

Pengaruh profesionalisme pegawai dan standard operating procedure terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening

Toni Herlambang^{1✉}, I Dewa Gede Aristana Wijaya Kesuma², Arik Susbiyani³

Universitas Muhammadiyah, Jember.

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh profesionalisme pegawai dan Standard Operating Procedure terhadap kepuasan masyarakat dengan kualitas pelayanan sebagai variabel intervening. Populasi penelitian yaitu semua masyarakat Kabupaten Banyuwangi. Penentuan sampel menggunakan rumus Slovin yaitu 97 responden. Hasil penelitian menunjukkan Profesionalisme pegawai dan Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Profesionalisme pegawai, Standard Operating Procedure (SOP) dan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terkait perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Profesionalisme pegawai, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Dengan nilai pengaruh tidak langsungnya lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya. Standard Operating Procedure (SOP), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Dengan nilai pengaruh tidak langsungnya lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya.

Kata kunci: Profesionalisme pegawai; SOP; kualitas pelayanan; kepuasan masyarakat

The influence of employee professionalism and standard operating procedures on public satisfaction with service quality as an intervening variable

Abstract

This study aims to analyze the effect of employee professionalism and Standard Operating Procedure on community satisfaction with service quality as an intervening variable. The research population is all people of Banyuwangi Regency. Determination of the sample using the Slovin formula, namely 97 respondents. The results showed that employee professionalism and Standard Operating Procedure (SOP) had a positive and significant effect on the quality of MSE licensing services at the Banyuwangi Regency Public Service Mall. Employee professionalism, Standard Operating Procedure (SOP) and service quality have a positive and significant impact on community satisfaction related to UMK licensing at the Banyuwangi Regency Public Service Mall. Employee professionalism has a positive and significant effect on community satisfaction through service quality. With the value of the indirect effect is smaller than the direct effect. Standard Operating Procedure (SOP), has a positive and significant effect on community satisfaction through service quality. With the value of the indirect effect is smaller than the direct effect.

Key words: Employee professionalism; sop; service quality; community satisfaction

PENDAHULUAN

Organisasi sektor publik memiliki sifat dan karakteristik yang unik dan berbeda dengan organisasi komersial. Salah satu ciri dari organisasi ini adalah tujuan yang ingin dicapai. Organisasi sektor publik memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan untuk kesejahteraan masyarakat, bukan bertujuan profit oriented. Organisasi sektor publik, termasuk di dalamnya pemerintah daerah, mengelola dan mengalokasikan sumber daya publik untuk mencapai tujuan. Pemerintah daerah wajib mempertanggungjawabkannya kepada publik dan pelayanan publik itu penting, karena Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia.

Pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dan pelaksana pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009. Pelayanan publik yang ada di Kabupaten Banyuwangi terpusat dalam satu pelayanan satu pintu yaitu bertempat di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Mall Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan Pelayanan Publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat, BUMN/BUMD/Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman (Pasal 1 PERMEN PAN RB No 23/2017) dan memiliki tujuan memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam rangka mendapatkan pelayanan serta meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia (Pasal 2 PERMEN PAN RB No 23/2017). Penyelenggaraan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi terintegrasi antara layanan komponen pemerintah Kabupaten Banyuwangi dan layanan dari instansi vertikal. Adapun jumlah pelayanan di Mall Pelayanan Publik sebagai berikut:

Penyelenggaraan pelayanan publik di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi mengalami peningkatan setiap tahunnya. Terlihat dari tahun awal diresmikan berjumlah 88 jenis layanan dan pada tahun 2019 mengalami peningkatan sebanyak 25 layanan sehingga menjadi 213 jenis layanan.

Penyelenggara Pelayanan dalam hal ini yaitu Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sudah seharusnya berorientasi terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dimaksudkan agar tingkat kepercayaan masyarakat terhadap Pemerintah dapat dijaga. Menjadi penting perbaikan pelayanan publik mutlak perlu dilakukan, karena dengan perbaikan kualitas pelayanan publik yang semakin baik, dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat sehingga kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah dapat dibangun kembali. Maka dari itu, pelayanan yang berkualitas dan bermutu menjadi perhatian utama dari organisasi publik maupun swasta. Memberikan pelayanan yang maksimal telah menjadi kewajiban bagi suatu organisasi baik itu dalam bidang pemerintahan maupun swasta (Wahyuni, 2016).

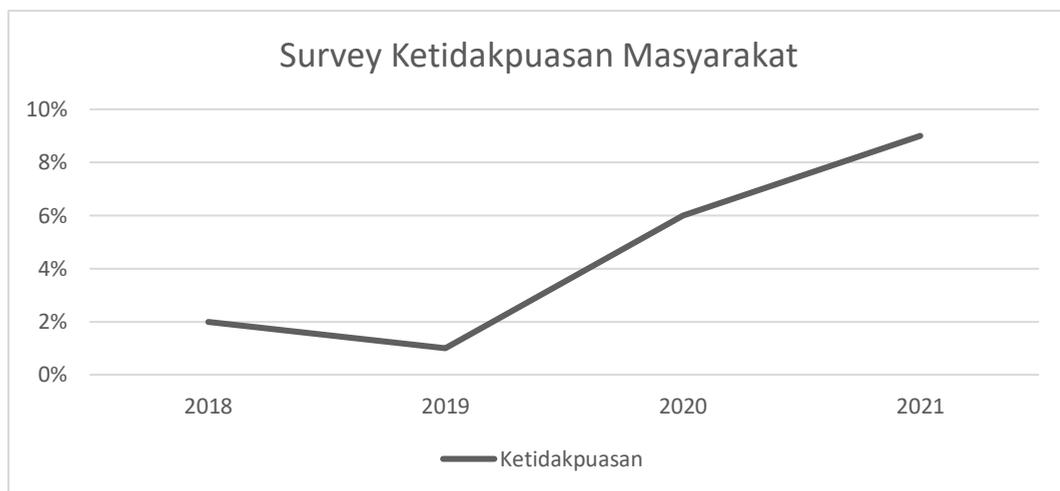
Pemerintah Kabupaten Banyuwangi pada era sekarang ini, lebih mengutamakan layanan dengan model Online Single Submission (OSS). OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi (Bab I pasal 5 PP 24 tahun 2018), agar dapat memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Pemerintah Kabupaten Banyuwangi mempunyai aplikasi terkait Standar Pelayanan Masyarakat yang disebut dengan Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) Kabupaten Banyuwangi, dimana didalamnya terdapat survei ketidakpuasan masyarakat. Seperti survei ketidakpuasan dibawah ini:

Tabel 1.
Survey Ketidakpuasan Masyarakat

Kriteria	Persentase Tahun 2020
Antrian lama/ruang tunggu kurang nyaman	54 %
Petugas kurang ramah/tidak ada di loket	19 %
Toilet kotor/bau/kran air tidak menyala	27 %
507 Responden	100%

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa terdapat masih tingginya ketidakpuasan masyarakat terkait antrian lama/ruang tunggu kurang nyaman sebesar 54 %, untuk kriteria Petugas kurang ramah/tidak ada di loket sebesar 19% dan Toilet kotor/bau/kran air tidak menyala sebesar 27%. Disisi lain survey terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Mall Pelayanan Publik di Kabupaten Banyuwangi dari data yang diperoleh melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi mengalami peningkatan ketidakpuasan pelayanan masyarakat, seperti grafik berikut ini:



Gambar 1.
Grafik Survey Ketidakpuasan Masyarakat

Dari data diatas dapat dilihat bahwa adanya peningkatan ketidakpuasan pelayanan masyarakat sebesar 5% pada tahun 2020, dan sebesar 3% di tahun 2021 dimana pada tahun 2019 survei ketidakpuasan pelayanan masyarakat sebesar 1%, pada tahun 2020 survei ketidakpuasan pelayanan masyarakat menjadi sebesar 6% dan pada tahun 2021 survei ketidakpuasan pelayanan masyarakat menjadi sebesar 9%. Tentunya dari data tersebut dapat dikatakan terjadinya penurunan tingkat kepuasan masyarakat didalam melakukan pelayanan di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi sehingga Pemerintah Kabupaten Banyuwangi harus melakukan perbaikan dan inovasi layanan yang ada di Mall Pelayanan Publik.

Salah satu layanan yang diutamakan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yaitu Layanan Perizinan Usaha Mikro Kecil (UMK). UMK sangat penting dikarenakan dari hasil survei Satgas Penanganan Covid-19 di Kabupaten Banyuwangi, pada tahun 2020 terjadi penurunan jumlah konsumen hingga 78%, penurunan jumlah omset dalam masa pandemi sebesar 74,1% dan usaha yang tutup mencapai 17,3% serta pertumbuhan ekonomi Banyuwangi Tahun 2020 sebesar minus 3,58% (Bappeda, 2020). Sehingga salah satu strategi yang dilakukan oleh Pemerintah Kabupaten Banyuwangi yaitu dengan mengutamakan Perizinan Usaha Mikro Kecil (UMK), agar perputaran roda ekonomi di masyarakat Kabupaten Banyuwangi bisa tetap berjalan.

Penyelenggara Pelayanan Perizinan UMK yaitu Pemerintah Kabupaten Banyuwangi sudah seharusnya berorientasi terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang diterima dan harapannya (Umar 2015). Kepuasan masyarakat akan terwujud apabila adanya kualitas pelayanan yang baik yang diberikan. Kualitas pelayanan yang baik menjadi sebuah prioritas bagi instansi pemerintah. Seperti Rusydi (2017) berpendapat bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan organisasi dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya. Sedangkan menurut Menurut Zauhar (2014), kualitas pelayanan adalah penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang

sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Dalam memberikan pelayanan yang baik tentunya harus diimbangi dengan adanya sikap profesionalisme pegawai dalam setiap individu pegawai.

Profesionalisme sangat ditentukan oleh kemampuan seseorang atau individu dalam melakukan suatu pekerjaan menurut bidang tugas dan tingkatannya masing-masing. Menurut Dwiyanto (2011), Profesionalisme adalah paham atau keyakinan bahwa sikap dan tindakan aparatur dalam menyelenggarakan kegiatan pemerintahan dan pelayanan selalu didasarkan pada ilmu pengetahuan dan nilai-nilai profesi aparatur yang mengutamakan kepentingan publik.

Pemerintah Kabupaten Banyuwangi didalam memberikan pelayanan perizinan UMK melakukan berbagai perubahan, salah satunya yaitu perubahan SOP seperti menggunakan program OSS dan juga memberikan pelayanan jemput bola perizinan UMK, tujuannya untuk membantu masyarakat Kabupaten Banyuwangi yang tidak mengerti Informasi Teknologi (IT). Standard Operating Procedure (SOP) merupakan dokumen tertulis yang memuat prosedur kerja, tahapan yang sistematis serta serangkaian instruksi mengenai aktivitas rutin dan berulang yang seharusnya dilakukan oleh organisasi (Ramadhan, dkk, 2015) dan Standard Operating Procedure (SOP) menjelaskan peran dan tugas setiap karyawan, seperti siapa penanggung jawab dan pelaksananya, kapan melaksanakannya, bagaimana proses pekerjaannya, dokumen apa yang diperlukan, serta siapa yang memberikan persetujuan (Setiawati dan Wiwien. 2015).

Namun variabel ini digunakan kembali karena masih adanya research gap atau ketidakonsistenan terhadap hasil-hasil penelitian sebelumnya seperti penelitian dari Andila (2014) dan Retno, dkk (2013), dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel profesionalisme pegawai terhadap kualitas pelayanan, Sulam, dkk (2019) dan Dyah, dkk (2021), dengan hasil penelitian yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel Standard Operating Procedure (SOP) terhadap kualitas pelayanan sedangkan penelitian dari Susilowati (2018) dan Agung, dkk (2017) menyimpulkan bahwa Profesionalisme Pegawai mampu meningkatkan variabel kepuasan.

METODE

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2013) metode deskriptif adalah metode untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua masyarakat yang melakukan layanan perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

Untuk menarik sifat karakteristik populasi, suatu sampel harus benar – benar dapat mewakili populasinya. Oleh karena itu, diperlukan tata cara yang digunakan dalam memilih bagian sampel sehingga dapat diperoleh sampel penelitian yang representatif seperti karakteristik populasinya. Mengingat populasinya besar dan keterbatasan waktu dan biaya penelitian, maka sampel perlu dibatasi yang dalam pengambilan sampel. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah convenience sampling. Convenience sampling adalah pengambilan sampel didasarkan pada ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Sampel diambil/terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat.

Landasan teori yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu berdasarkan teori menurut Roscoe yang dikutip Sekaran (2010) memberikan acuan umum untuk menentukan ukuran sampel:

Ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian;

Jika sampel dipecah ke dalam subsample (pria/wanita, junior/senior, dan sebagainya). Ukuran sampel minimum untuk tiap kategori adalah tepat;

Dalam penelitian multivariate (termasuk analisis sem), ukuran sampel sebaiknya 10x lebih besar dari jumlah indikator dalam penelitian; dan

Untuk penelitian eksperimental sederhana dengan kontrol eksperimen yang ketat, penelitian yang sukses adalah mungkin dengan ukuran sampel kecil antara 10 sampai dengan 20.

Penelitian ini menggunakan rumus Slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus representative agar hasil penelitian dapat digeneralisasikan dan perhitungannya pun tidak memerlukan

tabel jumlah sampel, namun dapat dilakukan dengan rumus dan perhitungan sederhana. Penentuan sampel untuk masyarakat dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin, karena jumlah masyarakat yang melakukan layanan perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Dengan berpatokan pada jumlah layanan perizinan UMK bulan April 2021 yaitu sebanyak 2.807 Ijin Usaha Mikro Kecil (IUMK) maka besarnya sampel diperoleh dengan menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

$$n = \frac{2.808}{1 + 2.808 (0.1)^2}$$

$$n = \frac{2.808}{29,08} = 96.56 = 97 \text{ orang}$$

Keterangan:

N = Besaran populasi

n = Besaran sampel

e = Nilai kritis (batas ketelitian) yang diinginkan (persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel)

Jadi, dari rumus slovin di atas, dengan nilai kritis sebesar 10% dibutuhkan besaran sampel sejumlah 97 orang responden, hal tersebut dikarenakan jumlah responden merupakan variabel diskret, maka dilakukan pembulatan. Hal ini tentunya sesuai dengan besarnya ukuran sampel dalam SEM dengan model estimasi menggunakan Maksimum Likelihood (ML) minimum yaitu diperlukan 97 sampel (Ghozali, 2011).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Uji validitas ini menunjukkan kesesuaian setiap indikator dengan teori-teori yang digunakan untuk mendefinisikan suatu konstruk (Hartono, 2008). Kriteria uji validasi adalah dengan menggunakan kriteria faktor loadings (cross-loadings factor) dengan nilai lebih dari 0,50 dan average variance extracted (AVE) dengan nilai melebihi 0,50 untuk uji validitas konfergen dan untuk uji validitas diskriminan menggunakan perbandingan akar dari AVE dengan korelasi antar variabel. Nilai AVE konstruk seharusnya lebih tinggi dibandingkan dengan korelasi antar variabel laten (Solihin dan Ratmono, 2013). Hasil WarpPLS 5.0 adalah sebagai berikut:

Tabel 2.
Combined loadings and cross-loadings

Indikator	X1	X2	Z	Y	Type (a)	SE	P value
X1.1.1	0.794	-0.212	-0.197	0.064	Reflect	0.082	<0.001
X1.1.2	0.782	0.392	-0.116	-0.372	Reflect	0.082	<0.001
X1.1.3	0.849	0.202	-0.392	0.152	Reflect	0.080	<0.001
X1.2.1	0.758	-0.097	-0.360	-0.434	Reflect	0.082	<0.001
X1.2.2	0.714	-0.058	-0.511	0.191	Reflect	0.083	<0.001
X1.2.3	0.723	0.876	-0.269	-0.161	Reflect	0.083	<0.001
X1.3.1	0.692	0.623	0.066	0.094	Reflect	0.084	<0.001
X1.3.2	0.767	-0.634	0.302	0.880	Reflect	0.087	<0.001
X1.4.1	0.761	-0.600	1.018	-0.351	Reflect	0.087	<0.001
X1.4.2	0.689	-0.810	0.344	0.191	Reflect	0.086	<0.001
X1.4.3	0.764	-0.235	1.158	-0.161	Reflect	0.092	<0.001
X2.1	0.218	0.786	0.221	0.008	Reflect	0.082	<0.001
X2.2	0.495	0.708	0.260	0.654	Reflect	0.084	<0.001
X2.3	0.166	0.798	0.263	0.461	Reflect	0.081	<0.001
X2.4	0.175	0.765	0.533	0.402	Reflect	0.089	<0.001
X2.5	0.045	0.768	0.417	0.112	Reflect	0.082	<0.001
Z1.1	0.278	0.592	0.700	0.452	Reflect	0.091	<0.001
Z1.2	0.269	-0.141	0.729	0.629	Reflect	0.083	<0.001
Z1.3	0.141	0.499	0.752	0.073	Reflect	0.085	<0.001
Z1.4	0.279	0.049	0.784	0.605	Reflect	0.084	<0.001
Z2.1	-0.054	0.415	0.704	0.052	Reflect	0.084	<0.001

Indikator	X1	X2	Z	Y	Type (a)	SE	P value
Z2.2	-0.241	0.176	0.735	0.744	Reflect	0.088	<0.001
Z3.1	-0.035	0.188	0.782	0.679	Reflect	0.089	<0.001
Z3.2	-0.108	0.032	0.691	0.245	Reflect	0.089	<0.001
Z3.3	0.175	-0.818	0.746	0.027	Reflect	0.087	<0.001
Z4.1	0.240	-0.396	0.703	0.712	Reflect	0.091	<0.001
Z4.2	-0.319	0.015	0.774	0.871	Reflect	0.087	<0.001
Z5.1	-0.071	-0.453	0.752	0.967	Reflect	0.085	<0.001
Z5.2	-0.557	0.135	0.742	0.837	Reflect	0.085	<0.001
Z5.3	0.065	-0.589	0.745	0.606	Reflect	0.085	<0.001
Y1	-0.036	-0.129	-0.038	0.809	Reflect	0.081	<0.001
Y2	0.080	-0.119	-0.257	0.819	Reflect	0.081	<0.001
Y3	-0.374	0.261	-0.084	0.773	Reflect	0.082	<0.001
Y4	0.305	0.043	-0,343	0.723	Reflect	0.084	<0.001
Y5	-0.042	0.500	0.128	0.726	Reflect	0.083	<0.001
Y6	0.114	-0.576	0.562	0.699	Reflect	0.084	<0.001

Hasil perhitungan WarpPLS 5.0 pada tabel 2 menunjukkan bahwa masing-masing nilai pada cross-loadings factor telah mencapai nilai diatas 0,7 dengan nilai PV di bawah dibawah 0,05 sebesar 0,001. Dengan demikian kriteria uji validitas konvergen telah terpenuhi.

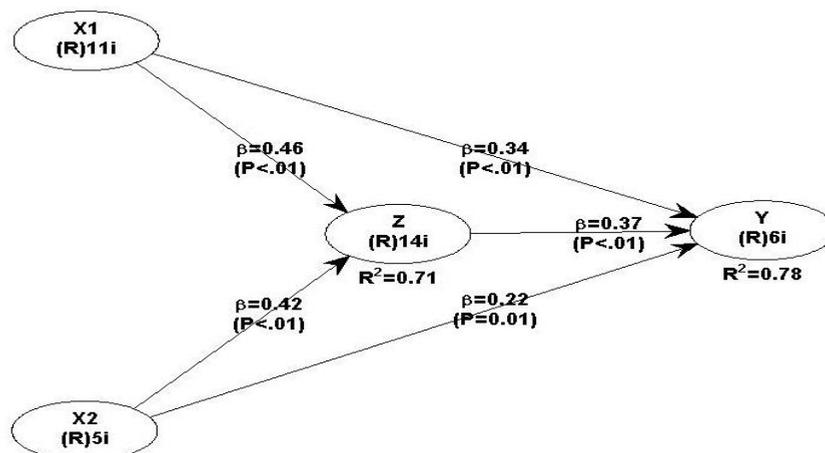
Tabel 3.
Perbandingan Akar dari AVE dengan Korelasi antar Variable

	X1	X2	Z	Y
X1	0,750821	0,438368	544,1122	0,245486
X2	0,182986	0,751251	0,235278	0,357813
Z	0,159954	0,282063	0,741419	0,636553
Y	0,145486	0,264236	0,239583	0,743171

Pada Tabel 3 dapat diperoleh informasi bahwa nilai akar AVE variabel yang sama telah lebih tinggi dari pada nilai akar AVE pada variabel yang berbeda. Hal ini menunjukkan bahwa kriteria uji validitas diskriminan telah terpenuhi. Dengan demikian instrumen yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi semua ketentuan uji validitas.

Model Hipotesis

Pengujian hipotesis didasarkan pada hasil analisis model SEM PLS yang mengandung seluruh variabel pendukung uji hipotesis. Model PLS dengan penambahan variabel kualitas pelayanan sebagai variabel mediasi menerangkan bahwa penambahan variabel akan memberikan kontribusi tambahan sebagai penjasar kepuasan masyarakat.



Gambar 2.
Hasil analisis model hipotesis

Koefisien Determinasi

Hasil dari analisis pengaruh profesionalisme pegawai dan Standard Operating Procedure (SOP) terhadap kualitas pelayanan, menunjukkan nilai koefisien determinasi atau R² sebesar 0,714, dari hasil

tersebut berarti seluruh variabel bebas (profesionalisme pegawai dan Standard Operating Procedure (SOP)) mempunyai kontribusi sebesar 71,4% terhadap variabel terikat (kualitas pelayanan), dan sisanya sebesar 27,7% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Hasil dari analisis pengaruh profesionalisme pegawai, Standard Operating Procedure (SOP) dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, menunjukkan nilai koefisien determinasi atau R square sebesar 0,775, dari hasil tersebut berarti seluruh variabel bebas (profesionalisme pegawai, Standard Operating Procedure (SOP) dan kualitas pelayanan) mempunyai kontribusi sebesar 77,5% terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat), dan sisanya sebesar 22,5% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak masuk dalam penelitian.

Pengaruh Profesionalisme pegawai terhadap Kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis pertama profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Dalam pengelola Terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi harus memiliki profesionalisme pegawai yang mumpuni dengan menunjukkan keterampilan atau pengetahuan yang seluruh SDM yang ada di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi sehingga semua kebutuhan akan layanan maupun informasi terkait Perizinan UMK dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Masyarakat yang dapat dengan mudah mendapatkan informasi maupun penanganan keluhan yang dihadapi tentu akan merasa puas dengan layanan yang ada di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi dikarenakan pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lainnya yaitu persepsi konsumen, produk/jasa dan proses.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori-teori yang mendukung, adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Andila (2014) dan Retno, dkk (2013) yang menyatakan Profesionalisme pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Standard Operating Procedure (SOP) terhadap Kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kedua Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan. Bagian Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi tentunya telah memberikan kejelasan informasi terkait Standard Operating Procedure (SOP) dengan melakukan pemasangan poster mengenai alur pelayanan, persyaratan dan rincian biaya untuk jenis layanan tertentu. Disisi lain pada Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi melakukan perubahan SOP seperti menggunakan program OSS dan juga memberikan pelayanan jemput bola perizinan UMK, tujuannya untuk membantu masyarakat Kabupaten Banyuwangi yang tidak mengerti Informasi Teknologi (IT). Hal tersebut merupakan bentuk kejelasan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar menimbulkan perasaan puas.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori-teori yang mendukung, adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Sulam, dkk (2019) dan Dyah, dkk (2021), menyimpulkan bahwa Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan.

Pengaruh Profesionalisme pegawai terhadap Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis ketiga profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Agung (2015), karakteristik profesionalisme pegawai sesuai dengan tuntutan good governance, yaitu equality (perlakuan yang sama atas pelayanan yang diberikan), equity (perlakuan yang sama kepada masyarakat), loyalty (kesetiaan terhadap konstitusi) dan Accountability (menerima atas tanggung jawab yang diberikan). Tentunya dengan adanya karakteristik profesionalisme pegawai akan sangat menentukan terhadap kepuasan yang diterima oleh masyarakat.

Berdasarkan hasil deskripsi variabel penelitian dapat diketahui jawaban secara keseluruhan pada variabel profesionalisme pegawai sebagian besar responden menyatakan respon setuju pada profesionalisme pegawai Terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Indikator dengan respon setuju paling tinggi adalah Pegawai mempunyai kemampuan untuk

mengoperasikan peralatan yang berhubungan dengan pekerjaannya (X1.1.1) yaitu dijawab setuju oleh 61 responden atau sebesar 62,9%. Selanjutnya Pegawai memiliki catatan yang meliputi banyaknya kerja dan keadaan yang didapat selama memberikan pelayanan dan Sebagai pegawai harus melaksanakan tugas dengan tanggung jawab. Sedangkan indikator dengan respon setuju paling rendah adalah Sebagai pegawai harus mampu menyelesaikan layanan seefisien mungkin dan Pegawai dalam melakukan pelayanan dengan tidak ditunda-tunda karena ada alasan lain di jawab setuju oleh 52 responden atau 53,6%.

Hasil penelitian ini sesuai dengan teori-teori yang mendukung, adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Iriandini, dkk (2015), Susilowati (2018) dan Agung, dkk (2017), menyimpulkan bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Standard Operating Procedure (SOP) terhadap Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil deskripsi variabel penelitian dapat diketahui bahwa jawaban secara keseluruhan pada variabel Standard Operating Procedure (SOP) Terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi sebagian besar menyatakan respon setuju pada indikator variabel Standard Operating Procedure (SOP) Terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kelengkapan sarana dan prasarana, keamanan, kemudahan akses dan kenyamanan. Standar prosedur tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi suatu instansi. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya.

Indikator dengan respon setuju paling tinggi adalah Proses input biodata pribadi maupun usaha pada OSS cukup mudah diisi oleh pelaku usaha yaitu dijawab setuju oleh 63 responden atau 64,9%. Sedangkan indikator dengan respon setuju paling rendah adalah rekomendasi usaha dari pejabat setempat seperti RT & RW sangat membantu dalam kelancaran pengurusan Ijin usaha dijawab setuju oleh 55 responden atau 56,7%.

Penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Tiara (2017) dan Fahlin (2017), menyimpulkan bahwa Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis kelima kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil deskripsi variabel penelitian dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil deskripsi variabel penelitian dapat diketahui bahwa jawaban secara keseluruhan pada variabel kualitas pelayanan Terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi sebagian besar menyatakan respon setuju pada variabel kualitas pelayanan. Menurut Zeithaml (2013) bahwa pelayanan merupakan hasil penilaian pelanggan atau keunggulan atau keistimewaan layanan secara menyeluruh. Apabila penilaian yang dihasilkan merupakan penilaian yang positif, maka kualitas pelayanan ini akan berdampak pada kepuasan masyarakat. Kualitas layanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan masyarakat.

Indikator dengan respon setuju paling tinggi adalah pegawai memiliki penampilan yang sopan dalam memberikan pelayanan dan pegawai juga memberikan penjelasan mengenai biaya yang akan dikenakan terkait pengurusan UMK di Mall Pelayanan, dalam hal ini tertuang jelas dalam peraturan daerah terkait perizinan UMK. Selanjutnya indikator dengan respon setuju paling rendah adalah pegawai memberikan kemudahan dalam proses layanan dengan mendahulukan kepentingan pemohon yaitu disetujui oleh 47 responden atau 48,5%.

Adapun dalam penelitian ini terdapat kesamaan hasil yang signifikan dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Khasanah & Pertiwi (2010), Saidani & Arifin (2012), Saraswati, dkk, (2014), dan Edastama (2014), menyimpulkan kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat

Pengaruh Profesionalisme pegawai terhadap Kepuasan masyarakat melalui Kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keenam profesionalisme pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui variabel intervening. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa profesionalisme pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui variabel intervening. Ciri-ciri profesionalisme menurut Suhrawardi (2012), menyatakan bahwa Profesionalisme biasanya dipahami sebagai kualitas yang wajib dimiliki untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka pegawai perlu memiliki ciri-ciri profesionalisme, yaitu sebagai berikut punya keterampilan tinggi dalam satu bidang, punya ilmu dan pengetahuan serta kecerdasan dalam menganalisa suatu masalah dan peka, punya sikap berorientasi ke hari depan dan punya sikap mandiri berdasarkan keyakinan akan kemampuan pribadi serta terbuka menyimak dan menghargai pendapat orang lain. Tentunya apabila meningkatnya kualitas pelayanan yang diberikan akan berdampak juga terhadap kepuasan yang diterima oleh masyarakat. Parasuraman (2014) mengemukakan konsep kualitas pelayanan yang berkaitan dengan kepuasan ditentukan oleh lima unsur yang biasa dikenal dengan istilah kualitas pelayanan "RATER" (responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability).

Rasa puas masyarakat dalam pelayanan terkait pelayanan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi akan terpenuhi ketika apa yang diberikan oleh pegawai, dimana pegawai yang berada didalamnya harus mampu bekerja secara profesional, efektif dan efisien guna meningkatkan kualitas pelayanan terkait perizinan UMK sesuai dengan apa yang masyarakat harapkan selama ini.

Hasil menunjukkan ada pengaruh tidak langsung dari profesionalisme pegawai ($X1$) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) melalui variabel intervening kualitas pelayanan (Z) sebesar 0,113 yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel profesionalisme pegawai ($X1$) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebesar 0,343. Dapat disimpulkan bahwa jika profesionalisme pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan dan kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan masyarakat Terkait Perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi. Maka dapat dipastikan secara tidak langsung profesionalisme pegawai memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

Pengaruh Standard Operating Procedure (SOP) terhadap Kepuasan masyarakat melalui Kualitas pelayanan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis keempat Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Setelah dilakukan pengujian dan analisis data diperoleh hasil yang menyatakan bahwa Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur sehingga terciptanya kepuasan dalam masyarakat. Kepuasan atau ketidakpuasan merupakan suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk yang riil/aktual dengan kinerja produk yang diharapkan, seperti: tindakan memenuhi kebutuhan atau keinginan, cara yang dapat diterima untuk menangani keluhan dan Konsep kualitas sendiri sebenarnya bersifat relatif, yaitu tergantung dari perspektif yang digunakan untuk menentukan ciri-ciri dan spesifikasi. Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten satu sama lain, yaitu: 1). Persepsi konsumen 2). Produk/jasa dan 3).Proses. Untuk yang berwujud barang, ketiga orientasi ini hampir selalu dapat dibedakan dengan jelas, tetapi tidak untuk jasa atau layanan (Lupiyoadi, 2013).

Salah satu strategi yang digunakan yaitu dengan memperbaiki Standard Operating Procedure (SOP) dengan mengedepankan sistem online dengan tujuan untuk menyederhanakan suatu pekerjaan supaya berfokus pada intinya, tetapi cepat dan tepat. Dengan cara ini, dapat memudahkan masyarakat dalam melakukan pelayanan terkait perizinan UMK dimana dapat dilakukan secara mandiri dirumah serta diimbangi dengan salah satu ciri dari kualitas pelayanan yaitu komunikasi.

Hasil menunjukkan ada pengaruh tidak langsung dari variabel Standard Operating Procedure (SOP) ($X2$) terhadap kepuasan masyarakat (Y) melalui variabel intervening kualitas pelayanan (Z) sebesar 0,093 yang nilainya lebih kecil dibandingkan dengan pengaruh langsung variabel pelatihan ($X2$) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) yaitu sebesar 0,219. Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa Standard Operating Procedure (SOP) ($X2$) mempengaruhi kepuasan masyarakat (Y) melalui kualitas pelayanan (Z) dengan nilai lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan penelitian yang telah diuraikan dalam Bab IV, kesimpulan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hasil pengujian membuktikan profesionalisme pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terkait perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi;

Hasil pengujian membuktikan Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan terkait perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.;

Hasil pengujian membuktikan profesionalisme pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terkait perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi.

Hasil pengujian membuktikan Standard Operating Procedure (SOP) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terkait perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi;

Hasil pengujian membuktikan kualitas pelayanan, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat terkait perizinan UMK di Mall Pelayanan Publik Kabupaten Banyuwangi;

Hasil pengujian membuktikan profesionalisme pegawai, berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Dengan nilai pengaruh tidak langsungnya lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya; dan

Hasil pengujian membuktikan Standard Operating Procedure (SOP), berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan. Dengan nilai pengaruh tidak langsungnya lebih kecil dari pada pengaruh langsungnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- A.Parasuraman., 2014., *The Behavioral Consequenses Of Service Quality*. New Jersey : Prentice Hall.
- Agung Prihantoro. (2015). Pengaruh Motivasi Kerja, Disiplin Kerja, Lingkungan Kerja dan Komitmen Terhadap Kinerja Karyawan. *Jurnal EMBA Vol 2 No 3*.
- Achmad Mun' im Ramadhan, M. Syaharudin, Ema Desia Prajitiasari. 2015. Pengaruh Penerapan SOP (Standard Operating Procedure) dan Sistem Penghargaan (Reward System) Terhadap Kinerja Pada Karyawan Bagian Distribusi PT Unirama Duta Niaga Surabaya. *Artikel Ilmiah Mahasiswa Hal. 7-9 Vol. 2 No. 8 Agustus 2015*.
- Abdillah, W, dan Hartono, J. 2009. *Konsep dan Aplikasi PLS (Partial Least Square) Untuk Penelitian Empiris*. Yogyakarta: Badan Penerbit Fakultas Ekonomi.
- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, ALFABETA, Bandung.
- Akter, S., D'Ambra, J., & Ray, P. (2013). Development and validation of an instrument to measure user perceived service quality of mHealth. *Information and Management, 50(4)*, 181–195.
- Gima Sugijama. (2008). *Metode Riset Bisnis dan Manajemen*. Bandung: Guardaya Intimarta
- Bakry, Umar S. 2015. "Metodologi Penelitian: Kualitatif versus Kuantitatif", dalam *Metode Penelitian Hubungan Internasional*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal 6.
- Etta Mamang Sangadji, Sopiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta.
- Ekotama, Suryono, 2011, *Cara Gampang Bikin Standard Operating Procedure Agar Roda Usaha Lebih Tertata*, Yogyakarta: Media Pressindo,
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality and Satisfaction*, ed. 3. Yogyakarta, Andi.
- Fatimah, dkk.(2015). *Strategi Pintar Menyusun SOP*. Yogyakarta : Pustaka Baru Press
- Ghozali, Imam. 2006. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS (Edisi Ke 4)*. Semarang:Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, Imam. 2011. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hartono, Jogyanto. 2008. Metodologi Penelitian Sistem Informasi. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Harefa, Andrias. 2014. Membangkitkan Etos Profesionalisme. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- K. Lubis, Suhrawardi dan Wajdi, Farid, Hukum Ekonomi Islam, Jakarta: Sinar Grafika, 2012.
- Kusminarti, R., Farid, W.M., & Mardalis, A.(2013). Pengaruh Persepsi Tentang Profesionalisme, Komunikasi dalam Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat. Naskah Publikasi Program Pascasarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Kotler, K.(2009). Manajemen Pemasaran 1.Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Kusminarti, R., Farid, W.M., & Mardalis, A.(2013). Pengaruh Persepsi Tentang Profesionalisme, Komunikasi dalam Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Perawat. Naskah Publikasi Program Pascasarjana Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Kotler, K.(2009). Manajemen Pemasaran 1.Edisi ketiga belas. Jakarta: Erlangga
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education,Inc.
- Kasmir. 2017. Customer Service Excellent. PT Raja Grafindo Persada. Depok
- Lupiyoadi, Rambat. 2013. Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi (Edisi 3). Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi.2007. Manajemen Kinerja Sektor publik.Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- Notoatmodjo, S. 2010. Metodologi Penelitian Kesehatan. Jakarta : Rineka Cipta.
- Ratnasari Tri Ririn, Mastuti H Aksa. 2011 . Manajemen Pemasaran Jasa. Penerbit: Ghalia Indonesia
- Sekaran, uma dan Roger Bougie. (2010). Edisi 5, Research Method For Business: A Skill Building Approach. John Wiley @ Sons, New York.
- Sedarmayanti, 2010, Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja, cetakan kedua, penerbit: Mandar Maju. Bandung.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&B. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sholihin, Mahfud dan Dwi Ratmono. 2013. Analisis SEM-PLS dengan. WarpPLS 3.0. Yogyakarta: Penerbit ANDI.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Setiawati, Wiwien. 2015. Penyusunan Standard Operating Prosedur (SOP) Pada PT Sketsa Cipta Graha di Surabaya. Agora Vol.3, No.1.
- Tambunan M Rudi, 2013, Pedoman penyusunan Standard operating prosedur, Edisi 2013, Penerbit Maiesta.
- Tjiptono Fandy dan Anastasia Diana. 2015. Pelanggan Puas ? Tak Cukup !. Andi. Yogyakarta

Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta : CV Andi Offset.

Tenenhaus, M, Esposito Vinzi, V., Chatelin, T.M., and Lauro, C., 2005. —PLS Path Modelling, *Computational Statistics and Data Analysis*, 48(1), 159-205

Wahyuni, A. S. (2016). *Inovasi Dalam Pelayanan Publik Sektor Jasa PT. PLN Kabupaten Kepulauan Selayar*. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Zauhar, S. (2014). *Birokrasi, Birokratisasi dan Post Bureaucracy*. Malang: Unibraw Press.

Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2013). *Service Marketing, Sixth Edition*. America: Mc Graw Hill.

Peraturan Perundang-undangan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 14 Tahun 2017

Peraturan Bupati Nomor 59 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mall Pelayanan Publik

PERMEN PAN RB No 23/2017 tentang penyelenggara Mall Pelayanan Publik

PP 24 tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik

UU No. 20 tahun 2008 tentang UMKM

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Peraturan BKPM No 4 Tahun 2021