

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

4.1.1 Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian adalah masyarakat yang mengurus izin mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo diidentifikasi berdasarkan karakteristik responden dari jenis kelamin, umur, dan pekerjaan, yang ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4
Klasifikasi Responden

No	Klasifikasi	Frekuensi	Persentase
1	Jenis Kelamin:		
	Laki-laki	42	70%
	Perempuan	18	30%
	Jumlah	60	100%
2	Umur		
	20 – 30 Tahun	12	20%
	31 – 40 Tahun	26	43%
	Di atas 40 Tahun	22	37%
	Jumlah	60	100%
3	Pekerjaan		
	Wiraswasta	28	47%
	TNI/Polri/PNS	14	23%
	Karyawan Swasta	18	30%
	Jumlah	60	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Dari data Tabel 4 tersebut dapat diketahui karakteristik responden sebagai berikut:

- a. Jenis kelamin responden laki-laki berjumlah 42 orang (70%) dan responden perempuan berjumlah 18 orang (30%), disimpulkan bahwa yang menjadi responden dalam penelitian ini lebih banyak laki-laki daripada perempuan.
- b. Usia responden sebanyak 12 orang (20%) berusia 20 – 30 tahun, responden sebanyak 16 orang (43%) berusia antara 31 – 40 tahun, responden sebanyak 22 orang (37%) berusia di atas 40 tahun, disimpulkan bahwa yang menjadi responden pada penelitian ini terbanyak responden berusia antara 31 – 40 tahun.
- c. Dari pekerjaan responden sebanyak 28 orang (47%) dengan pekerjaan wiraswasta, responden sebanyak 14 orang (23%) dengan pekerjaan sebagai TNI/Polri/PNS, dan responden sebanyak 18 orang (30%) dengan pekerjaan sebagai karyawan swasta.

4.1.2 Deskripsi Jawaban Responden

Dalam penelitian ini masing-masing jawaban responden terhadap variabel penelitian ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

- a. Variabel X_1 (*Good Governance*)

Jawaban responden untuk variabel *good governance* sebagai berikut:

Tabel 5
Varaibel *Good Governance* (X₁)

Jawaban	Pernyataan										Jumlah	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Sangat Setuju	33	26	23	18	11	23	26	23	19	11	213	36%
Setuju	11	15	8	18	16	8	15	8	18	16	133	22%
Cukup Setuju	16	18	28	23	33	28	18	28	23	33	248	41%
Tidak Setuju	0	1	1	1	0	1	1	1	0	0	6	1%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Responden	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	600	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Dari Tabel 5 dapat diketahui jawaban responden terhadap variabel *good governance* yaitu 36% responden menyatakan sangat setuju, 22% menyatakan setuju, sebanyak 41% responden yang menyatakan cukup setuju, terdapat jawban responden tidak setuju sebanyak 1% dan tidak ada responden yang menyatakan sangat tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa menurut responden penerapan *good governance* sudah berjalan dengan cukup baik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo meskipun perlu adanya beberapa perbaikan menurut responden terkait informasi tentang ijin mendirikan bangunan yang belum cukup memadai, kurang akurat, dan kurang mudah diakses, dan menurut responden masih berbelitnya proses perijinan yang ada.

b. Variabel X₂ (Pelayanan Prima)

Jawaban responden untuk variabel pelayanan prima sebagai berikut:

Tabel 6
Variabel Pelayanan Prima (X₂)

Jawaban	Pernyataan												Jumlah	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12		
Sangat Setuju	24	25	24	15	10	15	10	25	24	15	10	15	212	29%
Setuju	9	16	14	18	31	29	31	16	14	18	31	29	256	36%
Cukup Setuju	27	19	20	24	16	14	16	19	20	24	16	14	229	32%
Tidak Setuju	0	0	2	3	3	2	3	0	2	3	3	2	23	3%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Responden	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	720	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Dari Tabel 6 dapat diketahui jawaban responden terhadap variabel pelayanan prima yaitu 29% responden menyatakan sangat setuju, 36% menyatakan setuju, 2% responden menyatakan cukup setuju, dan 3% responden menyatakan tidak setuju, dan tidak ada responden menyatakan sangat tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa puas terhadap pelayanan prima yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo, meskipun menurut responden masih ada informasi dan petunjuk/panduan perijinan yang disediakan dirasa belum lengkap, proses pengerjaan perijinan lambat, tidak ada petugas khusus yang menangani keluhan masyarakat yang melakukan pengurusan perijinan.

c. Variabel Y (Kepuasan Masyarakat)

Jawaban responden untuk variabel kepuasan masyarakat ini ditunjukkan pada tabel sebagai berikut:

Tabel 7
Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Jawaban	Pernyataan										Jumlah	%
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10		
Sangat Setuju	11	15	15	19	15	15	16	15	20	15	75	16%
Setuju	25	22	14	17	24	14	22	14	19	26	102	21%
Cukup Setuju	24	21	30	21	19	30	20	30	20	17	115	24%
Tidak Setuju	0	2	1	3	2	1	2	1	1	2	8	2%
Sangat Tidak Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0%
Responden	60	60	60	60	60	60	60	60	60	60	480	100%

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Dari Tabel 7 dapat diketahui jawaban responden terhadap variabel kepuasan masyarakat yaitu 16% responden menyatakan sangat setuju, 21% responden menyatakan setuju, 24% menyatakan cukup setuju, 2% responden menyatakan tidak setuju, dan dan tidak responden yang menyatakan sangat tidak setuju, hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan responden merasa puas selama mengurus perijinan mendirikan bangunan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo, meskipun masih ada beberapa hal yang menurut responden perlu mendapat pembenahan yaitu petugas Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo memberikan pelayanan yang kurang cepat, petugas Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Probolinggo memberikan informasi tentang perijinan kurang jelas dan cenderung kurang dimengerti dan dipahami.

4.2 Analisis Data

4.2.1 Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Hasil uji validitas untuk masing-masing variabel penelitian adalah sebagai berikut:

Tabel 8
Hasil Uji Validitas

No. Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r tabel	Keterangan
Variabel Good Governance (X₁)			
x1.1	0.754	0,259	Valid
x1.2	0.725	0,259	Valid
x1.3	0.721	0,259	Valid
x1.4	0.727	0,259	Valid
x1.5	0.740	0,259	Valid
x1.6	0.721	0,259	Valid
x1.7	0.725	0,259	Valid
x1.8	0.721	0,259	Valid
x1.9	0.725	0,259	Valid
x1.10	0.740	0,259	Valid
Variabel Pelayanan Prima (X₂)			
x2.1	0.756	0,259	Valid
x2.2	0.744	0,259	Valid
x2.3	0.742	0,259	Valid
x2.4	0.732	0,259	Valid
x2.5	0.735	0,259	Valid
x2.6	0.736	0,259	Valid
x2.7	0.735	0,259	Valid
x2.8	0.744	0,259	Valid
x2.9	0.742	0,259	Valid
x2.10	0.732	0,259	Valid
x2.11	0.737	0,259	Valid
x2.12	0.736	0,259	Valid

No. Pernyataan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	r_{tabel}	Keterangan
Varaibel Kepuasan Masyarakat (Y)			
y.1	0.767	0,259	Valid
y.2	0.766	0,259	Valid
y.3	0.760	0,259	Valid
y.4	0.760	0,259	Valid
y.5	0.764	0,259	Valid
y.6	0.760	0,259	Valid
y.7	0.766	0,259	Valid
y.8	0.760	0,259	Valid
y.9	0.764	0,259	Valid
y.10	0.764	0,259	Valid

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Dari uji validitas pada Tabel 8 dapat diketahui bahwa semua pernyataan masing-masing variabel dalam penelitian ini yaitu good governance, pelayanan prima dan kepuasan masyarakat dalam kategori valid karena nilai koefisien *corrected item-total correlation* (r) yang diperoleh lebih besar dari r_{tabel} 0,259 (untuk tingkat signifikansi 5%).

b. Uji Reliabilitas

Hasil pengujian reliabilitas untuk masing-masing variabel adalah sebagai berikut:

Tabel 9
Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	<i>Cronbach's Alpha</i>	<i>Critical Value</i>	Keterangan
<i>Good Governance</i> (X_1)	0.836	0,70	Reliabel
Pelayanan Prima (X_2)	0.762	0,70	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (X_3)	0.729	0,70	Reliabel

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Dari uji reliabilitas pada Tabel 9 menunjukkan bahwa semua variabel penelitian baik *good governance*, pelayanan prima dan kepuasan masyarakat memperoleh nilai *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,70, dari hasil uji reliabilitas ini dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan (kuesioner) masing-masing variabel yang digunakan bersifat reliabel, dan dapat digunakan untuk analisis lebih lanjut.

4.2.2 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Uji normalitas ini digunakan untuk menghindari data yang bias maka data yang digunakan harus mempunyai distribusi normal, penelitian ini menggunakan analisis *Kolmogorov-Smirnov* untuk uji normalitas, hasil uji menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 10
Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters ^a	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.21665233
Most Extreme Differences	Absolute	.058
	Positive	.058
	Negative	-.051
Kolmogorov-Smirnov Z		.452
Asymp. Sig. (2-tailed)		.987

a. Test distribution is Normal.

Sumber : Data diolah 2019

Dari tabel tersebut terlihat bahwa nilai probabilitasnya yaitu *Asymp.Sig (2-tailed)* bernilai 0,987 lebih besar dari 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa residual telah memenuhi asumsi distribusi normal.

b. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas, hasil uji multikolinearitas sebagaimana tabel berikut:

Tabel 11
Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
X1	.969	1.032
X2	.968	1.032

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Pada Tabel 11 hasil uji multikolinearitas menunjukkan bahwa variabel *good governance* (X_1), dan pelayanan prima (X_2) keduanya dengan nilai *tolerance* 0,969 lebih besar dari 0,1 dan nilai VIF 1.032 lebih kecil dari 10, hal ini berarti bahwa semua variabel bebas tidak terdapat masalah multikolinearitas.

c. Uji Autokorelasi

Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi autokorelasi, dalam penelitian ini metode pengujian untuk mendeteksi ada tidaknya autokorelasi adalah dengan uji Durbin–Watson (DW tes), hasil uji autokorelasi sebagaimana Tabel berikut:

Tabel 12
Hasil Uji Autokorelasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.799 ^a	.639	.626	4.290	1.719

a. Predictors: (Constant), X2, X1

b. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Pada tabel 12 hasil uji autokorelasi tersebut dapat diketahui nilai Durbin–Watson sebesar 1,719, karena nilai DW tes ini berkisar antara 1,6518 sampai 2,3482 (4–DU pada $k=2$) maka dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah autokorelasi.

d. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas (*heteroscedasticity*) digunakan untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas, hasil uji di tabel berikut:

Tabel 13
Hasil Uji Heteroskedastisitas
Correlations

			Unstandardized Residual	X1	X2
Spearman's rho	Unstandardized Residual	Correlation Coefficient	1.000	.014	.031
		Sig. (2-tailed)	.	.913	.813
		N	60	60	60
X1		Correlation Coefficient	.014	1.000	.134
		Sig. (2-tailed)	.913	.	.309
		N	60	60	60
X2		Correlation Coefficient	.031	.134	1.000
		Sig. (2-tailed)	.813	.309	.
		N	60	60	60

Sumber: Data diolah tahun 2019

Hasil uji heteroskedastisitas dengan korelasi *Spearman's rho* menunjukkan bahwa korelasi antara variabel X_1 (*good governance*) dan residualnya dengan nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0,913, variabel X_2 (pelayanan prima) dan residualnya dengan nilai *sig. (2-tailed)* sebesar 0,813, karena nilai signifikansi lebih dari 0,05 dapat disimpulkan bahwa tidak ada masalah heteroskedastisitas.

4.2.3 Analisis Regresi

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antar variabel, hasil analisis dapat dilihat pada Tabel berikut ini:

Tabel 14
Hasil Analisis Regresi X₁

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	14.258	6.015		2.370	.021
X1	.611	.152	.467	4.022	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Persamaan regresi yang disusun berdasarkan Tabel 14 yaitu $Y = 14,258 + 0,611X_1$ dengan makna sebagai berikut:

- a. Konstanta $a = 14,258$

Nilai konstanta ini memberi pengertian bahwa tanpa adanya *good governance* maka kepuasan masyarakat benilai positif sebesar 14,258.

- b. Koefisien regresi b_1 (*good governance*) = 0,611

Koefisien regresi ini memberi pengertian bahwa setiap ada peningkatan *good governance* akan mempengaruhi peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,611.

Tabel 15
Hasil Analisis Regresi X₂

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.961	4.626		.424	.673
X2	.773	.098	.721	7.915	.000

a. Dependent Variable: Y

Sumber : Data primer diolah tahun 2019

Persamaan regresi yang disusun berdasarkan Tabel 15 yaitu $Y = 1,961 + 0,773X_3$ dengan makna sebagai berikut:

- a. Konstanta $a = 1,961$

Nilai konstanta ini memberi pengertian bahwa tanpa adanya pelayanan prima maka kepuasan masyarakat bernilai positif sebesar 14,258.

- b. Koefisien regresi b_2 (pelayanan prima) = 0,773

Koefisien regresi ini memberi pengertian bahwa setiap ada peningkatan pelayanan prima akan diikuti dengan peningkatan kepuasan masyarakat sebesar 0,773.

4.2.4 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam penelitian ini dengan uji individual (uji t) dilakukan untuk menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat secara terpisah atau parsial. Pada tingkat signifikansi 5%, $n = 50$, $df = n - k - 1 = 60 - 2 - 1 = 57$ ($k =$ jumlah variabel bebas) maka didapat nilai t_{tabel} 2,302, dan hasil uji hipotesis (uji t) menunjukkan sebagai berikut:

Tabel 16
Hasil Uji Hipotesis

Variabel	t hitung	t tabel	Sig.
X_1 (<i>Good Governance</i>)	4,022	2,302	.000
X_2 (Pelayanan Prima)	7,915	2,302	.000

Sumber : Data diolah 2019

1. Uji Hipotesis Kesatu

H_0 : Variabel *good governance* tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Ha : Variabel *good governance* berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Nilai $t_{hitung} X_1 = 4,022 > t_{tabel} = 2,302$ dengan nilai probabilitas (Sig. t) = $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terbukti bahwa *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo.

2. Hipotesis Kedua

H_0 : Variabel pelayanan prima tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

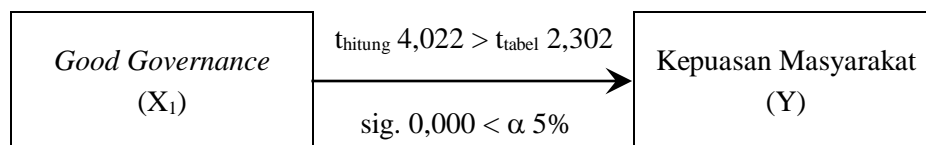
Ha : Variabel pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat.

Nilai $t_{hitung} X_2 = 7,915 > t_{tabel} = 2,302$ dengan nilai probabilitas (Sig. t) = $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian terbukti bahwa pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo.

4.3 Pembahasan

1. Pengaruh *Good Governance* Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian pengaruh *good governance* terhadap kepuasan masyarakat dapat digambarkan sebagai berikut:

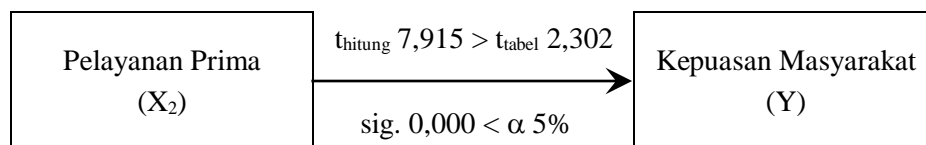


Gambar 2 : Pengaruh *good governance* terhadap kepuasan masyarakat
 Sumber : Data diolah 2019

Pada gambar 2 dapat dilihat gambaran yang menunjukkan pengaruh *good governance* terhadap kepuasan masyarakat, dari hasil uji hipotesis terhadap variabel X_1 diperoleh nilai $t_{hitung} (4,022) > t_{tabel} (2,302)$ dengan nilai $sig. = 0,000 < \alpha = 0,05$, terbukti bahwa *good governance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Lamadjido dkk. (2013) dan Sitanggan dan Tuty (2014) bahwa prinsip-prinsip dasar *good governance* mempengaruhi tingkat kepuasan, hal ini memberikan pemahaman bahwa akuntabilitas, transparansi, responsif, independensi, kewajaran dan kesetaraan harus digunakan secara bersamaan untuk memperbaiki kinerja yang berdampak terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan jika prinsip-prinsip tersebut diterapkan secara bersamaan.

2. Pengaruh Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil pengujian pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat, dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 3 : Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Kepuasan Masyarakat
 Sumber : Data diolah 2019

Pada gambar 3 dapat dilihat gambaran yang menunjukkan pengaruh pelayanan prima terhadap kepuasan masyarakat, dari hasil uji hipotesis terhadap variabel X_2 diperoleh nilai $t_{hitung} (5,041) > t_{tabel} (2,302)$ dengan nilai $sig. = 0,001 < \alpha 0,05$, terbukti bahwa pelayanan prima berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo. Hasil penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian Hendrawan, Heri dan Warjio (2017) bahwa pelayanan dapat memberikan informasi yang tepat waktu/*update*, informasi yang dihasilkan juga sangat relevan, lengkap dan mudah dimengerti. Pelayanan mempunyai ketepatan akses yang cukup optimal, pelayanan yang memberikan konfirmasi dengan cepat. Kepuasan masyarakat dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.