

Edisi April

Public Service Quality Of Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/DPMPTSP, Semarang City Government

Joko Riyanto

jokoriyanto3997@gmail.com

Danu Sumarno

sumarnodanu@yahoo.com

Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas 17 Agustus 1945 Semarang

Abstract

Purpose of this study is to determine the effect of service quality on the satisfaction of the applicant with the institutional image as an intervening. The population used is the consumer of business owners and building requesting permits at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/ DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang, Jl. Pemuda No. 148, Semarang whose number is unknown. Sampling technique used purposive sampling. Samples taken 100 respondents. Primary and secondary data types. Methods of data collection questionnaire. The analysis technique used is multiple regression, with previously tested by instrument test and classical assumption test. The results showed that: Service quality effects on institutional image. Institutional image effects on applicant satisfaction. Service quality effects on applicant satisfaction

Keyword : *Service Quality, Institutional Image, Public Applicant's Satisfaction*

Abstraksi

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan Publik terhadap kepuasan pemohon dengan citra institusi sebagai intervening. Populasi yang digunakan adalah konsumen pemilik usaha dan bangunan yang memohon perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/ DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang, Jl. Pemuda No. 148, Semarang yang jumlahnya tidak diketahui. Teknik pengambilan sampel yang digunakan *purposive sampling*. Sampel yang diambil 100 responden. Jenis datanya primer dan sekunder. Metode pengumpulan datanya kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi berganda, dengan sebelumnya diuji dengan uji instrumen dan uji asumsi klasik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa : Kualitas pelayanan Publik berpengaruh terhadap citra institusi. Citra institusi berpengaruh terhadap kepuasan pemohon. Kualitas pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepuasan pemohon

Kata Kunci : **Kualitas Pelayanan, Citra Institusi, Kepuasan Pemohon**

1. Pendahuluan

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Rinaldi, 2012).

Pelayanan publik oleh birokrasi pemerintah sarat dengan permasalahan, misalnya prosedur pelayanan yang berbelit-belit, ketidakpastian waktu dan harga yang menyebabkan pelayanan menjadi sulit dijangkau secara wajar oleh masyarakat. Hal ini menyebabkan terjadi ketidakpercayaan kepada pemberi pelayanan dalam hal ini birokrasi, sehingga

Edisi April

masyarakat mencari jalan alternatif untuk mendapatkan pelayanan melalui cara tertentu yaitu dengan memberikan biaya tambahan (Maryam, 2016).

Pelayanan publik menjadi tolok ukur keberhasilan pelaksanaan tugas dan pengukuran kinerja pemerintah melalui birokrasi. Pelayanan publik sebagai penggerak utama juga dianggap penting oleh semua aktor dari unsur *good governance*. Para pejabat publik, unsur-unsur dalam masyarakat sipil dan dunia usaha sama-sama memiliki kepentingan terhadap perbaikan kinerja pelayanan publik.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah akan membuat pengguna belajar mengenai jasa baru terikat dengan kelompok masyarakat dari dua hal, yaitu melalui pengalaman dan pengamatan terhadap penggunaan jasa konsumen lainnya, dan mencari informasi dengan bertanya kepada konsumen lain yang tahu dan pernah menggunakan jasa yang akan dibelinya. Bila produk atau jasa tersebut sesuai dengan keinginan konsumen, maka konsumen akan merasa puas.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah akan membuat pengguna belajar mengenai jasa baru terikat dengan kelompok masyarakat dari dua hal, yaitu melalui pengalaman dan pengamatan terhadap penggunaan jasa konsumen lainnya, dan mencari informasi dengan bertanya kepada konsumen lain yang tahu dan pernah menggunakan jasa yang akan dibelinya. Bila produk atau jasa tersebut sesuai dengan keinginan konsumen, maka konsumen akan merasa puas. Kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pengalaman langsung memberi efek keyakinan yang besar. Sejalan dengan ini artinya masyarakat memiliki keyakinan yang besar bila didasarkan pada pemakaian jasa dibandingkan dari informasi/janji dari iklan (Ratnasari dan Aksa, 2011).

Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Haryanto (2013), Pontoh (2014) dan Kurniawan (2016), faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat yaitu kualitas pelayanan dan citra institusi. Pada penelitian Haryanto (2013), Pontoh (2014) dan Kurniawan (2016), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

Obyek penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/ DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang, Jl. Pemuda No. 148, Semarang. DPMPTSP Pemkot Semarang mempunyai tugas merencanakan, memimpin, mengkoordinasikan, membina, mengawasi dan mengendalikan serta mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan dan perijinan terpadu. Untuk itu, DPMPTSP sebagai lembaga pemerintah harus mampu menunjukkan pelayanan yang berkualitas dan citra institusi yang baik, sehingga dapat mempengaruhi kepuasan pemohon.

Berdasarkan hasil kotak saran mengenai keluhan pelayanan Kantor DPMPTSP Pemkot Semarang terhadap 25 pemohon, maka dapat diringkas dalam tabel 1.

Tabel 1. menunjukkan, dari data keluhan pemohon yang terbanyak adalah tidak tepat waktu pelayanan sebanyak 36% diikuti ruangan yang sempit yaitu 28%. Hal ini karena selama ini proses awal permohonan ijin hingga selesai seharusnya lebih cepat, namun kadang lambat dengan alasan karena tergantung dari jenis ijin yang dimintan oleh pemohon serta banyaknya pemohon, sehingga prosesnya lebih lama. Adanya ruangan yang sempit disebabkan karena ruangan yang disediakan oleh Pemkot untuk DPMPTSP kurang luas.

Berdasarkan uraian tersebut, maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon dengan citra institusi.

Edisi April

2. Tinjauan Pustaka

1) Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diterima/diperoleh (Ratnasari dan Aksa, 2011). Pengertian lain kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2011). Deskripsi lain kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan tentang sikap terhadap perbandingan antara harapan dengan kinerja (Kotler dan Keller, 2014).

Konsumen membentuk ekspektasi jasa dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita dari mulut ke mulut, dan iklan. Jika jasa yang diterima berada di bawah jasa yang diharapkan, konsumen kecewa. Perusahaan yang berhasil adalah yang mampu menambahkan manfaat pada penawaran mereka sehingga konsumen tidak hanya puas, tetapi sangat puas. Konsumen akan sangat puas bila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya (Kotler dan Keller, 2014).

Persepsi kualitas yang baik/positif diperoleh bila kualitas yang dialami memenuhi harapan konsumen. Bila harapan konsumen tidak realistis, maka persepsi kualitas total akan rendah, sekaligus kualitas yang dialami memang baik (Tjiptono, 2011).

Konsumen secara langsung atau tidak langsung memberikan penilaian terhadap layanan yang dibeli atau pernah dikonsumsinya. Evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan yang diharapkan. Terdapat dua faktor utama yang dijadikan pedoman konsumen, yaitu : layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (Suryani, 2013).

2) Citra

Kualitas pelayanan Publik adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diterima/ diperoleh (Ratnasari dan Aksa, 2011). Pengertian lain kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2011). Deskripsi lain kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan tentang sikap terhadap perbandingan antara harapan dengan kinerja (Kotler dan Keller, 2014).

Konsumen membentuk ekspektasi jasa dari banyak sumber, seperti pengalaman masa lalu, berita dari mulut ke mulut, dan iklan. Jika jasa yang diterima berada di bawah jasa yang diharapkan, konsumen kecewa. Perusahaan yang berhasil adalah yang mampu menambahkan manfaat pada penawaran mereka sehingga konsumen tidak hanya puas, tetapi sangat puas. Konsumen akan sangat puas bila mendapatkan pengalaman yang melebihi harapannya (Kotler dan Keller, 2014).

Persepsi kualitas yang baik/positif diperoleh bila kualitas yang dialami memenuhi harapan konsumen. Bila harapan konsumen tidak realistis, maka persepsi kualitas total akan rendah, sekaligus kualitas yang dialami memang baik (Tjiptono, 2011).

Konsumen secara langsung atau tidak langsung memberikan penilaian terhadap layanan yang dibeli atau pernah dikonsumsinya. Evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan yang diharapkan.

Edisi April

Terdapat dua faktor utama yang dijadikan pedoman konsumen, yaitu : layanan yang diterima dan layanan yang diharapkan (Suryani, 2013).

3) Citra Institusi

Citra institusi adalah kesan, impresi, perasaan atau konsepsi yang ada pada publik mengenai institusi (Alma, 2013). Konsep lain citra institusi adalah segala hal yang terkait dengan institusi yang ada di benak konsumen atau kesan konsumen tentang suatu institusi (Suryani, 2013). Pengertian lain citra institusi adalah persepsi dan sikap konsumen terhadap perusahaan berdasarkan apa yang diterima dan dirasakan konsumen (Peter dan Olson, 2014).

Citra perusahaan adalah kesan yang diperoleh sesuai dengan pengetahuan pemahaman seseorang tentang perusahaan. Konsumen membeli sesuatu bukan hanya sekedar membutuhkan sesuatu barang, tetapi ada sesuatu lain yang diharapkannya. Sesuatu yang lain itu sesuai dengan citra yang terbentuk dalam dirinya. Oleh sebab itu penting sekali organisasi memberi informasi kepada publik agar dapat membentuk citra yang baik (Alma, 2013).

Citra perusahaan mempunyai peran besar dalam mempengaruhi pengambilan keputusan konsumen. Ketika konsumen tidak mempunyai informasi yang lengkap tentang produk dan merek, maka konsumen akan menggunakan citra perusahaan sebagai dasar memilih produk. Masyarakat kadang tidak menyukai produk karena citra yang sudah terlanjur buruk dari perusahaan di mata masyarakat (Suryani, 2013).

Citra merupakan persepsi konsumen terhadap perusahaan secara menyeluruh ini dibentuk oleh informasi yang diterima dan pengalaman konsumen atas perusahaan tersebut. Apa yang muncul ketika konsumen ditanya tentang citra suatu perusahaan, maka konsumen akan mengungkapkan kesan dan keyakinannya terhadap perusahaan tertentu (Suryani, 2013).

Konsumen pada umumnya memiliki persepsi yang positif terhadap perusahaan (nama pertama pada satu kategori perusahaan), bahkan meskipun perusahaan berikutnya muncul. Selain itu juga terdapat korelasi positif antara citra perusahaan dengan citra diri ideal individu. Persepsi yang positif terhadap perusahaan pioner ini akan mengarah pada intensi pembelian yang positif (Suryani, 2013).

Citra perusahaan berpengaruh positif terhadap kepercayaan konsumen. Semakin positif konsumen menilai citra perusahaan, semakin tinggi pula kepercayaannya kepada perusahaan tersebut. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk membangun citra melalui berbagai aktivitas dan komunikasi yang dilakukan (Suryani, 2013).

4) Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan dimana seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk/jasa yang diterima dan yang diharapkan (Ratnasari dan Aksa, 2011). Konsep lain kepuasan konsumen adalah evaluasi purnabeli, di mana persepsi terhadap kinerja alternatif produk/jasa yang dipilih memenuhi atau melebihi harapan sebelum pembelian (Tjiptono, 2011). Pengertian lain kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan (Daryanto, 2013). Deskripsi lain kepuasan adalah perasaan senang atau

Edisi April

kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2014).

Dari seluruh kegiatan pemberian pelayanan jasa kepada konsumen oleh sebuah perusahaan pada akhirnya akan bermuara pada nilai yang akan dirasakan oleh konsumen mengenai kepuasan yang dirasakan (Ratnasari dan Aksa, 2011). Perusahaan harus berhasil membangun komitmen bersama seluruh personel di tiap bagian untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan (Ratnasari dan Aksa, 2011).

Kepuasan konsumen yang diperoleh dari pengalaman langsung memberi efek keyakinan yang besar. Sejalan dengan ini artinya konsumen memiliki keyakinan yang besar bila didasarkan pada pemakaian produk dibandingkan dari informasi/janji dari iklan (Ratnasari dan Aksa, 2011).

Kepuasan konsumen telah menjadi konsep sentral dalam teori dan praktik pemasaran, serta merupakan salah satu tujuan esensial bagi aktivitas bisnis. Kepuasan konsumen berkontribusi pada sejumlah aspek krusial, seperti terciptanya loyalitas konsumen, meningkatnya reputasi perusahaan, berkurangnya elastisitas harga, berkurangnya biaya transaksi masa depan, dan meningkatnya efisiensi dan produktivitas karyawan (Tjiptono, 2011). Fakta bahwa menarik konsumen baru jauh lebih mahal dibandingkan mempertahankan konsumen saat ini juga menjadi salah satu kunci meningkatnya perhatian pada kepuasan konsumen (Tjiptono, 2011).

5) Penalaran Konsep

Kepuasan pemohon merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan, dibandingkan dengan harapan. Kepuasan pemohon yang diperoleh dari pengalaman langsung memberi efek keyakinan yang besar. Pada dasarnya kepuasan dan ketidakpuasan pemohon atas jasa akan berpengaruh pada pola perilaku selanjutnya. Apabila pemohon merasa puas, maka akan menunjukkan besarnya kemungkinan untuk kembali menggunakan jasa yang sama. Pemohon yang puas juga cenderung memberikan referensi yang baik kepada orang lain. Banyak faktor dapat mempengaruhi kepuasan pemohon, diantaranya kualitas pelayanan dan citra institusi, seperti pada gambar 1

- a) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap citra institusi.

Seamakin baik dalam pelayanan yang diberikan akan membuat pemohon merasa terkesan terhadap Intitusi . Kualitas yang diberikan kepada pemohon berupa kemudahan prosedur, simpelnya persyaratan ketepatan, keadilan serta kewajaran biaya. Bila kualitas tersebut diberikan secara baik maka akan menimbulkan kesan/citra yang baik oleh pemohon. Hal ini sesuai dengan penelitian Kurniawan (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra Intitusi.

H_1 : Diduga ada pengaruh positif Kualitas pelayanan Publik terhadap citra institusi

- b) Citra institusi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemohon

Pemohon secara langsung atau tidak langsung memberikan penilaian terhadap intitusi. Evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan yang diharapkan. Bila Pemohon menilai positif terhadap intitusi maka pemohon merasa puas Terdapat tiga

Edisi April

penilaian yang pemohon untuk intitusi : reputasi, kepercayaan dan tanggung. Hal ini sesuai dengan penelitian Pontoh (2014) Kurniawan (2016) yang menunjukkan bahwa Citra institusi berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen/pemohon

H₂ : Diduga ada pengaruh positif Citra institusi terhadap kepuasan pemohon

- c) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemohon

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemohon antara lain persyaratan, prosedur dan keadilan serta ketepatan pelayanan untuk mengimbangi harapan pemohon, Bila hal tersebut terpenuhi maka harapan yang diinginkan pemohon merasa terpenuhi terpuaskan. Hal ini sesuai dengan Hariyanto (2013) dan Pontoh (2014) dan Kurniawan (2016)

H₃ : Diduga ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon

- d) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap citra institusi.

Seamakin baik dalam pelayanan yang diberikan akan membuat pemohon merasa terkesan terhadap Intitusi . Kualitas yang diberikan kepada pemohon berupa kemudahan prosedur, simpelnya persyaratan ketepatan, keadilan serta kewajaran biaya. Bila kualitas tersebut diberikan secara baik maka akan menimbulkan kesan/citra yang baik oleh pemohon. Hal ini sesuai dengan penelitian Kurniawan (2016) yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra Intitusi.

H₄: Diduga ada pengaruh positif Kualitas pelayanan Publik terhadap citra institusi

- e) Citra institusi berpengaruh positif terhadap kepuasan pemohon

Pemohon secara langsung atau tidak langsung memberikan penilaian terhadap intitusi. Evaluasi dilakukan berdasarkan penilaian keseluruhan antara apa yang diterima dan dialami dibandingkan dengan yang diharapkan. Bila Pemohon menilai positif terhadap intitusi maka pemohon merasa puas Terdapat tiga penilaian yang pemohon untuk intitusi : reputasi, kepercayaan dan tanggung. Hal ini sesuai dengan penelitian Pontoh (2014) Kurniawan (2016) yang menunjukkan bahwa Citra institusi berpengaruh terhadap kepuasan Konsumen/pemohon

H₅: Diduga ada pengaruh positif Citra institusi terhadap kepuasann pemohon

- f) Kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pemohon

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pemohon antara lain persyaratan, prosedur dan keadilan serta ketepatan pelayanan untuk mengimbangi harapan pemohon, Bila hal tersebut terpenuhi maka harapan yang diinginkan pemohon merasa terpenuhi terpuaskan. Hal ini sesuai dengan Hariyanto (2013) dan Pontoh (2014) dan Kurniawan (2016)

H₆ : Diduga ada pengaruh positif kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon

Edisi April

3. Metode Penelitian

1) Populasi dan Sampel

Populasi penelitian ini adalah pemohon pemilik usaha dan bangunan yang memohon perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/ DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang, Jl. Pemuda No. 148, Semarang yang jumlahnya tidak diketahui

Sampel dalam penelitian ini adalah adalah pemohon pemilik usaha dan bangunan yang memohon perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu/ DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang, Jl. Pemuda No. 148, Semarang dan diambil sampel sebanyak 100 pemohon

2) Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel

a. Kualitas Pelayanan (X)

Kualitas pelayanan adalah suatu pernyataan tentang sikap terhadap perbandingan antara harapan dengan kinerja.

Kualitas pelayanan diukur dengan indikator (Siregar, 2014) :

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Persyaratan pelayanan
- 3) Ketepatan pelayanan
- 4) Keadilan mendapatkan pelayanan
- 5) Kewajaran biaya pelayanan

b. Citra Institusi (Y₁)

Citra institusi adalah segala hal yang terkait dengan perusahaan yang ada di benak konsumen atau kesan konsumen tentang suatu perusahaan.

Citra institusi diukur dengan indikator :

- 1) Reputasi lembaga baik
- 2) Kepercayaan pada lembaga
- 3) Tanggungjawab pada pemohon

c. Kepuasan Pemohon (Y₂)

Kepuasan pemohon adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) jasa yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan

Kepuasan pemohon diukur melalui (Mulyaningsih dan Suasana, 2016) :

- 1) Puas terhadap pelayanan
- 2) Puas dengan fasilitas yang diberikan
- 3) Perasaan senang

3) Metode Pengumpulan Data

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2012:199). Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioer yaitu pengumpulan data dengan memberikan daftar pertanyaan kepada masyarakat pengguna, yaitu pemohon pemilik usaha dan

Edisi April

bangunan yang memohon perijinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

4) Teknik Analisis

Analisis jalur adalah suatu teknik untuk menganalisis hubungan sebab akibat yang terjadi pada regresi berganda jika variabel bebasnya mempengaruhi variabel terikat tidak hanya secara langsung, tetapi juga secara tidak langsung (Ghozali, 2011).

Persamaan Sub Struktur I (Ghozali,2011) :

$$Y_1 = a + bX + e_1$$

Keterangan :

Y_1 : Citra Institusi

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

X : Kualitas Pelayanan

e_1 : Residual

Persamaan Sub Struktur II (Ghozali,2011) :

$$Y_2 = a + b_1X + b_2Y_1 + e_2$$

Keterangan :

Y_2 : Kepuasan Pemohon

a : Konstanta

b : Koefisien Regresi

X : Kualitas Pelayanan

Y_1 : Citra Institusi

e_2 : Residual

4. Hasil Penelitian Dan Pembahasan

4.1. Hasil Penelitian

1) Analisis Jalur

Berdasarkan dari Tabel 2 hasil regresi maka dibuat persamaan linear antara kualitas pelayanan terhadap citra institusi sebagai berikut : $Y_1 = 0,920 X$. Persamaan regresi tersebut menunjukkan kualitas pelayanan = 0,920. Nilai positif yang didapat menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan citra institusi.

Berdasarkan dari Tabel 3 hasil regresi maka dibuat persamaan linear antara kualitas pelayanan dan citra institusi terhadap kepuasan pemohon sebagai berikut: $Y_2 = 0,346 X + 0,597 Y_1$. Persamaan regresi ini mengandung pengertian sebagai berikut:

- Kualitas pelayanan = 0,346. Nilai positif yang didapat menunjukkan bahwa adanya peningkatan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan pemohon.
- Citra Institusi = 0,597. Nilai positif yang didapat menunjukkan bahwa adanya peningkatan citra institusi akan meningkatkan kepuasan pemohon.

Edisi April

2) Uji Efek Mediasi

Uji efek mediasi digunakan untuk membuktikan apakah variabel citra institusi menjadi variabel mediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon. Analisis dilakukan berdasarkan dari nilai *standardized coefficients* dan dapat dibuat analisis jalur seperti Gambar 2

- a) Pengaruh total kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon melalui citra institusi adalah sebesar $0,346 + 0,549 = 0,895$.
- b) Pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon sebesar 0,346.
- c) Pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra institusi sebesar 0,920 dan pengaruh citra institusi terhadap kepuasan pemohon sebesar 0,597. Dengan demikian pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon melalui citra institusi adalah sebesar $0,920 \times 0,597 = 0,549$.

Hasil analisis jalur menunjukkan bahwa pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon melalui citra institusi lebih besar dibanding pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon, sehingga citra institusi menjadi variabel yang memediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon.

4.2. Pembahasan

1) Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Institusi

Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap citra institusi DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang, yang dibuktikan dari hasil uji – t sebesar 23,305 dengan sig. $0,000 < 0,05$. Kualitas pelayanan adalah seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan konsumen atas pelayanan yang diterima/diperoleh (Ratnasari dan Aksa, 2011). Pelayanan yang sesuai harapan konsumen seperti tepat memenuhi kebutuhan produk atau jasa sesuai yang diinginkan konsumen maka dapat dipersepsikan kualitas pelayanan dari penyedia jasa termasuk baik dan hal ini akan meningkatkan citra dari pihak penyedia jasa.

Penelitian yang dilakukan terhadap para pemohon di DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang menunjukkan bahwa mereka memberikan berbagai penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Para pemohon menyatakan setuju mengenai prosedur pelayanan DPMPTSP sederhana dan tidak berbelit-belit karena adanya reformasi birokrasi dan kemauan pegawai untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya sehingga proses pelayanannya relatif mudah dan cepat. Para pemohon menyatakan netral mengenai persyaratan teknis dan administrasi DPMPTSP sesuai dengan jenis pelayanannya. Proses persyaratan teknik dan administrasi disesuaikan dengan kondisi permintaan dan permohonan ijin dari masyarakat walaupun kadang terdapat dokumen lain yang diperlukan sebagai pendukung proses tersebut. Pemohon memberikan pernyataan setuju mengenai target waktu pelayanan DPMPTSP dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hal ini karena proses pelayanan permohonan ijin secara umum tepat waktu, walaupun kadang-kadang agak sedikit terlambat bila pemohonnya banyak dan jenis permohonannya tidak biasa.

Edisi April

Pemohon memberikan pernyataan netral mengenai pelaksanaan pelayanan DPMPTSP tidak membedakan golongan/status pemohon yang dilayani. Pemkot Semarang tidak membeda-bedakan golongan/status pemohon, artinya siapa saja yang datang lebih dahulu datang dan mudah jenis permohonannya akan dilayani lebih dahulu. Pemohon menyatakan netral mengenai biaya yang ditetapkan oleh DPMPTSP terjangkau pemohon. Biaya permohonan perijinan oleh DPMPTSP hampir semua gratis, hanya untuk IMB terdapat pembayaran retribusi.

Berdasarkan penilaian yang diberikan pemohon maka kualitas pelayanan DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang perlu untuk ditingkatkan dalam hal kemauan pegawai untuk melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya seperti apabila ada persyaratan yang kurang seperti kurang fotocopy berbagai dokumen yang diperlukan maka fotocopy dapat dilakukan di sekitar gedung DPMPTSP sehingga pemohon tidak perlu pulang pergi untuk memenuhi persyaratan yang tentunya akan membuang waktu. DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang juga perlu memberi rasa aman terhadap data yang diinput secara online dengan memberikan proteksi terhadap sistem komputer yang digunakan seperti lebih sering mengganti password agar tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak berkepentingan sehingga memberi rasa aman bagi pemohon.

Para pegawai DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang juga menunjukkan sikap yang lebih ramah seperti menyapa atau memberi salam sebelum memberi pelayanan dan berbicara halus dengan para pemohon serta mengucapkan terimakasih setelah memberikan pelayanan sehingga membuat pemohon nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan yang lebih baik ini maka akan meningkatkan citra yang baik DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang sebagai lembaga pemerintahan yang memberi kemudahan, kenyamanan, dan keamanan pelayanan kepada para masyarakat. Hasil penelitian yang didapat mendukung penelitian Hendrayana (2014), Indriani (2015), Saragih, dkk (2015), Hidayati, dkk (2016), yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap citra institusi.

2) Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pemohon

Citra institusi terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pemohon DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang, yang dibuktikan dari hasil uji – t sebesar 6,068 dengan sig. $0,000 < 0,05$. Citra institusi adalah persepsi dan sikap pemohon terhadap perusahaan berdasarkan apa yang diterima dan dirasakan konsumen (Peter dan Olson, 2014). Penjual atau penyedia jasa yang mampu menyediakan produk atau jasa sesuai yang diharapkan konsumen maka penjual atau penyedia jasa tersebut memiliki citra yang baik di mata para konsumen dan akan lebih memuaskan ketika menggunakan produk atau jasa dari perusahaan tersebut.

Penelitian yang dilakukan terhadap para pemohon di DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang menunjukkan bahwa mereka memberikan berbagai penilaian terhadap citra institusi. Para pemohon menyatakan netral mengenai reputasi DPMPTSP sudah baik. Reputasi yang baik dapat dilihat dari DPMPTSP berusaha memproses semua permohonan perijinan dari masyarakat dan apabila memenuhi persyaratan maka akan perijinan akan segera diberikan sehingga pemohon mendapatkan kebutuhannya. Sementara reputasi yang kurang baik dapat dilihat dari kurang konsisten dalam memberikan waktu layanan seperti perijinan untuk SIUP (Surat Izin Usaha

Edisi April

Perdagangan) menurut ketentuan adalah 3 hari tetapi terkadang melebihi dari waktu yang ditentukan dengan alasan banyak yang mengajukan permintaan perijinan. Para pemohon menyatakan setuju mengenai pemohon percaya kepada DPMPTSP. DPMPTSP adalah insitusi pemerintah yang bertugas memberikan perijinan berbagai kegiatan yang dilakukan masyarakat, sehingga dengan perijinan yang diberikan maka kegiatan yang dilakukan adalah legal atau resmi. Hal ini yang membuat pemohon memiliki kepercayaan terhadap DPMPTSP. Pemohon memberikan pernyataan setuju mengenai DPMPTSP bertanggungjawab kepada klien/pemohon, yaitu siap menjalankan tugas memproses setiap perijinan yang diajukan dan apabila dokumen sudah lengkap maka akan mengeluarkan SK untuk perijinan yang diajukan oleh pemohon.

Berdasarkan penilaian yang diberikan pemohon maka DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang perlu untuk meningkatkan reputasi yang baik khususnya dalam konsistensi memberikan waktu pelayanan yang cepat dan tepat waktu sesuai yang dijanjikan seperti dengan penambahan petugas dan untuk perijinan yang sering diajukan seperti SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) maka perlu ada loket khusus yang tidak jadi dengan perijinan lain agar dapat mempercepat proses verifikasi sehingga surat perijinan juga dapat pula dapat diselesaikan dan diberikan kepada pemohon. Hal ini yang akan membuat pemohon puas terhadap DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang. Hasil penelitian yang didapat mendukung penelitian Purwandari (2015), Kurniawan (2016), Mulyaningsih dan Suasana (2016), Safitri, dkk (2016) yang membuktikan bahwa citra berpengaruh terhadap kepuasan.

3) Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon

Kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepuasan pemohon DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang, yang dibuktikan dari hasil uji – t sebesar 3,523 dengan sig. 0,001 < 0,05. Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2011). Pelayanan yang secara tepat memenuhi kebutuhan produk atau jasa sesuai permintaan konsumen maka pelayanan penjual atau penyedia jasa memiliki kualitas yang baik dan terpenuhinya kebutuhan sesuai permintaan membuat konsumen merasa puas.

Penelitian yang dilakukan terhadap para pemohon di DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang menunjukkan bahwa mereka memberikan berbagai penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Para pemohon menyatakan setuju mengenai gedung DPMPTSP luas dan megah. Gedung DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang berada satu kompleks dengan kantor pemerintahan kota Semarang sehingga gedung terlihat besar dan megah serta ruangan untuk pelayanan luas sehingga memberi kenyamanan untuk bergerak dan duduk menunggu antrian pelayanan. Para pemohon menyatakan netral mengenai pegawai DPMPTSP mau memberikan solusi jika terdapat masalah. Apabila ada permasalahan yang terjadi seperti syarat tidak lengkap maka mengirim sms bahwa syarat kurang lengkap dan dimohon untuk dilengkapi tanpa solusi lebih lanjut. Pemohon memberikan pernyataan setuju mengenai pelayanan DPMPTSP kepada pemohon dapat dilakukan melalui *online*, yaitu dengan membuka website DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang dan mengikuti setiap langkah pendaftaran yang tercantum pada website DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang

Edisi April

Pemohon memberikan pernyataan netral mengenai nyaman dan aman saat melakukan pendaftaran pada DPMPTSP melalui *online*. Pemohon merasa nyaman melakukan pendaftaran secara *online* karena langkahnya mudah dipahami dan dijalankan serta waktu yang digunakan cukup singkat, tetapi masih kurang merasa aman terhadap perlindungan data diri dan dokumen yang didaftarkan melalui sistem *online*. Pemohon menyatakan netral mengenai pegawai DPMPTSP bersikap ramah kepada setiap pemohon. Pegawai siap melayani setiap pertanyaan dan juga penyampaian kebutuhan dari pemohon tetapi dalam proses komunikasi belum menunjukkan sikap yang menunjukkan keramahan seperti lebih sering tersenyum dan berbicara dengan bahasa yang lebih santai agar bisa menciptakan suasana yang penuh keakraban sehingga pemohon merasa lebih nyaman.

Berdasarkan penilaian yang diberikan pemohon maka kualitas pelayanan DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang perlu untuk ditingkatkan dalam hal kemauan para pegawai didalam memberikan solusi jika ada masalah seperti apabila ada persyaratan yang kurang maka setelah menginformasikan melalui SMS maka meminta pemohon untuk datang agar mengetahui lebih jelas persyaratan yang belum lengkap dan membantu apabila memang bisa dilakukan oleh para pegawai seperti membantu memperbaiki apabila ada input data yang salah. DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang juga perlu memberi rasa aman terhadap data yang diinput secara online dengan menggunakan berbagai aplikasi seperti aplikasi anti phising (pencurian identitas dan password dari suatu akun) dari beberapa aplikasi antivirus agar data DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang tidak bisa diakses oleh para pengguna internet sehingga memberi rasa aman bagi pemohon. Para pegawai DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang juga menunjukkan sikap yang lebih ramah seperti lebih sering tersenyum dan menciptakan suasana komunikasi yang lebih santai sehingga menciptakan suasana komunikasi yang penuh keakraban. Dengan pelayanan yang lebih baik ini maka akan memuaskan para pemohon perijinan di DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang. Hasil penelitian yang didapat mendukung penelitian Purwandari (2015), Saragih, dkk (2015), Kurniawan (2016), Mulyaningsih dan Suasana (2016), Safitri, dkk (2016) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan.

4) Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Melalui Citra Institusi Sebagai Mediasi

Hasil uji efek mediasi menunjukkan bahwa citra institusi menjadi mediasi antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon di DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang, sehingga perlu ada peningkatan kualitas pelayanan yang dapat memperkuat citra institusi DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang agar nantinya dapat berdampak pada peningkatan kepuasan para pemohon. Hal ini dapat dilakukan dengan kemauan para pegawai didalam memberikan solusi seperti apabila ada persyaratan yang kurang seperti kurang fotocopy berbagai dokumen yang diperlukan maka fotocopy dapat dilakukan di sekitar gedung DPMPTSP sehingga pemohon tidak perlu pulang pergi untuk memenuhi persyaratan yang tentunya akan membuang waktu. DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang juga perlu memberi rasa aman terhadap data yang diinput secara online dengan memberikan proteksi terhadap sistem komputer yang digunakan seperti lebih

Edisi April

sering mengganti password agar tidak mudah diakses oleh pihak yang tidak berkepentingan sehingga memberi rasa aman bagi pemohon.

Para pegawai DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang juga menunjukkan sikap yang lebih ramah seperti menyapa atau memberi salam sebelum memberi pelayanan dan berbicara halus dengan para pemohon serta mengucapkan terimakasih setelah memberikan pelayanan sehingga membuat pemohon nyaman dengan pelayanan yang diberikan. Dengan pelayanan yang lebih baik ini maka akan meningkatkan citra yang baik DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang sebagai lembaga pemerintahan yang memberi kemudahan, kenyamanan, dan keamanan pelayan kepada para masyarakat. Citra pelayanan yang bagus dari DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang maka hal ini yang akan memuaskan para masyarakat ketika mengajukan permohonan perijinan di DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang tersebut. Hasil penelitian yang didapat mendukung penelitian Saragih, dkk (2015) yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan melalui citra sebagai mediasi.

5. Simpulan

1. Uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan Publik berpengaruh terhadap citra institusi sehingga dapat disimpulkan setiap ada peningkatan kualitas pelayanan yaitu gedung DPMPTSP luas dan megah, pegawai DPMPTSP mau memberikan solusi jika terdapat masalah, pelayanan DPMPTSP kepada pemohon dapat dilakukan melalui *online*, pemohon merasa nyaman dan aman saat melakukan pendaftaran pada DPMPTSP melalui *online* dan pegawai DPMPTSP bersikap ramah kepada setiap pemohon akan meningkatkan citra institusi DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang.
2. Uji hipotesis membuktikan bahwa citra institusi berpengaruh terhadap kepuasan pemohon sehingga dapat disimpulkan setiap ada peningkatan citra DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang yaitu reputasi DPMPTSP sudah baik, pemohon percaya kepada DPMPTSP, dan DPMPTSP bertanggungjawab kepada klien/pemohon maka akan meningkatkan kepuasan pemohon DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang.
3. Uji hipotesis membuktikan bahwa kualitas pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepuasan pemohon sehingga dapat disimpulkan setiap ada peningkatan kualitas pelayanan yaitu gedung DPMPTSP luas dan megah, pegawai DPMPTSP mau memberikan solusi jika terdapat masalah, pelayanan DPMPTSP kepada pemohon dapat dilakukan melalui *online*, pemohon merasa nyaman dan aman saat melakukan pendaftaran pada DPMPTSP melalui *online* dan pegawai DPMPTSP bersikap ramah kepada setiap pemohon maka akan meningkatkan kepuasan pemohon DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang.
4. Uji efek mediasi membuktikan bahwa kualitas pelayanan Publik berpengaruh terhadap kepuasan pemohon melalui citra institusi sebagai mediasi sehingga dapat disimpulkan bahwa semakin baik kualitas pelayanan Publik DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang maka akan semakin memperkuat citra institusi DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang, dan dengan citra yang kuat membuat para pemohon puas dengan layanan DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang.

Edisi April

6. Saran

1. Kualitas pelayanan DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang dipertahankan dengan memberikan biaya gratis atau murah pada proses perijinan khususnya untuk retribusi IMB. Hal ini bertujuan agar masyarakat yang rumah atau bangunannya belum mendapat sertifikat IMB dari pemerintah untuk cepat-cepat mengurusnya sehingga dikemudian hari supaya tidak terdapat masalah yang berkaitan dengan ijin mendirikan bangunan, dan pemerintah siap membantu proses kepengurusannya dengan biaya yang ringan, murah dan cepat.
2. Citra DPMPTSP Pemerintah Kota Semarang juga perlu ditingkatkan khususnya dari segi reputasi didalam memberikan layanan tepat waktu yang dapat dilakukan dengan secara konsisten memberikan layanan tepat waktu sesuai yang dijanjikan dengan menambah jumlah petugas agar dapat membantu proses pelayanan permohonan perijinan dari masyarakat sehingga proses layanan menjadi lebih cepat. Selain itu untuk beberapa permohonan perijinan yang banyak diajukan masyarakat seperti SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan) maka perlu ada loket khusus yang tidak jadi dengan perijinan lain agar dapat mempercepat proses verifikasi sehingga surat perijinan dapat cepat pula diselesaikan dan diberikan kepada pemohon.

Daftar Pustaka

- Alma, Buchari. 2013. *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Edisi Revisi. Cetakan Kesepuluh. Bandung: Alfabeta.
- Daryanto. 2013. *Sari Kuliah Manajemen Pemasaran*. Cetakan II. Januari 2013. Bandung : PT. Sarana Tutorial Nurani Sejahtera.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS IBM SPSS 19*. Cetakan Kelima. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, Nembah F. Hartimbul. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Cetakan 2. Bandung : Yrama Widya.
- Haryanto, Edy. 2013. “Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado”. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis Akuntansi*. Vol. 1. No. 3. September 2013. Hal. 750 – 760. Mando : Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2014. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ketigabelas. Jilid 1. Cetakan Keempat. Jakarta : Erlangga.
- Kurniawan, Dhika Amalia. 2016. “Pengaruh Persepsi Harga, Kualitas Pelayanan dan Citra Terhadap Niat Konsumen untuk *Word Of Mouth* dengan Kepuasan sebagai Variabel Mediasi (Survei pada BPJS di Kabupaten Ponorogo)”. *Jurnal Al Tijarah*. Vol. 2. No. 1. Hal. 94-118. Ponorogo: Universitas Darussalam Gontor. Ponorogo.
- Peter, J. Paul dan Jerry C. Olson. 2014. *Perilaku Konsumen dan Strategi Pemasaran*. Buku 2. Edisi 9. Jakarta: Salemba Empat.
- Pontoh, Michael. 2014. “Kualitas Layanan, Citra Perusahaan Dan Kepercayaan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Nasabah Bank Bri Cabang Manado”. *Jurnal Ekonomi Manajemen Bisnis dan Akuntansi (EMBA)*. Vol.2 No.3. September 2014. Hal. 285-297. Sulawesi : Universitas Sam Ratulangi Manado.

Edisi April

Ratnasari, Ririn Tri dan Mastuti Aksa. 2011. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Bogor : Ghalia Indonesia.

Suryani, Tatik. 2013. *Perilaku Konsumen di Era Internet : Implikasinya pada Strategi Pemasaran*. Edisi Pertama. Yogyakarta : Graha Ilmu.

Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta : Bayumedia Publishing.

Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. Edisi Kedua. Cetakan Keduabelas. Jakarta : PT. Raja Grafindo Persada.

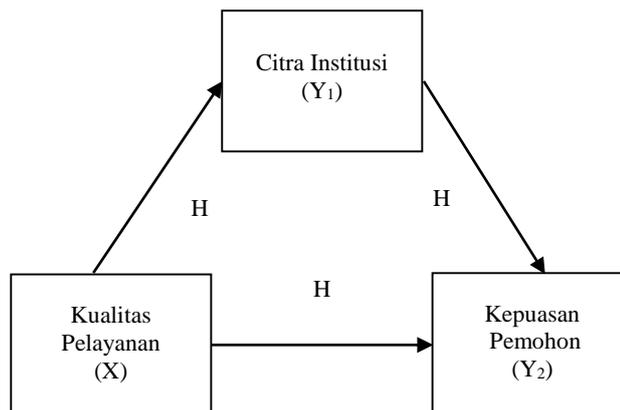
Lampiran

Tabel 1.
Data Keluhan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu (DPMPTSP)
Pemkot Semarang
Tahun 2017

No.	Jenis Keluhan	Jumlah	%
1	Tidak tepat waktu	9	36,00
2	Ruangan sempit	7	28,00
3	Lay out kurang rapi	4	16,00
4	Parkir kurang memadai	4	16,00
5	Tidak ada TV kabel	1	4,00
	Total	25	100,00

Sumber : Pemkot Semarang, 2017

Gambar 1
Kerangka Pemikiran Teoritis



Edisi April

Tabel 2.
Hasil Analisis Regresi
Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Institusi
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,996	,414		2,403	,018
1 Kualitas Pelayanan	,562	,024	,920	23,305	,000

a. Dependent Variable: Citra Institusi

Tabel 3.
Hasil Analisis Regresi
Kualitas Pelayanan dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pemohon

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,662	,401		1,650	,102
1 Kualitas Pelayanan	,204	,058	,346	3,523	,001
Citra Institusi	,577	,095	,597	6,068	,000

Gambar 2.
Hasil Uji Analisis Jalur

