

# KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TAMBANG TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN MURUNG RAYA

Aldi Prayoga<sup>1</sup>, Murdiansyah Herman<sup>2</sup>, Sitna hajar malawat<sup>3</sup>

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 17120029

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1109127301

Ilmu Administrasi Publik, 63201, Fisip, Uniska, 1113059101

Email : [Aldi09prayoga@gmail.com](mailto:Aldi09prayoga@gmail.com)

## ABSTRAK

Aldi Prayoga, NPM. 17120029 “*HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN PERZINAN TAMBANG DENGAN KEPUASAN MASYARAKAT PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN MURUNG RAYA*”. Bimbingan Bapak Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP sebagai Pembimbing Utama dan Ibu Sitna hajar malawat, S, AP , M, AP sebagai Co Pembimbing.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui hubungan secara simultan antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya. Untuk mengetahui hubungan secara parsial antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif. Penelitian ini menggunakan metode regresi linear berganda untuk menguji hipotesis dengan alat analisis statistik berupa *software* SPSS Versi 21. Pengujian hipotesis dilakukan setelah model regresi linear berganda yang akan digunakan dianggap layak atau bebas dari pelanggaran asumsi klasik agar hasil pengujian dapat diinterpretasikan dengan tepat

Hasil penelitian menunjukkan uji F di nilai probality signifikan secara simultan adalah lebih kecil dari 0,005 maka dapat disimpulkan secara simultan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berhubungan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya dengan nilai sig 0,000. *Tangible* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.016 lebih kecil dari 0,05. *Reliability* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05, *responsiveness* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05, *assurance* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih besar dari 0,05 dan *empathy* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat**

## ABSTRACT

Aldi Prayoga, NPM. 17120029 *The Relationship between Mining Licensing Service Quality and Community Satisfaction at the Integrated Licensing Service Agency of Murung Raya Regency. Guidance Mr Murdiansyah Herman, S.Sos., M.AP as Main Advisor and Mrs Ibu Sitna hajar malawat, S, AP , M, AP as Co Advisor.*

*The purpose of this study is to determine the simultaneous relationship between Service Quality and Community Satisfaction in Mining Licensing Services at the Integrated Licensing Service Agency of Murung Raya Regency. To find out the partial relationship between Service Quality and Community Satisfaction in Mining Licensing Services at the Integrated Licensing Service Agency of Murung Raya Regency.*

*The research approach used in this research is quantitative. This study uses the multiple linear regression method to test the hypothesis with statistical analysis tools in the form of SPSS Version 21 software. Hypothesis*

*testing is carried out after the multiple linear regression model to be used is considered feasible or free from violations of classical assumptions so that the test results can be interpreted correctly.*

*The results of the study show that the F test with a significant probability value simultaneously is less than 0.005, so it can be concluded simultaneously that the variables tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy have a significant relationship to community satisfaction in mining licensing services at the Integrated Licensing Service Agency of Murung Raya Regency with sig value 0.000. Tangible has a significant relationship with Community Satisfaction in Mining Licensing Services at the Integrated Licensing Service Agency of Murung Raya Regency partially with a sig value of 0.016 which is smaller than 0.05. Reliability is significantly related to Community Satisfaction in Mining Licensing Services at the Integrated Licensing Service Agency of Murung Raya Regency partially with a sig value of 0.000 less than 0.05, responsiveness is significantly related to Community Satisfaction in Mining Licensing Services at the Integrated Licensing Service Agency of Murung Raya Regency in general. partially with a sig value of 0.000 less than 0.05, assurance is significantly related to community satisfaction in mining licensing services at the Integrated Licensing Service Agency of Murung Raya Regency partially with a sig value of 0.000 greater than 0.05 and empathy is significantly related to community satisfaction at Mining Licensing Services at the Integrated Licensing Service Agency of Murung Raya Regency partially with a sig value of 0.000 less than 0.05*

**Keywords: Service Quality, Community Satisfaction**

## **PENDAHULUAN**

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya merupakan bagian dari Pemerintah Republik Indonesia yang pastinya tidak pernah terlepas dari upaya reformasi administrasi publik yang bertujuan untuk mempercepat pertumbuhan ekonomi masyarakatnya. Maka dari itu perlu diciptakan pemerintahan yang baik (*good governance*). Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya. Pemerintah Kabupaten Murung Raya merupakan sarana pelayanan umum yang mampu memberikan beberapa jenis pelayanan umum kepada pengguna layanan, yang telah diselenggarakan secara terpadu dari berbagai macam instansi pemerintah. Dinas ini mempunyai tugas untuk mengadakan pelayanan umum di bidang perijinan dan non ijin maupun rekomendasi.

Pada tahap awal penelitian, peneliti melakukan wawancara dengan salah satu pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya, beliau mengatakan bahwa pelayanan pegawai juga masih belum sesuai dengan harapan. Selain itu pada proses pemberian pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya saat ini masih banyak terdapat kendala yang sering ditemukan seperti pelayanan kurang tepat waktu, sehingga masyarakat sebagai pihak yang memperoleh pelayanan kurang merasa puas.

Berdasarkan hasil pengamatan peneliti di tempat pelayanan, diketahui kurangnya jumlah tempat duduk yang disediakan oleh Kantor Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya. Kurang jelasnya alur yang disebabkan oleh penempatan petugas yang membingungkan masyarakat dan kurang aktifnya petugas dalam memberikan informasi tentang alur pelayanan. Permasalahan berikutnya adalah, kurang ramahnya petugas dalam proses pelayanan. Kurangnya perhatian khusus dari petugas dalam pemberian

Berdasarkan beberapa hal tersebut, maka perlu dilakukan penelitian lebih lanjut mengenai kualitas pelayanan dalam perizinan tambang sehingga peneliti mengambil judul “Hubungan Kualitas Pelayanan Perizinan Tambang Dengan Kepuasan Masyarakat Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya”.

## ALAT DAN METODE PENELITIAN

### Populasi dan Sampel Penelitian

1. Populasi  
. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pembuatan perizinan pertambangan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPPT) Di Kabupaten Murung Raya
2. Sampel  
Mengingat saat ini masih dalam status pembatasan sosial skala mikro yang di akibatkan oleh Covid-19, sehingga adanya pembatasan masyarakat, maka responden pada penelitian ini berjumlah 100 responden

### Teknik Pengumpulan Data

Metode Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: Kuesioner. Skala *Likert* 1 - 5 untuk mendapatkan data yang bersifat interval sebagai berikut :

Sangat Setuju (SS) = 5

Setuju (S) = 4

Ragu- ragu (RR) = 3

Tidak Setuju (TS) = 2

Sangat Tidak Setuju (STS) = 1

### METODE ANALISIS DATA

Penelitian ini menggunakan metode analisa data kuantitatif, yakni mengklasifikasikan data berdasarkan variabel dan beberapa responden, mentabulasi data berdasarkan variabel dari semua responden, menyajikan data tiap variabel yang diteliti, melakukan perhitungan untuk memepromudah menjawab rumusan masalah serta melakukan penghitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan. Untuk penelitian yang tidak merumuskan hipotesis, langkah terakhir tidak dilakukan.

#### 1. Uji Instrumen Penelitian

- a. Uji Validitas.
- b. Uji Reliabilitas

#### 2. Uji Asumsi Klasik

Beberapa uji penyimpangan asumsi klasik yang perlu dilakukan dalam analisis jalur, antara lain (Ferdinand,2012) :

- a. Uji Normalitas
- b. Uji Heterokedastisitas
- c. Uji Multikolinieritas
- d. Uji Autokorelasi

### Analisis Regresi Linier Berganda

Model regresi linier berganda adalah model yang digunakan untuk menganalisis pengaruh dari berbagai variabel independen terhadap satu variabel dependen (Ferdinand,2012:13)

Formula untuk regresi linear berganda adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus} = Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e$$

Keterangan :

Y = Kepuasan Masyarakat

a = Konstanta

X<sub>1</sub> = *Tangible*

X<sub>2</sub> = *Responsiveness*

X<sub>3</sub> = *Reliability*

X<sub>4</sub> = *Assurance*

X<sub>5</sub> = *Emphaty*

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub> b<sub>3</sub>, b<sub>4</sub>, b<sub>5</sub> = Koefisien Regresi

e = Error

### 3. Uji Hipotesis

- a. Uji F Signifikansi
- b. Uji t Signifikansi
- c. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Responden ini dikelompokkan dalam beberapa karakteristik, yaitu menurut jenis kelamin, usia, pendidikan terakhir. Untuk memperjelas karakteristik responden dalam penelitian ini maka disajikan tabel berikut ini :

### Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Dari data karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin maka jumlah responden terendah adalah responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 42 orang atau 42%, sedangkan jumlah responden tertinggi adalah responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu 58 orang atau 58%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki.

### Karakteristik responden berdasarkan pendidikan

Dari data karakteristik responden berdasarkan pendidikan jumlah responden terbesar adalah responden yang berpendidikan SMA yakni sebesar 36 orang atau 36%. Jumlah responden terendah adalah responden yang berpendidikan Diploma sebesar 3 orang atau 3%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden adalah mereka yang berpendidikan SMA.

## UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS

Pada pengujian ini diutamakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner dilakukan pengujian Validitas. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner tersebut mampu untuk mengungkap sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas pada penelitian ini dilakukan dengan cara menghitung korelasi skor masing-masing butir pertanyaan dengan skor total seluruh butir pertanyaan. Suatu butir pertanyaan adalah valid jika terdapat korelasi yang signifikan yang ditunjukkan dengan nilai signifikansi yang kurang dari nilai  $\alpha = 0,05$ . Hasil uji validitas pertanyaan dapat penulis sajikan pada tabel sebagai berikut :

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid.

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid.

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid.

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid.

Berdasarkan hasil uji validitas dapat diketahui bahwa seluruh butir item pertanyaan memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh butir pertanyaan adalah valid.

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur kehandalan indikator. Jika angka reliabilitas Alpha Cronbach  $> 0,6$  atau lebih besar dari  $0,6$ , maka item variabel tersebut dinyatakan reliabel.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas dapat diketahui bahwa seluruh variabel memiliki nilai Alpha Cronbach lebih besar dari  $0,6$  dengan demikian dapat dikatakan bahwa seluruh variabel dinyatakan reliabel.

### Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi diantara variabel bebas jika variabel bebas berkorelasi maka variabel-variabel ini tidak ortogonal. Variabel ortogonal adalah variabel bebas yang nilai korelasi antar sesama variabel bebas =  $0$ . Multikolinearitas dapat dilihat dari nilai *Tolerance* dan *Variance Inflation Factor* (VIF). Menurut Ghazali (2009), cara mendeteksi terhadap adanya multikolinearitas dalam model regresi adalah sebagai berikut: Besarnya *Variance Inflation Factor* (VIF), pedoman suatu model regresi yang bebas Multikolinearitas yaitu nilai  $VIF \leq 10$ .

Dapat disimpulkan hasil Uji Multikolinearitas melalui Variance Inflation faktor (VIF) pada hasil output SPSS versi 16.0 model regresi ini bebas masalah dari Multikolinearitas karena masing-masing variabel independen memiliki VIF tidak lebih besar dari 10 yaitu X1 sebesar 2.091, X2 sebesar 2.107, X3 sebesar 2.279, X4 sebesar 3.262 dan X5 sebesar 2.116 maka pada hasil penelitian ini Tidak Terjadi Multikolinearitas

### Uji Heterokedastisitas

Dalam pengujian heterokedastisitas digunakan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. Suatu penelitian dinyatakan bebas masalah heterokedastisitas jika data pada scatterplot menyebar tidak beraturan. Jika varian dari pengamatan lainnya tetap, maka disebut homoskedastisitas. Sedangkan apabila variannya berbeda dari suatu pengamatan ke pengamatan lainnya disebut dengan gejala heterodastisitas. Untuk mengetahui ada atau tidaknya gejala heterodastisitas adalah dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik scatter plot.

- a. Titik – titik data menyebar diatas dan dibawah atau disekitar angka 0
- b. Titik – titik tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja
- c. Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola tertentu

Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi berganda dalam penelitian ini terbebas dari heterodastisitas dan layak digunakan dalam penelitian karena titik-titik data tidak mengumpul hanya diatas atau dibawah saja dan penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola tertentu.

#### 1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal. Distribusi normal membentuk suatu garis lurus diagonal, dan plotting data residual akan dibandingkan dengan garis diagonalnya. Jika distribusi data normal, maka garis yang menggambarkan data sebenarnya akan mengikuti garis normalnya (Ferdinand,2012) Suatu penelitian dinyatakan terdistribusi normal, jika residualnya bergerak seiring dengan kurva normal.

Model regresi berganda dalam penelitian ini tidak ada masalah dalam pengujian normalitas karena residual data bergerak seiring dengan kurva normal, maka penelitian ini dinyatakan berdistribusi normal. Maka grafik tersebut layak dipakai karena memenuhi asumsi normalitas.

### HASIL ANALISIS REGRESI BERGANDA

Persamaan regresi :

$$Y = 0.198 + 0.094 X_1 + 2.569 X_2 + 1.609 X_3 + 2.387 X_4 + 1.777 X_5 + e$$

Dimana

Y = Kepuasan Masyarakat

X1 = *Tangible*

X2 = *Reliability*

X3 = *Responsiveness*

X4 = *Assurance*

X5 = *Empathy*

$$Y = 0.198 + 0.094 X_1 + 2.569 X_2 + 1.609 X_3 + 2.387 X_4 + 1.777 X_5 + e$$

1. Nilai koefisien regresi variabel *Tangible* (X1) 0.094 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin nilai koefisien (nilai Sig) pada *Tangible* tinggi, maka hubungan kepuasan masyarakat juga akan meningkat sebesar 0,94%
2. Nilai koefisien regresi variabel *Reliability* (X2) 2.569 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin nilai koefisien (nilai Sig) pada *Reliability* tinggi, maka hubungan kepuasan masyarakat juga akan meningkat sebesar 25,69%
3. Nilai koefisien regresi variabel *Responsiveness* (X3) 1.609 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin nilai koefisien (nilai Sig) pada *Responsiveness* tinggi, maka hubungan kepuasan masyarakat juga akan meningkat sebesar 16,09%
4. Nilai koefisien regresi variabel *Assurance* (X4) 2.387 adalah negatif, yang berarti bahwa tidak adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin nilai koefisien (nilai Sig) pada *Assurance* tinggi, maka hubungan kepuasan masyarakat juga akan meningkat sebesar 23,87%
5. Nilai koefisien regresi variabel *Empathy* (X5) 1.777 adalah positif, yang berarti bahwa adanya hubungan searah antara variabel bebas dan variabel terikat, semakin nilai koefisien (nilai Sig) pada *Empathy* tinggi, maka hubungan kepuasan masyarakat juga akan meningkat sebesar 17,77%

## UJI HIPOTESIS

Sebagaimana telah dirumuskan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini sesuai dengan hipotesis :

### 1. Uji F

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai hubungan secara bersama-sama terhadap variabel dependen atau terikat. Artinya, semua variabel independen secara simultan merupakan penjelas yang signifikan terhadap variabel dependen (Ferdinand, 2012). Hasil nilai signifikansi pengujian (Sig.F) sebagai berikut :

Signifikansi 0,005. Karena probabilitas 0,000 maka model regresi bisa dipakai untuk mengetahui hubungan terhadap kepuasan masyarakat. Atau bisa dikatakan secara bersama-sama variabel bebas berhubungan terhadap variabel terikat.

### 2. Uji t

Uji t Digunakan untuk menghitung signifikansi hubungan secara parsial atau dari masing-masing variabel X terhadap Y. Hasil nilai signifikansi pengujian (Sig.t) sebagai berikut :

Dapat dilihat bahwa:

- a. Variabel X1 *Tangible* didapatkan nilai sig. = 0.0016 (Nilai Sig. < 0,05) artinya secara parsial berhubungan terhadap variabel Y.
- b. Variabel X2 *Reliability* nilai sig. = 0.000 (Nilai Sig. < 0,05) artinya secara parsial berhubungan terhadap variabel Y.
- c. Variabel X3 *Responsiveness* didapatkan nilai sig. = 0.000 (Nilai Sig. < 0,05) artinya secara parsial berhubungan terhadap variabel Y.
- d. Variabel X4 *Assurance* didapatkan nilai sig. = 0,000 (Nilai Sig. < 0,05) artinya secara parsial berhubungan terhadap Y.
- e. Variabel X5 *Empathy* didapatkan nilai sig. = 0.000 (Nilai Sig. < 0,05) artinya secara parsial berhubungan terhadap Y.

### 3. Koefisien Determinasi

Tabel model summary terlihat nilai Nilai R dengan nilai sebesar 0,996 atau 99,6% adalah koefisien korelasi yang menunjukkan tingkat hubungan antara variabel X1, X2, X3, X4 dan X5 dengan variable Y kepuasan masyarakat. Nilai korelasi tersebut menunjukkan tingkat hubungan sangat kuat karena berada di antara 0,800 sampai dengan 1,000

Tabel model summary terlihat nilai R Square sebesar 0.991 atau dengan kata lain 99,1% artinya model penelitian mampu menjelaskan dari perubahan kepuasan masyarakat. Sedangkan sisanya (100%-99,1% = 0,9%) dijelaskan oleh faktor lain.

## **PEMBAHASAN**

**Hubungan Secara Simultan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya**

Uji statistik F atau simultan menunjukkan apakah semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai hubungan secara bersama-sama terhadap variabel terikat. Pengujian dilakukan dengan signifikansi atau tidak, maka digunakan probality sebesar 5% dalam arti ( $\alpha = 0.05$ ).

Hasil penelitian dan dilakukan uji F di atas bahwa nilai probality signifikan secara simultan adalah lebih kecil dari 0,005 maka dapat disimpulkan secara simultan variabel *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berhubungan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya dengan nilai sig 0,000

Sehingga hipotesis pertama Secara simultan *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya dapat diterima atau teruji.

Pada penelitian ini mendukung penelitian Ayuni Aria Pratiwi (2017), Ratih Kusuma Wardani Sagita (2017) dan Agus Tri Darmawanto, 2015 dengan hasil penelitian Kualitas pelayanan berhubungan terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan demikian Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya atas pelayanan yang nyata-nyata di terima atau diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya di harapkan atau inginkan. *Service quality* juga merupakan instrumen yang digunakan oleh Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya untuk menilai baik atau tidaknya sebuah pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya.

Maka dengan kualitas pelayanan mampu meningkatkan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya. PT. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya menganggap masyarakat sebagai raja yang harus dilayani dengan baik, mengingat dari masyarakat tersebut akan memberikan keuntungan Pendapatan Daerah melalui Pelayanan Perizinan Tambang

## **Hubungan Secara Parsial Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya**

Dari hasil pengujian data dapat diketahui Uji t untuk menguji signifikansi konstanta dan variabel dependen terlihat pada angka sig (signifikansi atau besaran nilai probabilitas). Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai probality signifikansi dengan probality sebesar 5% dalam arti ( $\alpha = 0.05$ ).

Hubungan variabel *tangible* terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya. Pada tabel diatas memiliki nilai probality signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan faktor *tangible* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.016 lebih kecil

dari 0,05. Hasil ini mendukung penelitian Ayuni Aria Pratiwi (2017), Ratih Kusuma Wardani Sagita (2017) dan Agus Tri Darmawanto, 2015 dengan hasil penelitian *tangible* berhubungan terhadap kepuasan masyarakat.

*Tangible* (bukti nyata) merupakan kemampuan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan, salah satunya Kebersihan, kerapian pegawai dan Kelengkapan peralatan

Hal tersebut membuktikan bahwa penampilan fasilitas fisik seperti tempat dan tata letak ruangan, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kerapian dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, dan penampilan pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya memberikan kenyamanan bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak.

Hubungan variabel *reliability* terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya. Pada tabel diatas memiliki nilai probality signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan faktor *reliability* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mendukung penelitian Ayuni Aria Pratiwi (2017), Ratih Kusuma Wardani Sagita (2017) dan Agus Tri Darmawanto, 2015 dengan hasil penelitian *reliability* berhubungan terhadap kepuasan masyarakat.

*Reliability* (kehandalan) ialah kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya, salah satunya kecepatan dalam memberikan pelayanan, kemudahan mengurus adminitrasi dna juga Informasi yang jelas dan tepat mengenai pelayanan yang dimiliki perusahaan

Hal tersebut membuktikan bahwa kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan. Pelayanan yang dijanjikan seperti memberikan informasi secara tepat, membantu untuk menyelesaikan masalah, dan memberikan pelayanan secara handal. memberikan dampak positif bagi kepuasan masyarakat untuk melakukan Pelayanan Perizinan Tambang.

Hubungan variabel *responsiveness* terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya. Pada tabel diatas memiliki nilai probality signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan faktor *responsiveness* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mendukung penelitian Ayuni Aria Pratiwi (2017), Ratih Kusuma Wardani Sagita (2017) dan Agus Tri Darmawanto, 2015 dengan hasil penelitian *responsiveness* berhubungan terhadap kepuasan masyarakat.

*Responsiveness* (daya tanggap) ialah suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas, salah satunya Kecepatan dan ketanggapan pegawai mengatasi keluhan pelanggan. Kecepatan dan ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan

Hal tersebut membuktikan bahwa kesediaan pegawai untuk membantu masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi kesigapan dalam melayani masyarakat, kecepatan menangani transaksi, dan penanganan keluhan-keluhan masyarakat. Dapat memberikan dampak positif bagi masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan, oleh sebab itu diketahui hasil pengujian berhubungan signifikan Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya

Hubungan variabel *assurance* terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya. Pada tabel diatas memiliki nilai probality signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan faktor *assurance* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih besar dari 0,05. Hasil ini mendukung penelitian Ayuni Aria Pratiwi (2017), Ratih Kusuma Wardani Sagita (2017) dan Agus Tri Darmawanto, 2015 dengan hasil penelitian *assurance* berhubungan terhadap kepuasan masyarakat.



*Assurance* (jaminan) ialah pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para karyawan perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan salah satunya kepastian untuk menyelesaikan pelayanan, Jaminan untuk mendapat kepastian pelayanan.

Hasil tidak berhubungan variabel *Assurance* disebabkan pengetahuan pegawai secara tepat, kualitas keramah-tamahan, perhatian dan kesopanan dalam memberi pelayanan, ketrampilan dalam memberi informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat perlu ditingkatkan kembali oleh pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya, sehingga masyarakat beranggapan variabel ini memberikan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya

Hubungan variabel *empathy* terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya. Pada tabel diatas memiliki nilai probality signifikansi yaitu lebih kecil dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan faktor *empathy* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05. Hasil ini mendukung penelitian Ayuni Aria Pratiwi (2017), Ratih Kusuma Wardani Sagita (2017) dan Agus Tri Darmawanto, 2015 dengan hasil penelitian *empathy* berhubungan terhadap kepuasan masyarakat.

*Empathy* (empati) merupakan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen salah satunya sikap pegawai dalam memberikan rasa peduli kepada pelanggan dan juga menjaga hubungan baik kepada pelanggan

Hal tersebut membuktikan variabel *Emphaty* yaitu perhatian secara individual yang diberikan pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya kepada masyarakat seperti kemudahan untuk menghubungi, kemudahan dalam pembayaran pajak perlu ditingkatkan lagi, sehingga masyarakat beranggapan variabel ini memberikan dampak yang signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya

Dengan demikian hipotesis kedua Secara parsial *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya tidak diterima atau ditolak.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, berikut beberapa kesimpulan yang dapat diambil :

1. Hasil penelitian dan dilakukan uji F di atas bahwa nilai probality signifikan secara simultan adalah lebih kecil dari 0,005 maka dapat disimpulkan secara simultan variabel *tangible, reliability, responsiveness, assurance* dan *empathy* berhubungan signifikan terhadap terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya dengan nilai sig 0,000
2. *Tangible* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.016 lebih kecil dari 0,05. *Reliability* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05, *responsiveness* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05, *assurance* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih besar dari 0,05 dan *empathy* berhubungan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perizinan Tambang Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Murung Raya secara parsial dengan nilai sig 0.000 lebih kecil dari 0,05.

## DAFTAR PUSTAKA

### **Buku - buku**

- Arikunto. 1993. Manajemen Pengajaran Secara Manusiawi. Jakarta: Rineka Cipta
- Atik,dan ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelaja
- Bambang Riyanto. 2011, "Dasar – Dasar Pembelanjaan Perusahaan", Edisi Keempat, Cetakan Ketujuh, Yogyakarta : YBPFE UGM
- Dahmiri, 2017, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sarolangun (Studi Pada Mahasiswa Universitas Jambi)
- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert B. 2003. The New Public Service: Serving, not Steering. New York: M.E. Sharpe. Inc
- Dhion Gama Putra, Ratih Nur Pratiwi, Trisnawati, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)
- Fandy Tjiptono, 1996, Manajemen Jasa, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Fandy Tjiptono, 2002 ,Manajemen Jasa, Penerbit Andi Yogyakarta
- Freddy Rangkuti. (2003). Analisis SWOT Teknik Membedah Kasus Bisnis
- Gaspersz, Vincent. 1997. Manajemen Kualitas. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gay, L. R. dan Diehl, P. L., 1992, Research Methods for Business and Management, MacMillan Publishing Company, New York.
- Ghozali, Imam. 2006. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Cetakan Keempat. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2013. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21 Update PLS Regresi. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hardiansyah .2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Jakarta: Mandar Maju
- J. Supranto. 1997. "Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan". Jakarta: Rineka Cipta
- Jogiyanto Hartono, 2013. "Teori Portofolio dan Analisis Investasi", BPFE Yogyakarta, Edisi Kedelapan, Yogyakarta
- Moenir, A.S. 2010. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta : Bumi Aksara
- Moh. Nazir. (1998). Metode Penelitian. Ghalia Indonesia. Jakarta

- Nurul ulfa, Anisa.2015."Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Kelurahan Sukodadi Palembang Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pembuatan E-KTP)
- Pratama, 2014, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sondakan Kecamatan Laweyan Kota Surakarta)
- Pratiwi, 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Sebagai Pasien Di Puskesmas Sering Kecamatan Medan Tembung
- Lupiyoadi, Hamdani. 2006. Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Kedua. Jakarta : Penerbit Salemba Empat
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktek. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat
- Sarwono, Jonathan. (2012). Metode Riset Skripsi Pendekatan Kuantitatif Menggunakan Prosedur SPSS (Edisi Pertama). Jakarta: PT Elex Media Komputindo
- Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011 .Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta:Bumi Aksara
- Sugiyono. 2005. Metode Penelitian Bisnis. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy dan G. Chandra. 2005. Service, Quality, & Satisfaction. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Warella, Y. 1997. Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik Pidato Pengukuhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara. Universitas Diponegoro. Semarang

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- Peraturan Presiden No. 25 Tahun 2008 Tentang Cara Pendaftaran Penduduk Dan Pencatatan Sipil
- Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik