

BAB 5

ANALISIS HASIL PENELITIAN

5.1 Deskripsi Hasil Kuisisioner

Dari 150 exemplar kuisisioner yang disebarkan, penulis hanya berhasil mengumpulkan 86 exemplar atau 57%, dan diperoleh data (demography) antara lain sebagai berikut :

1. Strata Pendidikan :

- Dibawah SMA = 30 orang (34.8%)
- SMA/D1 = 29 orang (33.7%)
- D3 = 7 orang (8.14%)
- S/S2/S3 = 20 orang (23.26%)

2. Institusi :

- Importir = 39 (45.35%)
- Importir/Exportir = 8 (9.3%)
- PPJK = 34 (39.5%)
- Lainnya = 5 (5.8%)

3. Jumlah Dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB) dalam satu tahun terakhir:

- 1 (satu) = 1 responden
- 2-50 = 15 responden
- 51-100 = 20 responden
- >100 = 50 responden

4. Penetapan Jalur:

- Prioritas/MITA = 23 responden (26.7%)
- Merah = 37 responden (43%)
- Hijau = 21 responden (24.4%)
- Kuning = 5 responden (5.8%)

5.2. Deskripsi Persepsi dan Harapan atas Kualitas Pelayanan KPU

Pada bagian ini dideskripsikan data yang diperoleh dari jawaban kuesioner yang diberikan responden atas delapan dimensi kualitas pelayanan KPU. Deskripsi data tersebut ditampilkan pada Tabel 5.1 berikut ini:

Tabel 5.1

Persepsi Responden atas Kualitas Pelayanan KPU

No	Dimensi	Penilaian Rata-rata
1	<i>Tangibility</i> (tampilan Fisik)	16,86
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	24,06
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	19,22
4	<i>Assurance</i> (jaminan/keyakinan)	19,16
5	<i>Empathy</i> (empati)	21,59
6	<i>Transparency</i> (transparansi)	14
7	<i>Fairness</i> (keadilan)	13,7
8	<i>Access</i> (daya hubung/jangkau)	13,95

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Nilai-nilai di atas didasarkan atas skala penilaian dalam kuesioner yang berkisar antara 1 sampai dengan 6, responden diminta memberikan pendapatnya atas aspek-aspek yang terdapat dalam dimensi kualitas. Jawaban yang diberikan responden

tersebut secara tidak langsung mencerminkan nilai atas kinerja (*performance*) pelayanan yang selama ini mereka terima dan rasakan.

Skor penilaian tertinggi oleh responden diberikan atas dimensi *Reliability* (kehandalan) yaitu sebesar 24,06. Skor tersebut diberikan untuk penilaian aspek-aspek dalam dimensi yang meliputi pernyataan-pernyataan sebagai berikut:

1. Ketika KPU yang unggul/*excellent* berjanji untuk melakukan pelayanan dalam waktu tertentu, mereka akan melakukan sesuai waktu yang ditentukan.
2. Ketika pengguna jasa menghadapi masalah, KPU yang unggul/*excellent* akan menunjukkan perhatian yang tulus untuk ikut memecahkannya.
3. KPU yang unggul/*excellent* akan melakukan pelayanan dengan benar sejak pertama kali.
4. KPU yang unggul/*excellent* akan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
5. KPU yang unggul/*excellent* menganut kebijakan agar pelayanan diupayakan terbebas dari kesalahan.

Penulis berpendapat dari skala 1 sampai dengan 6 yang disediakan, responden memberi nilai 24,06 untuk dimensi *Reliability* (kehandalan) merupakan nilai yang cukup tinggi, yang berarti responden cukup merasakan kehandalan pelayanan yang diberikan oleh KPU.

Kemudian dari Tabel 5.1 juga terlihat bahwa skor penilaian terendah pada dimensi *Fairness* (keadilan), yaitu sebesar 13,7. Skor tersebut diberikan untuk penilaian aspek-aspek dalam dimensi yang meliputi pernyataan-pernyataan sebagai berikut :

1. Pungutan impor yang ditetapkan oleh KPU yang unggul/*excellent* berlaku sama untuk komoditas impor yang sama.
2. KPU yang unggul/*excellent* memberikan pelayanan yang adil untuk semua responden tanpa pembedaan.

3. KPU yang unggul/*excellent* memberikan pengenaan sanksi dan *penalty* yang sama atas pelanggaran yang dilakukan.

Penulis berpendapat dari skala 1 sampai dengan 6 yang disediakan, responden memberi nilai 13,7 untuk dimensi *Fairness* (keadilan) merupakan nilai yang cukup tinggi, yang ini berarti responden cukup merasakan keadilan dalam pelayanan yang diberikan oleh KPU.

Penilaian diatas baru bersifat gambaran umum penilaian/persepsi responden atas kualitas pelayanan yang ada, dan belum dapat diambil kesimpulan yang dapat dijadikan pegangan dalam pengambilan keputusan selanjutnya karena masih diperlukan perbandingan dengan standar harapan responden.

Dengan adanya perbandingan berupa penilaian harapan responden maka nilai persepsi dapat diukur nilai relatifnya yang nota bene merupakan pencerminan fakta level kualitas atau kinerja pelayanan. Harapan diartikan sebagai sebuah pelayanan standar yang diidam-idamkan oleh responden, sebuah pelayanan KPU yang unggul/*excellent*, yang meliputi kandungan dalam delapan dimensi kualitas pelayanan.

Pada table 5.2 berikut ini adalah deskripsi data harapan responden atas pelayanan KPU yang ideal, diperoleh dari jawaban kuesioner yang diberikan responden atas delapan kualitas pelayanan. Nilai pada tabel menunjukkan harapan rata-rata responden atas berbagai dimensi dalam kualitas pelayanan KPU yang ideal. Harapan ini juga dapat diartikan seberapa penting responden menilai suatu dimensi dalam kualitas pelayanan KPU. Semakin tinggi skor harapan rata-ratanya, berarti responden memandang bahwa dimensi tersebut semakin penting bagi kepuasan atas kualitas pelayanan KPU yang ideal.

Tabel 5.2

Harapan Responden atas Kualitas Pelayanan KPU

No	Dimensi	Penilaian Rata-rata
1	<i>Tangibility</i> (tampilan Fisik)	15,36
2	<i>Reliability</i> (kehandalan)	19,85
3	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	16,05
4	<i>Assurance</i> (jaminan/keyakinan)	15,91
5	<i>Empathy</i> (empati)	18,03
6	<i>Transparency</i> (transparansi)	11,84
7	<i>Fairness</i> (keadilan)	11,93
8	<i>Access</i> (daya hubung/jangkau)	11,91

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Dari table 5.2 terlihat bahwa harapan dengan skor tertinggi adalah pada dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan skor penilaian 19,85 dari skala 1 sampai dengan 6 yang disediakan, penilaian atas dimensi ini adalah untuk pernyataan yang meliputi:

1. Ketika KPU yang unggul/*excellent* berjanji untuk melakukan pelayanan dalam waktu tertentu, mereka akan melakukan sesuai waktu yang ditentukan.
2. Ketika responden menghadapi masalah, KPU yang unggul/*excellent* akan menunjukkan perhatian yang tulus untuk ikut memecahkannya.
3. KPU yang unggul/*excellent* akan melakukan pelayanan dengan benar sejak pertama kali.
4. KPU yang unggul/*excellent* akan memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
5. KPU yang unggul/*excellent* menganut kebijakan agar pelayanan diupayakan terbebas dari kesalahan.

Penulis berpendapat skor penilaian 19,85 untuk dimensi *Reliability* (kehandalan) merupakan nilai yang cukup tinggi, ini berarti responden atau pengguna jasa mempunyai standar harapan yang cukup tinggi atas aspek-aspek yang terdapat pada dimensi *Reliability* (kehandalan), kondisi yang seharusnya ada untuk sebuah instansi pelayanan KPU yang unggul/*excellent*.

Dari table 5.2. diatas ada hal yang menarik yakni dari 8 (delapan) dimensi kualitas pelayanan terlihat ada 3 (tiga) dimensi kualitas pelayanan yang memiliki skor tidak berbeda jauh, dikisaran 11, yakni *Transparency* (tranparansi), *Fairness* (keadilan), *Access* (daya hubung/jangkau). Yang berarti harapan responden terhadap ketiga dimensi tersebut rendah dibandingkan dengan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan lainnya. Penilaian harapan terendah ada pada dimensi *Transparency* (tranparansi) dengan skor penilaian 11,84 dari skala 1 sampai dengan 6 yang disediakan, penilaian harapan atas dimensi ini adalah penilaian untuk pernyataan-pernyataan yang meliputi:

1. Proses pelayanan di KPU yang unggul/*excellent* dapat dipantau dan diamati oleh pengguna jasa.
2. Sistem dan prosedur pelayanan di KPU yang unggul/*excellent*, cukup terbuka dan jelas.
3. Proses penetapan tagihan Bea Masuk (BM) dan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) di KPU yang unggul/*excellent* dilakukan secara terbuka dan jelas.

Kondisi ini berarti responden hanya mempunyai standar harapan penilaian sebesar 11,84 atas dimensi *Transparency* (tranparansi), atau menganggap dimensi lainnya dalam kualitas pelayanan lebih penting dari pada dimensi ini.

5.3. Uji Instrumen Penelitian

Untuk memperoleh data siap pakai hasil analisis data primer (kuesioner) maka perlu dilakukan beberapa uji instrument. Yang pertama adalah uji validitas dan reliabilitas alat ukur (kuesioner penelitian). Instrumen analisis berikutnya adalah

analisis uji t untuk menganalisis perbedaan rata-rata antara persepsi dan harapan kualitas pelayanan KPU. Selanjutnya data penelitian ini dianalisis dengan menggunakan instrument analisis regresi linear berganda untuk menganalisis pengaruh variable-variabel independent terhadap variable dependen.

5.3.1. Uji Validitas

Suatu alat ukur dikatakan valid apabila dapat melakukan fungsi ukurnya yaitu mengukur apa yang seharusnya diukur.

Untuk uji validitas dilakukan dengan dua cara. Pertama, setiap item instrument diuji validitasnya dengan menggunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment*. Untuk menyatakan item yang dianalisis valid atau tidak, dilakukan dengan cara mengkorelasikan skor tiap item dengan skor total dan melihat nilai *P-value*. Item instrument yang memiliki nilai r hitung dengan *P-value* lebih kecil dari 0,05 dinyatakan valid, sedangkan item yang memiliki r hitung dengan *P-value* lebih besar dari 0,05 dinyatakan *drop*. Butir yang *drop* tidak dapat digunakan dalam penelitian.

Kedua, dengan mengukur validitas faktor (dimensi) dengan analisis faktor. Dalam analisis ini akan dilihat seberapa besar koefisien korelasi antara faktor yang satu dengan faktor yang lain menjadi pembentuk variable. Dalam menentukan valid tidaknya faktor-faktor pembentuk variable maka besarnya matrik korelasi harus lebih besar dari pada 0,5 (Wahana Komputer 2005:107).

Tabel-tabel dibawah ini merupakan hasil analisis validitas item dari instrument persepsi dan harapan serta hasil pengujian validitas factor.

Tabel 5.3.
Hasil Uji Validitas Item Instrument Persepsi dan Harapan
atas Kualitas Pelayanan KPU

Item	Persepsi		Harapan				
	Korelasi	P-Value	Status	Item	Korelasi	P-Value	Status
T1	0,727	0,000	Valid	T1	0,910	0,000	Valid
T2	0,924	0,000	Valid	T2	0,939	0,000	Valid
T3	0,896	0,000	Valid	T3	0,746	0,000	Valid
T4	0,889	0,000	Valid	T4	0,917	0,000	Valid
R1	0,856	0,000	Valid	R1	0,852	0,000	Valid
R2	0,920	0,000	Valid	R2	0,925	0,000	Valid
R3	0,731	0,000	Valid	R3	0,871	0,000	Valid
R4	0,811	0,000	Valid	R4	0,924	0,000	Valid
R5	0,645	0,000	Valid	R5	0,798	0,000	Valid
Res1	0,853	0,000	Valid	Res1	0,829	0,000	Valid
Res2	0,894	0,000	Valid	Res2	0,700	0,000	Valid
Res3	0,905	0,000	Valid	Res3	0,854	0,000	Valid
Res4	0,863	0,000	Valid	Res4	0,907	0,000	Valid
Ass1	0,843	0,000	Valid	Ass1	0,868	0,000	Valid
Ass2	0,668	0,000	Valid	Ass2	0,849	0,000	Valid
Ass3	0,855	0,000	Valid	Ass3	0,859	0,000	Valid
Ass4	0,844	0,000	Valid	Ass4	0,886	0,000	Valid
Em1	0,890	0,000	Valid	Em1	0,880	0,000	Valid
Em2	0,971	0,000	Valid	Em2	0,917	0,000	Valid
Em3	0,877	0,000	Valid	Em3	0,917	0,000	Valid
Em4	0,763	0,000	Valid	Em4	0,566	0,001	Valid
Em5	0,833	0,000	Valid	Em5	0,764	0,000	Valid
Tran1	0,830	0,000	Valid	Tran1	0,858	0,000	Valid
Tran2	0,888	0,000	Valid	Tran2	0,924	0,000	Valid
Tran3	0,860	0,000	Valid	Tran3	0,905	0,000	Valid
Fair1	0,769	0,000	Valid	Fair1	0,855	0,000	Valid
Fair2	0,951	0,000	Valid	Fair2	0,922	0,000	Valid
Fair3	0,906	0,000	Valid	Fair3	0,905	0,000	Valid
Acc1	0,931	0,000	Valid	Acc1	0,920	0,000	Valid
Acc2	0,882	0,000	Valid	Acc2	0,885	0,000	Valid
Acc3	0,710	0,000	Valid	Acc3	0,657	0,000	Valid

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Tabel 5.3 diatas, memperlihatkan bahwa *P-Value* setiap item instrument baik persepsi dan harapan atas kualitas pelayanan lebih kecil dari 0,05 yang berarti keseluruhan item instrument tersebut valid.

Tabel 5.4
Hasil Uji Validitas Item Instrument Persepsi Atas Kualitas Pelayanan
KMO And Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.844
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	216.765
	df	28
	Sig.	.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Tabel 5.4 terlihat bahwa besarnya nilai Kaiser-Meyer-Oikin Measure of Sampling Adequacy pada kotak KMO and Bartlett Test sebesar 0,844.

Hasil ini menunjukkan bahwa:

1. item instrument ini valid karena nilai KMO lebih besar dari 0,5 ;
2. nilai Bartlett's Test of Sphericity sebesar 216,765; dan
3. *P-Value* atau nilai signifikansi 0,000

sehingga dapat disimpulkan bahwa item instrument persepsi atas kualitas pelayanan dinyatakan telah memenuhi syarat valid.

Untuk menentukan valid tidaknya faktor pembentuk variable digunakan *Anti-Image Corelation*. Kriteria suatu faktor dikatakan valid apabila koefisien korelasi Anti-Image lebih besar dari 0,5.

Tabel 5.5
Hasil Uji Validitas Faktor Persepsi atas Kualitas Pelayanan
Anti-Image Matrices

Anti-image Matrices

		total_T	total_R	total_Res	total_Ass	total_Em	total_Tran	total_Fair	total_Acc
Anti-image Covariance	total_T	.216	-.081	.060	-.040	-.050	-.061	-.052	.073
	total_R	-.081	.112	-.102	.012	.040	-.032	-.007	-.003
	total_Res	.060	-.102	.162	-.076	-.042	.001	.007	.020
	total_Ass	-.040	.012	-.076	.271	-.106	.016	-.019	-.014
	total_Em	-.050	.040	-.042	-.106	.316	-.035	-.024	-.026
	total_Tran	-.061	-.032	.001	.016	-.035	.218	.001	-.085
	total_Fair	-.052	-.007	.007	-.019	-.024	.001	.168	-.124
	total_Acc	.073	-.003	.020	-.014	-.026	-.085	-.124	.192
Anti-image Correlation	total_T	.818 ^a	-.520	.322	-.166	-.191	-.282	-.273	.359
	total_R	-.520	.791 ^a	-.753	.071	.215	-.202	-.053	-.021
	total_Res	.322	-.753	.779 ^a	-.364	-.184	.006	.043	.111
	total_Ass	-.166	.071	-.364	.914 ^a	-.363	.065	-.091	-.063
	total_Em	-.191	.215	-.184	-.363	.916 ^a	-.134	-.103	-.106
	total_Tran	-.282	-.202	.006	.065	-.134	.920 ^a	.003	-.413
	total_Fair	-.273	-.053	.043	-.091	-.103	.003	.857 ^a	-.690
	total_Acc	.359	-.021	.111	-.063	-.106	-.413	-.690	.768 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Pada Tabel 5.5 dapat diketahui bahwa nilai korelasi masing-masing faktor yaitu *Tangibility* 0,818; *Reliability* 0,791; *Responsiveness* 0,779; *Assurance* 0,914; *Empathy* 0,916; *Transparency* 0,920; *Fairness* 0,857; dan *Access* 0,768. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi *Anti Image Correlation* dari masing-masing faktor lebih besar dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua faktor adalah valid sebagai pembentuk variable persepsi kualitas pelayanan.

Sedangkan hasil pengujian validitas keseluruhan item instrument harapan atas kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 5.6
Hasil Uji Validitas Item Instrument Harapan Atas Kualitas Pelayanan
KMO And Bartlett's Test

KMO and Bartlett's Test		
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy.		.837
Bartlett's Test of Sphericity	Approx. Chi-Square	220.684
	df	28
	Sig.	.000

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Tabel 5.6 memperlihatkan bahwa besarnya nilai Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy pada kotak KMO and Bartlett's Test adalah 0,837.

Hasil ini menunjukkan :

1. item instrument harapan ini valid karena nilai KMO lebih besar dari 0,5 ;
2. nilai Bartlett's Test of Sphericity sebesar 220,684; dan
3. *P-Value* atau nilai signifikansi 0,000

sehingga dapat disimpulkan bahwa item instrument harapan atas kualitas pelayanan dinyatakan telah memenuhi syarat valid.

Tabel 5.7
Hasil Uji Validitas Faktor Harapan atas Kualitas Pelayanan
Anti-Image Matrices

Anti-image Matrices

	total_T	total_R	total_Res	total_Ass	total_Em	total_Tran	total_Fair	total_Acc	
Anti-image Covariance	total_T	.385	-.181	.000	.055	-.080	-.018	.054	-.022
	total_R	-.181	.185	-.044	-.038	.002	.037	-.068	.032
	total_Res	.000	-.044	.130	-.046	-.016	-.028	-.009	-.020
	total_Ass	.055	-.038	-.046	.111	.044	-.050	.002	-.067
	total_Em	-.080	.002	-.016	.044	.352	-.063	.038	-.173
	total_Tran	-.018	.037	-.028	-.050	-.063	.129	-.084	.030
	total_Fair	.054	-.068	-.009	.002	.038	-.084	.191	-.015
	total_Acc	-.022	.032	-.020	-.067	-.173	.030	-.015	.257
Anti-image Correlation	total_T	.652 ^a	-.681	.001	.268	-.218	-.079	.199	-.069
	total_R	-.681	.789 ^a	-.285	-.264	.009	.242	-.360	.148
	total_Res	.001	-.285	.929 ^a	-.386	-.075	-.213	-.060	-.107
	total_Ass	.268	-.264	-.386	.847 ^a	.221	-.421	.017	-.394
	total_Em	-.218	.009	-.075	.221	.806 ^a	-.297	.145	-.573
	total_Tran	-.079	.242	-.213	-.421	-.297	.841 ^a	-.531	.162
	total_Fair	.199	-.360	-.060	.017	.145	-.531	.873 ^a	-.067
	total_Acc	-.069	.148	-.107	-.394	-.573	.162	-.067	.843 ^a

a. Measures of Sampling Adequacy(MSA)

Pada Tabel 5.7 dapat diketahui bahwa nilai korelasi masing-masing faktor yaitu *Tangibility* 0,652; *Reliability* 0,789; *Responsiveness* 0,929; *Assurance* 0,847; *Empathy* 0,806; *Transparency* 0,841; *Fairness* 0,873; dan *Access* 0,843. Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi Anti-image dari masing-masing faktor lebih besar dari 0,5 sehingga dapat disimpulkan bahwa semua faktor adalah valid sebagai pembentuk variable harapan kualitas pelayanan.

5.3.2. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menunjukkan konsistensi dan stabilitas dari suatu instrumen. Reliabilitas instrument dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan program computer *Reliability Analysis*, dengan metode *Alpha Cronbach*. Apabila nilai koefisien *Alpha Cronbach* lebih besar dari 0,6 berarti instrument reliable untuk mengukur variable tersebut (Santosa dan Tjiptono 2002:123). Berikut ini hasil pengujian

Universitas Indonesia

reliabilitas instrument dari persepsi dan harapan atas kualitas pelayanan baik secara keseluruhan dan berdasarkan dimensi.

Tabel 5.8
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi dan Harapan
Atas Kualitas Pelayanan

Variabel	Koefisien	Kesimpulan
Persepsi	0,967	Reliabel
Harapan	0,964	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Dari Tabel 5.8 dapat dilihat bahwa koefisien *Alpha Cronbach* persepsi dan harapan atas kualitas pelayanan masing-masing sebesar 0,964 dan 0,967. Hasil ini menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas lebih besar dari 0,6 yang berarti bahwa kedua instrumen tersebut sangat *reliable* (handal) untuk mengukur variable kualitas pelayanan.

Sedangkan pengujian reliabilitas persepsi dan harapan atas kualitas pelayanan berdasarkan dimensi didapatkan hasil sebagai berikut (Tabel 5.9) :

Tabel 5.9
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen Persepsi
Atas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi

Dimensi	Koefisien	Kesimpulan
<i>Tangibility</i>	0,876	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,855	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,898	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,818	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,900	Reliabel
<i>Transparency</i>	0,816	Reliabel
<i>Fairness</i>	0,849	Reliabel
<i>Access</i>	0,799	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Dari hasil analisis pada Tabel 5.9 diatas, diketahui bahwa besarnya koefisien *Alpha Cronbach* untuk instrument persepsi atas kualitas pelayanan masing-masing sebesar 0,876; 0,855; 0,898; ; 0,818; 0,900; 0,816; 0,849 dan 0,799. Hasil tersebut menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk setiap dimensi lebih besar dari 0,6 yang berarti bahwa 8 (delapan) dimensi tersebut sangat *reliable* (handal) untuk mengukur variable kepuasan pelayanan.

Tabel 5.10
Hasil Pengujian Reliabilitas Instrument Harapan
Atas Kualitas Pelayanan Berdasarkan Dimensi

Dimensi	Koefisien	Kesimpulan
<i>Tangibility</i>	0,898	Reliabel
<i>Reliability</i>	0,921	Reliabel
<i>Responsiveness</i>	0,844	Reliabel
<i>Assurance</i>	0,885	Reliabel
<i>Empathy</i>	0,873	Reliabel
<i>Transparency</i>	0,877	Reliabel
<i>Fairness</i>	0,873	Reliabel
<i>Access</i>	0,762	Reliabel

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.10 diatas, dapat diketahui bahwa besarnya koefisien *Alpha Cronbach* untuk instrument harapan atas kualitas pelayanan masing-masing sebesar 0,898 ; 0,921; 0,844; 0,885; 0,873; 0,877; 0,873 dan 0,762. Dari hasil tersebut menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas untuk dimensi *Tangibility*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy* dan *Access* lebih besar dari 0,6 yang berarti bahwa keenam dimensi ini *reliable* (handal) untuk mengukur variable harapan atas kualitas pelayanan.

5.4. Analisis Faktor

Analisis faktor bertujuan untuk mengelompokkan data menjadi beberapa kelompok (faktor) yang sesuai dengan karakteristiknya. Prinsip analisis faktor adalah mengelompokkan data berdasarkan hubungan (interkorelasi) antar item. Sebuah item dapat dikatakan merupakan pembentuk faktor jika nilai korelasinya lebih besar atau sama dengan (\geq) 0,5 . Dalam analisis faktor ini menggunakan sebuah program computer, dan metode yang digunakan adalah *Principal Components Analysis* dengan *Rotation Varimax*. Hasil yang digunakan untuk analisis adalah *Rotated Components Matrik* (Wahana Komputer, 2005;102). Berikut ini hasil analisis *Rotated Components Matrik* yang telah dilakukan rotasi ditunjukkan oleh table 5.11 dan table 5.12.

Berdasarkan hasil analisis korelasi *Rotated Component Matrix* yang telah dilakukan rotasi sampai 10 kali untuk mencapai hasil yang mendekati optimal sebagaimana dipaparkan dalam table 5.11, dapat diketahui bahwa pengelompokkan item yang membentuk faktor dimensi persepsi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- Pada faktor 1 yang mempunyai korelasi cukup kuat pada item R1, R2, R3, Res1, Res2, Res3, Res4, dan Ass1.
- Pada faktor 2 yang menunjukkan korelasi cukup kuat pada item R4, R5, Ass4, Em4, Tran3, Fair2, Fair3, Acc1, dan Acc2.
- Pada faktor 3 yang menunjukkan korelasi cukup kuat adalah item T1, T2, T3, dan T4.
- Pada faktor 4 yang menunjukkan korelasi cukup kuat adalah item Ass1, Ass2, Ass3, Fair1 dan Em3.
- Pada faktor 5 yang menunjukkan korelasi cukup kuat adalah item Em1, dan Em2.
- Pada faktor 6 yang menunjukkan korelasi cukup kuat adalah item Acc3, dan Tran1.

- Pada faktor 7 dan 8 tidak ada yang menunjukkan korelasi cukup kuat .

Berdasarkan nilai korelasi yang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa item yang membentuk konstruk faktor 1, faktor 3, faktor 7 dan faktor 8 tidak ada karena item-item pada faktor-faktor tersebut berada pada faktor lain. Sedangkan item yang membentuk faktor 2 adalah item R4, dan R5, faktor 4 adalah item Ass1, Ass2, dan Ass3, faktor 5 adalah item Em1 dan Em2, serta faktor 6 adalah item Tran1 dan Acc3.

Tabel 5.11
Faktor Analisa (Varimax Rotation) Persepsi atas
Kualitas Pelayanan KPU

Rotated Component Matrix ^a

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
T1	,108	,234	,851	,094	-,013	,079	-,117	-,240
T2	,309	,084	,736	,330	,328	,152	,042	,059
T3	,378	,197	,754	,219	,044	-,044	,227	,091
T4	,254	,338	,728	,068	,141	-,057	,044	,323
R1	,775	,128	,394	,223	,066	,112	,145	,166
R2	,770	,228	,303	,191	,187	,192	,097	,150
R3	,828	,200	,231	,108	,148	,007	-,090	-,038
R4	,413	,627	,415	,208	-,041	,125	,276	-,105
R5	,376	,703	,396	,211	,139	,058	-,208	-,020
Res1	,745	,148	,184	,259	,105	,341	-,054	,076
Res2	,619	,222	,399	,325	,206	,280	,259	-,084
Res3	,753	,270	,065	,159	,322	,220	,095	,020
Res4	,670	,379	,203	,382	,310	,043	,110	-,188
Ass1	,539	,387	,228	,543	,116	,185	,139	,104
Ass2	,336	,233	,244	,595	,328	,274	,171	-,206
Ass3	,462	,328	,322	,611	,140	,026	,241	,170
Ass4	,295	,600	,383	,324	,038	,086	,451	-,005
Em1	,292	,325	,120	,119	,825	,144	,009	,015
Em2	,453	,369	,199	,321	,596	,135	,074	,123
Em3	,308	,409	,234	,563	,422	-,036	-,165	,176
Em4	,205	,749	,158	,121	,242	,187	,143	,143
Em5	,485	,448	,013	,277	,291	,219	-,023	,458
Tran1	,246	,396	,101	,264	,399	,615	,040	,115
Tran2	,444	,293	,457	,488	,179	,295	,115	-,051
Tran3	,294	,527	,456	,150	,189	,264	,272	,098
Fair1	,450	,326	,353	,562	,073	,192	-,141	,040
Fair2	,319	,564	,139	,497	,098	,335	,017	,164
Fair3	,210	,799	,214	,114	,228	,255	,043	-,023
Acc1	,177	,818	,253	,253	,075	,089	,082	,199
Acc2	,080	,788	,051	,169	,303	,211	-,108	-,137
Acc3	,249	,300	,017	,080	,055	,855	,019	-,015

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 10 iterations.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Variabel	Faktor							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Tangibility								
T1			0.851					
T2			0.736					
T3			0.754					
T4			0.728					
Reliability								
R1	0.775							
R2	0.770							
R3	0.828							
R4		0.627						
R5		0.703						
Responsiveness								
Res1	0.745							
Res2	0.619							
Res3	0.753							
Ress4	0.670							
Assurance								
Ass1	0.539			0.543				
Ass2				0.595				
Ass3								
Ass4		0.600						
Empathy								
Em1					0.825			
Em2					0.596			
Em3				0.563				
Em4		0.749						
Em5								
Transparency								
Tran1								
Tran2								
Tran3		0.527						
Fairness								
Fair1				0.562				
Fair2		0.564						
Fair3		0.799						
Access								
Acc1		0.818						
Acc2		0.788						
Acc3						0.855		

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Berdasarkan hasil analisis korelasi *Rotated Component Matrix* yang telah dilakukan rotasi sampai 15 kali untuk mencapai hasil yang mendekati optimal sebagaimana dipaparkan dalam table 5.12, dapat diketahui bahwa pengelompokan item yang membentuk faktor dimensi persepsi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut :

- Pada faktor 1 yang mempunyai korelasi cukup kuat pada item R5, Res1, Res3, Res4, Ass1, Ass2, Ass4, Tran1, Tran2, Tran3, Fair1, Fair2, dan Fair3.
- Pada faktor 2 yang menunjukkan korelasi cukup kuat pada item R1, R2, R3 dan R4.
- Pada faktor 3 yang menunjukkan korelasi cukup kuat adalah item Em1, Em2, dan Em3.
- Pada faktor 4 yang menunjukkan korelasi cukup kuat adalah item T1, T2, dan T4.
- Pada faktor 5 yang menunjukkan korelasi cukup kuat adalah item Res1, Ass1, Ass3, dan Acc3.
- Pada faktor 6 yang menunjukkan korelasi cukup kuat adalah item res3, Em5, dan Acc2
- Pada faktor 7 yang menunjukkan korelasi cukup kuat adalah item Em4.
- Pada faktor 8 yang menunjukkan korelasi cukup kuat adalah item Ass2.

Berdasarkan nilai korelasi yang didapatkan, dapat disimpulkan bahwa item yang membentuk konstruk faktor 2 adalah item R1, R2, R3 dan R4, sedangkan untuk faktor 1, faktor 3 sampai dengan faktor 8 tidak ada karena item-item pada faktor-faktor tersebut berada pada faktor lain.

Tabel 5.12
Faktor Analisa (Varimax Rotation) Harapan
Kualitas Pelayanan KPU

Rotated Component Matrix ^a

	Component							
	1	2	3	4	5	6	7	8
T1	-,094	,237	,228	,891	,121	,018	,025	,107
T2	,080	,170	,233	,927	-,005	,029	-,024	-,013
T3	,228	,729	-,062	,434	,189	-,113	,144	,055
T4	,221	,466	,298	,725	-,101	,133	,100	-,204
R1	,246	,654	-,116	,491	,057	,324	-,172	-,036
R2	,322	,817	,139	,283	,120	,197	,023	-,094
R3	,208	,876	,117	,141	,102	,075	,067	,140
R4	,464	,699	,191	,146	,010	,344	-,023	,055
R5	,629	,368	,256	,234	,109	,270	-,230	,311
Res1	,574	,410	,367	,212	,150	,221	-,418	,091
Res2	,211	,303	,138	-,045	,770	,158	,154	,202
Res3	,618	,071	,102	,104	,291	,530	-,168	,208
Res4	,701	,442	,030	,115	,430	,000	-,009	,115
Ass1	,638	,137	-,064	,257	,573	,246	,045	,052
Ass2	,609	,188	,210	-,071	,165	,336	,011	,556
Ass3	,469	,424	,119	-,057	,592	,310	,225	-,089
Ass4	,654	,354	,050	-,052	,171	,443	,004	,106
Em1	,111	,180	,885	,151	,221	-,074	,066	,030
Em2	,160	-,042	,901	,153	,091	,269	-,060	-,036
Em3	,126	,109	,848	,258	,029	,250	,047	,121
Em4	,391	,251	,135	,210	,494	,237	,590	,018
Em5	,456	,081	,389	,134	,103	,716	-,024	,074
Tran1	,796	,043	-,034	,321	,247	,218	,195	,118
Tran2	,751	,244	,277	,042	,108	,258	,238	,030
Tran3	,674	,220	,224	-,225	,283	,453	-,028	-,004
Fair1	,647	,356	,029	-,120	,403	,110	-,082	-,219
Fair2	,755	,428	,207	,039	,124	,225	-,156	-,073
Fair3	,922	,181	,154	,058	-,056	,047	,132	-,033
Acc1	,422	,224	,387	,233	,399	,496	-,023	-,161
Acc2	,351	,274	,207	,051	,243	,724	,200	,060
Acc3	,094	-,274	,467	,082	,725	,091	-,191	-,085

Extraction Method: Principal Component Analysis.

Rotation Method: Varimax with Kaiser Normalization.

a. Rotation converged in 11 iterations.

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Variabel	Faktor							
	1	2	3	4	5	6	7	8
Tangibility								
T1				0.891				
T2				0.927				
T3								
T4				0.725				
Reliability								
R1		0.654						
R2		0.817						
R3		0.876						
R4		0.699						
R5	0.629					0.711		
Responsiveness								
Res1	0.574							
Res2	0.618				0.770			
Res3	0.701					0.530		
Ress4								
Assurance								
Ass1	0.638				0.573			
Ass2	0.609							0.556
Ass3					0.596			
Ass4	0.654							
Empathy								
Em1			0.885					
Em2			0.901					
Em3			0.848					
Em4							0.590	
Em5						0.716		
Transparency								
Tran1	0.796							
Tran2	0.751							
Tran3	0.674							
Fairness								
Fair1	0.647							
Fair2	0.755							
Fair3	0.922							
Access								
Acc1								
Acc2						0.724		
Acc3					0.725			

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

5.5. Pengujian Hipotesis

5.5.1. Analisis Regresi Ganda

Analisis regresi dilakukan untuk menguji pengaruh variable-variabel independent terhadap variable dependen. Pada penelitian ini yang menjadi variable independent adalah dimensi-dimensi kualitas pelayanan KPU yaitu *Tangibility* (tampilan fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan/keyakinan), *Empathy* (empati), *Transparency* (transparansi), *Fairness* (keadilan) dan *Access* (daya hubungan/jangkauan). Sementara variable dependen adalah kepuasan penerima pelayanan KPU. Metode yang digunakan untuk menguji analisis regresi berganda dalam penelitian ini adalah *Backward Method*.

Uji syarat regresi

- **Non auto korelasi**

Secara harfiah autokorelasi berarti adanya korelasi antara anggota observasi. Salah satu metode yang digunakan untuk mendeteksinya dengan metode Durbin-Watson (Widarjono Agus, 2005:177). Dilihat dari nilai durbin watson: jika nilai durbin watson berkisar antara -2 sampai 2 maka tidak ada autokorelasi (non auto korelasi) sehingga syarat bisa terpenuhi. Berdasarkan Tabel Model Summary di bawah ini, dengan DurbinWatson 1,908 berarti tidak terjadi autokorelasi.

Tabel 5.13

Non AutoKorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,569 ^a	,324	,254	28,28511	1,908

a. Predictors: (Constant), acces, tangible, emphaty, fairness, realibility, responsiviness, transparency, assurance

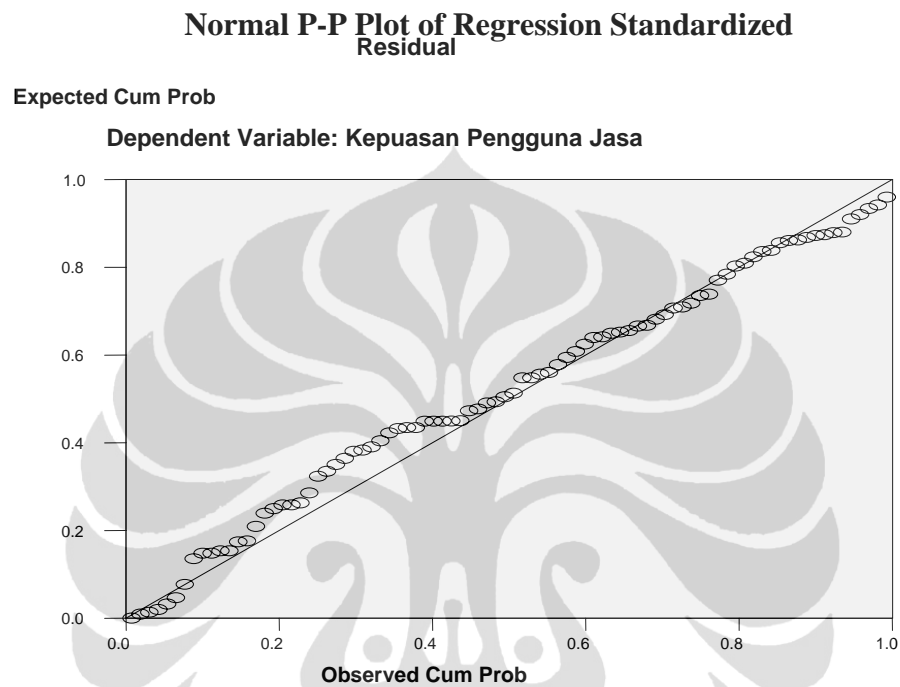
b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Universitas Indonesia

- **Normalitas Data**

Gambar 5.1

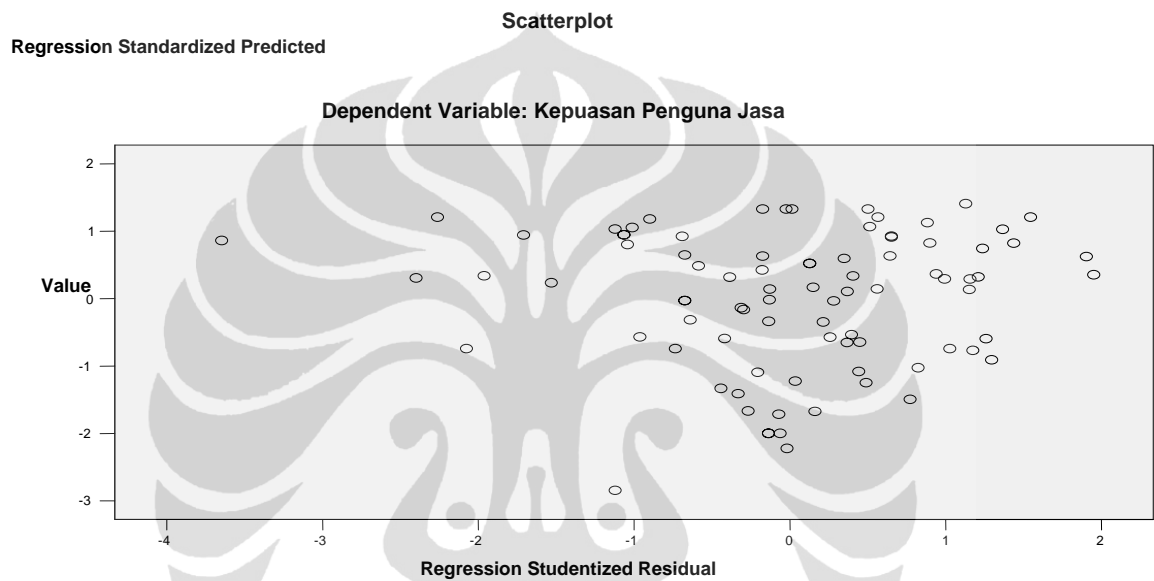


Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Dari Gambar 5.1 dapat disimpulkan bahwa plot berada di garis diagonal yang berarti normalitas terpenuhi

- **Homoskedastis**

Gambar 5.2
Homoskedastis



Sumber : Pengolahan Data Dengan SPSS

Berdasarkan Grafik 5.2 dapat disimpulkan bahwa penyebaran independent variable hasil regresi adalah acak, atau tidak berpola, yang berarti telah memenuhi homoskedastis

- **Non multikolinieritas**

Setelah data diolah ternyata terdapat gejala multikolinieritas yang ditandai dengan nilai VIF (*variance inflation factor*) lebih besar dari 5. Sehingga asumsi ini tidak terpenuhi (Tabel 5.14).

Berdasarkan Tabel 5.14 dibawah ini, besarnya koefisien R^2 (R Square) adalah 0,324 yang mengindikasikan bahwa variable-variabel independent yang merupakan dimensi dari kualitas pelayanan KPU dapat menjelaskan sekitar 32.4% dari variasi variable kepuasan penerima pelayanan KPU dan sisanya sebesar 67.6% dijelaskan oleh faktor-faktor lain yang tidak dijadikan variable independent dalam penelitian pada saat ini. Untuk menguji apakah variable-variabel independent secara bersama-sama berpengaruh terhadap variable dependen dilakukan dengan membandingkan hasil uji F dengan F *table* atau P-*Value* dengan taraf signifikansinya 0,05.

Tabel 5.13 adalah hasil analisis data dengan regresi ganda sebagai berikut :

Tabel 5.14
Hasil Analisis Regresi Ganda

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,569 ^a	,324	,254	28,28511	1,908

a. Predictors: (Constant), acces, tangible, emphaty, fairness, realibility, responsiviness, transparency, assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	29503,931	8	3687,991	4,610	,000 ^a
	Residual	61603,662	77	800,048		
	Total	91107,593	85			

a. Predictors: (Constant), acces, tangible, emphaty, fairness, realibility, responsiviness, transparency, assurance

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

R	R²	F Hitung	P- Value	Kesimpulan
0,569	0,324	4,610	0,000	Sangat Signifikan

Sumber : Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Sesuai Table 5.15 dibawah, terlihat bahwa nilai *P-Value* adalah 0,000 atau lebih kecil dari 0,05 dan ini memberikan pengertian H_0 ditolak dan H_a diterima, yang menyatakan terdapat pengaruh secara bersama-sama *Tangibility* (tampilan fisik),

Reliability (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan/keyakinan), *Empathy* (empati), *Transparancy* (transparansi), *Fairness* (keadilan) dan *Access* (daya hubungan/jangkauan) dalam pelayanan KPU terhadap kepuasan pengguna jasa.

Selanjutnya untuk mengetahui variable independent mana saja yang mempunyai kontribusi pengaruh terhadap pengaruh bersama-sama kepuasan penerima pelayanan KPU, perlu dilakukan uji-t untuk masing-masing variable independent, dan berikut ini adalah hasil pengujiannya.

Tabel 5.15
Hasil Analisis Persamaan Regresi (Uji Parsial)

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	45,993	14,312		3,214	,002		
	fairness	1,653	1,887	,183	,876	,384	,200	4,993
	tangible	1,094	,878	,160	1,246	,217	,533	1,875
	realibility	,500	1,077	,089	,464	,644	,238	4,194
	responsiviness	-,845	1,701	-,129	-,497	,621	,130	7,694
	assurance	1,460	1,730	,224	,844	,401	,124	8,046
	emphaty	-,533	,863	-,098	-,618	,538	,353	2,835
	transparency	2,612	2,129	,299	1,227	,224	,148	6,743
	aces	-1,077	1,281	-,122	-,840	,403	,419	2,388

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Sumber : Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.15 dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi adalah :

$$\text{Kepuasan Pengguna Jasa Kepabeanan} = 45,993 + 1,653\text{Fair} + 1,094\text{T} + 0,5\text{R} - 0,845\text{Res} + 1,460\text{Ass} - 0,533\text{Em} + 2,612\text{Trans} - 1,077\text{Acc}$$

Universitas Indonesia

Tabel 5.15 juga menunjukkan bahwa tidak ada variable independent yang signifikan secara statistic pada $\alpha = 0,05$ berkontribusi terhadap pengaruh total. Padahal berdasarkan uji-F diatas menunjukkan hasil pengaruh bersama-sama sangat signifikan, sehingga semestinya paling tidak salah satu variable independent mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variable dependen. Asumsi peneliti bahwa kemungkinan hal ini disebabkan adanya multikolinieritas¹ yakni hubungan linear antar variable independent di dalam regresi. Hasil regresi menjadi tidak dapat diterima apabila terdapat gejala multikolinieritas.

Tabel 5.16
Pengujian Model Persamaan Regresi Coefficients (a)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,520 ^a	,270	,262	28,13092

a. Predictors: (Constant), fairness

ANOVA^b

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	24634,316	1	24634,316	31,130	,000 ^a
	Residual	66473,277	84	791,349		
	Total	91107,593	85			

a. Predictors: (Constant), fairness

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	56,693	11,896		4,766	,000
	fairness	4,685	,840	,520	5,579	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa

Kondisi akhir ini telah mencapai target yaitu adanya dimensi *fairness* yang signifikan dan tidak terdapat multikolinearitas.

Berdasarkan Table 5.16 diperoleh nilai t hitung untuk *fairness* sebesar 5,579 dengan P-Value sebesar 0,000 yang memiliki makna bahwa hanya variable *fairness* yang signifikan pada taraf signifikansi 0,05 dari hasil ini didapatkan persamaan regresinya sebagai berikut :

$$\text{Kepuasan Pengguna Jasa} = 56,693 + 4,685 \text{ Fair}$$

Dengan nilai F hitung sebesar 31,130 dan *P-Value* sebesar 0,000 memberikan makna bahwa regresi tersebut signifikan pada taraf signifikansi 0,05. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa *fairness* memberikan pengaruh yang nyata terhadap kepuasan penerima pelayanan KPU.

Berdasarkan persamaan regresi: $\text{Kepuasan Pengguna Jasa} = 56,693 + 4,685 \text{ Fair}$

dengan koefisien *fairness* adalah signifikan, memberikan makna bahwa persamaan ini justru yang lebih baik dalam memprediksi kepuasan penerimaan pelayanan KPU. Selain ini dapat pula disimpulkan bahwa dari kedelapan dimensi kualitas pelayanan KPU hanya *fairness* yang dapat memberikan pengaruh terhadap kepuasan penerima pelayanan KPU.

Berdasarkan persamaan regresi: $\text{Kepuasan Pengguna Jasa} = 56,693 + 4,685 \text{ Fair}$

dapat diinterpretasikan bahwa jika *fairness* naik 1 unit, maka Kepuasan Pengguna Jasa akan naik sebesar 4,685 unit.

Dari persamaan tersebut juga diperoleh nilai korelasi sebesar 0,520 dan R. square sebesar 0,270. Koefisien R^2 (R Square) sebesar 0,270 memberikan makna bahwa *fairness* yang merupakan dimensi dari kualitas pelayanan KPU hanya dapat menjelaskan 27% dari variasi variabel kepuasan penerima pelayanan KPU dan sisanya sebesar 73% dijelaskan oleh faktor-faktor lain.

Dari hasil analisis disimpulkan bahwa hanya *fairness* sebagai dimensi kepuasan pelayanan KPU yang memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penerima KPU.

5.5.2 Penguji Perbedaan dengan Uji-t

Uji-t merupakan teknik analisis data dengan membandingkan rata-rata antara dua kelompok data. Dalam penelitian ini akan dilakukan pengujian perbedaan rata-rata antara persepsi dan harapan pengguna jasa KPU atas kualitas pelayanan yang disediakan.

Pengujian perbedaan rata-rata ini dengan Uji-t Sampel Berpasangan. Analisis yang digunakan adalah *Paired-Sampel t Test*, yang diartikan sebagai sebuah sampel dengan subyek yang sama namun mengalami perlakuan atau pengukuran yang berbeda (Santoso, 2000:155). Pengukuran yang berbeda, berarti atas dimensi yang sama pada dimensi yang diteliti, dilakukan pengukuran atas persepsi (realita/aktual) dan harapan (ideal).

Untuk menguji hipotesis yang menyatakan terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa KPU dilakukan dengan membandingkan hasil analisis uji-t dengan kriteria (*t* tabel) atau membandingkan *P-Value* dengan taraf signifikansi (0,05 atau 0,01). Apabila *P Value* lebih kecil dari taraf signifikan ($P \text{ value} < 0,05$ atau $0,01$), maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa KPU ditolak. Sebaliknya apabila *P-Value* lebih besar dari taraf signifikansi ($P \text{ value} > 0,05$ atau $0,01$), maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa KPU diterima .

Berikut ini ringkasan hasil analisis perbedaan rata-rata dengan uji-t.

Tabel 5.17

**Hasil Uji Perbedan Rata-rata antara Persepsi dan Harapan
Kualitas Pelayanan KPU**

df	t hitung	P-Value	Kesimpulan
85	6,378	0,000	Sangat Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data dengan SPSS

Dari Tabel 5.17, dapat dilihat bahwa nilai t hitung sebesar 6,378 dan P -Value sebesar 0,000 yang berarti H_0 ditolak. Hal ini menunjukkan terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa. Hasil ini menggambarkan bahwa kualitas pelayanan KPU yang diharapkan untuk dapat dipenuhi oleh KPU secara keseluruhan belum dapat memenuhi harapan pengguna jasa. Keadaan ini menimbulkan kesenjangan yang nyata antara persepsi dan harapan pengguna jasa. Selanjutnya dilakukan analisis perbedaan rata-rata untuk setiap dimensi dari kualitas pelayanan KPU.

Dari analisis diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 5.18
Hasil Uji Perbedaan Rata-rata antara Dimensi Persepsi dan Harapan
Kualitas Pelayanan KPU

Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	t hitung	P-Value	Kesimpulan Perbedaan
<i>Tangibility</i>	15,36	16,86	2,955	0,004	Signifikan
<i>Reliability</i>	19,85	24,058	6,35	0,000	Signifikan
<i>Responsiveness</i>	16,047	19,221	5,679	0,000	Signifikan
<i>Assurance</i>	15,907	19,163	6,642	0,000	Signifikan
<i>Empathy</i>	18,035	21,593	4,987	0,000	Signifikan
<i>Transparency</i>	11,887	14	5,343	0,000	Signifikan
<i>Fairness</i>	11,930	13,698	4,469	0,000	Signifikan
<i>Access</i>	11,907	13,954	4,576	0,000	Signifikan

Sumber: Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Dari ringkasan hasil analisis pada Tabel 5.18 di atas, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Dimensi *Tangibility*, dengan nilai t hitung 2,955 dan P -Value 0,004 maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa ditolak, hal ini berarti bahwa dimensi *Tangibility* yang diharapkan pengguna jasa belum dipenuhi oleh pelayanan di KPU.

2. Dimensi *Reliability* , dengan nilai t hitung 6,35 dan P-Value 0,000 maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa ditolak, hal ini berarti bahwa dimensi *Reliability* yang diharapkan pengguna jasa belum dipenuhi oleh pelayanan di KPU.
3. Dimensi *Responsiveness*, dengan nilai t hitung 5,679 dan P-Value 0,000 maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa ditolak, hal ini berarti bahwa dimensi *Responsiveness* yang diharapkan pengguna jasa belum dipenuhi oleh pelayanan di KPU.
4. Dimensi *Assurance* , dengan nilai t hitung 6,642 dan P-Value 0,000 maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa ditolak, hal ini berarti bahwa dimensi *Assurance* yang diharapkan pengguna jasa belum dipenuhi oleh pelayanan di KPU.
5. Dimensi *Empathy*, dengan nilai t hitung 4,987 dan P-Value 0,000 maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa ditolak, hal ini berarti bahwa dimensi *Empathy* yang diharapkan pengguna jasa belum dipenuhi oleh pelayanan di KPU.
6. Dimensi *Transparency*, dengan nilai t hitung 5,343 dan P-Value 0,000 maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa ditolak, hal ini berarti bahwa dimensi *Transparency* yang diharapkan pengguna jasa belum dipenuhi oleh pelayanan di KPU.
7. Dimensi *Fairness*, dengan nilai t hitung 4,469 dan P-Value 0,000 maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa ditolak, hal ini berarti bahwa dimensi

Fairness yang diharapkan pengguna jasa belum dipenuhi oleh pelayanan di KPU.

8. Dimensi *Access*, dengan nilai t hitung 4,576 dan P-Value 0,000 maka H_0 yang menyatakan tidak terdapat perbedaan rata-rata yang signifikan antara persepsi dan harapan pengguna jasa ditolak, hal ini berarti bahwa dimensi *Access* yang diharapkan pengguna jasa belum dipenuhi oleh pelayanan di KPU.

Hasil pengujian diatas menunjukkan bahwa dimensi-dimensi dalam kualitas pelayanan KPU secara keseluruhan belum memenuhi harapan pengguna jasa, dari delapan dimensi yang membentuk kualitas pelayanan tidak ada satu pun dimensi yang mempunyai perbedaan yang tidak signifikan. Keadaan ini menimbulkan kesenjangan yang nyata antara persepsi dan harapan.

5.5.2.1. Dimensi Yang Berperan Terhadap Kesenjangan

Dimensi mana saja yang sangat berperan pada kesenjangan antara persepsi dan harapan tersebut? Berdasarkan analisis uji- t hanya diketahui tingkat signifikansi perbedaan, namun tidak diketahui dimensi-dimensi mana saja yang memberikan kontribusi terbesar terhadap perbedaan itu. Setelah dilakukan analisis satu demi satu pada masing-masing dimensi yaitu gap dan analisis persentase kesesuaian, diperoleh hasil perhitungan rata-rata persepsi dan harapan sebagaimana dapat dilihat pada Tabel 5.19.

Tabel 5.19

**Gap antara Persepsi dan Harapan atas
Kualitas Pelayanan KPU**

No.	Dimensi	Rata-rata Persepsi	Rata-rata Harapan	Gap	% K
1.	<i>Tangibility</i> (tampilan fisik)	15,36	16,86	-1,5	91,1
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	19,85	24,06	-4,209	82,5
3.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	16,05	19,22	-3,174	83,48
4.	<i>Assurance</i> (jaminan/keyakinan)	15,91	19,16	-3,256	83,01
5.	<i>Empathy</i> (empati)	18,03	21,59	-3,558	83,52
6.	<i>Transparency</i> (transparansi)	11,84	14	-2,163	84,55
7.	<i>Fairness</i> (keadilan)	11,93	13,7	-1,767	87,1
8.	<i>Access</i> (daya hubung/jangkau)	11,91	13,95	-2,047	85,33
	Total Rata-rata	15,11	17,82	-2,709	84,79

Note % K= Persentase Kesesuaian antara rata-rata Persepsi dan Harapan.

Sumber: Hasil Pengolahan Data Dengan SPSS

Berdasarkan Tabel 5.19 dapat diketahui bahwa gap terbesar yaitu senilai 4,209 terjadi pada dimensi *Reliability* (kehandalan) dengan tingkat kesesuaian pemenuhan persepsi terhadap harapan sebesar 82.5%. Sementara gap terendah senilai -1,5 terjadi pada dimensi *Tangibility* (tampilan fisik) dengan tingkat kesesuaian pemenuhan harapan sebesar 91.1%. Secara keseluruhan dimensi terdapat gap sebesar -2,709 dengan tingkat kesesuaian pemenuhan persepsi terhadap harapan sebesar 84.79%. Dari angka-angka persentase tersebut dapat diartikan bahwa semakin tinggi persentase kesesuaian antara persepsi dengan harapan tentunya akan semakin baik, artinya tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh KPU semakin mendekati pemenuhan harapan para pengguna jasa.

Tabel 5.20
Tingkat Kesesuaian Dimensi Penelitian

No.	Dimensi	Persentase Kesesuaian Persepsi vs Harapan				
		80-100% Sangat sesuai	70-79% sesuai	60-69% Cukup sesuai	50-59% Kurang sesuai	0-49% tidak sesuai
1.	<i>Tangibility</i> (tampilan fisik)	91,1				
2.	<i>Reliability</i> (Kehadalan)	82,5				
3.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	83,48				
4.	<i>Assurance</i> (jaminan/keyakinan)	83,01				
5.	<i>Empathy</i> (empati)	83,52				
6.	<i>Transparency</i> (transparansi)	84,55				
7.	<i>Fairness</i> (keadilan)	87,1				
8.	<i>Access</i> (daya hubung/jangkau)	85,33				

Sumber: Hasil Pengolahan Data

Dari Table 5.20 dapat dilihat bahwa ternyata semua faktor dimensi kualitas pelayanan memiliki tingkat kesesuaian yang sangat tinggi yaitu berkisar antara 80-100%, dan sesuai model Model Analisis Marti dan James (1977) sebagaimana dikutip oleh Sihombing (2003) kondisi seperti ini akan mendapat predikat sangat sesuai. Jadi meskipun menurut uji-t antara dimensi persepsi dengan dimensi harapan memiliki perbedaan yang sangat signifikan akan tetapi setelah diukur berdasarkan model analisis kesesuaian tingkat perbedaan tersebut masih dalam kriteria sangat sesuai.

5.5.2.2. Diagram Kartesius

Dalam rangka evaluasi kualitas pelayanan dan tindak lanjut oleh manajemen dari data rata-rata skor persepsi dan data rata-rata skor harapan dapat disusun sebuah

diagram yang disebut dengan Diagram Kartesius. Skala harapan mengikuti garis kordinat (sumbu Y) sedangkan skala persepsi mengikuti garis absis (sumbu X), pertemuan nilai skor rata-rata persepsi dengan skor rata-rata harapan akan membentuk sebuah titik yang apabila ditarik garis tegak lurus kearah empat penjuru akan membagi kotak menjadi empat kuadran.

Masing-masing dimensi akan tersebar dalam empat kuadran tersebut sesuai dengan kombinasi nilai rata-rata persepsi dan rata-rata harapan. Pembagian empat kuadran ini akan memudahkan manajemen dalam hal ini KPU untuk melakukan skala prioritas perbaikan mutu pelayanan kepada pengguna jasa.

Gambaran selengkapnya diagram tersebut dapat dilihat pada Gambar 5.3 dibawah ini, titik (17,82; 15,11) merupakan titik pertemuan yang berasal dari total rata-rata persepsi dengan total rata-rata harapan, titik ini kemudian menjadi sumbu utama untuk membagi daerah menjadi empat kuadran.

Berdasarkan gambar tersebut diperoleh penempatan dimensi-dimensi dalam kuadran sebagai berikut :

- Kuadran A, kuadran prioritas utama tidak terdapat dimansi-dimensi yang masuk dalam criteria kuadran ini.
- Kuadran B, kuadran pertahankan prestasi diisi oleh dimensi-dimensi *reliability* (24,06 : 19,85) , *emphaty* (21,59 : 18,03) , *assurance* (19,16 : 15,91) , *responsiveness* (19,22 : 16,05) .
- Kuadaran C, kuadran prioritas rendah, diisi oleh dimensi-dimensi *transparancy* (14 : 11,84), *acesibility* (13,95 : 11,91) , *fairness* (13,7: 11,93) .
- Kuadran D, kuadran berlebihan, diisi oleh dimensi *tangibility* (16,86 : 15,36) .

Berdasarkan Gambar 4.3 dibawah ini, dapat diketahui bahwa tidak ada faktor yang menjadi prioritas utama untuk segera dilakukan penyesuaian dan perbaikan oleh manajemen dalam hal ini adalah pihak KPU. Hal ini disebabkan karena tidak adanya dimensi kualitas pelayanan yang gap nilai rata-rata antara persepsi dan harapan yang

cukup tinggi yang berarti tidak ada harapan pengguna jasa yang belum dapat dipenuhi oleh manajemen KPU.

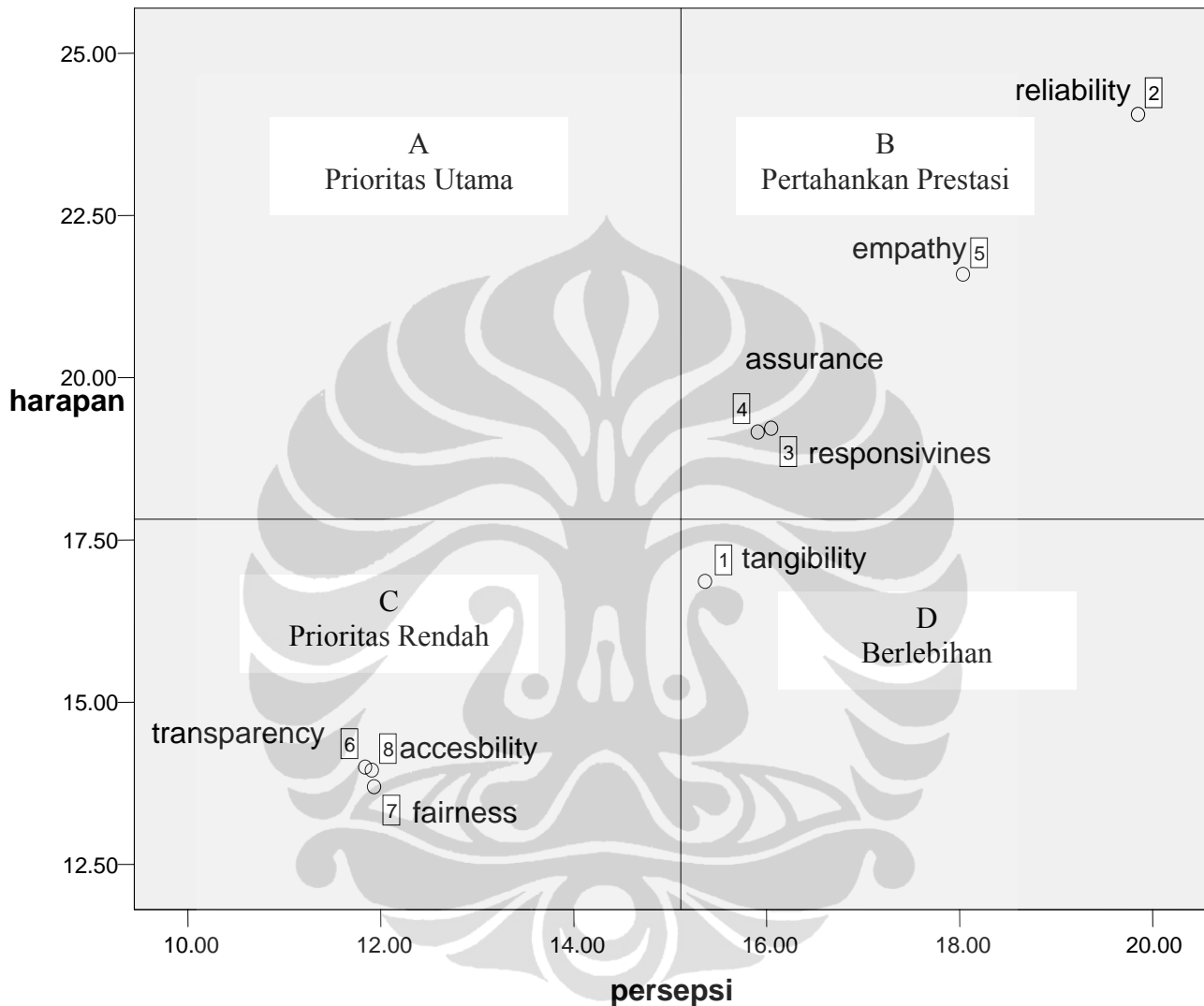
Kemudian dimensi kualitas pelayanan yang perlu dipertahankan pelaksanaannya oleh manajemen KPU karena sudah sesuai dengan harapan pengguna jasa adalah dimensi *reliability*, *emphaty*, *assurance*, *responsiveness*. Hal ini dikarenakan tidak terdapat perbedaan yang mencolok sesuai tingkat persentase kesesuaian antara persepsi dan harapan pengguna jasa atas keempat dimensi tersebut.

Dimensi yang dinilai kurang penting oleh responden, akan tetapi telah memadai kualitas pelayanannya adalah *transparency*, *acesbility*, *fairness*. Dari segi *transparency* proses pelayanan di KPU dinilai dapat dipantau dan diamati oleh pengguna jasa, sistem dan prosedur pelayanan di KPU cukup terbuka dan jelas, serta proses penetapan tagihan Bea Masuk (BM) dan Pajak Dalam Rangka Impor (PDRI) dilakukan secara terbuka dan jelas.

Dari segi *acesbility*, Pegawai KPU yang memiliki pengetahuan dan kemampuan teknis dinilai mudah dihubungi ketika pengguna jasa menghadapi masalah baik secara langsung melalui telepon, hand phone (HP) atau melalui email, serta akses menuju KPU mudah dijangkau.

Dari segi *fairness*, pungutan impor yang ditetapkan oleh KPU dinilai berlaku sama untuk komoditas impor yang sama, KPU juga telah memberikan pelayanan yang adil untuk semua pengguna jasa tanpa pembedaan, serta pengenaan sanksi dan *penalty* yang sama atas pelanggaran yang dilakukan oleh pengguna jasa.

Gambar 5.3
Visualisasi Persepsi dan Harapan dalam Diagram Kartesius



5.5.2.3. Nilai Penting Relatif atas Delapan Dimensi Kualitas Pelayanan KPU

Melalui kuesioner diperoleh juga masukan tentang penilaian responden atas pentingnya aspek-aspek dalam dimensi pelayanan (Nilai Penting Relatif). Dalam penelitian ini responden diminta untuk memberikan pembobotan (peringkat nilai penting) aspek-aspek/*feature* yang berkaitan dengan kualitas pelayanan KPU, dengan melakukan pembobotan secara tidak langsung responden sebenarnya sedang menilai

Universitas Indonesia

delapan dimensi kualitas pelayanan memiliki bobot total sejumlah 100 poin, maka responden diminta untuk memberikan pembobotan pada masing-masing delapan aspek pelayanan. Hasil tanggapan responden atas bobot delapan dimensi kualitas pelayanan impor adalah sebagaimana diuraikan dalam Tabel 4.22 .

Pembobotan dilakukan dengan tujuan mengecek kembali konsistensi jawaban responden atas item-item pernyataan persepsi dan harapan yang datanya terkumpul dan telah dilakukan beberapa analisis atau uji.

Tabel 5.21
Nilai Penting Relatif atas Delapan Dimensi
Kualitas Pelayanan KPU

No.	Dimensi	Bobot Poin Rata-rata
1.	<i>Tangibility</i> (tampilan fisik)	11,5
2.	<i>Reliability</i> (Kehandalan)	10,25
3.	<i>Responsiveness</i> (daya tanggap)	14
4.	<i>Assurance</i> (jaminan/keyakinan)	12,75
5.	<i>Empathy</i> (empati)	11,75
6.	<i>Transparency</i> (transparansi)	14
7.	<i>Fairness</i> (keadilan)	15,25
8.	<i>Access</i> (daya hubung/jangkau)	10,5

Sumber : Hasil Pengolahan Data

Berdasarkan Tabel 5.21 diatas, terlihat bahwa ada tiga dimensi yang mendapatkan bobot terbesar atau dianggap sebagai aspek yang paling penting dalam pembentukan kualitas pelayanan yakni dimensi *fairness*, *transparency* dan *responsiveness*.

Kondisi ini ternyata kurang sejalan dengan hasil analisis Diagram Kartesius, dimana dimensi *fairness* dan *transparency* berada pada kuadran C (Kuadran Prioritas Rendah), yang justru tidak memerlukan dilakukannya penyesuaian/perubahan oleh manajemen KPU, karena harapan pengguna jasa akan dimensi kualitas pelayanan tersebut rendah sehingga kualitas pelayanan yang rendah yang selama ini diberikan oleh KPU tidak menjadi masalah bagi mereka. Sementara dimensi *responsiveness* berada di kuadran B (Kuadran Pertahankan Prestasi), yang berarti pelayanan dalam

Universitas Indonesia

dimensi ini dianggap oleh pengguna jasa telah cukup maksimal memenuhi harapan pengguna jasa atau dengan kata lain harapan pengguna jasa akan dimensi kualitas pelayanan *responsiveness* yang tinggi, telah diimbangi pula dengan kualitas pelayanan yang tinggi oleh KPU.

Dalam Tabel 5.21 juga dapat ditemui bobot paling rendah atau dianggap sebagai aspek yang kurang penting dibanding aspek lainnya dalam pembentukan kualitas pelayanan yakni dimensi *reliability* (kehandalan). Sesuai analisis Diagram Kartesius dimensi *reliability* (kehandalan) berada dalam kuadran B (Kuadran Pertahankan Prestasi), artinya pelayanan dalam dimensi ini dianggap oleh pengguna jasa telah cukup maksimal memenuhi harapan pengguna jasa, sehingga antara persepsi dan harapan tidak ada perbedaan yang mencolok. Dimensi *reliability* meliputi komitmen untuk memberikan pelayanan sesuai waktu yang ditentukan, adanya perhatian yang tulus untuk membantu pengguna jasa ketika menghadapi masalah, memberikan pelayanan yang benar sejak pertama kali, memberikan pelayanan sesuai dengan waktu yang dijanjikan serta adanya kebijakan agar pelayanan bebas dari kesalahan.

5.6. Respon atas Pertanyaan Terbuka

Penelitian ini berisi juga pertanyaan terbuka tentang prioritas yang harus dilakukan oleh KPU dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada pengguna jasa selain kuesioner dengan pertanyaan tertutup yang hasilnya telah dianalisis secara kuantitatif pada beberapa sub bab sebelumnya. Berdasarkan data yang berhasil dihimpun diketahui bahwa jawaban yang diperoleh dari responden pada dasarnya sejalan dengan penilaian responden secara kuantitatif.

Persoalan yang dipandang sebagai prioritas oleh pengguna jasa berkisar pada masalah kecepatan, daya tanggap, ketepatan janji dan sejenisnya. Dari segi kecepatan, daya tanggap, ketepatan janji, prioritas yang dipandang penting oleh responden meliputi :

1. Adanya system dimana selalu ada pegawai yang siap ditempat untuk melayani pengguna jasa.

2. Prosedur pengurusan dokumen yang lebih jelas dan transparan.
3. Masalah ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan karena sangat mempengaruhi besar kecilnya biaya yang dikeluarkan oleh pihak importer di pelabuhan (biaya sewa gudang dan lain-lain)

Kemudian dari segi teknis pelaksanaan pekerjaan, beberapa masukan yang agar dijadikan prioritas oleh KPU adalah :

1. Dengan pelaksanaan *Indonesia Nasional Single Windows* (INSW), ternyata masih ada *Government Agent* (GA) yang belum sepenuhnya siap, pada hal dari sisi Bea dan Cukai sudah siap
2. Berkaitan dengan butir (1) masih adanya oknum di tubuh Bea dan Cukai yang memanfaatkan celah tersebut untuk kepentingan pribadi.
3. Meningkatkan kemampuan dan kemauan dalam memberikan pelayanan secara professional khususnya dari unit *Client Coordinator* (CC)
4. Inkonsistensi penetapan Klasifikasi dan Nilai Pabean.
5. Jika ada pergantian pegawai/rotasi agar standar pelayanan untuk perizinan tetap sama.
6. Mampu memberikan jaminan kepastian standar pelayanan dan *accountable*
7. Untuk petugas Bea Cukai yang berdinasi di gudang konvensional, ternyata masih belum bekerja secara professional sesuai janji layanan.

Masukan yang juga banyak diberikan oleh responden berkaitan dengan masalah sosialisasi peraturan, diantaranya sebagai berikut :

1. Sosialisasi peraturan dan kebijakan tata laksana KPU secara detail kepada para pengguna jasa kepabeanan yang melakukan kegiatan di KPU Tanjung Priok.
2. Peraturan merupakan *Standar Operating Procedure* (SOP) dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dengan tujuan akhir tidak merugikan negara dan juga pengguna jasa.
3. Kecepatan memberikan informasi peraturan terbaru.

Universitas Indonesia

5.7. Keterbatasan Penelitian

Dalam penelitian ini penulis berusaha untuk melaksanakannya sesuai dengan metode-metode dan prosedur-prosedur penelitian yang baku, akan tetapi tetap saja ada hal-hal yang dapat mempengaruhi hasil penelitian ini.

Hal-hal yang mempengaruhi keterbatasan penelitian antara lain:

1. Jangka waktu penelitian mulai dari penyebaran kuisioner sampai pengolahan data hasil kuisioner yang relatif singkat, hanya kurang lebih 6 minggu. Apabila dimungkinkan untuk melakukan penelitian lanjutan dengan kurun waktu yang lebih lama, sehingga dimungkinkan untuk menyebarkan kuisioner lebih banyak dan waktu pengolahan data yang lebih panjang, sehingga dapat dimungkinkan hasil pengolahan data lebih mendekati realita persepsi pengguna jasa kepabeanan yang ada di KPU Tanjung Priok.
2. Terkait dengan butir (1), total populasi Pengguna Jasa Kepabeanan yang ada di KPU Bea dan Cukai Tanjung Priok sebanyak 22.248 (Tabel 3.6), dengan metode pengambilan sample *non probability sample* yang bersifat *incidental sampling*, peneliti hanya menyebarkan kuisioner sebanyak 150 exemplar atau 0.6% dari total populasi, dan tingkat pengembalian sebesar 57.3% atau hanya 86 exemplar.
3. Jumlah responden PPJK yang mencapai hampir 40%, sangat mempengaruhi hasil pengolahan data nya. Sebagaimana kita ketahui PPJK pada dasarnya adalah ‘kepanjangan tangan’ importir atau eksportir yang menjual jasa pengurusan dokumen kepabeanan di KPU Tanjung Priok. Apabila memungkinkan diupayakan agar kuisioner sebaiknya dapat diisi langsung oleh importir atau eksportir.
4. 40% responden yang mengisi kuisioner berpendidikan dibawah SMA, dengan tingkat pendidikan tersebut, penulis menemukan bahwa responden belum menyadari arti penting dan kegunaan kuisioner tersebut sehingga mereka cenderung inkonsistensi dalam pengisian nya.