

# PENGARUH KECEPATAN LAYANAN, KESIAPAN INFORMASI DAN KUALITAS LAYANAN DPMPTSP KOTA PAYAKUMBUH TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KOTA PAYAKUMBUH

Rommi Bachri<sup>1)</sup> dan Zuripal<sup>2)</sup>

<sup>1,2</sup>Magister Manajemen, STIE Haji Agus Salim, Bukittinggi, Indonesia

email: <sup>1</sup>[rommibachri77@gmail.com](mailto:rommibachri77@gmail.com)

<sup>2</sup>[zuripaldarwis@gmail.com](mailto:zuripaldarwis@gmail.com)

## ABSTRACT

*This study aims to analyze and test the effect of Service Speed, Information Readiness and Service Quality of Payakumbuh City DPMPTSP on Community Satisfaction in Payakumbuh City Public Service Malls. This type of research is a comparative causal study. The population in this study are people who have received licensing services. The sampling method uses the census method. The sampling technique in this study was carried out randomly. This study uses primary data obtained through questionnaires that were delivered directly to respondents. Of the 75 questionnaires that were distributed in full returned the questionnaire. Data is processed using Structural Equation Modeling (SEM) analysis and SEM testing uses the SmartPLS application. The results of the hypothesis test show that the Speed of Service variable does not significantly influence the Community Satisfaction variable. Information Readiness Variable and Service Quality Variable significantly influence the Community Satisfaction variable.*

**Keywords:** *community satisfaction; information readiness; service speed; service quality*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menguji pengaruh Kecepatan Layanan, Kesiapan Informasi dan Kualitas Layanan DPMPTSP Kota Payakumbuh terhadap Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh. Jenis penelitian ini adalah penelitian kausal komparatif. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah mendapatkan layanan jasa perizinan. Metode pengambilan sampel menggunakan metode sensus. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara acak.. Penelitian ini menggunakan data primer yang diperoleh melalui quisioner yang disampaikan secara langsung kepada responden.dari 75 quisioner yang disebar seluruhnya mengembalikan quisioner tersebut. Data diolah dengan menggunakan *analisis Structural Equation Modeling (SEM)* dan pengujian SEM ini menggunakan *aplikasi SmartPLS*. Hasil penelitian uji hipotesis menunjukkan bahwa variabel Kecepatan Layanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat. Variabel Kesiapan Informasi dan Variabel Kualitas Layanan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Masyarakat.

**Kata kunci:** *kecepatan layanan; kesiapan informasi; kualitas layanan; kepuasan masyarakat*

---

*Detail Artikel:*

*Diterima: 1 Desember 2020*

*Disetujui: 4 Desember 2020*

---

## PENDAHULUAN

Pemerintah daerah sebagai daerah yang otonom mempunyai kebebasan yang luas untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakatnya untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas dan terus meningkat dari waktu ke waktu. Tuntutan tersebut semakin berkembang seiring dengan tumbuhnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk dilayani dan kewajiban pemerintah untuk memenuhi kebutuhannya tersebut. Tantangan yang dihadapi oleh pemerintah dalam memberikan pelayanan publik tidak hanya menciptakan sebuah pelayanan yang efisien, tetapi juga bagaimana agar pelayanan dapat dilakukan dengan tidak membedakan status masyarakat dan menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Meskipun demikian ada sebagian masyarakat sampai saat ini masih menganggap rendah terhadap kinerja birokrasi.

Pelayanan berarti melayani suatu jasa yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pelayanan kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi administrasi negara. Pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan (Sedarmayanti, 2013).

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Menurut kementerian PANRB, reformasi birokrasi ini untuk mendorong perubahan tata kelola pemerintah agar dapat menghadirkan pelayanan kepada masyarakat dengan kualitas yang baik. Kemudian, memosisikan pemerintah sebagai representasi publik dengan membangun institusi publik yang berintegrasi, responsif dan baik dalam pengelolaan kebijakan publik. Kebijakan publik harus adaptif, fokus program pemerintah perlu berganti secara berkelanjutan sebab saat ini perubahan terjadi dengan dinamis. Sesuai dengan perkembangan yang dinamis tersebut, pemerintah saat ini telah menjalankan sistem pemerintahan terbuka karena keinginan masyarakat untuk terlibat langsung dalam pemerintah sangat besar. Bahkan untuk terlibat langsung dalam perumusan kebijakan publik yang manfaatnya akan dirasakan langsung oleh masyarakat.

Sebagai salah satu upaya dari pihak Pemerintah Kota Payakumbuh dalam memberikan pelayanan publik yang profesional sekaligus pelayanan yang prima kepada masyarakat melalui DPMPTSP Kota Payakumbuh selaku leading sektornya telah dibentuk Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh. Dimana seluruh perizinan yang dikeluarkan pemerintah (instansi vertikal dan instansi horizontal) ada di Mal Pelayanan Publik ini. Baik izin usaha maupun izin yang sifatnya pribadi seperti pembuatan SIM, Paspor, BPJS dan lain sebagainya. Semuanya ini telah diatur dalam Peraturan Menteri PANRB Nomor 23 tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP).

Kehadiran Mal Pelayanan Publik ini nantinya diharapkan akan mampu menjawab sekaligus memberikan jaminan perizinan kepada seluruh lapisan masyarakat di Kota Payakumbuh. Sehingga kedepannya diharapkan tidak ada lagi usaha yang tidak memiliki izin di Kota Payakumbuh.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Pengaruh Kecepatan Layanan, Kesiapan Informasi dan Kualitas Layanan DPMPSTP Kota Payakumbuh Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.

## **TELAAH LITERATUR**

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Kotler, 2011a). Jika kinerja berada dibawah harapan, masyarakat tidak puas. Hal ini dapat membawa dampak negatif bagi dinas yaitu dapat menurunkan kepercayaan masyarakat dan menyebabkan masyarakat tidak tertarik lagi menggunakan jasa dinas sehingga akan menurunkan kepercayaan terhadap dinas tersebut. Terciptanya kepuasan masyarakat dapat memberikan beberapa manfaat antara lain, hubungan yang harmonis antara dinas dan masyarakatnya, memberikan dasar yang baik bagi layanan ulang dan terciptanya loyalitas masyarakat dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (*word-of-mouth*) yang menguntungkan bagi dinas (Tjiptono, 2006).

Banyak pakar mendefinisikan mengenai kepuasan masyarakat. Tjiptono mendefinisikan kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman masyarakat suatu produk atau jasa (Tjiptono, 2006). Dari berbagai definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan masyarakat mencakup perbedaan antara harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan.

### **Kecepatan Layanan**

Kecepatan yaitu suatu kemampuan untuk pelayanan yang cepat (responsif). Pelayanan adalah suatu bagian atau urutan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Dalam kamus besar bahasa Indonesia pelayanan adalah usaha melayani kebutuhan orang lain, sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan seseorang. Pelayanan cepat menentukan kepuasan masyarakat. Berapa lama masyarakat harus menunggu di loket pendaftaran hingga dia mendapatkan formulir pengurusan perizinan, demikian hal ketika menunggu untuk dipanggil petugas front office, petugas yang memeriksa kelengkapan persyaratan perizinan, sampai ke loket penyerahan surat izin yang mengurus atau diajukan. Kecepatan Pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. (Kepmen PAN Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003).

### **Kesiapan Informasi**

*Availability*, merupakan suatu faktor yang berkaitan dengan ketersediaan produk ataupun kemudahan untuk memperoleh produk tersebut, serta segala sesuatu yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam rangka mengkonsumsi produk tersebut (Donnelly, 2012).

Istilah informasi Sering kita soroti dalam lingkup Teknologi, seperti istilah teknologi informasi yang umum kita ketahui. Namun informasi memiliki pengertian yang sangat luas bukan hanya ada dalam teknologi. Meskipun kenyataannya tidak bisa kita pungkiri bahwa informasi ini memiliki kaitan erat dengan teknologi, karena dengan perkembangan teknologi itu sendiri informasi juga berkembang dengan pesat, karena itu tepat lah bahwa perkembangan teknologi dan informasi ini membentuk sebuah era yaitu “Era Informasi”.

### **Kualitas Layanan**

Perusahaan swasta maupun perusahaan pemerintah bersaing guna memikat supaya para pengguna jasanya tetap loyal dalam hal memanfaatkan pelayanan yang diberikan. Salah satu

aspek yang wajib diperhatikan yaitu kualitas pelayanan produk yang diberikan oleh perusahaan. Kualitas pelayanan berorientasi pada upaya memenuhi kebutuhan, keinginan, jugaketepatan penyampaiannya guna mengimbangi harapan pengguna jasa (Angelova & Zekiri, 2011). Terdapat dua factor yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu, *perceived service*, dan *expectedservice*. Kualitas dapat dimulai darikebutuhan pengguna jasa, berakhir pada persepsi pengguna jasa. Sehingga citra kualitas produk yang baik yaitu bukan dari sudut pandang maupun persepsi suatu penyedia jasa tetapi berdasarkan persepsi pengguna jasa. *Total Quality Control* adalah syarat penting dalam bersaing juga bertahan.*Total Quality Control* (TQC) merupakantanggung jawab seluruh pihak dalam suatu organisasi guna menciptakan kualitas pelayanan produk jasa, sehingga pengguna jasa akan memeperoleh pelayanan jasa dengan kualitas yang terbaik (Rusdarti, 2004).

### **Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh**

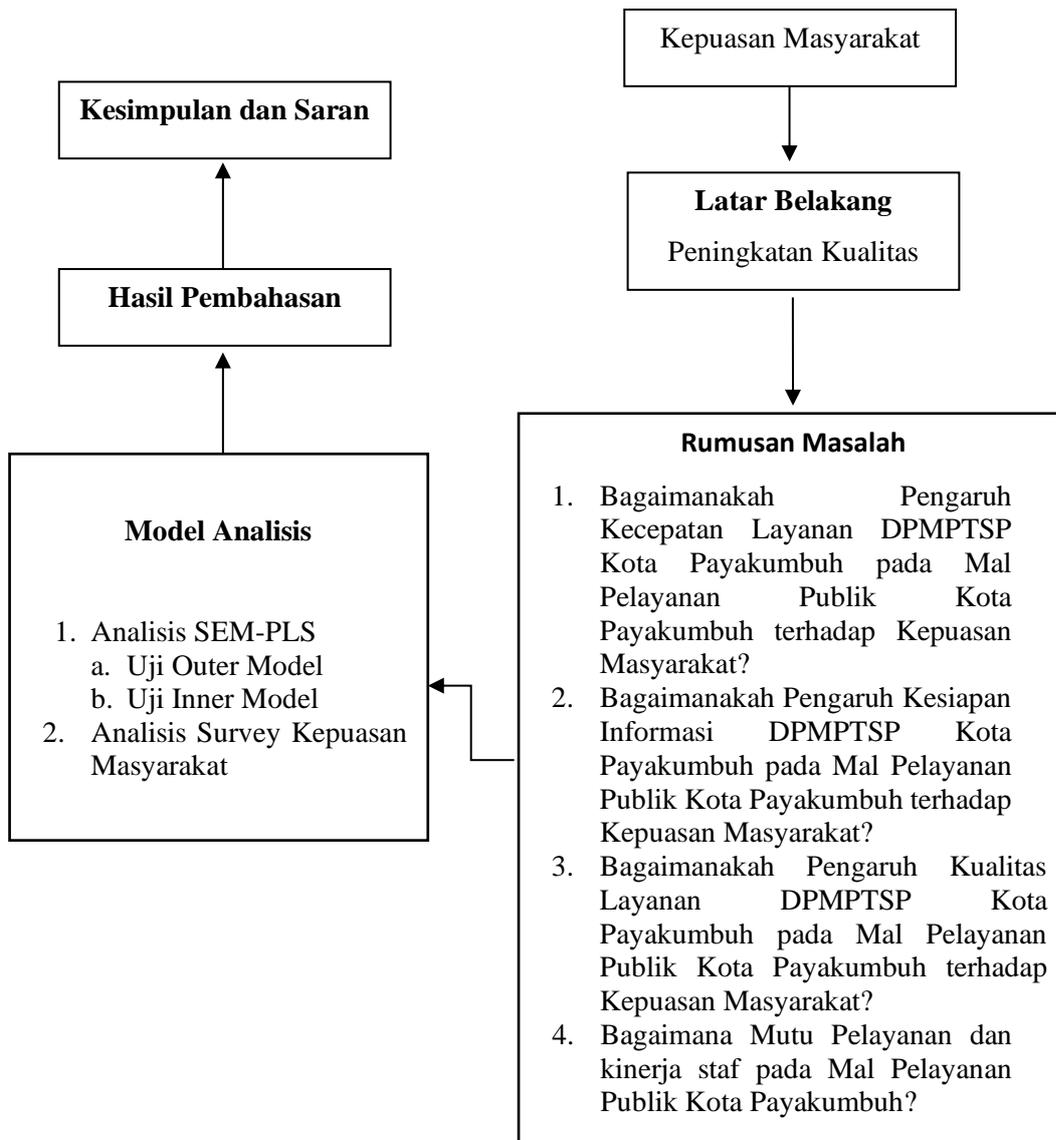
Keberadaan Mal Pelayanan Publik telah diatur dalam Peraturan Menteri PAN RB No. 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik. Mal Pelayanan Publik merupakan suatu kegiatan atau aktivitas kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi dengan mengintegrasikan sistem pelayanan publik dan merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu yang diberikan oleh pemerintah, baik Pusat maupun Daerah dimana pelayanan satu sama lain terdapat keterkaitan dalam satu lokasi atau gedung tertentu yang dikombinasikan dengan kegiatan jasa dan ekonomi lainnya.

Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik (MPP) ini diatur dalam Perwako Nomor: 89 tahun 2019 tanggal 27 Desember 2019.,dimana Mal Pelayanan Publik ini berada di lantai 1 Balaikota Payakumbuh.

Untuk saat ini instansi vertikal yang telah melakukan layanan di Mal Pelayanan Publik yaitu : kepolisian, imigrasi, kejaksaan, taspen, BPJS, Bank Nagari, BNI, BRI, Bank Mandiri, basnaz, kemenag, samsat. Sedangkan untuk instansi horizontal selain DPMPTSP yang telah melakukan layanan di Mal Pelayanan Publik yaitu : dukcapil, naker, sosial, pupr, dekranasda, PDAM dan PLN.

### **Kerangka Pemikiran**

Berdasarkan landasan teori dan rumusan masalah penelitian sebagaimana dijelaskan pada bab-bab sebelumnya, kerangka konseptual yang digunakan dalam penelitian ini, dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1**  
**Kerangka Pemikiran**

**METODE PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Konter DPMPTSP Kota Payakumbuh pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.

Data yang dikumpulkan untuk penelitian yang akan dilakukan adalah data primer dengan menggunakan kuesioner yang telah diperoleh dari hasil penyebaran pertanyaan yang berkaitan mengenai Kecepatan Layanan, kesiapan informasi, dan kualitas layanan DPMPTSP Kota Payakumbuh terhadap kepuasan masyarakat pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh.

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan metode sensus yaitu masyarakat yang telah mendapatkan layanan jasa perizinan. Untuk penelitian ini memakai 75 sampel. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan secara acak.

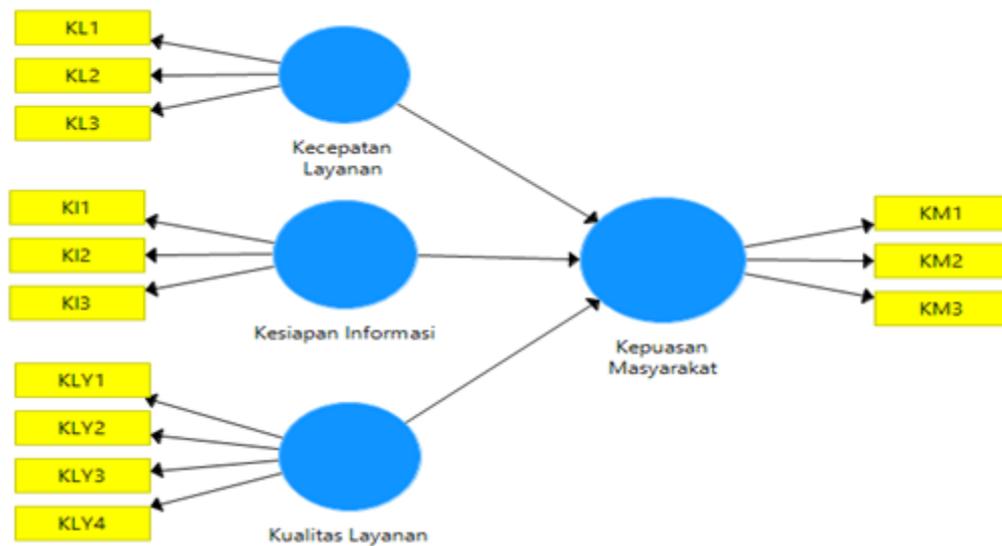
Dalam penelitian ini terdapat 2 jenis variabel yaitu: variabel dependen, dan variabel independen. Berikut akan diuraikan definisi operasional variabel-variabel tersebut dalam Tabel 1.

**Tabel 1**  
**Definisi Operasional**

No	Nama Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala Pengukuran
1	Kecepatan Layanan	Setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan masyarakat, melalui kecepatan pelayanan (Kasmir, 2010)	1. Kecepatan melakukan pelayanan 2. Ketepatan dalam melakukan pelayanan 3. Kecepatan terhadap respon pengguna layanan (donnelly:2001)	dalam Likert
2	Kesiapan informasi	Informasi bisa menjadi fungsi penting dalam membantu mengurangi rasa cemas pada seseorang. (Notoatmodjo : 2008)	1. Kecepatan penyampaian informasi 2. Ketepatan informasi atas pertanyaan yang diajukan 3. Sejauh mana keakuratan informasi. (donnelly:2001)	Likert
3	Kualitas Layanan	Kualitas pelayanan berorientasi pada upaya memenuhi kebutuhan, keinginan, juga ketepatan penyampaiannya guna mengimbangi harapan pengguna jasa ( et al., 2011)	1. Petugas melayani dengan sikap sopan 2. Petugas cepat dalam melayani 3. Petugas ramah dalam melayani 4. Kemampuan teknis petugas dalam melayani (Tangkilisan: 2005)	Likert
4	Kepuasan Masyarakat	Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan kesannya terhadap kinerja (Kotler, 2011b)	1. Rasa senang yang diperoleh atas layanan yang diberikan. 2. Rasa nyaman yang diperoleh atas layanan yang diberikan. 3. Rasa suka yang ditunjukkan atas layanan yang diberikan (Kotler, 2011b)	Likert

Sumber: diolah dari beberapa jurnal (2020)

Model analisis jalur penelitian kepuasan masyarakat terhadap layanan publik :



**Gambar 2**  
**Diagram Path Kepuasan Masyarakat**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik analisis SEM (*Structural Equation Modeling*) berbasis varians PLS. SEM (*Structural Equation Modeling*) menggunakan aplikasi SmartPLS.

Tahapan pengujian dengan yang dilakukan adalah;

1. Model struktural atau *inner model* menggambarkan model hubungan antar variabel laten yang dibentuk berdasarkan substansi teori. Persamaan untuk model struktural untuk SEM PLS:

$$\eta_i = Y_1 \xi_1 + Y_2 \xi_1 + Y_3 \xi_1 \zeta_1$$

atau

$$KM = Y_1 KL + Y_2 KI + Y_3 KLY + \zeta_1$$

dimana:

- KM : Kepuasan Masyarakat
- KL : Kecepatan Layanan
- KI : Kesiapan Informasi
- KLY : Kualitas Layanan
- Y : Koefisien
- $\zeta$  : Standar Error

2. Model pengukuran (*outer model*),odel pengukuran atau *outer model* menggambarkan hubungan antara variabel laten dengan variable manifestnya (indicator). Pada *outer model* terdapat dua jenis model adalah model indikator formatif dan model indikator refleksif. Model refleksif terjadi apabila variabel manifest dipengaruhi oleh variabel laten, sedangkan model formatif mengasumsikan bahwa variabel manifest mempengaruhi variabel laten dengan arah kausalitas mengalir dari variabel manifest menuju variabel laten. Persamaan untuk model indicator refleksif SEM PLS:

$$x = \lambda_x \mathbf{1} \xi_x + \delta x$$

$$y = \lambda_y \mathbf{1} \eta_y + \varepsilon_y$$

Kepuasan Masyarakat	Kecepatan Layanan	Kesiapan Informasi	Kualitas Layanan
$KM01 = \lambda_1 1 \eta_1 + \varepsilon_1$	$KL01 = \lambda_1 1 \xi_1 + \delta_1$	$KI01 = \lambda_1 1 \xi_2 + \delta_1$	$KLY01 = \lambda_1 1 \xi_3 + \delta_1$
$KM02 = \lambda_1 2 \eta_1 + \varepsilon_2$	$KL02 = \lambda_1 2 \xi_1 + \delta_2$	$KI02 = \lambda_1 2 \xi_2 + \delta_2$	$KLY02 = \lambda_1 2 \xi_3 + \delta_2$
$KM03 = \lambda_1 3 \eta_1 + \varepsilon_3$	$KL03 = \lambda_1 3 \xi_1 + \delta_3$	$KI03 = \lambda_1 3 \xi_2 + \delta_3$	$KLY03 = \lambda_1 3 \xi_3 + \delta_3$
			$KLY04 = \lambda_1 3 \xi_3 + \delta_4$

dimana:

- x : menyatakan indikator untuk variabel laten eksogen ( $\xi$ )
- y : menyatakan indikator untuk variabel laten endogen ( $\eta$ )
- $\lambda_x, \lambda_y$  : menyatakan *loading matrix* yang menggambarkan seperti koefisien regresi sederhana yang menghubungkan variabel laten dengan indikatornya sedangkan persamaan untuk model indikator formatif:
- $\delta\xi, \varepsilon\eta$  : menyatakan tingkat kesalahan pengukuran (*residual error*)

3. Model Pengujian Hipotesis. Pengujian hipotesis dapat dilihat dari nilai t-statistik untuk menunjukkan tingkat signifikansi. Untuk pengujian hipotesis menggunakan nilai statistik maka untuk alpha 5% nilai t-statistik yang digunakan adalah 1,96 melalui proses *bootstrapping*.

### Metode atau cara pengukuran Survey Mutu layanan dan Kinerja staf di DPMPTSP Kota Payakumbuh.

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan DPMPTSP Kota Payakumbuh, Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat pelayanan pada DPMPTSP Kota Payakumbuh, dengan jumlah responden sebanyak 100 sampel.

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria.

Variabel yang digunakan dalam survey kepuasan masyarakat ini telah diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (KEMENPANRB, 2017) sebagai berikut :

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan
- c. Waktu Penyelesaian Pelayanan
- d. Biaya/ Tarif Pelayanan
- e. Produk Spesifik Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan
- g. Prilaku Pelaksana Pelayanan
- h. Sarana dan prasarana pelayanan
- i. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Untuk Pengolahan dan Analisis Data Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan MENPAN Nomor: 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan publik, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh

informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

Rumus yang digunakan sebagai berikut :

$NRR \text{ Tertimbang per Unsur} = \text{nilai rata-rata tiap variabel} \times 0,071$

$IKM \text{ Unit Pelayanan} = \text{Nilai rata-rata dari nilai timbang} \times 25$

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik dari responden yang diteliti terdiri dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan sebagaimana disajikan pada Tabel dibawah ini :

**Tabel 2**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	42	56
2	Perempuan	33	44
Jumlah		75	100

Sumber: data primer (2020) diolah

Berdasarkan jenis kelamin responden, dari 75 responden dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa sebanyak 42 orang atau 56% adalah laki-laki dan sebanyak 33 orang atau 44% adalah perempuan.

**Tabel 3**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	20-35 tahun	33	44
2	36-55 tahun	30	40
3	56-75 tahun	12	16
Jumlah		75	100

Sumber: data primer (2020) diolah

Berdasarkan usia responden, dari 75 responden dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa sebanyak 33 orang atau 44% responden berusia antara 20–35 tahun, 30 orang atau 40% responden berusia antara 36-55 tahun, dan 12 orang atau 16 % responden berusia antara 56–75 tahun.

**Tabel 4**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Latar Belakang Pendidikan**

No	Latar Belakang Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	SMA/MA/SMK	40	53,33
2	D-3	6	8
3	S-1/D-4	25	33,33
4	S-2/S-3	4	5,34
Jumlah		75	100

Sumber: data primer (2020) diolah

Berdasarkan pendidikan responden, dari 75 responden dalam penelitian ini dapat dilihat bahwa sebanyak 40 orang atau 53,33% berlatar belakang SMA/MA/SMK, 6 orang atau 8% berlatar belakang pendidikan D-3, 25 orang atau 33,33% berlatar belakang pendidikan S-1/D-

4 dan 4 orang atau 5,34% berlatar belakang pendidikan S-2/S-3.

**Tabel 5**  
**Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase (%)
1	PNS/TNI/Polri	5	6,66
2	Wirausaha	69	92
3	Pegawai Swasta	1	1,34
Jumlah		75	100

Sumber: data primer (2020) diolah

Berdasarkan pekerjaan responden, dari 75 responden dalam penelitian ini dapat diketahui bahwa sebanyak 5 orang atau sebesar 6,66% adalah PNS/TNI/Polri, 69 orang atau 92% responden adalah wirausaha, dan 1 orang atau sebesar 1,34% merupakan pegawai swasta

**Uji Hipotesis Model Koefisien Jalur**

Uji hipotesis ini merupakan analisis kausalitas yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antar variabel. Analisis kausalitas dapat digunakan untuk mengetahui pengaruh yang terjadi antara variabel eksogen dengan variabel endogen. Variabel eksogen dinyatakan berpengaruh secara signifikan terhadap variabel endogen jika nilai p (probabilitas) < 0,05.

Uji hipotesis dimaksudkan untuk menguji pengaruh sebuah variabel eksogen terhadap sebuah variabel endogen atau pengaruh sebuah variabel endogen terhadap variabel endogen lainnya. Dengan kata lain ingin menguji signifikansi pengaruh sebuah variabel yang mempengaruhi terhadap sebuah variabel lain yang dipengaruhi. Hipotesis dalam penelitian ini yaitu :

Ho: Variabel independen tidak dipengaruhi signifikan oleh variabel dependen

Ha: Variabel independen dipengaruhi signifikan oleh variabel dependen

Dasar pengambilan keputusan dari uji hipotesis tersebut yaitu jika nilai p (probabilitas) < 0,05 maka H0 ditolak dan jika nilai p (probabilitas) > 0,05 maka H0 diterima.

**Tabel 6**  
**Path Coefficients (Mean, STDEV, T-Values)**

	Original Sample (O)	Sample Mean (M)	Standard Deviation (STDEV)	T Statistics ( O/STDEV )	P Values
<b>Kecepatan Layanan-&gt;Kepuasan Masyarakat</b>	<b>0.141</b>	<b>0.137</b>	<b>0.119</b>	<b>1.185</b>	<b>0.237</b>
<b>Kesiapan Informasi -&gt;Kepuasan Masyarakat</b>	<b>0.292</b>	<b>0.311</b>	<b>0.133</b>	<b>2.194</b>	<b>0.020</b>
<b>Kualiatas Layanan -&gt;Kepuasan Masyarakat</b>	<b>0.557</b>	<b>0.555</b>	<b>0.106</b>	<b>5.234</b>	<b>0.000</b>

Sumber: hasil olahan data

Berdasarkan hasil olahan data disimpulkan bahwa variabel **Kecepatan Layanan** tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel **Kepuasan Masyarakat** karena nilai T-statistik **1.185** < dari T-tabel **1.992** dan nilai p-values **0.237**> dari alpha **0.05**. Maka **Kecepatan Layanan** tidak memiliki hubungan positif terhadap variabel **Kepuasan Masyarakat**.Semakin tinggi **Kecepatan Layanan** maka akan meningkatkan variabel **Kepuasan Masyarakat**.

Variabel **Kesiapan Informasi** berpengaruh signifikan terhadap variabel **Kepuasan Masyarakat** karena nilai T-statistik **2.194** > dari T-tabel **1.992** dan nilai p-values **0.020**< dari

alpha **0.05**. Maka variabel **Kesiapan Informasi** memiliki hubungan positif terhadap variabel **Kepuasan Masyarakat**. Semakin tinggi **Kesiapan Informasi** maka akan meningkatkan variabel **Kepuasan Masyarakat**.

Variabel **Kualitas Layanan** berpengaruh signifikan terhadap variabel Memorable **Kepuasan Masyarakat** karena nilai T-statistik **5.234** > dari T-tabel **1.992** dan nilai p-values **0.000** < dari alpha **0.05**. maka variabel **Kualitas Layanan** memiliki hubungan positif terhadap variabel **Kepuasan Masyarakat**. Semakin tinggi **Kualitas Layanan** maka akan meningkatkan variabel **Kepuasan Masyarakat**.

### **Olahan Data Survey Mutu layanan dan Kinerja staf di DPMPTSP Kota Payakumbuh**

Dari 100 responden yang telah menerima dan mengisi kuesioner. Didapat hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut. Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan, diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 93,49** dengan angka Indeks sebesar 93,49 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh Kecepatan Layanan DPMPTSP Kota Payakumbuh pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
2. Pengaruh Kesiapan Informasi DPMPTSP Kota Payakumbuh pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
3. Pengaruh Kualitas Layanan DPMPTSP Kota Payakumbuh pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
4. Mutu Pelayanan dan kinerja staf pada Mal Pelayanan Publik Kota Payakumbuh dengan kategori sangat baik.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Angelova, B., & Zekiri, J. (2011). Measuring Customer Satisfaction with Service Quality Using American Customer Satisfaction Model (ACSI Model). *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*. <https://doi.org/10.6007/ijarbss.v1i2.35>
- Donnelly, J. (2012). The social construction of international human rights. In *Human Rights in Global Politics*. <https://doi.org/10.1017/cbo9781139171298.004>
- Dwiyanto, A. (2017). Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif dan Kolaborasi. In *UGM Press*.
- Frisdiantara, C., & Graha, andi nu. (2013). Sedarmayanti. (2009). Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang Baik. 342. *Modernisasi*.
- Hasibuan, M. S. P. (2011). Manajemen Sumber Daya Manusia. *Edisi Revisi Jakarta: Bumi Aksara*.
- Kasmir. (2010). Pengantar Manajemen. *Teori Tentang Modal Kerjaentang Modal Kerja*.
- KEMENPANRB. (2017). Peraturan Menteri PEndayagunaan Aparatue Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Kotler. (2011a). Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian. In *Jakarta : Penerbit Salemba Empat*. <https://doi.org/10.1108/00251749110004961>
- Kotler, P. (2011b). Manajemen Pemasaran (terjemahan). In *Edisi Millenium, Jilid 1*.

- Lewis, C. W., & Gilman, S. C. (2005). The Ethics Challenge in Public Service. In *Classics of Public Administration*.
- Lovelock, C., & Gummesson, E. (2004). Whither Services Marketing?: In Search of a New Paradigm and Fresh Perspectives. *Journal of Service Research*. <https://doi.org/10.1177/1094670504266131>
- P.D, S. (2014). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif.pdf. In *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*.
- Presiden Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. *Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta*. <https://doi.org/http://pelayanan.jakarta.go.id/download/regulasi/undang-undang-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik.pdf>
- Putra Kesmawan, A., & Mutiarin, D. (2014). Implementasi Kebijakan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (Bpjs) Kesehatan di Kabupaten Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Governance and Public Policy*. <https://doi.org/10.18196/jgpp.2014.0017>
- Roth, G. J. (1926). *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*. Washington DC: Oxford University Press.
- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi. In *Bumi Aksara*.
- Singarimbun, M. (2006). sofian Effendi. *Metode Penelitian Survai*.
- Stephens, M., Smith, N. J., & Donnelly, P. (2001). A new statistical method for haplotype reconstruction from population data. *American Journal of Human Genetics*. <https://doi.org/10.1086/319501>
- Tjiptono, F. (2006). Manajemen Jasa. In *Andi, Yogyakarta*. <https://doi.org/10.1136/qhc.11.3.233>
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Journal of Marketing*. <https://doi.org/10.2307/1251563>