

### **BAB III**

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Hasil Penelitian**

##### **1. Deskriptif Responden Penelitian**

Karakteristik yang digunakan untuk menggambarkan subyek penelitian sebanyak 247 responden, yaitu responden yang melakukan pengurusan perizinan di kota Yogyakarta pada Januari 2013 dilihat berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir, frekuensi pengurusan perizinan dan jenis perizinan yang diurus oleh para responden.

##### **a. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

Setelah dilakukan proses tabulasi dari 247 kuesioner yang disebarkan kepada responden, maka didapatkan hasil karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin sebagai berikut:

**Tabel 4**  
**Deskriptif Responden**  
**Berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
Laki-laki	161	65,2%
perempuan	86	34,8%
Total	247	100%

Sumber: data primer diolah (2013)

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat diketahui responden dalam penelitian ini terdiri dari 161 orang responden berjenis kelamin laki-laki dan 86 responden berjenis kelamin perempuan.

**b. Deskriptif Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir Responden**

Setelah dilakukan proses tabulasi dari 247 kuesioner yang disebarkan kepada responden, maka didapatkan hasil deskriptif responden berdasarkan pendidikan terakhir responden adalah sebagai berikut :

**Tabel 5**  
**Deskriptif Responden**  
**Berdasarkan Pendidikan terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah</b>	<b>Persentase</b>
SMA/SMK	60	24.3%
D3	66	26.7%
S1	101	40.9%
Pascasarjana	20	8.1%
Total	247	100%

Sumber: data primer diolah (2013)

Berdasarkan tabel 5 di atas dapat diketahui bahwa responden dalam penelitian ini sebagian besar berpendidikan terakhir S1 yaitu sebanyak 101 orang, responden berpendidikan terakhir SMA/SMK berjumlah 60 orang, responden berpendidikan terakhir D3 berjumlah 66 orang dan responden yang berpendidikan pascasarjana berjumlah 20 orang.

**c. Deskriptif Responden Berdasarkan Frekuensi Pengurusan Izin**

Setelah dilakukan proses tabulasi dari 247 kuesioner yang disebarkan kepada responden, maka didapatkan hasil deskriptif responden berdasarkan frekuensi pengurusan izin adalah sebagai berikut :

**Tabel 6**  
**Deskriptif Responden Berdasarkan**  
**Frekuensi Pengurusan Izin**

Frekuensi	Jumlah	Persentase
0-2 Kali	145	58.7%
3-5 Kali	87	35.2%
Lebih dari 6 kali	15	6.1%
Total	247	100%

Sumber: data primer diolah (2013)

Berdasarkan tabel 6 di atas dapat diketahui responden dalam penelitian sebagian besar melakukan pengurusan perizinan hanya 0 s/d 2 kali yaitu sebanyak 145 orang, responden yang melakukan perizinan sebanyak 3-5 kali sebanyak 87 orang, sedangkan responden yang melakukan pengurusan perizinan lebih dari 6 kali hanya sebanyak 15 orang saja.

**d. Deskriptif Responden Berdasarkan Jenis Izin yang Dibutuhkan**

Setelah dilakukan proses tabulasi dari 247 kuesioner yang disebarkan kepada responden, maka didapatkan hasil deskriptif responden berdasarkan jenis izin yang dibutuhkan adalah sebagai berikut

:

**Tabel 7**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan**  
**Jenis Izin yang Dibutuhkan**

Jenis Perizinan	Jumlah	Presentase
Izin Mendirikan Usaha	37	15%
Izin gangguan	30	12.1%
Izin mendirikan Bangunan	44	17.8%
Lainnya	136	55.1%
Total	247	100%

Sumber: data primer diolah (2013)

Berdasarkan tabel 7 di atas dapat diketahui bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini melakukan perizinan dalam jenis lainnya (izin melakukan penelitian, izin melakukan magang dan lain sebagainya) dengan jumlah responden sebanyak 136 orang, responden yang melakukan permohonan izin mendirikan bangunan sebanyak 44 orang, responden yang melakukan permohonan izin mendirikan usaha sebanyak 37 orang dan responden yang melakukan permohonan izin gangguan sebanyak 30 orang.

## 2. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen (*empathy* dan *reliability*) terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan). Model analisis regresi yang digunakan adalah regresi model linier berganda dengan model sebagai berikut:

$$\hat{Y} = b_0 + b_1 \cdot X_1 + b_2 \cdot X_2$$

Keterangan:

Y	=	Kualitas Pelayanan
$b_0$	=	Konstanta
$X_1$	=	<i>Empathy</i>
$X_2$	=	<i>reliability</i>
$b_1, b_2$	=	Koefisien Regresi

Setelah dilakukan perhitungan dengan menggunakan bantuan komputer pada program SPSS *Windows Release 17.0* diperoleh hasil yang tercantum dalam tabel berikut :

**Tabel 8**  
**Hasil Analisis Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien Regresi	Standar error	t hitung	Sig. t
<i>Empathy</i> (X <sub>1</sub> )	0,389	0,094	4,154	0,000
<i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> )	0,521	0,091	5,753	0,000
Konstanta	11,032			
R	0,535			
R Square	0,286			
F	48,844			
Sig. F	0,000			

Sumber: output SPSS 17.0

Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi berganda maka secara matematis dapat ditulis ke dalam persamaan sebagai berikut:

$$\text{Kualitas Pelayanan} = 11,032 + 0,389 \text{ empathy} + 0,521 \text{ reliability}$$

Pada persamaan di atas ditunjukkan pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Adapun arti dari koefisien regresi tersebut adalah sebagai berikut :

- a. Konstanta ( $b_0$ ) = 11,032

Artinya apabila variabel *empathy* dan *reliability* tidak ada atau sama dengan nol maka kualitas pelayanan perizinan memiliki nilai positif sebesar 11,032.

- b. Koefisien regresi  $b_1 = 0,389$

Artinya apabila kualitas pelayanan perizinan yang berhubungan dengan *empathy* lebih baik, maka kualitas pelayanan perizinan akan naik sebesar 0,389 dengan asumsi variabel lain tetap.

- c. Koefisien regresi  $b_2 = 0,521$

Artinya apabila kualitas pelayanan yang berhubungan dengan *reliability* meningkat, maka kualitas pelayanan perizinan akan naik

sebesar 0,521 dengan asumsi variabel lain tetap.

#### a. Pengujian Hipotesis

##### 1) Pengujian Secara Individual (Uji t)

Uji t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2002).

##### a) Pengujian pengaruh *empathy* terhadap kualitas pelayanan

Perumusan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ):

$H_0$ : tidak terdapat pengaruh antara *empathy* ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ )

$H_a$ : terdapat pengaruh antara *empathy* ( $X_1$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ )

Pengambilan keputusan dengan taraf signifikansi 5% ditentukan sebagai berikut:

(a) Bila nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan menolak

$H_a$

(b) Bila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan menerima

$H_a$

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui nilai t hitung sebesar 4,154 dengan sig. t sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Berarti ada pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel *empathy* terhadap kualitas pelayanan.

b) Pengujian pengaruh *reliability* terhadap kualitas pelayanan

Perumusan hipotesis nihil ( $H_0$ ) dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ):

$H_0$ : tidak terdapat pengaruh antara *reliability* ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ )

$H_a$  : terdapat pengaruh antara *reliability* ( $X_2$ ) terhadap kualitas pelayanan ( $Y$ )

Pengambilan keputusan dengan taraf signifikansi 5% ditentukan sebagai berikut:

(a) Bila nilai signifikansi  $> 0,05$ , maka  $H_0$  diterima dan menolak  $H_a$

(b) Bila nilai signifikansi  $< 0,05$ , maka  $H_0$  ditolak dan menerima  $H_a$

Berdasarkan hasil pengujian dapat diketahui nilai  $t$  hitung sebesar 0,521 dengan sig.  $t$  sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ), sehingga keputusannya menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Berarti ada pengaruh yang signifikan dan positif antara *reliability* terhadap kualitas pelayanan.

**2) Pengujian Secara Serempak (Uji F)**

Untuk membuktikan apakah secara serempak variabel independen yakni *empathy* dan *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan, maka digunakan uji F. Langkah-langkah pengujian hipotesisnya adalah sebagai berikut:

a) Hipotesis nihil dan hipotesis alternatif

$H_0$  :  $b_1, b_2 = 0$  berarti secara serempak tidak ada pengaruh yang

signifikan antara *empathy* dan *reliability* terhadap kualitas pelayanan.

$H_a : b_1, b_2 \neq 0$  berarti secara serempak ada pengaruh yang signifikan antara *empathy* dan *reliability* terhadap kualitas pelayanan.

b) *Level of signifikan*  $\alpha = 0,05$

c) Penentuan kriteria pengujian

$H_0$  diterima apabila sig. F hitung  $> 0,05$

$H_0$  ditolak apabila sig. F hitung  $< 0,05$

d) Nilai F hitung = 48,844 dengan sig. F = 0,000

e) Kesimpulan

Nilai F hitung sebesar 48,844 dengan sig. sebesar 0,000 ( $p < 0,05$ ) yang berarti keputusannya menolak  $H_0$  dan menerima  $H_a$ . Dengan demikian secara serempak variabel independen yaitu *empathy* dan *reliability* mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### 3) Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan sebagai alat analisis untuk menunjukkan besarnya kontribusi dari variabel independen yaitu *empathy* dan *reliability* terhadap variabel dependen (kualitas pelayanan). Dari hasil pengujian tersebut diperoleh nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,286 yang berarti kontribusi varian yang diberikan oleh variabel *empathy* dan *reliability* terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 28,6%, sedangkan sisanya sebesar 71,4% dipengaruhi oleh varian lain di luar model penelitian.

## B. Pembahasan

Setelah penyusun memaparkan hasil penelitian di atas, pada bagian pembahasan ini penyusun akan memaparkan hasil penelitian dengan teori-teori yang terkait dengan pengaruh *empathy* dan *reliability* terhadap kualitas pelayanan. Disamping mengkaitkan antara hasil pembahasan dengan teori penyusun juga memaparkan mengenai tanggapan responden terhadap variabel kualitas pelayanan, *empathy* dan *reliability* berdasarkan pendidikan terakhir dan berdasarkan intensitas responden dalam melakukan perizinan.

### 1. Tanggapan Responden Berdasarkan tingkat Pendidikan

Berdasarkan hasil perhitungan juga diperoleh bahwa responden yang berpendidikan SMK/SMA menganggap dinas perizinan telah memenuhi kualitas perizinan dalam hal kesamaan hak dengan rata-rata 3,3. Pada variabel *empathy* responden yang berpendidikan SMK/SMA menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang sama dengan nilai rata-rata 3,2. Sedangkan Pada variabel *reliability* responden yang berpendidikan SMK/SMA menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang tepat waktu juga dengan nilai rata-rata 3,2.

Berdasarkan hasil perhitungan juga diperoleh bahwa responden yang berpendidikan D3 menganggap dinas perizinan telah memenuhi kualitas perizinan dalam hal transparansi dengan rata-rata 3,45. Pada variabel *empathy* responden yang berpendidikan D3 menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang sama dengan nilai rata-rata sebesar 3,36. Sedangkan pada variabel *reliability* responden yang berpendidikan D3

menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang tepat waktu dengan nilai rata-rata 3,3.

Berdasarkan hasil perhitungan juga diperoleh bahwa responden yang berpendidikan S1 menganggap dinas perizinan telah memenuhi kualitas perizinan dalam hal kesamaan hak dengan rata-rata 3,4. Pada variabel *empathy* responden yang berpendidikan S1 menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang sama dengan nilai rata-rata sebesar 3,3. Sedangkan pada variabel *reliability* responden yang berpendidikan S1 menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang tepat waktu dengan nilai rata-rata 3,24.

Berdasarkan hasil perhitungan juga diperoleh bahwa responden yang berpendidikan pascasarjana menganggap dinas perizinan telah memenuhi kualitas perizinan dalam hal kondisional dengan rata-rata 3,4. Pada variabel *empathy* responden yang berpendidikan pascasarjana menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang sama dengan nilai rata-rata sebesar 3,4. Sedangkan pada variabel *reliability* responden yang berpendidikan pascasarjana menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang sederhana dengan nilai rata-rata 3,1.

Guna mempermudah dalam membaca hasil perhitungan maka secara sederhana dapat dilihat pada table berikut:

**Tabel 9**  
**Tanggapan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan**  
**Terhadap Variabel Penelitian**

Pendidikan	Tanggapan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	Tanggapan terhadap Variabel <i>Empathy</i>	Tanggapan terhadap Variabel <i>Reliability</i>
SMK/SMA	Kesamaan hak	Pelayanan yang sama	Pelayanan tepat waktu
D3	Trasparansi	Pelayanan yang sama	Pelayanan tepat waktu
S1	Kesamaan hak	Pelayanan yang sama	Pelayanan tepat waktu
Pascasarjana	Kondisional	Pelayanan yang sama	Pelayanan yang sedehana

Berdasarkan tabel 9 di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang berpendidikan SMK/SMA dan S1 menganggap jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas perizinan kota Yogyakarta dalam hal kesmaan hak. Hal ini mengindikasikan bahwa responden yang berpendidikan SMK/SMA dan S1 telah merasakan jika dinas perizinan tidak melakukan diskriminasi dalam hal permohonan izin dalam aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial. Responden yang berpendidikan D3 menganggap jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas perizinan kota Yogyakarta dalam hal transparansi. Dimana pelayanan dinas perizinan kota Yogyakarta bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Sedangkan responden yang berpendidikan pascasarjana menganggap jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas perizinan kota Yogyakarta dalam hal kondisional. Dimana dinas perizinan kota Yogyakarta memberikan pelayanan yang dapat sesuai dengan kondisi dan

kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Pada variabel *empathy* responden yang berpendidikan SMK/SMA, D3, S1 dan pascasarjana menganggap jika dinas perizinan kota Yogyakarta telah memberikan *empathy* kepada pemohon izin dalam bentuk pelayanan yang sama. Pada variabel *reliability* responden yang berpendidikan SMK/SMA, D3 dan S1 menganggap jika dinas perizinan kota Yogyakarta telah memberikan *reliability* kepada pemohon izin dalam bentuk pelayanan yang tepat waktu. Sedangkan *reliability* responden yang berpendidikan pascasarjana menganggap jika dinas perizinan kota Yogyakarta telah memberikan *reliability* kepada pemohon izin dalam bentuk pelayanan yang sederhana.

Berdasarkan uraian di atas dapat disimpulkan bahwa, secara umum tanggapan responden berdasarkan tingkat pendidikan terhadap kualitas pelayanan dinas perizinan Kota Yogyakarta sudah memuaskan. Walaupun responden berdasarkan tingkat pendidikan merasakan kepuasan kualitas pelayanan pada sisi yang berbeda.

## **2. Tanggapan Responden Berdasarkan tingkat Intensitas Permohonan Izin**

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh bahwa responden yang mengajukan izin 0-2 kali menganggap dinas perizinan telah memenuhi kualitas perizinan dalam hal transparansi dengan rata-rata 3,38. Pada variabel *empathy* responden yang mengajukan izin 0-2 kali menganggap bahwa dinas

perizinan telah memberikan pelayanan yang sama dengan nilai rata-rata 3,5. Sedangkan Pada variabel *reliability* responden yang mengajukan izin 0-2 kali menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang tepat waktu juga dengan nilai rata-rata 3,2.

Berdasarkan hasil perhitungan juga diperoleh bahwa responden yang mengajukan izin 3-5 kali menganggap dinas perizinan telah memenuhi kualitas perizinan dalam hal transparansi dengan rata-rata 3,38. Pada variabel *empathy* responden yang mengajukan izin 3-5 kali menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang sama dengan nilai rata-rata sebesar 3,5. Sedangkan pada variabel *reliability* responden yang mengajukan izin 3-5 kali menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang tepat waktu dengan nilai rata-rata 3,36.

Berdasarkan hasil perhitungan juga diperoleh bahwa responden yang mengajukan izin lebih dari 6 kali menganggap dinas perizinan telah memenuhi kualitas perizinan dalam transparansi dengan rata-rata 3,5. Pada variabel *empathy* responden yang mengajukan izin lebih dari 6 menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit dengan nilai rata-rata sebesar 3,27. Sedangkan pada variabel *reliability* responden yang mengajukan izin lebih dari 6 kali menganggap bahwa dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang tepat waktu dan akurasi informasi dengan nilai rata-rata 3.

Berdasarkan uraian di atas maka dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden berdasarkan intensitas melakukan izin secara umum sudah

merasakan kepuasan dengan pelayanan yang diberikan oleh dinas perizinan kota Yogyakarta. Responden yang sudah melakukan perizinan lebih dari 6 kali menyatakan jika pelayanan yang tidak berbelit-belit dan pelayanan yang tepat waktu serta dinas perizinan kota Yogyakarta tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain;

Guna mempermudah dalam membaca hasil perhitungan maka secara sederhana dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 10**  
**Tanggapan Responden Berdasarkan Intensitas Permohonan Izin Terhadap Variabel Penelitian**

Intensitas Permohonan Izin	Tanggapan terhadap Variabel Kualitas Pelayanan	Tanggapan terhadap Variabel <i>Empathy</i>	Tanggapan terhadap Variabel <i>Reliability</i>
0 s/d 2 kali	Trasparansi	Pelayanan yang sama	Pelayanan tepat waktu
3 s/d 5 Kali	Trasparansi	Pelayanan yang sama	Pelayanan tepat waktu
Lebih dari 6 kali	Kesamaan hak	Pelayanan yang tidak berbelit-belit	Pelayanan tepat waktu

Berdasarkan tabel 10 di atas dapat disimpulkan bahwa responden yang mengajukan izin 0 s/d 2 kali dan 3 s/d 5 Kali menganggap jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas perizinan kota Yogyakarta dalam hal transparansi. Responden yang mengajukan izin lebih dari 6 kali menganggap jika kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas perizinan kota Yogyakarta dalam hal kesamaan hak. Pada variabel *empathy* responden yang mengajukan izin 0 s/d 2 kali dan 3 s/d 5 Kali menganggap jika dinas perizinan kota Yogyakarta telah memberikan *empathy* kepada pemohon izin

dalam bentuk pelayanan yang sama. Sedangkan responden yang mengajukan izin lebih dari 6 kali menganggap jika dinas perizinan kota Yogyakarta telah memberikan *empathy* kepada pemohon izin dalam bentuk pelayanan yang tidak berbelit-belit.

Pada variabel *reliability* responden yang mengajukan izin 0 s/d 2 kali, 3 s/d 5 kali dan lebih dari 6 kali menganggap jika dinas perizinan kota Yogyakarta telah memberikan *reliability* kepada pemohon izin dalam bentuk pelayanan yang tepat waktu.

Pada bahasan selanjutnya penyusun akan memaparkan mengenai hasil penelitian pengaruh *empathy* dan *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

### **1. *Empathy* Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *empathy* secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan melihat besarnya koefisien regresi untuk *empathy* sebesar 0,389 dengan nilai uji t sebesar 4,154 dan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Besarnya koefisien menunjukkan bahwa bila terjadi peningkatan kualitas pelayanan di bidang *empathy* sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kualitas sebesar 0,389. Demikian juga sebaliknya bila terjadi penurunan *empathy* sebesar 1 satuan akan mengurangi kualitas pelayanan sebesar 0,389 satuan. Dengan demikian secara empiris *empathy* memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta.

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tanggapan responden yang paling tinggi mengenai pernyataan variabel *empathy* adalah dinas perizinan telah memberikan pelayanan yang sama kepada semua pemohon izin. Hal ini dapat dilihat dari jumlah total pada pernyataan mengenai pelayanan yang sama mempunyai rata-rata sebesar 3,3, jumlah total pada pernyataan mengenai keramahan staf mempunyai rata-rata 3,2 dan jumlah total pada pernyataan mengenai sistem pelayanan tidak berbelit-belit mempunyai rata-rata sebesar 3,2.

Kasmir (dalam 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.

*Empathy* sebagai salah satu bagian dari elemen pelayanan, memberikan kontribusi yang signifikan terhadap kualitas pelayanan pada dinas perizinan kota Yogyakarta. Hal ini dikarenakan para pegawai pada dinas perizinan di Kota Yogyakarta telah memberikan *empathy* dengan cara memberikan perizinan tanpa membeda-bedakan status sosial, akurat dalam

memberikan informasi dan memberikan prosedur pelayanan yang sederhana.

Secara empirik hasil penelitian ini mendukung hasil penelitian yang telah dilakukan oleh Monang Sitorus (2009 yang membuktikan jika *empathy* yang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan.

## **2. Reliability Berpengaruh Signifikan Terhadap Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel *reliability* secara signifikan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta. Hal ini dibuktikan dengan melihat besarnya koefisien regresi untuk *reliability* sebesar 0,521 dengan nilai uji t sebesar 5,753 dan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000. Besarnya harga koefisien menunjukkan bahwa bila terjadi peningkatan kualitas pelayanan di bidang *reliability* sebesar 1 satuan, maka akan meningkatkan kualitas sebesar 0,521. Demikian juga sebaliknya bila terjadi penurunan *reliability* sebesar 1 satuan akan mengurangi kualitas pelayanan sebesar 0,521 satuan. Dengan demikian secara empiris *reliability* memiliki pengaruh yang besar terhadap kualitas pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta.

Pada hasil penelitian ini juga dapat diketahui bahwa variabel *reliability* mempunyai pengaruh yang besar bila dibandingkan dengan variabel *empathy*. Besarnya kontribusi *reliability* terhadap kualitas pelayanan perizinan ini menunjukkan bahwa *reliability* sangat diperlukan dalam hal pelayanan perizinan.

Menurut Parasuraman dkk (1988), *reability* adalah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau instansi untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan. Kualitas terhadap pelayanan sangat ditentukan oleh dimensi *reliability*, dimana dimensi ini mengukur kehandalan dari dinas perizinan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon izinnya.

Kehandalan dari dinas perizinan dalam memberikan pelayanan kepada pemohon izinnya ditunjukkan dengan besarnya kontribusi yang diberikan dalam mempengaruhi kualitas dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil perhitungan dapat diketahui bahwa responden menganggap dinas perizinan telah memberikan pelayanan tepat waktu dengan jumlah rata-rata 3,19, anggapan responden mengenai akurasi mempunyai rata-rata sebesar 3,16 dan anggapan responden terhadap pernyataan mengenai prosedur yang sederhana hannya mempunyai rata-rata sebesar 2,9.

Secara empirik hasil penelitian ini sesuai dengan pendapat Lovelock dan Wright (2005:99) yang menyatakan bahwa *reliability* menjadi inti dari sebuah kualitas pelayanan. Ia juga menambahkan sebaik apapun jasa yang diberikan jika tida diimbangi dengan *reliability* maka pemohon izin tidak akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh dinas perizinan Kota Yogyakarta.

### **3. Kontribusi *Empathy* dan *Reliability* Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan**

Berdasarkan hasil pengujian juga diperoleh hasil bahwa nilai koefisien

determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,286 yang berarti kontribusi varian yang diberikan oleh variabel *empathy* dan *reliability* terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 28,6%, sedangkan sisanya sebesar 71,4% dipengaruhi oleh varian lain di luar model penelitian.

Hasil penelitian tersebut membuktikan bahwa variabel *empathy* dan *reliability* hanya memberikan kontribusi sebesar 28,6%. Hal ini menunjukkan bahwa masih banyak variabel lain yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan perizinan di Kota Yogyakarta.

Pengukuran kualitas pelayanan pada penelitian ini 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.

Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh hasil tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan mengenai transparansi memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,4, tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan mengenai akuntabilitas memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,3, tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan mengenai kondisional memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,3, tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan mengenai partisipatif memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,1 tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan mengenai kesamaan hak memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,3 dan tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan mengenai kesamaan hak memperoleh nilai rata-rata sebesar 3,3.

Berdasarkan hasil perhitungan di atas maka dapat diketahui bahwa responden menganggap kualitas pelayanan pada dinas perizinan Kota Yogyakarta karena faktor transparansi. Transparansi berkaitan erat dengan *reliability*. Menurut Parasuraman dkk (1988), *reability* adalah dimensi yang berkaitan dengan kemampuan perusahaan atau instansi untuk memberikan layanan yang akurat tanpa membuat kesalahan. Layanan akurat

membutuhkan akurasi informasi yang dibutuhkan oleh pemohon izin di dinas perizinan kota Yogyakarta.

Indikator yang memperoleh nilai terbesar kedua adalah kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi. Kesamaan hak ini berhubungan erat dengan *empathy*. *Empathy* adalah upaya instansi atau perusahaan untuk memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual yang diberikan kepada pemohon izin dengan berupaya memahami apa yang diinginkan oleh pemohon tersebut.

Berdasarkan penjelasan di atas maka dapat disimpulkan bahwa indikator kualitas pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah transparansi dan kesamaan hak. Oleh karena itu wajarlah jika variabel *empathy* dan *reliability* hanya berkontribusi 28,6% terhadap kualitas pelayanan. Hal ini dikarenakan masih banyak variabel *Servqual* yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Sebagaimana diketahui bahwa dalam mengukur kualitas pelayanan yang lazim digunakan adalah *Servqual*. *Servqual* merupakan salah satu pendekatan kualitas pelayanan yang populer dijadikan acuan dalam riset pemasaran. *Servqual* menurut Parasuraman dkk (1988) 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 menyatakan dalam mengukur kualitas pelayanan terdiri dari 5 dimensi utama, yaitu *reliability*, *assurance*, *tangible*, *emphaty* dan *responsiveness*. Sedangkan pada penelitian ini hanya menggunakan dua dimensi saja yaitu *emphaty* dan *reliability* saja. Sehingga wajar jika kontribusi yang diberikan kurang dari 30%, karena masih ada tiga dimensi yang tidak penulis gunakan dalam penelitian ini.