronbach Alpha* antara 0,80 sampai dengan 1 dikategorikan reliabilitas baik. Nilai *Cronbach Alpha* kurang dari 0,60 dikategorikan kurang baik

(Sujarweni, 2008:187). Perhitungan *Cronbach Alpha* akan dilakukan dengan bantuan program *SPSS 17 for Windows*.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas terhadap 50 responden maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 3
Uji Reliabilitas Variabel Penelitian

No	Variabel	Ketentuan Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Nilai <i>Cronbach Alpha</i>	Status
1	Kualitas Pelayanan Perizinan	0.60	0.786	Reliabel
2	<i>Empathy</i>	0.60	0.758	Reliabel
3	<i>Reliability</i>	0.60	0.754	Reliabel

Berdasarkan tabel 3 diatas dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai *Cronbach Alpha* diatas 0.6 sehingga seluruh pernyataan pada setiap variabel telah reliabel untuk dijadikan instrumen penelitian.

e. Teknik Analisis Regresi Linier Berganda

Teknik analisa data adalah suatu cara atau langkah yang digunakan peneliti untuk mengolah dan menganalisa data yang telah diperoleh dan dikumpulkan dari lapangan. Analisa data merupakan kelanjutan dari pelaksanaan pengumpulan data, karena data yang telah terkumpul mempunyai arti di dalam penelitian

Untuk mengetahui pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent dilakukan dengan regresi berganda. Model analisis regresi yang digunakan adalah regresi model linier dengan model sebagai berikut:

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2 \dots\dots\dots(\text{Sujarweni, 2008:142})$$

Keterangan:

Y	= Kualitas Pelayanan
b_0	= Konstanta
X_1	= <i>Empathy</i>
X_2	= <i>Reliability</i>
$b_1, \text{ dan } b_2$	= Koefisien Regresi

a. Uji Koefisien Regresi Secara Serempak atau Uji F (Ftest)

Uji yang dilakukan terhadap regresi secara serempak ini dilakukan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh dari variabel bebas (independen) secara bersama-sama dapat mempengaruhi variabel tak bebas (dependen) atau untuk mengetahui tingkat signifikansi dari variabel bebas secara keseluruhan terhadap variabel tak bebas.

b. Uji Koefisien Regresi Secara Individu (*t test*)

Pengujian ini untuk mengetahui seberapa keterandalan masing-masing koefisien regresi (b_1 dan b_2) sebagai penaksir harga β_1 dan β_2 dapat diartikan sebagai penguji signifikan tidaknya pengaruh antara variabel bebas (*independent*) terhadap variabel Y. Pengujian terhadap koefisien regresi dalam model di atas adalah pengujian t (*t-test*).