

Identifikasi Perceived Quality Pelayanan Perizinan Dinas Penerbangan dan Maritim Berdasarkan Pendekatan Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Direktorat Jenderal SDPPI

Sugianto Antoni Sitorus
Direktorat Operasi Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika
Kementerian Komunikasi dan Informatika
antoni@postel.go.id

Abstrak

Dalam konsep *New Public Management (NPM)*, birokrasi pemerintah sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk lebih mengedepankan aspek hasil (*results*) dibandingkan dengan sekedar kontrol terhadap pembelanjaan anggaran dan kepatuhan terhadap prosedur. Bagi lembaga pelayanan publik, reformasi pada bidang aparatur negara ini berimplikasi secara mendasar pada pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya. Pelayanan publik merupakan hal penting dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan program pemerintah. Pelayanan publik menjadi bagian dari birokrasi yang harus direformasi sebagaimana ditegaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Nasional 2005-2025 (RPJPN 2005-2025). Salah satu fungsi pemerintah dalam pelayanan publik adalah perizinan. Perizinan merupakan pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha atau kegiatan tertentu baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha. Perizinan frekuensi radio merupakan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI). Pelayanan publik yang prima menjadi faktor kunci keberhasilan pemerintah dalam terwujudnya pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kualitas pelayanan tersebut mencakup waktu pelayanan yang cepat, akurat dan memberikan kepastian hukum. Pada tulisan ini akan dicoba dibahas lebih lanjut mengenai teknik pengukuran persepsi kualitas pelayanan (*Perceived Service Quality*) metode *Structural Equation Modelling (SEM)* atau model persamaan struktural, yaitu suatu analisis yang dapat digambarkan sebagai kombinasi antara regresi berganda dan analisis faktor untuk menduga hubungan yang tidak bebas tetapi saling berhubungan secara bersama-sama.

Kata Kunci : Perceived Quality, Kepuasan Masyarakat, SEM, Amos

Abstract

In the concept of New Public Management (NPM), government bureaucracy as a service provider to the public is required to put forward the results of the results (comparison) compared to simply control of budget spending and compliance with the procedure. For public service agencies, reforms in the field of the state apparatus have fundamental implications for the implementation of their main tasks and functions. Public services are important in implementing and administering government programs. Public service becomes part of the bureaucracy that must be reformed as defined in the Law of the Republic of Indonesia Number 17 Year 2007 on the National Long Term Development Plan 2005-2025 (RPJPN 2005-2025). One of the functions of government in public service is licensing. Licensing is the granting of legality to a person or a business actor or a particular activity either in the form of a license or a sign of business list. Radio frequency licensing is a public service carried out by the Directorate General of Resources and Equipment of Post and Information Technology (Ditjen SDPPI). Excellent public service becomes the key factor of government's success in realizing the best service to the society. The quality of service includes a fast service time, accurate and provide legal certainty. In this paper we will try to discuss more about Perceived Service Quality method of Structural Equation Modeling (SEM) method or structural equation model, that is an analysis that can be described as a combination of multiple regression and factor analysis to predict relationships that are not Free but interconnected together.

Keywords: Perceived Quality, Public Satisfaction, SEM, Amos

Received July 2016

Accepted for Publication August 2016

DOI: 10.22441/incomtech.v7i2.1167

1. Pendahuluan

Pelayanan publik yang prima menjadi semangat melakukan reformasi birokrasi dalam pemerintahan sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat yang dituntut untuk lebih mengedepankan aspek hasil (*results*) dibandingkan dengan sekedar kontrol terhadap pembelanjaan anggaran dan kepatuhan terhadap prosedur. Hal tersebut ditetapkan dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik agar setiap layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah dapat memberikan pelayanan yang terbaik pada masyarakat. Oleh sebab itu, maka perizinan spektrum frekuensi radio yang merupakan salah satu pelayanan publik yang dilakukan di dalam lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika harus dikelola dan diawasi dengan seksama, karena merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan spektrum frekuensi bagi masyarakat oleh pemerintah,¹ juga tunduk pada peraturan tersebut.

¹ Pasal 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, menyatakan bahwa: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pemberian izin penggunaan perangkat untuk penyelenggaraan telekomunikasi dilakukan dengan asas manfaat, adil dan merata sesuai dengan Pasal 44 Konvensi *International Telecommunication Union (ITU)* Tahun 1992 bahwa frekuensi radio dan orbit-orbit satelit merupakan sumber daya alam terbatas yang harus digunakan secara rasional, efisien, dan ekonomis sehingga pemanfaatannya harus secara adil,² oleh sebab itu di Indonesia yang merupakan anggota *ITU* pemanfaatan spektrum frekuensi radio harus diatur sehingga penggunaannya dapat sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat. Sehubungan dengan hal tersebut, khususnya dalam rangka memberikan pelayanan prima kepada para calon/pengguna frekuensi radio untuk Penyelenggaraan Telekomunikasi di Indonesia serta mencegah penyalahgunaan spektrum frekuensi radio yang tidak sesuai dengan peruntukannya diperlukan pengaturan spektrum frekuensi radio yang merupakan suatu sumber daya alam yang terbatas yang diketahui dengan Manajemen Spektrum Frekuensi Radio Nasional.

Dalam hal ini pemerintah telah memberikan panduan dalam mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 25 Tahun 2004 [10] yang terdiri dari 14 unsur atau komponen pelayanan publik sesuai yang diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 juga mewajibkan bagi penyelenggara pelayanan untuk menyusun dan menetapkan standar pelayanannya.³ Komponen-komponen standar pelayanan tersebut meliputi: Dasar hukum; Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; Pengawasan internal; Penanganan pengaduan, saran, dan masukan; Jumlah pelaksana; Jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan; Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan Evaluasi kinerja pelaksana.

Namun karena dinilai komponen-komponen tersebut masih kurang lengkap dan teknik pengukurannya juga belum menggambarkan *Perceived Service Quality* terhadap pelayanan publik secara jelas, maka pada tulisan ini akan dicoba dibahas lebih lanjut mengenai teknik pengukuran *Perceived Service Quality* dengan metode *Structural Equation Modelling (SEM)* atau model persamaan struktural, yaitu suatu analisis yang dapat digambarkan sebagai kombinasi antara regresi berganda dan analisis faktor untuk menduga hubungan yang tidak bebas tetapi saling berhubungan secara bersama-sama.

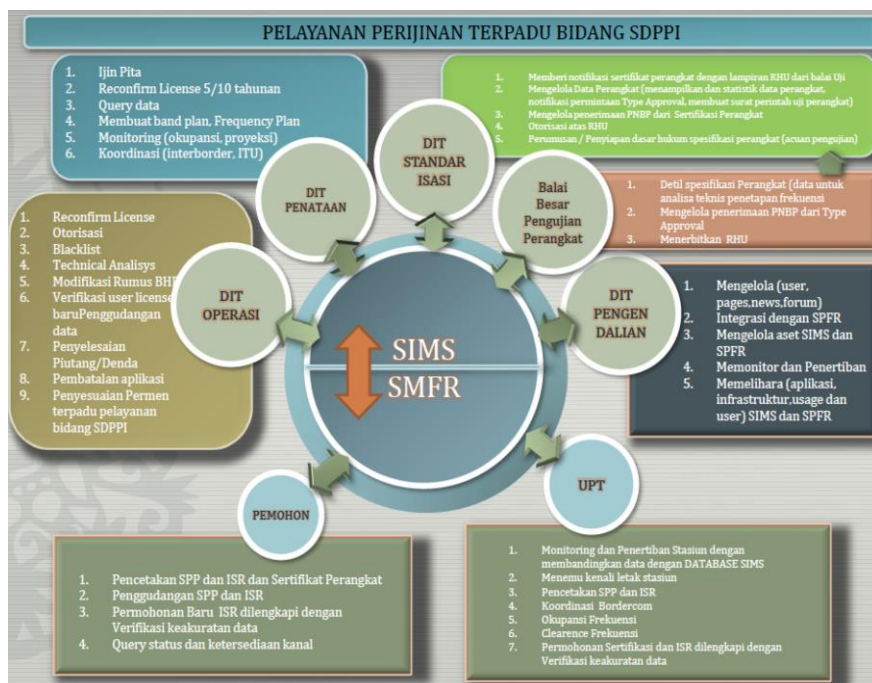
2. Kajian Pustaka

A. Unit Layanan Perizinan Frekuensi

2 Pasal 44 Konvensi *International Telecommunication Union (ITU)* di Jenewa, menyatakan bahwa frekuensi radio dan orbit-orbit satelit termasuk orbit satelit geostationer adalah: (1) merupakan sumber daya alam terbatas. (2) harus digunakan secara rasional, efisien dan ekonomis. (3) dapat dimanfaatkan secara adil. (4) memperhatikan kebutuhan-kebutuhan negara berkembang dan situasi geografis negara-negara tertentu.

3. Pasal 20 ayat (1) UU Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, menyatakan bahwa: Penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan.

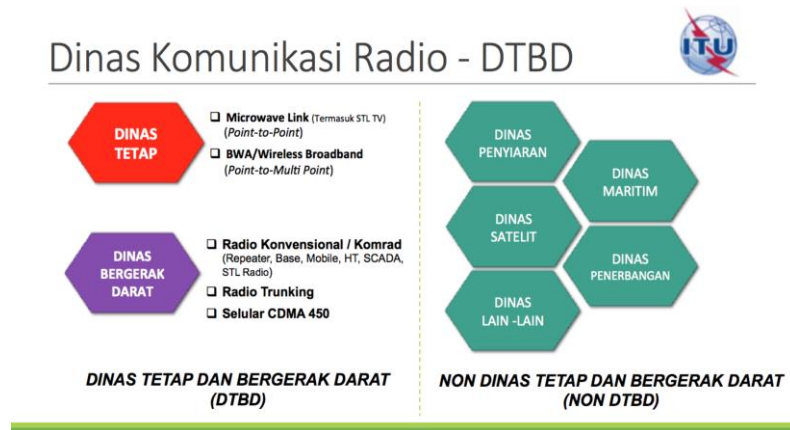
Pada saat ini administrasi⁴ telekomunikasi yang mengatur manajemen spektrum frekuensi radio di Indonesia adalah Kementerian Komunikasi dan Informatika melalui Ditjen SDPPI. Sebelum berlakunya Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika (Permenkominfo) No. 17/PER/M.KOMINFO/10/2010 tentang Perubahan Struktur Organisasi dan Tata Kerja Di Lingkungan Kementerian Komunikasi dan Informatika, perizinan spektrum frekuensi radio dilaksanakan oleh Direktorat Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit, Direktorat Jenderal Pos dan Telekomunikasi (Ditjen Postel). Direktorat Spektrum Frekuensi Radio dan Orbit Satelit telah melakukan peningkatan mutu dengan mengambil sertifikat *ISO 9000:2001*. Pada saat ini setelah berlakunya Permenkominfo No. 17/PER/M.KOMINFO/10/2010, pelaksanaan perizinan spektrum frekuensi radio saat ini berada di bawah Direktorat Operasi Sumber Daya, Ditjen SDPPI yang juga sudah melakukan pembaharuan sertifikasi *ISO 9001:2008* sebagai komitmen pelayanan terhadap masyarakat.



Gambar 1. Pelayanan Perizinan Terpadu Bidang SDPPI

Penggunaan spektrum frekuensi radio di Indonesia harus mendapatkan izin dari menteri. Adapun untuk mendapatkan ISR (termasuk penggunaan perangkat pemancar), maka setiap perangkat yang akan memancarkan frekuensi radio harus diajukan pendaftaran atau permohonan terlebih dahulu, kemudian pemerintah yang akan menentukan dapat atau tidaknya perangkat tersebut memancarkan frekuensi, setelah disetujui maka lisensi akan diberikan. ISR dapat dikategorikan berdasarkan jenis layanan/dinasnya sebagaimana terlihat pada Gambar 2.

4. Pasal 1 ayat (2), Radio Regulation, ITU, 2008 menyatakan : Administrasi = Setiap departemen atau badan pemerintah yang bertanggungjawab untuk melaksanakan setiap kewajiban yang terdapat di dalam Konstitusi dari ITU, di dalam Konvensi dan di dalam Regulasi Administratif



Gambar 2. Pelayanan Perizinan Terpadu Bidang SDPPI

Sebagaimana terlihat pada Gambar 2, dijelaskan sebagai berikut:

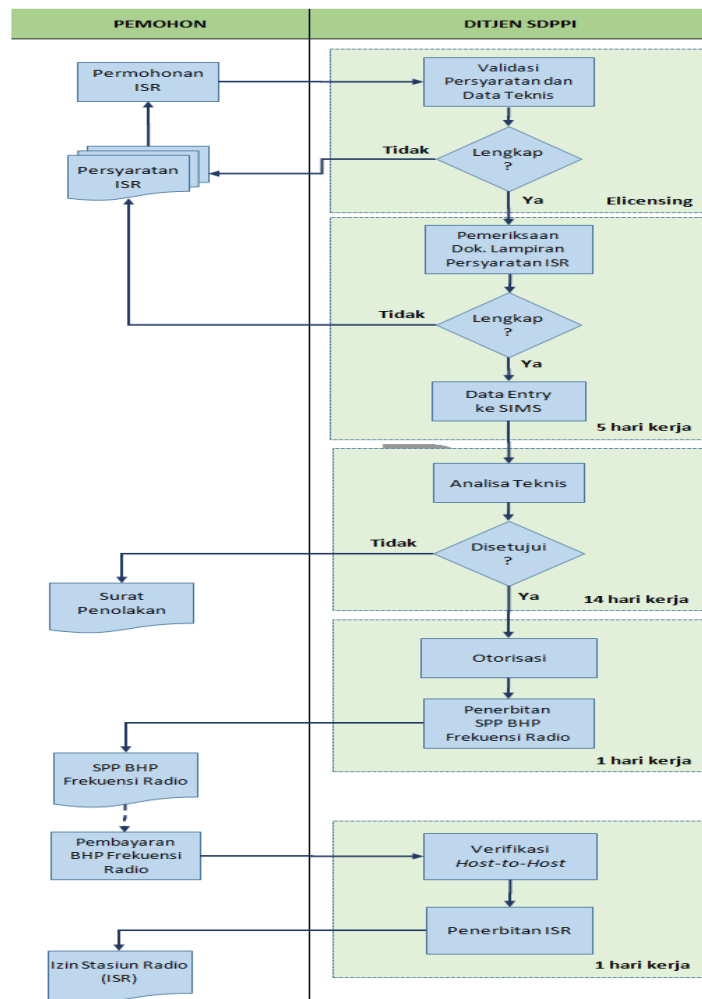
- Dinas Tetap dan Bergerak Darat (DTBD), dan DTBD terdiri atas:
 - a. Dinas Tetap,
Dinas Tetap di antaranya menangani: *Microwave link*, komunikasi *HF*, dan *wireless broadband*.
 - b. Dinas Bergerak Darat
Dinas Bergerak Darat di antaranya menangani: *Radio trunking*, komunikasi data, sistem komunikasi radio konvensional/komrad/konsesi dengan perangkat *repeater*, *rig/mobile-unit*, *Handy-Talky (HT)*.
- Non Dinas Tetap dan Bergerak Darat (Non DTBD)
Ada beberapa dinas yang menangani Non DTBD, di antaranya:
 - a. Dinas Penyiaran,
Dinas Penyiaran di antaranya menangani: Radio siaran, dan televisi siaran.
 - b. Dinas Maritim,
Dinas Maritim di antaranya menangani: Stasiun kapal, dan stasiun pantai.
 - c. Dinas Penerbangan, dan
Dinas Penerbangan di antaranya menangani: Stasiun pesawat udara, dan stasiun darat-udara.
 - d. Dinas Satelit
Dinas Satelit di antaranya menangani: Stasiun angkasa, dan stasiun bumi.

Ada tiga jenis izin penggunaan spektrum frekuensi radio, yaitu sebagai berikut:

- a. Izin pita (*bandwidth license*)
 - Terutama diterapkan atas penggunaan spektrum bagi akses *wireless* secara eksklusif bagi suatu penyelenggara di lokasi tertentu;
 - Pendistribusian berdasarkan proses seleksi seperti lelang, tender, dan sebagainya;
 - Contoh aplikasi: selular, trunking, *broadband wireless access*, WiMax dan sebagainya.

- b. Izin stasiun radio (*ISR/radio station license*)
 - Terutama diterapkan bagi spektrum yang digunakan untuk jaringan transmisi/*backbone*;
 - Akan didistribusikan dengan basis *first come first served*;
 - Contoh aplikasi: *VSAT*, stasiun bumi, *microwave link*, *HF*, *two way radio*, amatir dan sebagainya.
- c. Izin kelas (*class license*)
 - Perangkat harus memiliki *type approval* dari pemerintah;
 - Terutama diterapkan bagi perangkat komunikasi radio berdaya pancar rendah/jangkauan pendek;
 - Beroperasi dengan prinsip tanpa proteksi dan tidak boleh menimbulkan gangguan (*non protection non interference*), dan mengikuti batasan teknis yang ditetapkan pemerintah; Contoh aplikasi: *WiFi*, perangkat jarak pendek, *RFID*, dan sebagainya.

Alur Proses Perizinan ISR yang baru mulai bulan Februari 2015 adalah sebagaimana terlihat pada Gambar 3.



Gambar 3. Alur Proses Perizinan ISR yang dimulai Februari 2015

B. Perceived Service Quality

Pengertian persepsi kualitas pelayanan menurut Segoro, Waseso. [15] adalah suatu cerminan dari kebutuhan dan keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa. Karena itu persepsi pelanggan terhadap keseluruhan kualitas atau keunggulan suatu produk atau jasa layanan berkaitan dengan maksud yang diharapkan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima memunculkan Kualitas Pelayanan yang Diterima (*Perceived Service Quality*). Kualitas Pelayanan yang diterima inilah yang kerap disebut sebagai alat ukur Kualitas Pelayanan serta Kepuasan Pelanggan.

Perceived Service Quality (Kualitas Pelayanan yang Diterima) berkisar pada kontinum kualitas ideal hingga kualitas yang tidak bisa diterima, di mana poin-poin di sepanjang kontinum tersebut mewakili kualitas kepuasan.

Analisis Kualitas Pelayanan atau *Service Quality* (akronimnya *SERVQUAL*) adalah suatu metode deskriptif guna menggambarkan tingkat kepuasan pelanggan. Metode ini dikembangkan tahun 1985 oleh A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, dan Leonard L. Berry [11] lewat artikel mereka di *Journal of Marketing*. Metode di jurnal tersebut lalu direvisi oleh mereka lewat artikel "*SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*". *Service quality* (kualitas layanan) adalah ukuran seberapa baik suatu layanan menemui kecocokan dengan harapan pelanggan. Penyelenggaraan kualitas layanan berarti melakukan kompromi dengan harapan pelanggan dengan tata cara yang konsisten. Perbandingan antara pelayanan yang diharapkan dengan pelayanan yang diterima memunculkan Kualitas Pelayanan yang Diterima (*Perceived Service Quality*).

C. Survei Kepuasan Pelanggan

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan dipergunakan rumus sebagai berikut:

$$Q = P - E$$

Dengan :

Q = Kualitas Pelayanan Pelanggan ;

P = Pelayanan yang sesungguhnya diterima;

E = Harapan Pelanggan atas Kualitas Pelayanan

Berdasarkan serangkaian penelitian, *Service Quality* akhirnya disederhanakan menjadi lima parameter utama menurut Van Iwaarden, J., van der Wiele, T., Ball, L., and Millen, R. [20], yaitu:

<u>Determinan</u>	<u>Pengertian</u>
<i>Tangibles</i>	Fasilitas, perlengkapan, dan penampilan personil secara fisik.
<i>Reliability</i>	Kemampuan untuk menampilkan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan andal.
<i>Responsiveness</i>	Kemampuan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan yang tangkas.
<i>Assurance</i>	Pengetahuan dan adab pekerja dan kemampuan mereka

Empathy menghadirkan rasa bisa dipercaya dan percaya diri.
Perhatian secara pribadi yang organisasi sediakan bagi pelanggan

Unsur penting yang hendak diselidiki oleh metode *SERVQUAL* adalah Kualitas Pelayanan yang Diterima oleh pelanggan suatu organisasi atau perusahaan.

Pengukuran *Servqual* ini mengacu pada *ACSI (American Customer Satisfaction Index)*. *ACSI* merupakan salah satu alat untuk melakukan pengukuran yang berbasis pada pelanggan (*customer-based measurement system*). Model ini ditujukan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan, industri, sektor-sektor ekonomi, dan ekonomi nasional. *ACSI* mengukur kualitas produk dan jasa yang didasarkan pada pengalaman pelanggan yang memiliki pengalaman menggunakan atau mengkonsumsi.

D. Structural Equation Modelling (SEM)

SEM adalah metode yang mampu menunjukkan keterkaitan secara simultan antar variabel-variabel indikator (yang teramati secara langsung) dengan variabel-variabel laten (yang tidak teramati secara langsung). Menurut Tenko Raykov, George A. Marcoulides [19] mendefinisikan variabel laten adalah teori atau hipotesis konstruk yang sangat penting atau sebuah variabel yang tidak mempunyai sampel atau populasi yang bisa diamati secara langsung. Adapun beberapa karakteristik *SEM* adalah sebagai berikut: (i) Model *SEM* tidak dapat diukur secara langsung dan tidak dapat didefinisikan secara baik. (ii) Model *SEM* memperhitungkan potensi kesalahan pengukuran di semua variabel observasi, khususnya pada variabel *independent*. (iii) Model *SEM* sangat tepat dibentuk matrik yang memperlihatkan hubungan antara variabelnya, seperti matrik kovarian dan matrik korelasi.

“ Structural equation modeling is a correlation research method; therefore, the measurement scale, restriction of range in the data values, missing data, outliers, non-linearity, and non-normality of data affect the variance–covariance among variables and thus can impact the SEM analysis. Researchers should use the built-in menu options in a statistics package or SEM program to examine, graph, and test for any of these problems in the data prior to conducting any SEM model analysis. Basically, researchers should know their data characteristics. Data screening is a very important first step in structural equation modeling.”

(Schumacker, Randall E., and Lomax, Richard G. 2016. Hal.27-28) [12]

Pada prinsipnya *SEM* merupakan pendekatan terintegrasi dari *Confirmatory Factor Analysis (CFA)* dan *Path Analysis*. Menurut Raykov et al (2006), *CFA* dan *Path Analysis* merupakan tipe *SEM*.

a. Model Path Analysis/Diagram Jalur.

Diagram Jalur biasa dipakai untuk mengamati hubungan antara variabel yang dapat diamati. Beberapa peneliti menganggap bahwa diagram jalur tidak

termasuk dalam tipe SEM. Namun demikian mereka mengakui bahwa diagram jalur merupakan suatu hal yang penting dalam membentuk SEM.

b. Model Confirmatory Factor Analysis

Model Confirmatory Factor Analysis sering digunakan untuk menguji pola hubungan antara beberapa konstruk laten. Termasuk di dalamnya beberapa konstruk dalam model tersebut diukur melalui sejumlah indikator amatan. Oleh Bollen, K.A. [1] mendefinisikan variabel laten sebagai variabel atau faktor yang tidak dapat diobservasi atau tidak dapat diukur. Variabel laten dibedakan menjadi 2 (dua), yaitu variabel eksogen dan variabel endogen. Variabel eksogen adalah variabel laten yang tidak dipengaruhi oleh variabel laten yang lain, sedangkan variabel endogen adalah variabel laten yang dipengaruhi oleh variabel laten yang lain.

Misal terdapat sebanyak m peubah laten endogen (η), n peubah laten eksogen (ξ), p peubah manifes endogen (Y), dan q peubah manifes eksogen (X), dengan menggunakan notasi yang dibuat oleh Jöreskog, K.G. [8] dalam Setyo Hari Wijanto [16] model lengkap (*hybrid*) SEM diberikan dengan persamaan-persamaan berikut:

$$\begin{aligned} \eta &= B\eta + \Gamma\xi + \zeta \\ (\text{mx1}) \quad (\text{mxm}) \quad (\text{mx1}) \quad (\text{mxn}) \quad (\text{nx1}) \quad (\text{mx1}) \\ Y &= \Lambda_y \eta + \varepsilon \\ (\text{px1}) \quad (\text{pxm}) \quad (\text{mx1}) \quad (\text{px1}) \\ X &= \Lambda_x \xi + \delta \\ (\text{qx1}) \quad (\text{qxm}) \quad (\text{mx1}) \quad (\text{qx1}) \end{aligned}$$

dengan :

$$E(\zeta) = 0 ; \text{Cov}(\zeta) = \psi$$

$$E(\varepsilon) = 0 ; \text{Cov}(\varepsilon) = \Theta\varepsilon$$

$$E(\delta) = 0 ; \text{Cov}(\delta) = \Theta\delta$$

Persamaan di atas diasumsikan bahwa:

- ζ, ε dan δ satu sama lain tidak berkorelasi;
- $\text{Cov}(\xi) = \Phi$;
- ζ tidak berkorelasi dengan ξ ;
- ε tidak berkorelasi dengan η ;
- δ tidak berkorelasi dengan ξ ;
- Matriks B mempunyai nilai nol pada diagonalnya;
- Matriks I-B merupakan matriks nonsingular ;
- $E(\xi) = 0$; dan $E(\eta) = 0$

E. Menganalisis Menggunakan SEM dengan Amos

Amos merupakan kependekan dari Analysis of Moment Structures yang digunakan sebagai pendekatan umum analisis data dalam Model Persamaan Struktural (Structural Equation Model) atau yang dikenal dengan SEM. SEM dikenal juga sebagai Analysis of Covariance Structures atau disebut juga model sebab akibat (causal modeling).

AMOS merupakan aplikasi tambahan (add-on) pada IBM SPSS. Dengan menggunakan Amos, maka perhitungan rumit dalam SEM akan jauh lebih mudah dilakukan dibandingkan dengan menggunakan perangkat lunak lainnya. Lebih lagi penggunaan Amos akan mempercepat dalam membuat spesifikasi, melihat

serta melakukan modifikasi model secara grafik dengan menggunakan tool yang sederhana.

3. Kajian Pustaka

A. Jenis dan Sumber Data

Ada dua jenis data yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang berasal langsung dari sumber data yang dikumpulkan secara khusus dan berhubungan langsung dengan permasalahan yang diteliti oleh Singarimbun dan Effendi [7]. Data sekunder yang digunakan dalam penulisan ini diperoleh dari PT. SURVEYOR INDONESIA [17] yaitu hasil survei kepuasan pelanggan atau pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap unit layanan perizinan frekuensi Penerbangan dan Maritim tahun 2015.

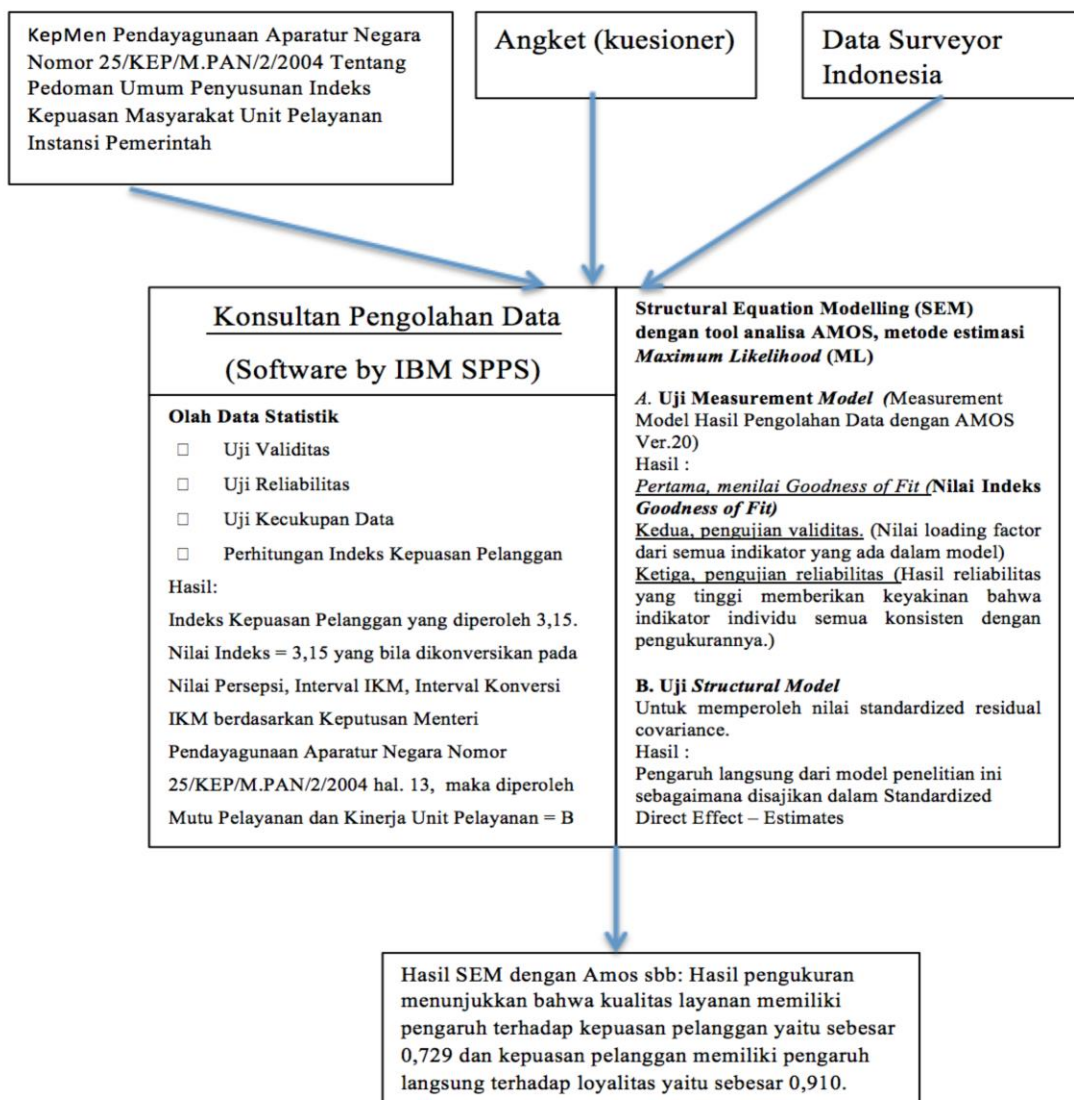
B. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan individu yang memiliki kualitas-kualitas dan ciri-ciri yang telah ditetapkan. Berdasarkan kualitas dan ciri tersebut, populasi dapat dipahami sebagai sekelompok individu atau obyek pengamatan yang minimal memiliki satu persamaan karakteristik oleh Cooper, D.R., & Schindler, P.S. [2]. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus perizinan di unit layanan maritim dan penerbangan.

Sampel adalah sebagian dari populasi yang memiliki karakteristik yang relatif sama dan bisa dianggap mewakili populasi, teknik yang digunakan dalam pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *quota sampling*. Penentuan jumlah sampel ditentukan dengan persyaratan yang ditentukan oleh Hair, Joseph F., Jr, Rolph E. Anderson, Ronal L. Tatham, dan William [5]. Lebih lanjut Hair, Joseph F., Jr, Rolph E. Anderson, Ronal L. Tatham, dan William (1998, p. 637)[5] menyebutkan bahwa jumlah sampel yang representatif untuk menggunakan teknik analisis *SEM* adalah 100 – 200. Berdasarkan jumlah sampel minimal yang harus diambil dalam penelitian ini dan adanya saran dari Hair et al. [6], maka jumlah sampel dalam analisis *SEM* adalah sebesar 100 – 200. Pada penelitian ini jumlah responden yang diambil sebanyak 128 responden sehingga dalam penelitian ini sudah dianggap mencukupi.

C. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Metode pengumpulan data primer yang dipakai adalah dengan metode angket (kuesioner), angket tersebut disebarakan kepada masyarakat yang sedang dan telah mengurus perizinan di unit layanan perizinan. Sejumlah pernyataan akan diajukan kepada responden dan kemudian responden diminta menjawab sesuai dengan pendapat mereka.



Gambar 4. Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 [10] Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah terdapat 14 unsur yang *relevan*, *valid* dan *reliabel* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk mengukur kepuasan masyarakat atau kinerja instansi pemerintah pemberi layanan. Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 [10] ini juga diatur teknik pengolahan data untuk mendapatkan hasil tingkat kepuasan masyarakat., dimana untuk menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,5	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4	81,26 - 100	A	Sangat Baik

Sumber : Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 hal. 13

Gambar 5. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

D. Analisis Data

Suatu penelitian membutuhkan analisis data dan interpretasi yang bertujuan menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian dalam rangka mengungkapkan fenomena sosial tertentu. Analisis data adalah proses penyerderhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dan diinterpretasikan. Metode yang dipilih untuk menganalisis data harus sesuai dengan pola penelitian dan variabel yang akan diteliti yakni dengan *Structural Equation Modelling (SEM)* dan perangkat untuk mengolah dan analisis dengan menggunakan *Analysis of Moment Structure (AMOS)*. *AMOS* digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini karena dipandang lebih mampu untuk menguji serangkaian hipotesis yang telah dirumuskan secara bersamaan dimana terdapat lebih dari satu variabel terikat yang saling berkaitan dan menguji kelayakan suatu model dengan data penelitian. Kemampuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan secara bersamaan ini amatlah penting dalam penelitian ini, karena model pada penelitian ini merupakan model persamaan struktur yang membutuhkan pengujian secara simultan.

Dalam model analisis ini, terdapat *independent variable*, *dependent variable* serta variabel perantara (*moderating variable*). *Independent variable* adalah variabel yang mempengaruhi variabel terikatnya, *dependent variable* merupakan variabel yang dapat diukur, diprediksi, atau dengan kata lain dapat dimonitor dan diharapkan dipengaruhi oleh variabel bebas oleh Cooper, D.R., & Schindler, P.S [2]. Sedangkan variabel perantara adalah variabel yang secara teoritis mempengaruhi hubungan variabel yang sedang diteliti, tetapi tidak dapat dilihat, diukur, dan dimanipulasi, pengaruhnya harus disimpulkan dari pengaruh-pengaruh variabel bebas terhadap gejala yang sedang diteliti oleh Jonathan, Sarwono [9].



Gambar 6. Tahapan Analisis Pengukuran *Perceived Service Quality* dengan SEM

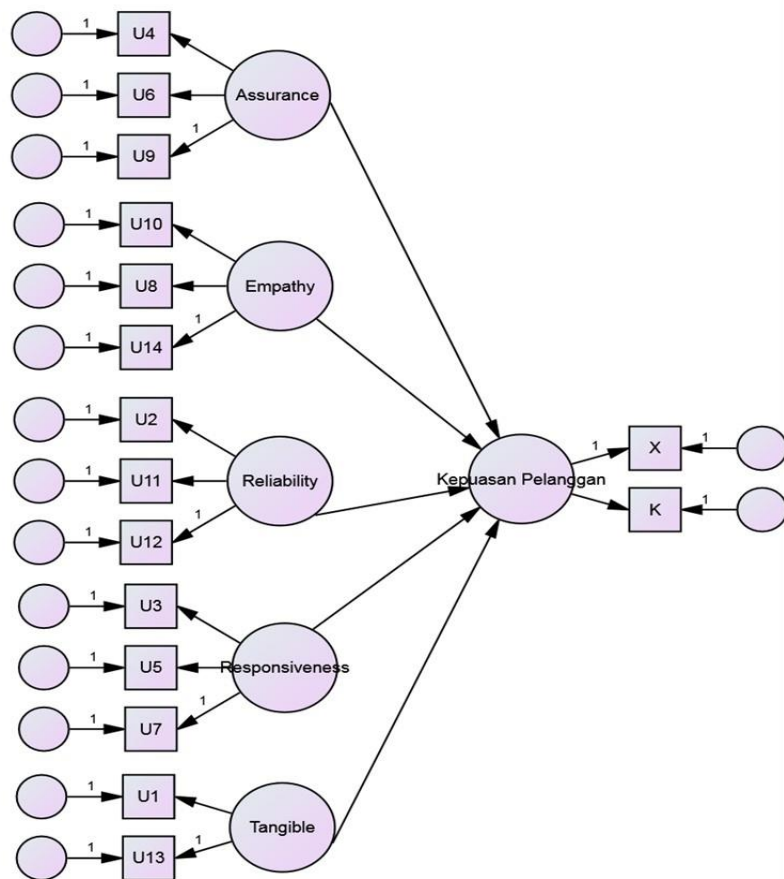
Metode yang digunakan untuk dalam tahap pendugaan parameter adalah metode kuadrat terkecil tanpa pembobot (*ULS*). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan *software AMOS SPSS IBM 20.0*. Berikut model hipotesis yang dikonstruksi dengan model persamaan struktural, pada Gambar 7.

Adapun empat belas (14) unsur yang *relevan*, *valid* dan *reliabel* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk mengukur kepuasan masyarakat atau kinerja instansi pemerintah pemberi layanan, sebagai berikut:

U1	Prosedur pelayanan	U8	Keadilan mendapatkan pelayanan
U2	Persyaratan Pelayanan	U9	Kesopanan dan keramahan petugas
U3	Kejelasan petugas pelayanan	U10	Kewajaran biaya pelayanan
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	U11	Kepastian biaya pelayanan
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	U12	Kepastian jadwal pelayanan
U6	Kemampuan petugas pelayanan	U13	Kenyamanan lingkungan
U7	Kecepatan pelayanan	U14	Keamanan pelayanan

Dari hubungan dalam model di atas diperoleh model struktural sebagai berikut:

$$\eta_1 = \gamma_{11}\xi_{11} + \gamma_{21}\xi_{12} + \xi_1$$



Gambar 7. Diagram Model Lengkap Persamaan Struktural

Sedangkan model pengukuran variabel laten endogen dan variabel laten eksogen adalah sebagai berikut:

a. Persamaan model pengukuran variabel laten endogen

$$U1 = \lambda14^{(u)}\eta1 + \epsilon1$$

b. Persamaan model pengukuran variabel laten eksogen

$$U1 = \lambda11^{(u)}\xi1 + \delta1$$

$$U2 = \lambda21^{(u)}\xi1 + \delta21$$

$$U3 = \lambda31^{(u)}\xi1 + \delta3$$

$$U4 = \lambda41^{(u)}\xi1 + \delta4$$

$$U5 = \lambda51^{(u)}\xi1 + \delta5$$

$$U6 = \lambda61^{(u)}\xi1 + \delta6$$

$$U7 = \lambda71^{(u)}\xi1 + \delta7$$

$$U8 = \lambda81^{(u)}\xi1 + \delta8$$

$$U9 = \lambda91^{(u)}\xi1 + \delta9$$

$$U10 = \lambda101^{(u)}\xi1 + \delta10$$

$$U11 = \lambda111^{(u)}\xi1 + \delta11$$

$$U12 = \lambda121^{(u)}\xi1 + \delta12$$

$$U13 = \lambda131^{(u)}\xi1 + \delta13$$

$$U14 = \lambda141^{(u)}\xi1 + \delta14$$

Dalam hal ini, ξ_1 adalah variabel laten eksogen, sedangkan η_1 , adalah variabel laten endogen. Faktor laten ξ_1 dibentuk oleh ke 14 indikator *Perceived Service Quality*.

4. Hasil dan Analisis

A. Profil Responden Unit Layanan Penerbangan dan Maritim.

Adapun responden tersebut diidentifikasi berdasarkan pengalaman pengurusan perizinan, yakni pertama kali mengurus dan sudah pernah mengurus. Identifikasi selanjutnya adalah berdasarkan status pengurusan perizinan, yakni mengurus untuk izin sendiri dan mengurus izin untuk perusahaan lain.

Berdasarkan survei, maka diperoleh hasil jawaban kuesioner terhadap responden berdasarkan Perhitungan IKM Unit Layanan Maritim dan Penerbangan.

Tabel 1. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

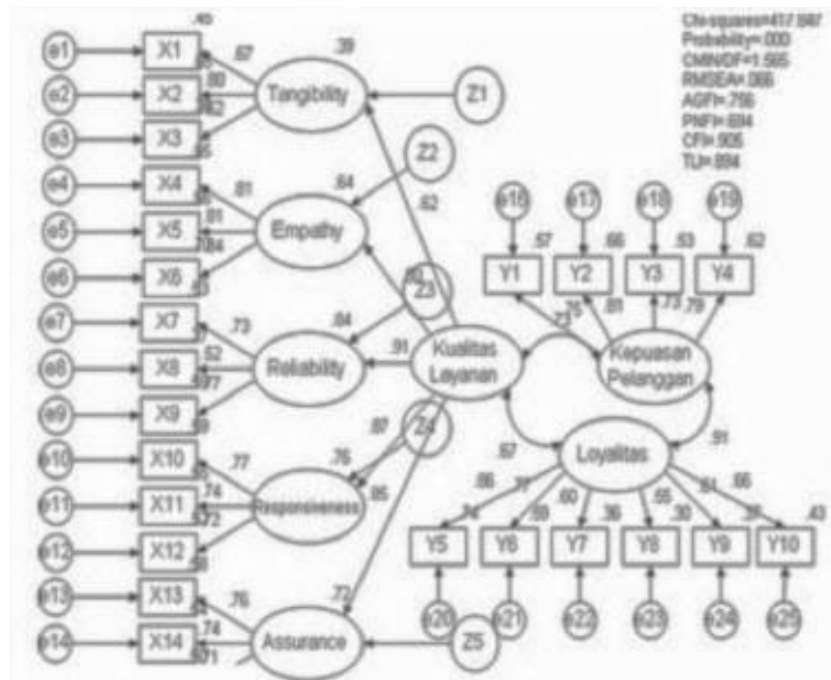
Kode	Uraian	Service Quality	Bobot
U1	Prosedur pelayanan	Tangible	3,08
U2	Persyaratan pelayanan	Reliability	3,04
U3	Kejelasan petugas pelayanan	Responsiveness	3,03
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	Assurance	3,05
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	Responsiveness	3,14
U6	Kemampuan petugas pelayanan	Assurance	3,09
U7	Kecepatan pelayanan	Responsiveness	2,98
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	Empathy	3,45
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	Assurance	3,19
U10	Kewajaran biaya pelayanan	Empathy	3,05
U11	Kepastian biaya pelayanan	Reliability	3,08
U12	Kepastian jadwal pelayanan	Reliability	2,95
U13	Kenyamanan lingkungan	Tangible	3,61
U14	Keamanan pelayanan,	Empathy	3,38
Indeks Kepuasan Masyarakat			3,15

B. Structural Equation Modelling

Model yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode estimasi *Maximum Likelihood* (ML). Metode ini merupakan metode estimasi yang sering digunakan untuk analisis data dengan menggunakan metode *structural equation modelling* (SEM) yang dinilai lebih efisien dan *unbiased* jika asumsi moralitas multivariat terpenuhi. Untuk selanjutnya akan diuji apakah model *fit* dengan data serta mengetahui hubungan yang ada antar konstruk.

C. Uji Measurement Model

Setelah sebuah model dibuat, data untuk pengujian model telah dikumpulkan dan di-input, dan sejumlah asumsi terpenuhi, tahapan selanjutnya adalah melakukan pengujian model *measurement model*. *Measurement model* adalah bagian dari model SEM yang terdiri dari variabel laten (konstruk) dan beberapa variabel manifes (indikator). Tujuan pengujian adalah untuk mengetahui seberapa tepat variabel-variabel manifes dapat menjelaskan variabel laten yang ada. Hasilnya sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 8.



Gambar 8. Measurement Model Hasil Pengolahan Data dengan AMOS Ver.20

Pertama, menilai Goodness of Fit. Hasil perhitungan model SEM menghasilkan indeks *goodness of fit* sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 9.

Kriteria	Hasil Model	Nilai Kritis	Kesimpulan
Chi-Square	417847	< x2 tabel (306,11)	Kurang Baik
Probability	0	>0,05	Kurang Baik
CMIN/DF	1565	<2,00 < 0,08 (good fit)	Good Fit
RMSEA	66	< 0,05 (close fit)	Good Fit
AGFI	756	0,8 0,60 - 0,90 > 0,90 (good fit)	Kurang Baik
PNFI	694	0,80 < CFI <0,90 (marginal fit)	Good Fit
CFI	905	> 0,90 (good fit)	Good Fit
TLI	894	0,80 < CFI < 0,9 (marginal fit)	Marginal Fit

Gambar 9. Hasil Perhitungan Indeks *Goodness of Fit*

Berdasarkan Gambar 9, dapat dilihat bahwa nilai chi-squares dan probability menunjukkan hasil yang kurang baik. Namun, nilai chi-squares sangat sensitif terhadap besarnya sampel. Oleh karena itu, maka dianjurkan untuk mengabaikannya dan melihat ukuran *goodness of fit* lainnya oleh Ghazali, Imam. [4]. Pengujian dengan hanya berdasarkan chi-square jarang dilalaikan (Santoso, Singgih 2007). [14] Kriteria *Goodness of Fit* lainnya menunjukkan hasil

CMIN/DF. RMSEA. PNFI dan CFI yang Good fit namun AGFI lebih rendah dibandingkan nilai yang direkomendasikan dan TLI menunjukkan marginal fit. Menurut Solimun [18], jika ada satu atau lebih parameter yang telah fit, maka model dinyatakan fit.

Kedua, pengujian validitas. Setelah model dapat dianggap fit, proses selanjutnya adalah melihat indikator yang ada pada sebuah konstruk memang merupakan bagian atau dapat menjelaskan sebuah konstruk. Proses ini dinamakan uji validitas konstruk (variabel laten) yang dilakukan lewat uji convergent validity yakni indikator yang menyusun sebuah konstruk mempunyai loading factor yang tinggi dengan konstruk tersebut dan total indikator akan mempunyai nilai variance extracted yang cukup tinggi. Nilai loading factor dari semua indikator yang ada dalam model ditunjukkan pada Gambar 10.

Konstruk	Indikator	Kode	Loading Factor	Variance Extracted
Tangibility	Prosedur pelayanan	X1	0,668	0.491
	Kenyamanan lingkungan	X2	0.804	(dapat dibulatkan 0-5)
	Keadilan mendapatkan pelayanan	X3	0.001	0.668
Empathy	Kewajaran biaya pelayanan	X4	0.807	0.668
	Keamanan Pelayanan,	X5	0,809	0,462
	Persyaratan Pelayanan	X6	0.836	(dapat dibulatkan 0,5)
Reliability	Kepastian biaya pelayanan	X7	0.727	
	Kepastian jadwal pelayanan	X8	0.515	
Responsines	Kejelasan petugas pelayanan	X9	0.770	
	Tanggung jawab petugas pelayanan	X10	0.001	
	Kecepatan pelayanan	X11	0.001	
Assurance	Kedisiplinan petugas pelayanan	X12	0.001	0,557
	Kemampuan petugas pelayanan	X13	0,759	0.540
	Kesopanan dan keramahan petugas	X14	0.001	0.540
Kepuasan Pelanggan	Kepuasan Pelanggan	Y	0.707	0.597

Sumber: Pengolahan Data Penelitian dari Cronin dan Taylor,1992 [3]

Gambar 10. Nilai *Loading Factor*

Berdasarkan Gambar tersebut di atas ternyata semua nilai loading factor indikator $>0,50$. Sehingga indikator-indikator yang dipakai dalam penelitian ini telah memenuhi syarat untuk menjadi indikator konstruk kualitas, kepuasan pelanggan dan loyalitas. Sedangkan hasil variance extracted, menunjukkan angka minimal 0,5 yang menunjukkan adanya convergent validity yang baik. Nilai variance extracted yang tinggi menunjukkan bahwa indikator-indikator itu telah mewakili baik secara variabel bentukan yang dikembangkan. Dalam Gambar 11. terlihat bahwa dimensi yang terkuat dalam menjelaskan kualitas layanan berturut-turut yakni reliability, responsiveness, assurance, empathy dan tangibility.

<i>Konstruk</i>	<i>Dimensi</i>	<i>Loading Factor</i>	<i>Variance Extracted</i>
<i>Kualitas Layanan</i>	<i>Tangibility</i>	<i>0,623</i>	<i>0,661</i>
	<i>Empathy</i>	<i>0,797</i>	
	<i>Reliability</i>	<i>0,914</i>	
	<i>Responsiveness</i>	<i>0,871</i>	
	<i>Assurance</i>	<i>0,843</i>	

Gambar 11. Nilai Loading Factor Dimensi dalam Kualitas Layanan

Hubungan tangible ke kualitas pelayanan memberikan nilai estimasi parameter sebesar 0,623 dengan nilai p-value 0,00. Pengaruh tersebut signifikan karena nilai p-value lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi tangible mempengaruhi kualitas layanan. Hubungan empathy ke kualitas layanan memberikan p-value 0,00. Pengaruh tersebut signifikan karena nilai p-value lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa dimensi empathy mempengaruhi kualitas layanan.

Hubungan reliability ke kualitas layanan memberikan nilai estimasi parameter sebesar 0,914 dengan nilai p-value 0,00. Pengaruh tersebut signifikan karena nilai p-value lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa reliability mempengaruhi kualitas layanan.

Hubungan responsiveness ke kualitas layanan memberikan nilai estimasi parameter sebesar 0,871 dengan nilai p-value 0,00. Pengaruh tersebut signifikan karena nilai p-value lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responsiveness mempengaruhi kualitas layanan.

Hubungan assurance ke kualitas layanan memberikan nilai estimasi parameter sebesar 0,848 dengan nilai p-value 0,00. Pengaruh tersebut signifikan karena nilai p-value lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa assurance mempengaruhi kualitas layanan.

Ketiga, pengujian reliabilitas. Reliabilitas adalah ukuran internal consistency indikator dari suatu konstruk. Hasil reliabilitas yang tinggi memberikan keyakinan bahwa indikator individu semua konsisten dengan pengukurannya. Hasil perhitungan construct reliability untuk setiap konstruk disajikan pada Gambar 12. Construct reliability di atas 0,70 menunjukkan reliabilitas yang baik. Berdasarkan

hasil perhitungan tersebut, karena tidak ada nilai construct reliability yang nilainya di bawah 0,70 maka semua konstruk dalam penelitian ini layak digunakan dalam model Variasi indikator dari Squared Multiple Correlations. Gambar 12 dapat dijelaskan bahwa koefisien determinasi yang paling besar di antara lima dimensi Variasi indikator dari Squared Multiple Correlations. Gambar 12 dapat dijelaskan bahwa koefisien determinasi yang paling besar di antara lima dimensi kualitas layanan dijelaskan oleh variabilitas reliability sebesar 83,6%. Sedangkan koefisien determinasi yang paling besar di antara indikator dijelaskan oleh variabilitas Y5 sebesar 73,6%. Secara keseluruhan, angka-angka di atas tidaklah menunjukkan hubungan yang jelek antara indikator dengan konstraknya, karena dengan mengkuadratkan angka-angka di atas masih didapat angka penjelas variasi yang cukup tinggi.

No.	Indikator	Estimate	No.	Indikator	Estimate
1	Tangibility	0.388	16	X11	0.555
2	Empathy	0.636	17	X12	0.522
3	Reliability	0.836	18	X13	0.575
4	Responsiveness	0.759	19	X14	0.544
5	Assurance	0.719	20	Y1	0.569
6	X1	0.447	21	Y2	0.664
7	X2	0.647	22	Y3	0.533
8	X3	0.381	23	Y4	0.622
9	X4	0.651	24	Y5	0.736
10	X5	0.655	25	Y6	0.591
11	X6	0.700	26	Y7	0.360
12	X7	0.529	27	Y8	0.302
13	X8	0.266	28	Y9	0.368
14	X9	0.593	29	Y10	0.433
15	X10	0.593			

Gambar 12. Squared Multiple Correlations

D. Uji Structural Model

Setelah lolos dari pengujian *measurement model*, selanjutnya model diuji pada *structural model*. Walaupun mempunyai komponen yang sama, namun ada perbedaan utama antara *measurement model* dengan *structural model*. Model struktural adalah hubungan konstruk yang mempunyai hubungan sebab-akibat. Dengan demikian, akan ada variabel independen dan dependen. Pada model struktural, konstruk kepuasan pelanggan dan loyalitas menjadi variabel dependen, dan konstruk kualitas layanan menjadi variabel independen. Hasil Estimasi pada Gambar 13 didapatkan nilai *estimate* antar konstruk dan konstruk dengan dimensi. Sehingga didapat persamaan struktural sebagai berikut.

Pertama, tangibility = 0,623KL (Loading Factor, Tabel). Artinya, pengaruh Analisis direct effect, indirect effect, dan total effect. Analisis ini digunakan untuk melihat kekuatan pengaruh antar konstruk, baik pengaruh langsung, pengaruh tidak langsung, maupun totalnya. Pengaruh langsung (direct effect) merupakan koefisien dari semua garis dengan anak panah satu ujung. Sedangkan pengaruh tidak langsung (indirect effect) adalah pengaruh yang muncul melalui sebuah variabel antara dan pengaruh total (total effect) adalah pengaruh dari berbagai hubungan. Pengaruh langsung dari model penelitian ini sebagaimana disajikan pada Gambar 13 berikut ini.

Konstrak	Kualitas Layanan	Kepuasan Pelanggan
Kepuasan Pelanggan	0.729	0.910
Assurance	0.848	
Responsiveness	0.871	
Reliability	0.914	
Empathy	0.797	
Tangibility	0,623	

Sumber: Hasil pengolahan data dengan AMOS 20

Gambar 13. *Standardized Direct Effect – Estimates*

Pada penelitian ini terdapat satu variabel yang memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan pelanggan dan satu variabel yang memiliki pengaruh langsung terhadap variabel loyalitas. Hasil pengukuran menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,729 dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas yaitu sebesar 0,910.

Pada model penelitian ini juga diukur pengaruh tidak langsung antar variabel, yaitu terdapat satu variabel yang memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas. Kualitas layanan memiliki pengaruh tidak langsung terhadap loyalitas.

Setelah estimasi dilakukan, peneliti dapat memodifikasi model yang dikembangkan apabila ternyata estimasi tersebut memiliki tingkat prediksi tidak seperti yang diharapkan yaitu adanya residual yang besar. Untuk keperluan itu, dilakukan pengamatan terhadap nilai *standardized residual covariance matrix*. Apabila terdapat nilai *standardized residual covariance* yang lebih besar dari 2,58 berarti terdapat masalah pada model yang dibentuk. Pada penelitian ini, tidak ditemukan nilai *standardized residual covariance matriks* yang nilainya lebih besar dari 2,58. Oleh karena itu, model ini dapat diterima.

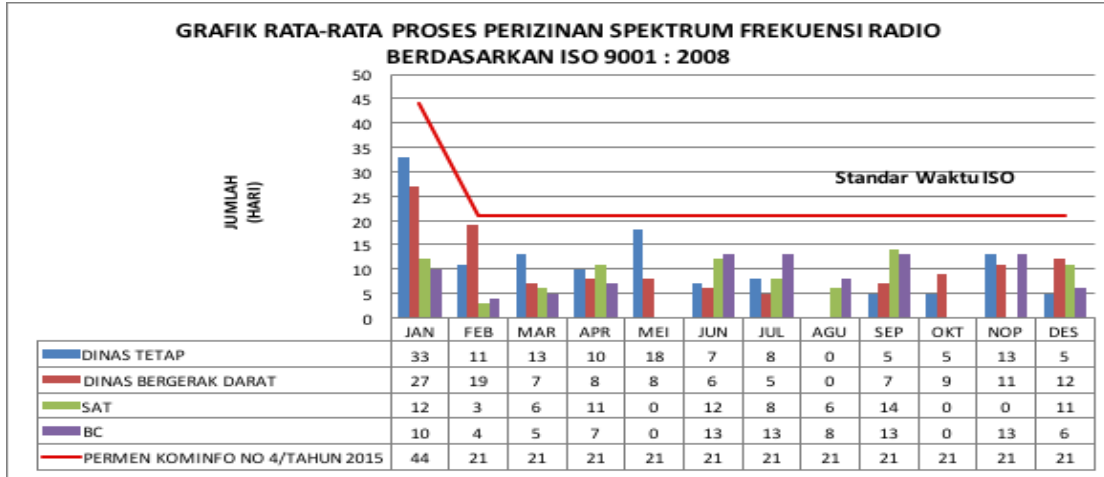
E Analisis Hasil Perhitungan Survei Kepuasan

Direktorat Jenderal Sumber Daya dan Perangkat Pos dan Informatika (Ditjen SDPPI) mempunyai komitmen dalam peningkatan pelayanan publik dengan mengedepankan prinsip transparansi, partisipasi dan inovasi berbasis Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) dalam rangka mempermudah dan mempercepat proses perizinan serta meningkatkan akurasi data perizinan. Salah satu pelayanan publik yang dikelola oleh Ditjen SDPPI adalah layanan perizinan frekuensi radio yang dinyatakan, bahwa unit layanan maritim penerbangan tergolong baik.

Layanan perizinan frekuensi radio telah menerapkan beberapa inovasi dalam rangka peningkatan pelayanan, antara lain fasilitas layanan perizinan melalui *elicensing (daring/online)*, simulasi perhitungan tarif Biaya Hak Penggunaan Frekuensi Radio (BHP Frekuensi Radio), pembayaran BHP Frekuensi Radio melalui sistem *host-to-host*, hingga penerbitan Salinan ISR serta penanganan data perizinan frekuensi radio lainnya, termasuk penanganan data BHP Frekuensi Radio. Monitoring status perizinan dan pengunduhan dokumen perizinan, seperti SPP BHP Frekuensi Radio dan Salinan ISR, sudah dapat dilakukan sendiri oleh

pengguna layanan termasuk pengiriman notifikasi melalui email yang dilakukan secara otomatis oleh sistem.

Berikut Hasil Rekap data statistik ISO Tahun 2015 REV 1



Sumber : Subdit Konsultasi Data, Direktorat Operasi Sumber Daya

Sedangkan untuk Maritim dan Penerbangan rata-rata waktu proses 7 hari kerja yang mana permohonannya sebagai berikut :

PERMOHONAN MASUK 2015 (PER DINAS)

	KAPAL LAUT			PESAWAT UDARA			DARAT UDARA			PANTAI			SATELIT			PENYIARAN		
	BULAN	RESI	STN	BULAN	RESI	STN	BULAN	RESI	STN	BULAN	RESI	STN	BULAN	RESI	STN	BULAN	RESI	STN
SMST I	JAN	249	530	JAN	47	137	JAN	9	30	JAN	15	34	JAN	9	193	JAN	14	14
	PEB	229	514	PEB	39	176	PEB	24	166	PEB	16	49	PEB	18	693	PEB	3	3
	MAR	263	549	MAR	54	126	MAR	37	223	MAR	35	95	MAR	16	717	MAR	29	29
	APR	208	442	APR	30	76	APR	24	126	APR	16	64	APR	49	2.103	APR	7	7
	MEI	347	629	MEI	50	150	MEI	15	97	MEI	27	58	MEI	22	741	MEI	10	10
SMTR II	JUN	245	561	JUN	41	112	JUN	33	170	JUN	13	17	JUN	18	753	JUN	15	15
	JUL	230	495	JUL	37	118	JUL	28	138	JUL	12	16	JUL	25	701	JUL	19	19
	AGS	182	205	AGS	43	122	AGS	13	67	AGS	10	24	AGS	27	1.306	AGS	13	13
	SEP	223	445	SEP	55	144	SEP	17	54	SEP	18	47	SEP	12	416	SEP	14	14
	OKT	211	402	OKT	33	61	OKT	22	98	OKT	10	9	OKT	0	0	OKT	15	15
	NOP	183	278	NOP	28	102	NOP	18	102	NOP	14	33	NOP	9	264	NOP	11	11
	DES	126	238	DES	47	109	DES	15	109	DES	11	31	DES	14	293	DES	15	15
JML	2.696	5.288	JML	504	1.433	JML	255	1.380	JML	197	477	JML	219	8.180	JML	165	185	

Total Resi 3,652

PERCETAKAN ISR 2015 (PER DINAS)

	KAPAL LAUT				PESAWAT UDARA				DARAT UDARA				PANTAI				PENYIARAN				SATELIT			
	BULAN	BARU	PEPP	JML	BULAN	BARU	PEPP	JML	BULAN	BARU	PEPP	JML	BULAN	BARU	PEPP	JML	BULAN	BARU	PEPP	JML	BULAN	BARU	PEPP	JML
SMST I	JAN	64	344	408	JAN	37	55	92	JAN	19	24	42	JAN	4	27	31	JAN	8	174	192	JAN	696	1.753	2.419
	PEB	134	987	1.121	PEB	34	136	170	PEB	5	95	100	PEB	2	70	72	PEB	29	272	301	PEB	51	574	625
	MAR	97	810	907	MAR	50	112	162	MAR	12	81	93	MAR	2	48	50	MAR	103	239	342	MAR	472	811	1.283
	APR	83	659	752	APR	10	79	89	APR	16	110	126	APR	0	0	0	APR	19	94	113	APR	765	809	1.574
	MEI	33	297	330	MEI	3	38	41	MEI	9	98	105	MEI	5	30	35	MEI	57	295	352	MEI	749	1.280	2.009
SMTR I	JUN	119	554	673	JUN	10	74	84	JUN	7	135	142	JUN	2	97	99	JUN	80	231	311	JUN	735	91	786
	JUL	92	608	700	JUL	4	57	61	JUL	3	53	56	JUL	1	12	13	JUL	62	36	100	JUL	1.607	113	1.720
	AGS	107	464	571	AGS	22	117	139	AGS	47	125	172	AGS	0	0	0	AGS	110	178	288	AGS	2.189	941	3.130
	SEP	90	441	531	SEP	19	113	132	SEP	29	23	51	SEP	0	117	123	SEP	59	282	330	SEP	3.848	827	4.675
	OKT	64	307	371	OKT	11	78	89	OKT	0	86	86	OKT	0	0	0	OKT	29	78	107	OKT	1.009	729	1.738
	NOP	82	184	266	NOP	3	79	82	NOP	13	67	80	NOP	2	29	31	NOP	31	317	348	NOP	1	694	695
	DES	75	141	216	DES	8	116	124	DES	13	15	28	DES	10	24	34	DES	41	106	147	DES	279	10	289
JML	1.050	5.796	6.846	JML	211	1.054	1.265	JML	171	994	1.075	JML	34	454	488	JML	627	2.294	2.911	JML	12.971	8.912	20.883	

Gambar 14. Maritim dan Penerbangan rata-rata waktu proses 7 hari kerja (Sumber : Subdit Pelayanan NDTBD, Direktorat Operasi Sumber Daya)

5. Kesimpulan

- 1) Nilai Indeks = 3,15 yang bila dikonversikan pada Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 hal. 13 [10], maka diperoleh Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan = B. Hal ini didukung dengan Nilai IKM Dinas Maritim = 78,76 dan Nilai IKM Dinas Penerbangan = 78,21 , (sumber : Ringkasan Eksekutif penilaian KPI TA.2015). Nilai konversi yang diperoleh termasuk kategori mutu pelayanan B yang berarti kinerja unit pelayanan di unit layanan maritim penerbangan tergolong baik. Adapun hal ini juga didukung dengan adanya survei dari Ombudsman mengenai nilai kepatuhan Pemerintah Pusat dalam pemenuhan komponen Standar Pelayanan Publik.
- 2) Hasil pengukuran menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan yaitu sebesar 0,729 dan kepuasan pelanggan memiliki pengaruh langsung terhadap loyalitas yaitu sebesar 0,910. Pada penelitian ini, tidak ditemukan nilai standardized residual covariance matriks yang nilainya lebih besar dari 2,58. Oleh karena itu, model ini dapat diterima.

DAFTAR PUSTAKA

- [1]. Bollen, K. A. (1989). *Structural equations with latent variables*. New York: John Wiley & Sons, Inc.
- [2]. Cooper, D.R., & Schindler, P.S. (2006). *Business Research Methods (9th ed.)*. New York: McGraw-Hill/Irwin.
- [3]. Cronin, J. J., & Taylor, S. A. (1992). Measuring service quality: A reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56 (July), 55-66. <http://dx.doi.org/10.2307/1252296>
- [4]. Ghozali, Imam. (2009). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (4th ed.)*. Semarang: Badan Penerbit-Undip.
- [5]. Hair, Joseph F., Jr, Rolph E. Anderson, Ronal L. Tatham, dan William . Black. (1998). *Multivariate Data Analysis*, Englewood Clift, NJ.: Prentice Hall
- [6]. Hair, et. al. (2006). *Multivariate Data Analysis (6th ed.)*. Upper Saddle River, New Jersey: Prantice Hall, Inc. 2006.
- [7]. Singarimbun, M., & Effendi, S. (1989). *Metode Penelitian Survai*. Jakarta: LP3ES.
- [8]. Jöreskog, K.G. (1971), "Statistical analysis of sets of cogeneric tests," *Psychometrika*, 36, 109-136.
- [9]. Jonathan, Sarwono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Yogyakarta :Graha Ilmu
- [10]. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah terdapat 14 unsur yang *relevan, valid* dan *reliabel* sebagai unsur minimal yang harus ada untuk mengukur kepuasan masyarakat atau kinerja instansi pemerintah pemberi layanan.
- [11]. Parasuraman, A., Zeithaml, V.A., & Berry, L.L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality And Its Implications for Future Research. *The Journal of Marketing*, 49.
- [12]. Schumacker, Randall E., and Lomax, Richard G. (2016). *A Beginner's Guide to Structural Equation Modeling*. New York: Routledge – Fourth edition.
- [13]. Saif Ullah Malik (2012). Customer Satisfaction, Perceived Service Quality and Mediating Role of Perceived Value. Institute of Business Management, Karachi, Pakistan. *International Journal of Marketing Studies* Vol. 4, No. 1; February 2012.
- [14]. Santoso, Singgih. (2007). *Structural Equation Modelling: Konsep dan Aplikasi dengan AMOS Membuat dan Menganalisis Model SEM Menggunakan Program AMOS*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- [15]. Segoro, Waseso. (2012). *Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Mitra Wacana Media.
- [16]. Setyo Hari Wijanto, (2008). *Structural Equation Modelling (SEM) dengan*

LISREL 8.8 Konsep & Tutorial. Graha Ilmu, Yogyakarta, PT.

- [17]. Surveyor Indonesia, (2015). Ringkasan Eksekutif penilaian KPI TA.
- [18]. Solimun, (2008), *Memahami Metode Kuantitatif Mutakhir: Structural Equation Modeling & Partial Least Square*, Program Studi Statistika FMIPA Universitas Brawijaya.
- [19]. Tenko Raykov, *George A. Marcoulides* . (2006). A First Course in Structural Equation Modeling 2nd Edition. Psychology Press; 2 edition (March 23, 2006)
- [20]. Van Iwaarden, J., van der Wiele, T., Ball, L., and Millen, R. (2003), "Applying SERVQUAL to web sites: An exploratory study", *International Journal of Quality & Reliability Management*, Vol.20, No.8, pp. 919-935.

ISI
SEP