

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PUBLIK DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA PALEMBANG

Yofitri Heny Wahyuli

STIA Satya Negara Palembang

Email : vivin_khanza@yahoo.com

ABSTRAK

Penelitian ini melakukan penelitian korelasional untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik di Badan Pengelolaan Pajak dan retribusi Daerah Kota Palembang. Hasil penelitian dan pembahasan menjelaskan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang. Hal ini menjelaskan publik (masyarakat) merasa puas atas kinerja pelayanan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang yang berhubungan dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung juga memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Palembang. Hal ini menjelaskan sudah tepatnya penyusunan dan perwujudan variabel pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung dalam operasional Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang khususnya dalam membentuk Kepuasan Publik yang meminta pelayanan. Secara korelasi juga dapat dilihat bahwa tingkat korelasi antara variabel variabel kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung, dalam posisi korelasi sangat lemah dan bahkan dianggap tidak ada sama sekali. Kecuali korelasi antara daya tanggap dan empati yang berada pada posisi sangat kuat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Publik

ABSTRACT

This research is correlational research. With the correlation technique can be known relationship variation in a variable with other variations, the magnitude or height of the relationship is expressed in the form of correlation coefficient. Based on this opinion, the authors conducted a correlational study to determine the effect of service quality on public satisfaction in the Regional Tax Management and Retribution Palembang City. The results of research and discussion explain the reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence affect the Public Satisfaction at the Regional Tax and Retribution Agency Palembang City. This explains the public (the people) are satisfied with the performance of the services of the Palembang City Municipal Tax and Retribution Agency related to the reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence. Reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence also give effect to Public Satisfaction at Local Tax and Retribution Agency of Palembang City. This explains precisely the preparation and embodiment of service variables consisting of reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence in the operations of the Regional Tax and Retribution Agency of

Palembang City, especially in forming Public Satisfaction requesting services. Correlation can also be seen that the level of correlation between variables of service quality variables such as reliability, responsiveness, assurance, empathy and direct evidence, in a correlation position is very weak and even considered none at all. Unless the correlation between responsiveness and empathy is in very strong position.

Keywords: Service Quality, Public Satisfaction

PENDAHULUAN

Pendapatan Asli Daerah (PAD) dalam suatu wilayah mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam mengelola Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD), semakin banyak PAD yang dihasilkan maka semakin berkurang ketergantungan daerah terhadap subsidi atau bantuan dari pemerintah pusat serta menjadikan daerah tersebut sebagai daerah yang mandiri. Pengelolaan PAD suatu wilayah dipengaruhi oleh pajak daerah, retribusi daerah, hasil perusahaan milik daerah dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan serta lain-lain pendapatan asli daerah yang sah. Oleh karena itu perkembangannya berkaitan erat dengan upaya fiskal (*fiscal effort*) yang dilakukan pemerintah daerah dalam menggali dan mengembangkan potensi penerimaan yang dimiliki oleh daerah lainnya.

Pengangkatan topik ini didasarkan oleh adanya keluhan masyarakat terdapat Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Kota Palembang terhadap kualitas sistem pelayanan yang kurang baik. Hal ini ditandai oleh waktu tunggu di setiap proses yang lama seperti menunggu pembuatan ketetapan pajak di awal proses yang disebabkan kurangnya kesiapan petugas dan jumlah petugas pelayanan yang berkurang di beberapa waktu tertentu. Selain itu, kurangnya pengetahuan petugas dalam mengoperasikan komputer dan kurangnya ketelitian petugas dalam penerbitan surat ketetapan yang mengakibatkan proses berlangsung

lebih lama dari yang seharusnya. Di sisi lain, sikap petugas pelayanan dinilai kurang baik khususnya dalam aspek keramahan, sopan santun, dan sikap perhatian dalam melakukan pelayanan. Untuk sarana dan prasarana, penulis menilai jumlah printer yang tersedia belum bisa memenuhi kebutuhan pelayanan sehingga tidak jarang pengguna layanan harus menunggu proses cetak surat dikarenakan printer yang tersedia hanya ada 2 buah printer dalam ruang pelayanan pajak dan retribusi daerah.

METODE PENELITIAN

Menurut Arikunto (2005), penelitian korelasional adalah “penelitian untuk mengetahui ada tidaknya hubungan antara dua variabel atau beberapa variabel. Dengan teknik korelasi tersebut dapat diketahui hubungan variasi dalam sebuah variabel dengan variasi yang lain, besar atau tingginya hubungan tersebut dinyatakan dalam bentuk koefisien korelasi. Bertitik tolak dari pendapat tersebut maka penulis melakukan penelitian korelasional untuk mengetahui adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang. Selain itu, penulis juga mengumpulkan literatur dari studi kepustakaan dan mengumpulkan data yang berhubungan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan publik serta mempersiapkan angket yang berhubungan dengan variabel yang diteliti.

Populasi penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang meminta pelayanan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang, yang rata-rata perbulannya mencapai sekitar 36 orang, khususnya yang mengurus Pajak Bumi dan Bangunan (PBB). Sampel penelitian ini mengambil sebanyak 36 orang masyarakat yang datang untuk meminta pelayanan publik di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang, khususnya yang mengurus Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), atau sampel adalah rata-rata total populasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sejarah Berdirinya Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang

Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kota Medan dahulu merupakan satu unit kerja yang kecil yaitu sub- bagian penerimaan pada bagian keuangan dengan tugas pokoknya mengelola bidang penerimaan/pendataan daerah. Mengingat pada saat itu, potensi pajak maupun retribusi daerah di kota Medan belum begitu banyak, maka dalam sub-bagian penerimaan tidak terdapat seksi atau urusan.

Dengan peningkatan perkembangan pembangunan dan laju pertumbuhan penduduk serta potensi pajak/retribusi daerah kota Palembang, sub-bagian tersebut di atas ditingkatkan menjadi bagian dengan nama bagian IX yang tugas pokoknya mengelola penerimaan dan pendapatan daerah. Bagian IX tersebut terdiri dari beberapa seksi dengan pola pendekatan secara sektoral pungutan daerah.

Berdasarkan Instruksi Menteri dalam Negeri Nomor: KUPD-7, tahun 1978, tentang penyeragaman struktur organisasi Badan Pengelolaan Pajak dan

Retribusi Daerah Provinsi dan Kabupaten/Kota di seluruh Indonesia, maka pemerintah kota Medan menetapkan Peraturan Daerah Nomor 12 tahun 1978 tentang struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang, sebagaimana dimaksudkan dalam Instruksi Mendagri. Struktur Organisasi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah yang baru dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang terdiri dari 1 (satu), Bagian Tata Usaha, dengan 3 (tiga) urusan dan 4 (empat) seksi.

Seiring dengan meningkatnya pembangunan dan pertumbuhan wajib pajak/retribusi daerah, struktur Organisasi Badan pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah selama ini dibentuk dengan membagi pekerjaan berdasarkan sektor jenis pungutan maka pola tersebut perlu dirubah secara fungsional. Dengan keputusan Menteri dalam Negeri Nomor 973-442, tahun 1988, tanggal 26 mei 1988 tentang sistem dan prosedur perpajakan/retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya serta Pajak Bumi dan Bangunan di 99 Kabupaten/Kota dan Surat Edaran Menteri dalam Negeri 061/1861/PUOD, tanggal 2 mei 1988 tentang Organisasi Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kotamadya Palembang menjadi Peraturan Daerah Kota Palembang Nomor 16 Tahun 1990 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah kotamadya Daerah TK.II Palembang.

Dalam perkembangan selanjutnya dengan keputusan Menteri Dalam Negeri dan Otonomi Daerah Nomor 50 Tahun 2000, tentang Pedoman susunan Organisasi dan Tata kerja Perangkat Daerah Kabupaten/Kota, maka pemerintah Kota Palembang membentuk Organisasi dan Tata Kerja Dinas-dinas

daerahdilingkungan Pemerintah Kota Palembang sebagaimana diatur dan ditetapkan dalam Peraturan Daerah kota medan Nomor 4 Tahun 2001, sehingga Peraturan Daerah Kotamadya Daerah TK.II Medan Nomor 16 Tahun 1990 dinyatakan tidak berlaku dan diganti dengan SK. Walikota Medan Nomor 25 Tahun 2002 tentang Susunan Organisasi Badan pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang. Sebagai unsur pelaksana Pemerintah Kota Palembang dalam bidang pungutan pajak, retribusi daerah dan pendapatan daerah lainnya.

Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Badan yang berada dan bertanggung jawab kepada kepala daerah melalui sekretaris daerah, terdiri dari 1 (satu). Bagian Tata Usaha dengan 4 (empat) sub-bagian dan 5 (lima) sub badan dengan masing-masing 4 (empat) seksi kelompok jabatan fungsional.

Validitas dan Reabilitas

Untuk validitas variabel penelitian maka dapat dilihat uraian sebagai berikut:

1. *Reliability* atau keandalan (X1)

Dari hasil pengolahan data terhadap rekapitulasi jawaban responden atas variabel keandalan (X1) sebagaimana terlampir dalam Lampiran II dan juga melalui pengolahan SPSS versi 20.00 (Lampiran IX) maka diketahui tingkat kevaliditasan masing-masing butir pertanyaan variabel X1 semuanya valid. Butir pertanyaan dinyatakan valid karena hasil Corrected item total correlation setelah dilakukan uji validitas berada diatas nilai r tabel yaitu 0,388. Nilai r tabel tersebut diketahui dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 36 orang, maka nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (degree of freedom) = $n - k$. K merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi $df = 36 - 20$

= 24, maka r tabel = 0,388. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung yang merupakan nilai dari corrected item total correlation > dari r tabel. Sedangkan semua butir pertanyaan berada di atas 0,388.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka diketahui hasil dari keluaran data sebagaimana terlampir dalam Lampiran IX yaitu: 0,988 Keluaran data di atas atau output SPSS tersebut menunjukkan tabel realibility statistic pada SPSS Ver. 20.0 yang terlihat sebagai Cronbach's Alpha 0,988 > 0,60. Dapat dikatakan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi keandalan adalah reliabel.

2. *Responsiveness* atau daya tanggap (X2)

Dari hasil pengolahan data terhadap rekapitulasi jawaban responden atas variabel daya tanggap (X2) sebagaimana terlampir dalam Lampiran III dan juga melalui pengolahan SPSS versi 20.00 (Lampiran X) maka diketahui tingkat kevaliditasan masing-masing butir pertanyaan variabel X2 semuanya valid. Butir pertanyaan dinyatakan valid karena hasil Corrected item total correlation setelah dilakukan uji validitas berada di atas nilai r tabel yaitu 0,388. Nilai r tabel tersebut diketahui dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 36 orang, maka nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (degree of freedom) = $n - k$. K merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi $df = 36 - 20 = 24$, maka r tabel = 0,388. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung yang merupakan nilai dari corrected item total correlation > dari r tabel. Sedangkan semua butir pertanyaan berada di atas 0,388.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka

diketahui hasil dari keluaran data sebagaimana terlampir dalam Lampiran X yaitu: 0,961. Keluaran data di atas atau output SPSS tersebut menunjukkan tabel reliability statistic pada SPSS Ver. 20.0 yang terlihat sebagai Cronbach's Alpha 0,961 > 0,60. Dapat dikatakan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi daya tanggap adalah reliabel.

3. Assurance atau jaminan (X3)

Dari hasil pengolahan data terhadap rekapitulasi jawaban responden atas variabel jaminan (X3) sebagaimana terlampir dalam Lampiran IV dan juga melalui pengolahan SPSS versi 20.00 (Lampiran XI) maka diketahui tingkat kevaliditasan masing-masing butir pertanyaan variabel X3 semuanya valid. Butir pertanyaan dinyatakan valid karena hasil *Corrected* item total *correlation* setelah dilakukan uji validitas berada di atas nilai r tabel yaitu 0,388. Nilai r tabel tersebut diketahui dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 36 orang, maka nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = $n - k$. K merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi $df = 36 - 20 = 16$, maka r tabel = 0,388. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung yang merupakan nilai dari *corrected* item total *correlation* > dari r tabel. Sedangkan semua butir pertanyaan berada di atas 0,388.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka diketahui hasil dari keluaran data sebagaimana terlampir dalam Lampiran XI yaitu: 0,941. Keluaran data di atas atau output SPSS tersebut menunjukkan tabel reliability statistic pada SPSS Ver. 20.0 yang terlihat sebagai Cronbach's Alpha 0,941 > 0,60. Dapat dikatakan bahwa konstruk pertanyaan yang

merupakan dimensi jaminan adalah reliabel.

4. Empathy atau empati (X4)

Dari hasil pengolahan data terhadap rekapitulasi jawaban responden atas variabel empati (X4) sebagaimana terlampir dalam Lampiran V dan juga melalui pengolahan SPSS versi 20.00 (Lampiran XII) maka diketahui tingkat kevaliditasan masing-masing butir pertanyaan variabel X4 semuanya valid. Butir pertanyaan dinyatakan valid karena hasil *Corrected* item total *correlation* setelah dilakukan uji validitas berada di atas nilai r tabel yaitu 0,388. Nilai r tabel tersebut diketahui dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 36 orang, maka nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (*degree of freedom*) = $n - k$. K merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi $df = 36 - 20 = 16$, maka r tabel = 0,388. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung yang merupakan nilai dari *corrected* item total *correlation* > dari r tabel. Sedangkan semua butir pertanyaan berada di atas 0,388.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka diketahui hasil dari keluaran data sebagaimana terlampir yaitu: 0,990. Keluaran data di atas atau output SPSS tersebut menunjukkan tabel reliability statistic pada SPSS Ver. 20.00 yang terlihat sebagai Cronbach's Alpha 0,990 > 0,60. Dapat dikatakan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi empati adalah reliabel.

5. Tangibles atau bukti langsung (X5)

Dari hasil pengolahan data terhadap rekapitulasi jawaban responden atas variabel bukti langsung (X5) sebagaimana terlampir dalam Lampiran VI dan juga melalui

pengolahan SPSS versi 20.00 (Lampiran XIII) maka diketahui tingkat kevaliditasan masing-masing butir pertanyaan variabel X5 semuanya valid. Butir pertanyaan dinyatakan valid karena hasil *Corrected item total correlation* setelah dilakukan uji validitas berada di atas nilai r tabel yaitu 0,388. Nilai r tabel tersebut diketahui dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 36 orang, maka nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (degree of freedom) = $n - k$. K merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi $df = 36 - 20 = 24$, maka r tabel = 0,388. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung yang merupakan nilai dari *corrected item total correlation* > dari r tabel. Sedangkan semua butir pertanyaan berada di atas 0,388.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka diketahui hasil dari keluaran data sebagaimana terlampir dalam Lampiran XIII yaitu: 0,983. Keluaran data di atas atau output SPSS tersebut menunjukkan tabel reliability statistic pada SPSS Ver. 20.0 yang terlihat sebagai Cronbach's Alpha 0,983 > 0,60. Dapat dikatakan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi bukti langsung adalah reliabel.

6. Kepuasan Publik (Y)

Dari hasil pengolahan data terhadap rekapitulasi jawaban responden atas variabel Kepuasan Publik (Y) sebagaimana terlampir dalam Lampiran VII dan juga melalui pengolahan SPSS versi 20.00 (Lampiran XIV) maka diketahui tingkat kevaliditasan masing-masing butir pertanyaan variabel Y semuanya valid. Butir pertanyaan dinyatakan valid karena hasil *Corrected item total correlation* setelah dilakukan uji validitas berada di atas nilai r tabel yaitu 0,388. Nilai r tabel tersebut diketahui

dengan menggunakan jumlah responden sebanyak 36 orang, maka nilai r-tabel dapat diperoleh melalui df (degree of freedom) = $n - k$. K merupakan jumlah butir pertanyaan dalam suatu variabel. Jadi $df = 36 - 20 = 24$, maka r tabel = 0,388. Butir pertanyaan dikatakan valid jika nilai r hitung yang merupakan nilai dari *corrected item total correlation* > dari r tabel. Sedangkan semua butir pertanyaan berada di atas 0,388.

Dari hasil pengolahan data dengan menggunakan SPSS maka diketahui hasil dari keluaran data sebagaimana terlampir dalam Lampiran XIV yaitu: 0,966. Keluaran data di atas atau output SPSS tersebut menunjukkan tabel reliability statistic pada SPSS Ver. 20.0 yang terlihat sebagai Cronbach's Alpha 0,966 > 0,60. Dapat dikatakan bahwa konstruk pertanyaan yang merupakan dimensi Kepuasan Publik adalah reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Proses pengujian asumsi klasik dalam pembahasan tesis ini dilakukan bersama- sama dengan proses uji regresi sehingga langkah-langkah yang dilakukan dalam pengujian asumsi statistik menggunakan media kotak kerja yang sama dengan uji regresi SPSS. Uji asumsi statistik pada bagian ini berkaitan dengan output yang dihasilkan oleh analisis regresi. Adapun bagian-bagian dari uji asumsi klasik adalah sebagai berikut:

a. Uji Multikolineritas

Uji multikolineritas diperlukan untuk mengetahui ada tidaknya variabel independen yang memiliki kemiripan dengan variabel independen lain dalam satu model. Kemiripan antar variabel independen dalam suatu model akan menyebabkan terjadinya korelasi yang sangat kuat antara suatu variabel independen dengan variabel independen

yang lain. Selain itu, deteksi terhadap multikolineritas juga bertujuan untuk menghindari kebiasaan dalam proses pengambilan kesimpulan mengenai pengaruh pada uji parsial masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

Deteksi multikolineritas pada suatu model dapat dilihat dari beberapa hal, antara lain:

- 1) Jika nilai variance inflation factor (VIF) tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1 maka model dapat dikatakan terbebas dari multikolineritas $VIF = 1/Tolerance$, jika $VIF = 10$ maka $tolerance = 1/10 = 0,1$. Semakin tinggi VIF maka semakin rendah tolerance.
- 2) Jika nilai koefisien korelasi antar masing-masing variabel independen kurang dari 0,70 maka model dapat dinyatakan bebas dari asumsi klasik multikolineritas. Jika lebih dari 0,7 maka diasumsikan terjadi korelasi yang sangat kuat antar variabel independen sehingga terjadi multikolineritas.

Jika nilai koefisien determinan, baik dilihat dari R^2 maupun R-Square di atas 0,60 namun tidak ada variabel independen yang berpengaruh terhadap variabel dependen, maka ditenggerai model terkena multikolineritas.

Hasil uji melalui variance inflation factor (VIF) pada hasil output SPSS tabel Coefficients, masing-masing variabel independen memiliki VIF tidak lebih dari 10 dan nilai tolerance tidak kurang dari 0,1. Maka dapat dinyatakan model regresi linier berganda terbebas dari asumsi klasik statistik dan dapat digunakan dalam penelitian.

b. Heteroskedastisitas

Heteroskedastisitas menguji terjadinya perbedaan variance residual suatu periode pengamatan ke periode pengamatan yang lain, atau gambaran

hubungan antara nilai yang diprediksi dengan Studentized Delete Residual nilai tersebut. Model regresi yang baik adalah model regresi yang memiliki persamaan variance residual suatu periode pengamatan dengan periode pengamatan yang lain, atau adanya hubungan antara nilai yang diprediksi dengan Studentized Delete Residual nilai tersebut sehingga dapat dikatakan model tersebut homokedastisitas.

Cara memprediksi ada tidaknya heterokedastisitas pada suatu model dapat dilihat dari pola gambar Scatterplot model tersebut. Analisis pada gambar Scatterplot yang menyatakan model regresi linier berganda tidak terdapat heteroskedastisitas jika:

- Titik-titik data menyebar di atas dan dibawah atau di sekitar angka 0.
- Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- Penyebaran titik-titik data tidak boleh menyentuh pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- Penyebaran titik-titik data sebaiknya tidak berpola.

Output SPSS pada gambar Scatterplot menunjukkan penyebaran titik-titik data sebagai berikut:

- Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- Penyebaran titik-titik data tidak membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

Maka dapat disimpulkan bahwa model regresi linier berganda dari asumsi klasik heteroskedastisitas dan layak digunakan dalam penelitian.

Analisis Regresi

Pembahasan yang akan dilakukan terhadap pengaruh pelayanan yang terdiri dari variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang akan dilakukan berdasarkan model persamaan dua jalur. Model persamaan dua jalur ini terdiri dari lima variabel bebas yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung serta satu variabel terikat yaitu Kepuasan Publik.

Analisa Korelasi

Selanjutnya dalam menguraikan pembahasan melalui analisis jalur maka akan dilanjutkan dengan analisis korelasi.

a. Korelasi antara Keandalan dan daya tanggap

Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi antara variabel keandalan dan daya tanggap, sebesar 0,192. Untuk menaksir angka tersebut digunakan kriteria sebagai berikut:

0 – 0,25 : Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada).
>0,25 – 0,5 : Korelasi cukup kuat
>0,5 – 0,75 : Korelasi kuat
>0,75 – 1 : Korelasi sangat kuat
(Sarwono, 2011)

Korelasi sebesar 0,192 mempunyai maksud hubungan antara variabel keandalan daya tanggap dianggap berkorelasi sangat lemah (bahkan dianggap tidak ada) karena berada pada kriteria 0 – 0,25.

b. Korelasi antara keandalan dan jaminan

Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi antara variabel keandalan dan jaminan sebesar 0,108.

Untuk menaksir angka tersebut digunakan kriteria sebagai berikut:

0 – 0,25 : Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada).
>0,25 – 0,5 : Korelasi cukup kuat
>0,5 – 0,75 : Korelasi kuat
>0,75 – 1 : Korelasi sangat kuat
(Sarwono, 2011)

Korelasi sebesar 0,108 mempunyai maksud hubungan antara variabel keandalan dan jaminan terketak pada kriteria 0-0,25 artinya korelasi antara keandalan jaminan sangat lemah (dianggap tidak ada).

c. Korelasi antara Keandalan dan empati.

Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi antara variabel keandalan dan empati, sebesar 0,148. Untuk menaksir angka tersebut digunakan kriteria sebagai berikut:

0 – 0,25 : Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada).
>0,25 – 0,5 : Korelasi cukup kuat
>0,5 – 0,75 : Korelasi kuat
>0,75 – 1 : Korelasi sangat kuat
(Sarwono, 2011)

Korelasi sebesar 0,148 mempunyai maksud hubungan antara variabel keandalan dan empati terketak pada kriteria 0 – 0,25 artinya korelasi antara keandalan dan empati sangat lemah (dianggap tidak ada).

d. Korelasi antara keandalan dan bukti langsung

Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi antara variabel keandalan dan bukti langsung, sebesar 0,209. Untuk menaksir angka tersebut digunakan kriteria sebagai berikut:

0 – 0,25 : Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada).
>0,25 – 0,5 : Korelasi cukup kuat
>0,5 – 0,75 : Korelasi kuat
>0,75 – 1 : Korelasi sangat kuat
(Sarwono, 2011)

Korelasi sebesar 0,209 mempunyai maksud hubungan antara variabel keandalan dan bukti langsung terletak pada kriteria $0 - 0,25$ artinya korelasi antara keandalan dan bukti langsung sangat lemah (dianggap tidak ada).

e. Korelasi antara Daya tanggap dan jaminan

Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi antara variabel daya tanggap dan jaminan, sebesar 0,140. Untuk menaksir angka tersebut digunakan kriteria sebagai berikut:

$0 - 0,25$: Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada).
 $>0,25 - 0,5$: Korelasi cukup kuat
 $>0,5 - 0,75$: Korelasi kuat
 $>0,75 - 1$: Korelasi sangat kuat (Sarwono, 2011)

Korelasi sebesar 0,140 mempunyai maksud hubungan antara variabel daya tanggap dan jaminan berada pada kriteria $0 - 0,25$ yang berarti korelasi antara daya tanggap dan jaminan sangat lemah (bahkan dianggap tidak ada).

f. Korelasi antara daya tanggap dan empati

Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi antara variabel daya tanggap dan empati, sebesar 0,557. Untuk menaksir angka tersebut digunakan kriteria sebagai berikut:

$0 - 0,25$: Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada).
 $>0,25 - 0,5$: Korelasi cukup kuat
 $>0,5 - 0,75$: Korelasi kuat
 $>0,75 - 1$: Korelasi sangat kuat (Sarwono, 2011)

Korelasi sebesar 0,557 mempunyai maksud hubungan antara variabel daya tanggap dan empati berada pada kriteria $>0,5 - 0,75$. Dengan demikian korelasi antara daya tanggap dan empati kuat.

g. Korelasi antara daya tanggap dan bukti langsung

Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi antara variabel daya tanggap dan bukti langsung, sebesar 0,205. Untuk menaksir angka tersebut digunakan kriteria sebagai berikut:

$0 - 0,25$: Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada).
 $>0,25 - 0,5$: Korelasi cukup kuat
 $>0,5 - 0,75$: Korelasi kuat
 $>0,75 - 1$: Korelasi sangat kuat (Sarwono, 2011)

Korelasi sebesar 0,205 mempunyai maksud hubungan antara variabel daya tanggap dan bukti langsung berada pada kriteria $0 - 0,25$. Dengan demikian korelasi antara daya tanggap dan bukti langsung sangat lemah (dianggap tidak ada).

h. Korelasi antara Jaminan dan empati

Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi antara variabel jaminan dan empati, sebesar 0,159. Untuk menaksir angka tersebut digunakan kriteria sebagai berikut:

$0 - 0,25$: Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada).
 $>0,25 - 0,5$: Korelasi cukup kuat
 $>0,5 - 0,75$: Korelasi kuat
 $>0,75 - 1$: Korelasi sangat kuat (Sarwono, 2011)

Korelasi sebesar 0,133 mempunyai maksud hubungan antara variabel jaminan dan empati berada pada kriteria $0 - 0,25$. Dengan demikian korelasi antara jaminan dan empati sangat lemah (dianggap tidak ada).

i. Korelasi antara jaminan dan bukti langsung

Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi antara jaminan dan bukti langsung, sebesar 0,162.

Untuk menaksir angka tersebut digunakan kriteria sebagai berikut:

- 0 – 0,25 : Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada).
- >0,25 – 0,5 : Korelasi cukup kuat
- >0,5 – 0,75 : Korelasi kuat
- >0,75 – 1 : Korelasi sangat kuat (Sarwono, 2011)

Korelasi sebesar 0,162 mempunyai maksud hubungan antara variabel jaminan dan bukti langsung berada pada kriteria 0 – 0,25. Dengan demikian korelasi antara jaminan dan bukti langsung sangat lemah (dianggap tidak ada).

j. Korelasi antara empati dan bukti langsung

Berdasarkan perhitungan diperoleh angka korelasi antara variabel empati dan bukti langsung, sebesar 0,185. Untuk menaksir angka tersebut digunakan kriteria sebagai berikut:

- 0 – 0,25 : Korelasi sangat lemah (dianggap tidak ada).
- >0,25 – 0,5 : Korelasi cukup kuat
- >0,5 – 0,75 : Korelasi kuat
- >0,75 – 1 : Korelasi sangat kuat (Sarwono, 2011)

Korelasi sebesar 0,185 mempunyai maksud hubungan antara variabel empati dan bukti langsung berada pada kriteria 0, - 0,25 Dengan demikian korelasi antara empati dan bukti langsung sangat lemah.

Dari tabel 5.2. sebelumnya maka dapat dilihat variabel (X5) bukti langsung memberikan pengaruh paling besar terhadap Kepuasan Publik diperbandingkan dengan variabel-variabel lainnya dalam variabel X.

Hal ini menjelaskan bahwa masyarakat yang meminta pelayanan kepada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang memberikan pendapat pelayanan yang terbaik hanya dapat dibuktikan dengan adanya bukti langsung yang diterima

oleh masyarakat yang meminta pelayanan pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang

Analisa Regresi

Untuk tahap pertama dari pembahasan akan dilakukan menurut analisis regresi/ Pada analisis regresi ini analisis dibagi menjadi dua. Pertama melihat pengaruh secara gabungan dan kedua melihat pengaruh secara parsial.

Untuk melihat pengaruh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang secara gabungan, akan dilihat hasil perhitungan dalam model summary, khususnya angka R, Square.

Besarnya angka R square (r^2) adalah 0,216. Angka tersebut digunakan untuk melihat besarnya pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang dengan cara menghitung koefisien (KD) dengan menggunakan rumus sebagai berikut:

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,216 \times 100\%$$

$$KD = 21,6 \%$$

Angka tersebut mempunyai maksud bahwa pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang secara gabungan adalah 21,6%, sedangkan sisanya adalah sebesar 78,4% (100%-21,6%) dipengaruhi oleh faktor lain. Dengan kata lain variabilitas Kepuasan Publik yang dapat diterangkan dengan menggunakan variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung adalah 21,6%, sedangkan pengaruh

sebesar 78,4% disebabkan oleh variabel-variabel lain di luar model ini.

Selanjutnya akan dilihat apakah model regresi sebagaimana dijelaskan di atas benar atau salah diperlukan uji hipotesis menggunakan angka F.

Hipotesisnya berbunyi sebagai berikut:

H0 : Tidak ada pengaruh antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang.

H1 : Ada pengaruh antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang.

Pengujian dapat dilakukan dengan dua cara. Pertama dengan membandingkan besarnya angka F penelitian dengan F Tabel. Cara kedua ialah dengan membandingkan angka taraf signifikansi (sig) hasil perhitungan dengan taraf signifikansi 0,05 (5%).

a. Menggunakan cara pertama atau membandingkan besarnya angka F penelitian dengan F Tabel.

Dari hasil output di atas diketahui F penelitian adalah sebesar 3,461.

Derajat kebebasan (DK) dengan ketentuan numerator, jumlah variabel – 1 atau $6 - 1 = 5$ dan denominator, jumlah sampel – 4 atau $36 - 4 = 32$ Dengan ketentuan tersebut diperoleh angka F tabel sebesar 2,533.

Untuk melakukan pengujian selanjutnya maka ditentukan kriteria uji hipotesis sebagai berikut:

Jika F penelitian > F tabel maka H0 ditolak dan H1 diterima Jika F penelitian < F tabel maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Dari hasil perhitungan didapatkan angka F penelitian sebesar

3,461 > F Tabel sebesar 2,533 sehingga H1 diterima dan H0 ditolak. Artinya, ada pengaruh antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap Kepuasan Publik. Dengan demikian model regresi di atas sudah layak dan benar. Kesimpulannya adalah keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung secara gabungan mempengaruhi Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang.

b. Menggunakan cara kedua atau membandingkan besarnya angka taraf signifikansi (sig) penelitian dengan taraf signifikansi sebesar 0,05 (5%).

Kriterianya sebagai berikut :

Jika sig penelitian < 0,05 maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika sig penelitian > 0,05 maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Berdasarkan perhitungan angka signifikansi sebesar $0,007 < 0,05$ maka H0 diterima dan H1 ditolak. Artinya ada pengaruh keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang.

Untuk melihat besarnya pengaruh variabel keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung secara kompetitif secara sendiri-sendiri/parsial, dipergunakan uji t, sedangkan untuk melihat besarnya pengaruh, digunakan angka Beta atau *Standardized Coefficient*.

Pengaruh antara keandalan terhadap Kepuasan Publik

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara keandalan terhadap Kepuasan Publik maka dapat dilakukan langkah sebagai berikut:

Menentukan hipotesis:

H0 : Tidak ada pengaruh antara keandalan terhadap Kepuasan Publik.

H1: Ada Pengaruh antara keandalan terhadap Kepuasan Publik.

Tingkatan selanjutnya adalah menghitung besarnya angka t penelitian.

Hasil perhitungan SPSS di atas diperoleh angka t penelitian sebesar 2,103.

Nilai t hitung di atas akan dibandingkan dengan nilai t tabel. Pada taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan $dk = n - 2$ atau $36 - 2 = 34$. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 2,03.

Untuk memperbandingkannya maka ditentukan kriteria:

Jika $t \text{ penelitian} > t \text{ tabel}$ maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $t \text{ penelitian} < t \text{ tabel}$ maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Didasarkan hasil perhitungan diperoleh angka t penelitian sebesar $2,103 > t \text{ tabel } 2,03$ maka H1 diterima dan H0 ditolak. Artinya ada pengaruh antara keandalan terhadap Kepuasan Publik.

c. Pengaruh antara daya tanggap terhadap Kepuasan Publik

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara daya tanggap terhadap Kepuasan Publik maka dapat dilakukan langkah sebagai berikut:

Menentukan hipotesis:

H0 : Tidak ada pengaruh antara daya tanggap terhadap Kepuasan Publik.

H1 : Ada pengaruh antara daya tanggap terhadap Kepuasan Publik.

Tingkatan selanjutnya adalah menghitung besarnya angka t penelitian.

Hasil perhitungan SPSS di atas diperoleh angka t penelitian sebesar 2,054. Nilai t hitung di atas akan dibandingkan dengan nilai t tabel. Pada taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan $dk = n$

$- 2$ atau $36 - 2 = 34$. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 2,03.

Untuk memperbandingkannya maka ditentukan kriteria:

Jika $t \text{ penelitian} > t \text{ tabel}$ maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $t \text{ penelitian} < t \text{ tabel}$ maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Didasarkan hasil perhitungan diperoleh angka t penelitian sebesar $2,054 > t \text{ tabel } 2,03$ maka H1 diterima dan H0 ditolak. Artinya ada pengaruh antara daya tanggap terhadap Kepuasan Publik.

d. Pengaruh antara jaminan terhadap Kepuasan Publik

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara jaminan terhadap Kepuasan Publik maka dapat dilakukan langkah sebagai berikut:

Menentukan hipotesis:

H0 : Tidak ada pengaruh antara jaminan terhadap Kepuasan Publik

H1 : Ada pengaruh antara jaminan terhadap Kepuasan Publik

Tingkatan selanjutnya adalah menghitung besarnya angka t penelitian.

Hasil perhitungan SPSS di atas diperoleh angka t penelitian sebesar 2,048.

Nilai t hitung di atas akan dibandingkan dengan nilai t tabel. Pada taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan $dk = n - 2$ atau $36 - 2 = 34$. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 2,03.

Untuk memperbandingkannya maka ditentukan kriteria:

Jika $t \text{ penelitian} > t \text{ tabel}$ maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $t \text{ penelitian} < t \text{ tabel}$ maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Didasarkan hasil perhitungan diperoleh angka t penelitian sebesar $2,048 > t \text{ tabel } 2,03$ maka H1 diterima

dan H0 ditolak. Artinya ada pengaruh antara jaminan terhadap Kepuasan Publik.

e. Pengaruh antara empati terhadap Kepuasan Publik

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara empati terhadap Kepuasan Publik maka dapat dilakukan langkah sebagai berikut:

hipotesis: H0 : Tidak ada pengaruh antara empati terhadap Kepuasan Publik
H1 : Ada pengaruh antara empati terhadap Kepuasan Publik

Tingkatan selanjutnya adalah menghitung besarnya angka t penelitian.

Hasil perhitungan SPSS di atas diperoleh angka t penelitian sebesar 2,050.

Nilai t hitung di atas akan diperbandingkan dengan nilai t tabel. Pada taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan $dk = n - 2$ atau $36 - 2 = 34$. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 2,03.

Untuk memperbandingkannya maka ditentukan kriteria:

Jika $t \text{ penelitian} > t \text{ tabel}$ maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $t \text{ penelitian} < t \text{ tabel}$ maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Didasarkan hasil perhitungan diperoleh angka t penelitian sebesar $2,050 > t \text{ tabel } 2,03$ maka H1 diterima dan H0 ditolak. Artinya ada pengaruh antara empati terhadap Kepuasan Publik.

f. Pengaruh antara bukti langsung terhadap Kepuasan Publik.

Untuk melihat apakah ada pengaruh antara bukti langsung terhadap Kepuasan Publik maka dapat dilakukan langkah sebagai berikut:

Menentukan hipotesis:

H0 : Tidak ada pengaruh antara bukti langsung terhadap Kepuasan Publik.

H1 : Ada pengaruh antara bukti langsung terhadap Kepuasan Publik.

Tingkatan selanjutnya adalah menghitung besarnya angka t penelitian.

Hasil perhitungan SPSS di atas diperoleh angka t penelitian sebesar 2,108.

Nilai t hitung di atas akan diperbandingkan dengan nilai t tabel. Pada taraf signifikansi 0,05 dan derajat kebebasan (dk) dengan ketentuan $dk = n - 2$ atau $36 - 2 = 34$. Dari ketentuan tersebut diperoleh angka t tabel sebesar 2,03. Untuk memperbandingkannya maka ditentukan kriteria:

Jika $t \text{ penelitian} > t \text{ tabel}$ maka H0 ditolak dan H1 diterima

Jika $t \text{ penelitian} < t \text{ tabel}$ maka H0 diterima dan H1 ditolak.

Didasarkan hasil perhitungan diperoleh angka t penelitian sebesar $2,108 > t \text{ tabel } 2,03$ maka H1 diterima dan H0 ditolak. Artinya ada pengaruh antara bukti langsung terhadap Kepuasan Publik.

Berdasarkan hasil uji korelasional diketahui bahwa masyarakat yang meminta pelayanan kepada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang memberikan pendapat pelayanan yang terbaik hanya dapat dibuktikan dengan adanya bukti langsung yang diterima oleh masyarakat yang meminta pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang. Artinya dari beberapa indikator pelayanan yang diberikan maka indikator yang nilainya tinggi menurut responden adalah bukti langsung dibandingkan indikator lainnya yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan maka dalam diketahui bahwa pelaksanaan pelayanan terhadap

kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang sudah berjalan dengan baik, dimana informasi yang dihasilkan oleh sistem pelayanan yang diberikan sudah akurat. Keadaan ini didukung pula oleh kenyataan bahwa sistem pelayanan yang diberikan dapat memberikan informasi yang terpercaya. Hal ini diketahui bahwa pelayanan yang diwakili oleh indikator keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang sebesar 21,6%.

Demikian juga halnya dari uji *f* bahwa diketahui terdapat pengaruh antara keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung terhadap Kepuasan Publik. Dengan demikian dapat diberikan kesimpulan bahwa keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung secara gabungan mempengaruhi Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang

Berdasarkan hasil penelitian tersebut diketahui pelayanan dapat memberikan informasi yang tepat waktu/update. Informasi yang dihasilkan juga sangat relevan, lengkap dan mudah dimengerti. Selain itu informasi yang disajikan merupakan sumber yang baik dengan bentuk penyajian yang baik. Kualitas interaksi dalam pelaksanaan pelayanan juga sangat baik dimana pelayanan mempunyai ketepatan akses yang cukup optimal, pelayanan yang diberikan dapat merespon dan memberikan konfirmasi dengan cepat, pelayanan yang diberikan menunjukkan reputasi yang baik, pelayanan sangat aman dalam melakukan transaksi pelayanan di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang.

SIMPULAN

Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung berpengaruh terhadap kepuasan publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang. Hal ini menjelaskan publik (masyarakat) merasa puas atas kinerja pelayanan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang yang berhubungan dengan keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung. Keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung juga memberikan pengaruh terhadap Kepuasan Publik pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Palembang. Hal ini menjelaskan sudah tepatnya penyusunan dan perwujudan variabel pelayanan yang terdiri dari keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung dalam operasional Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan khususnya dalam membentuk Kepuasan Publik yang meminta pelayanan. Secara korelasi juga dapat dilihat bahwa tingkat korelasi antara variabel variabel kualitas pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan bukti langsung, dalam posisi korelasi sangat lemah dan bahkan dianggap tidak ada sama sekali. Kecuali korelasi antara daya tanggap dan empati yang berada pada posisi sangat kuat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2005). *Prosedur Penelitian Ilmiah*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Gaspersz, V. (2008). *Organizational Excellence*, Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Islamy, M.I. (2007). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta: Sinar Grafika.

- John. Bernardin, H. 2006. *Human Resources Management: An Experiential Approach*, New York: McGraw-Hill/Irwin.
- Juliantara, D. (2005). *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Kotler, P. (2007), *Marketing Management*, New. Jersey: Prentice Hall.
- Kurniawan, A. (2006). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Kuswadi. (2008). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Kristiadi, J. (2009). *Refleksi Setengah Abad Kemerdekaan Indonesia*. Jakarta: CSIS.
- Lembaga Administrasi Negara-LAN RI, 2008, *Membangun Kepemerintahan Yang Baik*, Modul Diklatpim III.
- Lupiyoadi. R. (2006). *Manajemen Pemasaran Jasa: Teori dan Praktek*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kaloh, J. (2007), *Mencari Bentuk Otonomi Daerah*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Moenir, A.S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Ndraha, T. (2006). *Budaya Organisasi*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Osborne, D. dan Gaebler, T. (2012), *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Jakarta: Teruna Gravika.
- Rasyid, M.R. (2008). *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Mutiara Sumber Widya.
- Ratminto & Winarsih, (2007). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2014). *Good Governance dan Good Corporate Governance*. Bandung: Mandar Maju.
- Sianipar, A. (2006), *Manajemen Pelayanan Masyarakat*, Jakarta: LAN-Republik Indonesia
- Sugiyono. (2009), *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung: Alfabeta.
- Yamit. Z. (2014). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: EKONISIA.
- Wahab, S.A. (2008). *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Widodo, J. (2011). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Proses Kebijakan Publik*. Malang: Bayu Media
- Zeithaml, V.A. et.al. (2010). *Delivering Quality Services: Balancing Customer Perceptions and Expectations*, New York: The Free Press, A Division of Macmillan