

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN SURAT
PERNYATAAN PENGELOLAAN LINGKUNGAN (SPPL) PADA DINAS
LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN SINTANG**

SKRIPSI

OLEH:

YUNIARNIK SAPITRI

NIM. 181320002



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK KAMPUS SINTANG
2022**

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBUATAN
SURAT PERNYATAAN PENGELOLAHAN LINGKUNGAN (SPPL)
PADA DINAS LINGKUNGAN HIDUP KABUPATEN SINTANG**

Tanggung Jawab Yuridis Kepada

Yuniarnik Sapitri
NIM.181320002

Program Studi Manajemen

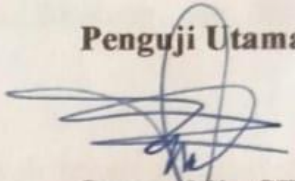
**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat Dalam Ujian Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 30 Juli 2022**

Majelis Penguji :

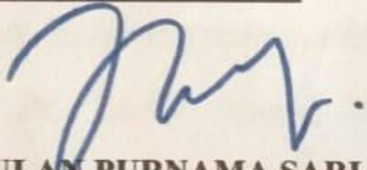
Pembimbing Utama


Dr.H. Helman Fachri,SE.MM
NIDN.1009028104

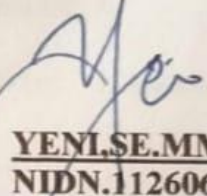
Penguji Utama


Samsuddin,SE.M.Si
NIDN.1113117701

Pembimbing Pembantu


WULAN PURNAMA SARI,SE.MM
NIDN.1115099001

Penguji Pembantu


YENI,SE.MM
NIDN.1126068201

Pontianak,30 Juli 2022

Disahkan Oleh

**Fakultas Ekonomi Dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Pontianak**



Dedi Haryanto,SE.MM
NIDN.1113117702

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT yang telah melimpahkan berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan Skripsi yang berjudul : **“Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL) Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang”**. Penulisan skripsi ini merupakan salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Selama dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak sekali memperoleh bantuan, bimbingan, masukan serta petunjuk dari berbagai pihak. Oleh karna itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih yang tulus dan sebesar besarnya pada pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini.

1. Bapak DR. Doddy Irawan, ST., M.Eng, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak
2. Bapak Dedi Hariyanto, SE, MM, selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak.
3. Bapak Dr.Helman Fachri, SE, MM, selaku Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan arahan dan bimbingan, sehingga dapat terselesaikannya penulisan skripsi ini.

4. Ibu Wulan Purnama Sari ,SE,MM, selaku Dosen Pembimbing Kedua yang telah bersedia memberikan petunjuk dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
5. Kepada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang, Bapak H. Edy Harmaini, S.E,M.Si. selaku pembina utama muda yang telah memberikan izin dan bantuan untuk mengadakan penelitian ini.
6. Bapak dan Ibu Dosen serta seluruh Staf Akademik Fakultas Ekonomi dan Bisnis pada Universitas Muhammadiyah Pontianak.
7. Kepada Ibu dan Ayah tercinta, Saudaraku yang selalu memberikan dukungan baik materil maupun do'a, perhatian dan dorongannya selama ini.
8. Sahabat-sahabat terbaikku dan rekan-rekan Himpunan mahasiswa Islam Cabang Sintang khususnya yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna dan tentunya masih banyak diperlukan perbaikan. Untuk itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan skripsi ini.

Sintang, 9 Oktober 2022
Penyusun

Yuniarnik Sapitri
Nim. 181320002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
ABSTRAK	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR.....	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan	10
C. Pembatasan Masalah.....	10
D. Tujuan Penelitian	10
E. Manfaat Penelitian	11
F. Kerangka Pemikiran	11
G. Metode Penelitian	14
BAB II LANDASAN TEORI	23
A. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	23
B. Pengertian Jasa.....	25
C. Pengertian Kualitas Pelayanan	27
BAB III GAMBARAN UMUM.....	30
A. Profil Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang	30
B. Visi dan Misi.....	31
C. Struktur Organisasi	37
D. Sumber Daya Manusia.....	38
E. Jam Pelayanan	
F. Sarana dan Prasarana	
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	55
A. Karakteristik Responden.....	55
B. Uji Instrumen	61
C. Uji Validitas	66
D. Uji Reliabilitas	
BAB V PENUTUP.....	71
A. Penutup	71
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	74

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jenis Pelayanan	2
Tabel 1.2 Jumlah SPPL Yang Di Terbitkan	6
Tabel 1.3 Jumlah Konsumen Yang Mendaftar SPPL.	7
Tabel 1.4 Bobot Penilaian	18
Tabel 3.1 Jumlah karyawan pada bidang bidang	42
Tabel 3.2 Jam pelayanan	43
Tabel 3.3 Sarana dan prasarana	43
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel 4.2 Umur Responden.....	45
Tabel 4.3 Pendidikan Responden.....	45
Tabel 4.4 Pekerjaan Responden	46
Tabel 4.5 Penghasilan Responden Per bulan	46
Tabel 4.6 Frekuensi Penggunaan Jasa Pembuatan SPLL.....	47
Tabel 4.7 Uji Validitas Variabel X	47
Tabel 4.8 Uji Validitas Variabel Y	48
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas Variabel X.....	50
Tabel 4.10 Uji Reliabilita Variabel Y	51
Tabel 4.11 Penilaian Responden Dimensi Kehandalan	53
Tabel 4.12 Penilaian Responden Dimensi Daya Tanggap	54

Tabel 4.13 Penilaian Responden Dimensi Jaminan	55
Tabel 4.14 Penilaian Responden Dimensi Empati	56
Tabel 4.15 Penilaian Responden Bukti Fisik	57
Tabel 4.16 Hasil Penilaian Semua Dimensi	58
Tabel 4.17 Rekapitulasi Nilai Antara Harapan dan Persepsi	60

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka pemikiran	11
Gambar 3.1 Stuktur Organisasi	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Penelitian	10
Lampiran 2 Tabulasi Data Responden	32
Lampiran 3 Tabulasi Data Kuisioner Persepsi.....	
Lampiran 4 Tabulasi Data Kuisioner Harapan	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perubahan zaman yang begitu pesat, serta banyaknya perkembangan teknologi yang semakin modern, pemerintah banyak mendapatkan sorotan dalam pelayanan pada masyarakat terutama dalam hal memberi pelayanan sebaik-sebaiknya menuju pemerintah yang baik (*good governance*). Oleh sebab itu pelayanan kepada konsumen merupakan tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen. Selain itu pemerintah juga memberikan wajib layanan untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi setiap konsumen. dalam memberikan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat.

Seperti salah satu instansi pemerintahan yang ada di kabupaten Sintang yaitu Dinas Lingkungan Hidup, selain memberikan pelayanan kebersihan untuk masyarakat Sintang, DLH juga melayani pembuatan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL). Berdasarkan peraturan daerah nomor 8 tahun 2015 tentang pelayanan publik (lembaran daerah provinsi Kalimantan Barat tahun 2015 nomor 8), Undang undang nomor 32 tahun 2009 tentang

pelindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dan undang undang nomor 27 tahun 2012 tentang izin lingkungan. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang adalah instansi pemerintahan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan bagi masyarakat dan konsumen selain itu tugas dari Dinas Lingkungan Hidup itu sendiri juga membantu Bupati melaksanakan tugas ke pemerintahan bidang lingkungan hidup yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah. Perumusan kebijakan di bidang penataan dan penataan lingkungan hidup, pengelolaan sampah, limbah bahan berbahaya dan beracun, dan pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup, serta pelayanan surat SPPL. Peraturan menteri negara lingkungan hidup nomor 17 tahun 2012 tentang pedoman keterlibatan masyarakat dalam proses analisis mengenai dampak lingkungan hidup dan izin lingkungan. Adapun jenis pelayanan yang diberikan dinas lingkungan hidup dapat dilihat pada table 1.1 sebagai berikut.

Tabel 1.1
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang
Jenis Pelayanan
Tahun 2021

N0	Jenis Jenis Pelayanan
1	Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan Hidup (SPPL)
2	Rekomendasi UKL-UPL
3	Izin Pembuangan Limbah Cair
4	Izin Tempat Penampungan Sementara Lb3
5	Izin Pemanfaatan Limbah Cair (La)
6	Izin Pengelolahaan Sampah
7	Amdal

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang 2022.

Proses pelayanan pembuatan Surat pernyataan pengelolaan lingkungan hidup ini sesuai dengan peraturan bupati sintang nomor 99 tahun 2018 tentang pendelegasian kewenangan bupati sintang di bidang perizinan dan non perizinan A/1 dan pelayanan perizinan dan non perizinan A/II kepala dinas penanaman modal dan pelayannan terpadu satu pintu kabupaten sintang. Surat pernyataan pengelolaan lingkungan hidup adalah SPPL berisi pernyataan kesanggupan dari penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan untuk melakukan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup atas dampak lingkungan hidup dari usaha dan/atau kegiatannya di luar usaha dan/atau kegiatan yang wajib amdal atau UKL-UPL.

Usaha kegiatan yang dimaksud adalah segala bentuk aktivitas yang dapat menyebabkan dampak terhadap lingkungan hidup. surat ini wajib dimiliki oleh

para pelaku usaha, baik usaha ataupun perusahaan seperti PT, CV, hingga BUMN untuk menjadi bukti bahwa usaha yang dijalankan telah legal dan sah. Surat perizinan lingkungan ini akan di terbitkan oleh DLH sesuai dengan domisili perusahaan atau usaha akan didirikan, berikut ini merupakan prosedur pelayanan pernyataan Pengelolaan Lingkungan Hidup (SPPL) :

1. Persyaratan Pembuatan SPPL

a. SPPL baru

- 1) Surat Rekomendasi dari Camat.
- 2) Surat Rekomendasi Usaha dari Lurah/Desa
- 3) Surat Keterangan Bangunan dari Lurah/Desa/Izin Mendirikan (IMB) Bangunan
- 4) Sket Lokasi Usaha diketahui Lurah/Desa Lingkungan diketahui
- 5) Ijin tetangga atau Ijin Lurah/Desa (dilengkapi dengan Fotocopy KTP yang tetangga memberikan Ijin).
- 6) Fotocopy KTP Pemohon yang masih berlaku satu (satu) lembar
- 7) Materai Rp.10.000 satu (1) lembar.
- 8) Mengisi formulir dari DLH Kab. Sintang sesuai identitas
- 9) Usaha yang berbentuk badan usaha (PT, CV, dll) wajib melampirkan fotocopy Akta Notaris.
- 10) Tambahan (berdasarkan usaha atau kegiatan) jenis :
 - a) Surat rekomendasi dari dinas kesehatan Kab. Sintang

- b) Sertifikat tanah untuk BNT/Perumahan dan rumah kontrakan.
- c) Rekomendasi letak tepat dari dinas penataan ruang dan pertanahan Kab. Sintang.
- d) Surat ijin praktek.

b. Pembuatan SPPL untuk perpanjanganSITU, SIUP, TDP.

- 1) Fotocopy SITU, SIUP, TDP
- 2) Sket Usaha diketahui Lurah/Desa.
- 3) Ijin tetangga atau jin Lingkungan diketahul Lurah/Desa (dilengkapi dengan fotocopy KTP tetangga yang memberikanjin).
- 4) Fotocopy KTP Pemohon yang masih berlaku satu (1) lembar.
- 5) Materai Rp.10.000 satu (1) lembar.
- 6) Mengisi formulir dari DLH Kab. Sintang sesuai identitas.
- 7) Surat Rekomendasi Usaha dari Lurah/Desa (Perubahan Nama Pemilik/Alamat).
- 8) Usaha yang berbentuk badan usaha (PT, CV, dll) wajib melampirkan fotocopy Akta Notaris.
- 9) Tambahan (berdasarkan jenis usaha/kegiatan):
- 10) Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Kab. Sintang.
- 11) Sertifikat tanah untuk BTN/Perumahan dan Rumah Kontrakan.
- 12) Rekomendasi Letak Tepat dari Dinas Penataan Ruang dan Pertanian Kab. Sintang

2. Jangka waktu pelayanan 2 hari
3. Biaya/ tarif gratis
4. Produk pelayanan Surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL)
5. Penanganan pengaduan / pengelolaan
 - a) Sms.: 082114651649/Tlpn.: (0565)21601
 - b) Email.: lingkunganhidupsintang@gmail.com.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup Serta Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang lingkungan dan sesuai dengan Keputusan Bupati Sintang wajib upaya pengelolaan lingkungan hidup dan upaya pemantauan lingkungan hidup dan SPPL. Pada tabel berikut, maka akan terlihat data jumlah SPPL yang diterbitkan oleh dinas lingkungan hidup kabupaten sintang dari tahun 2018-2020.

Tabel 1.2
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang
Jumlah Masyarakat Yang Mendaftar Dan
Jumlah Sppl Yang Di Terbitkan
Tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah Masyarakat Yang Mendaftar	Jumlah SPPL Yang Diterbitkan	Capaian (%)
1	2018	474	466	98,3
2	2019	452	442	97.78
3	2020	468	461	98,50

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang 2018-2020

Dalam tabel di atas dapat dilihat jumlah masyarakat yang mendaftar SPPL pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang setiap tidak menentu. pada

tahun 2018 konsumen yang mendaftar sebanyak 474, pada tahun 2019 masyarakat yang mendaftar sebanyak 452, dan pada tahun 2020 terdapat 468 konsumen atau masyarakat yang mendaftar.

Pada tahun 2018 jumlah SPPL yang di terbitkan sebanyak 466 surat berati mencapai 98% dari jumlah yang mendaftar Sedangkan pada tahun 2019 ada sebanyak 442 surat berati mencapai 97% jumlah yang mendaftar dan Pada tahun 2020 ada 461 surat berati mencapai 98% dari yang mendaftar. Berdasarkan wawancara dengan Bapak H.EDY HARMAINI, SE,M Si selaku pimpinan di dinas lingkungan hidup kabupaten sintang diketahui bahwa ada beberapa keluhan konsumen yaitu persyaratan yang begitu banyak, berkas yang lama di proses ketidaktepatan survey lokasi dan dalam wawancara juga saya lakukan terhadap salah satu konsumen yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan oleh DLH kurang maksimal.

Karna tidak adanya tempat parkir bagi setiap konsumen sehingga menyatu dengan parkir karyawan, kurangnya keamanan tempat parkir kurangnya keterlitan petugas dalam mengecek berkas-berkas atau dokumen ketidak tepatan waktu dalam menyelesaikan berkas/dokumen sehingga tidak sesuai dengan perjanjian awal, dalam perjanjian tersebut surat SPPL dapat di keluarkan dalam waktu 2 hari namun ternyata bisa sampai 1 minggu bahkan bisa sampai 1 bulan.

Ketidaktepatan waktu dalam survei lapangan juga menjadi kendala sehingga membuat keterlambatan dalam pembuatan SPPL bahkan administrasi yang sangat

banyak menjadi salah satu faktor berbelit-belitnya persyaratan seperti harus ada nya surat rekomendasi dari camat surat rekomendasi usaha dan lurah atau desa,denah lokasi usaha diketahui lurah atau desa bahkan juga harus ada surat rekomendasi letak tempat dari dinas penataan ruang dan pertanahan Kabupaten Sintang bahkan masih banyak lagi persyaratan-persyaratan yang seharusnya memudahkan tapi menjadi kendala dalam penerbitan surat.Berdasarkan latar belakang diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul "Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Peryataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL) Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang".

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis paparkan,maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah“Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL) pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang’”.

C. Pembatasan Masalah

Dalam memperkecil ruang lingkup permasalahan sehingga pembahasnya dapat lebih jelas dan terarah. Oleh karna itu, untuk mendukung hasil yang baik ,maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini dengan 5 (lima) dimensi kualitas Pelayanan yaitu, Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*). Bukti fisik (*tangibles*),

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL) pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang”.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan, sumber informasi dan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya serta dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh selama melakukan perkuliahan, menambah pengalaman dalam memasuki dunia kerja serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang tidak didapatkan di lingkungan kampus.

2. Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan evaluasi instansi dan memberikan masukan terhadap instansi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL).

3. Bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan literatur selanjutnya bagi rekan-rekan mahasiswa/i yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

F. Kerangka Pemikiran

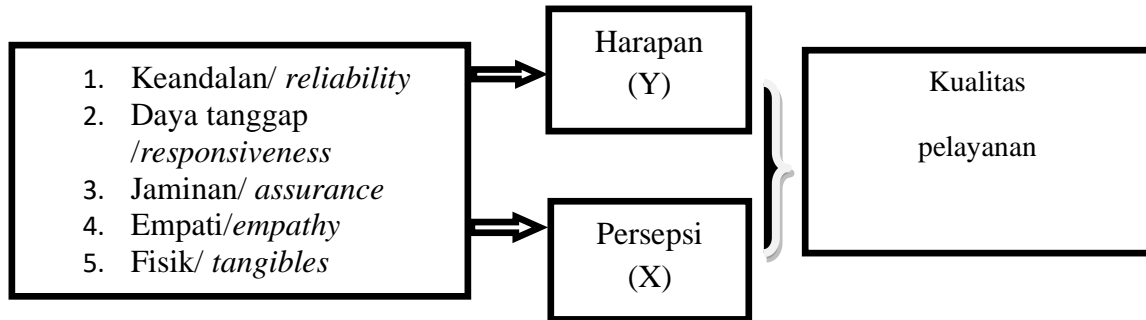
Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

Dalam penciptaan nilai kepuasan bagi konsumen, dimensi-dimensi yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan yang di kemukakan oleh .Menurut Fandy Tjiptono (2008: 70) dimensi kualitas pelayanan yang untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Keandalan (*Reliability*)
Kemampuan untuk diandalkan dalam menunjukkan layanan yang dijanjikan dengan tanggung jawab dan akurat kepada pelanggannya. Reliability berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah dan harga.
- b. Daya Tanggap (*Responsivines*)
Kesadaran atau keinginan cepat bertindak membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat waktu Responsivines atau data tanggap yaitu kesediaan atau kesiapan para karyawan untuk membantu para konsumen dan menyampaikan jasa secara cepat.
- c. Jaminan (*Assurance*)
Perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para pelanggan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan.
- d. Empati (*Emphaty*)
Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan, kemampuan untuk mengerti keinginan pelanggan dan memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan dan juga tersediannya perhatian atau atensi untuk para pelanggan. Meliputi kemudahan dapat melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.
- e. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Aktir yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). Tengible yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat bersamaan aspek tengible ini merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi. Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran
Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan
Pengelolaan Lingkungan (SPPL) Pada Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Sintang



Berdasarkan Gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa kerangka pemikiran dalam penelitian mengacu pada 5 dimenis kualitas jasa,dan dalam penelitian ini pula menggunakan analisis servqual.

Dalam penelitian ini, ada beberapa penelitian terdahulu seperti sebagai berikut;

1. Menurut hasil penelitian I Nyoman Nurcaya tahun 2008 yang berjudul “analisis kualitas pelayanan rumah sakit di provinsi Bali”.Bahwa hasil analisis kesenjangan (gap) terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit

dengan yang diharapkan pasien. Kesenjangan terjadi pada semua rumah sakit dan untuk kelima dimensi kualitas pelayanan.

2. Menurut hasil penelitian Nuramrulloh, Bayu Azharudin (2018) Yang Berjudul “Kualitas Pelayanan Spbu Universitas Muhammadiyah Malang.”. *Bahwa kualitas-Kualitas Layanan yang terdiri dari Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap), Assurance (Jaminan), Empathy (Perhatian) yang dilakukan oleh SPBU Muhammadiyah Malang dinyatakan baik.*
3. Menurut hasil penelitian Nurhafizah “Analisis Kualitas Pelayanan SPBU pada PT.Amin Perkasa Sintang” (2019). *Bahwa pelayanan yang di berikan oleh PT.AMIN PERKASA SINTANG kepada konsumen tidak berkualitas.karna tidaksesuai dengan yang diharapkan oleh konsumen,sehingga terdampak terhadap daya Tarik konsumen terhadap pengisian BBM di SPBU PT.Amin Perkasa Sintang*

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Menurut sugiyono (2013;7) metode penelitian diskriptif yaitu penelitian yang di lakukan untuk memenuhi nilai variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu variabel dengan variabel lainnya.Selain itu penelitian menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif.

Menurut sugiyono(2017:8) metode penelitian kuantitatif dapat di artikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme,digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu,pengumpulan data menggunakan instrument penelitian,analisis data bersifat kuantitatif/ *statistic*, dengan tujuan hipotesis yang ditetapkan.

Penelitian kuantitatif deskriptif dalam penelitian ini dilakukan untuk memenuhi nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

2. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahap penelitian yang dimana menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulan data yaitu menggunakan data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Syofian Siregar (2014:37) "Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan". Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa cara untuk mendapatkan data diantaranya sebagai berikut :

1) Teknik Wawancara.

Menurut Ridwan (2010:56): "Wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data yang di gunakan untuk memperoleh informasi

langsung dari sumbernya”. Wawancara dalam penelitian ini dengan mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara komunikasi langsung dengan kepala pimpinan DLH Kabupaten Sintang. Guna untuk mendapatkan informasi dalam rangka menanyakan keluhan konsumen terhadap pelayanan pada pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL).

2) Kuesioner

Menurut Sukardi (2003:76): "Kuesioner sering disebut angket dimana terdapat beberapa macam pertanyaan yang berhubungan erat dengan masalah peneliti yang hendak dipecahkan, disusun, dan disebarkan ke responden untuk memperoleh informasi di lapangan".

Dalam penelitian ini kuesioner akan disebarkan kepada seluruh konsumen yang pernah membuat surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL) pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:141) “Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen”. Data sekunder yang diperoleh dari kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah sejumlah buku dan dokumen yang berhubungan dengan

masalah yang di teliti, salah satunya pembukuan daftar konsumen di dinas lingkungan hidup.

3. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Menurut Margono (2004), Populasi adalah keseluruhan data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini jumlah keseluruhan konsumen yang pernah membuat surat pernyataan pengelolaan lingkungan dari tahun 2018 sampai 2020 yaitu sebanyak 1.369 konsumen.

b. Sampel

Menurut Sujarweni (2019: 80) "Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Dalam penelitian ini, jumlah populasi diketahui jumlahnya, maka untuk menentukan sampel menggunakan rumus Isaac and Michael dalam Sugiyono (2019 137), yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N= Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), biasanya 5%

$$n = \frac{1.369}{1+1.369(10\%)^2} = 93,19 \text{ Responden}$$

Yang menjadi sampel adalah 93,19 orang. Untuk memudahkan penelitian maka peneliti mengambil 100 Responden dengan kriteria responden yang pernah menggunakan jasa pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL)

4. Alat Analisis.

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2004 : 75) : “validitas atau hasil menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfilly measure the phenomenom*)”. Rumus yang digunakan untuk uji validitas konstruk dengan teknik *prouct moment*, yaitu :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{[\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2}] [\sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}]}$$

Keterangan:

X = skor pertanyaan

Y = skor total

n = Jumlah Responden

Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- Jika $r_{hitung} > r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Cara mengukur validitas ini dilakukan dengan cara korelasi atau skor masing-masing variabel dengan skor total yang dimana pengujian validitas ini menggunakan program statistik melalui Teknik *pearson product moment* (r) dan tingkat kepercayaan 95% pertanyaan itu dikatakan valid dengan nilai terbesar dari R tabel yaitu $> 0,361$ yang dimana tingkat kesalahan atau tingkat valid minimal 5% adapun tempat yang dijadikan valid yaitu pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang. Didapati bahwa kuesioner harapan 22 yang valid sedang kuesioner persepsi juga mendapatkan 22 yang valid.

2) Uji reliabilitas

Menurut Syofian Siregar (2014 : 87) “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Dengan

menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* maka suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6. Rumus yang digunakan untuk menentukan reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_1^2 = Varian total

Kriteria uji reliabilitas :

1. Jika Cronbach's alpha > 0,6 (artinya variabel dinyatakan reliabel)
2. Jika Cronbach's alpha < 0,6 (artinya variabel dinyatakan tidak reliabel).

b. Servqual

Dalam penentuan bobot jawaban mengenai kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang, maka di gunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2016) “ Skala Likert digunakan untuk Mengukur Sikap, Pendapat dan persepsi seseorang atau kelompok orang atau fenomena sosial. Skala likert dapat kita lihat pada Tabel berikut:

Tabel 1.3
Bobot penilaian

Harapan		Persepsi	
Pengukuran	Bobot	Pengukuran	Bobot
Sangat Baik	5	Sangat Baik	5
Baik	4	Baik	4
Kurang Baik	3	Kurang Baik	3
Tidak Baik	2	Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1	Sangat Tidak Baik	1

Sumber :Sugiyono (2016)

Masing-masing atribut penentuan kualitas jasa ditentukan peringatan kepentingan rata rata dengan variasi nilai 1 hingga 5. Skor *Servqual* dapat dihitung dengan menggunakan rumus menurut Tjiptono (2007; 275) sebagai berikut.

$$\text{Skor Servqual (Q)} = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Harapan (E)}$$

Data yang di peroleh dari kuesioner yang berisi harapan dan persepsi konsumendi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dianalisis sebagai berikut:

- a. *Item-by-item-analysis*, yaitu yang dilakukan terhadap setiap atribut layanan secara individu berkenaan dengan kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang.

- b. *Dimension-by-dimension analysis*, yaitu analisis yang dilakukan terhadap setiap dimensi pelayanan secara individual berkenaan dengan *Kualitas Pelayanan Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang*.
- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan atau gap Servqual, yaitu analisis yang dilakukan untuk menghitung kesenjangan (gap) secara keseluruhan terhadap dimensi dan atribut Pelayanan Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang. dari hasil perhitungan skor Servqual terhadap atribut dan dimensi pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang tersebut, maka langkah selanjutnya adalah melakukan interpretasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dengan ketentuan sebagai berikut:
 - a) Jika skor harapan > persepsi, maka akan diperoleh nilai negatif (-), artinya kualitas pelayanan pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan yang diberikan oleh dinas lingkungan hidup kabupaten Sintang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, tidak baik.
 - b) Jika skor harapan < persepsi, maka akan diperoleh nilai positif (+), artinya kualitas pelayanan di SPPL yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup sangat baik.

- c) Jika skor harapan = skor persepsi, maka akan diperoleh nilai nol (0), artinya kualitas pelayanan di SPPL yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang adalah baik.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kualitas layanan

1. Pengertian Kualitas Pelayanan

Fandy Tjiptono (2008: 180), mengemukakan bahwa layanan adalah "ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan". Kualitas pelayanan dikatakan baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen. Demikian juga sebaliknya kualitas pelayanan jelek, apabila pelanggan memperoleh pelayanan yang lebih rendah dari harapan mereka.

Kualitas layanan suatu perusahaan haruslah terus dipertahankan dan ditingkatkan karena pelanggan mengharapkan mendapat suatu pelayanan yang baik bahkan melebihi yang diharapkan sehingga pelanggan akan puas terhadap perusahaan jasa tersebut. Menurut Kotler dan Keller (2009:169): *"Quality is the totality of features and characteristics of a product or service that bear on its ability to satisfy stated or implied need"*, yang artinya kualitas adalah totalitas bentuk dan karakteristik dari produk atau jasa yang memenuhi kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang diharapkan/ yang di persiapkan.

Untuk mencapai dan menghasilkan suatu kualitas jasa yang sangat baik, suatu perusahaan jasa haruslah mengerti dan mengimplementasikan

segala dimensi-dimensi kualitas jasa dengan tepat agar pelayanan yang diberikan oleh instansi jasa bisa sangat memuaskan konsumen sebagian Besar pengguna akan setuju bahwa pemeriksaan yang komprehensif dan menyeluruh tentang kebutuhan layanan dan kualitas layanan memberikan pendekatan yang sangat berharga untuk meningkatkan kualitas layanan. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan mutu dari suatu perusahaan di mata konsumen. Apabila kualitas yang diberikan sudah sesuai dengan keinginan dan harapan konsumen maka hal ini akan menambah tingkat kepuasan konsumen.

Menurut Fandy Tjiptono (2008: 70) dimensi kualitas pelayanan yang untuk mengevaluasi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

a. Keandalan (*Reliability*).

Kemampuan untuk diandalkan dalam menunjukan layanan yang dijanjikan dengan tanggung jawab dan akurat kepada pelanggannya. Reliability berarti perusahaan menepati apa yang dijanjikan, baik mengenai pengantaran, pemecahan masalah dan harga. Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Reliabilitas meliputi dua aspek utama, yaitu konsistensi kinerja (*performance*) dan sifat dapat dipercaya (*dependability*). Hal ini berarti perusahaan mampu menyampaikan jasanya secara benar sejak awal (*right from the first time*), memenuhi janjinya secara akurat dan andal (misalnya, menyampaikan jasa sesuai dengan janji yang disepakati), menyampaikan data (record) secara tepat dan mengirimkan tagihan yang akurat.

b. Daya Tanggap (*Responsivines*)

Kesadaran atau keinginan cepat bertindak membantu konsumen dan memberikan pelayanan yang tepat waktu. *Responsivines* atau daya tanggap, yaitu kesediaan atau kesiapan para karyawan untuk membantu para konsumen dan menyampaikan jasa secara cepat. Beberapa contoh diantaranya ketepatan waktu pelayanan kecepatan dalam menghubungi konsumen dan penyampaian pelayanan secara cepat. Dimensi ini menegaskan perhatian dan kecepatan waktu dalam hubungannya dengan

permintaan pelanggan, pertanyaan, komplain dan masalah lainnya yang terjadi.

c. Jaminan (*Assurance*)

Perilaku karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan konsumen terhadap perusahaan menciptakan rasa aman bagi para pelanggannya. Jaminan juga berarti bahwa para pelanggan selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah pelanggan. Dimensi ini mungkin menjadi bagian penting dari layanan dimana pelanggan merasa aman (*secure*) dan terjamin, bahwa pelanggan akan dilayani oleh karyawan yang memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik tentang produk atau jasa yang dijual oleh produsen. Mencakup pengetahuan, kemampuan kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki karyawan, bebas dari bahaya, resiko dan keragu ragaan.

d. Empati (*Emphaty*)

Perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan, kemampuan untuk mengerti keinginan pelanggan dan memperhatikan emosi atau perasaan pelanggan dan juga tersediannya perhatian atau atensi untuk para pelanggan. Meliputi kemudahan dapat melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan konsumen.

e. Bukti Langsung (*Tengible*)

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari segi visual (berhubungan dengan lingkungan fisik). *Tengible* yang baik akan mempengaruhi persepsi pelanggan. Pada saat bersamaan aspek *tengible* ini merupakan salah satu sumber yang mempengaruhi harapan pelanggan. Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.

2. Ciri - Ciri Kualitas Pelayanan Yang Baik.

Menurut Kasmir (2006:34) pelayanan publik yang baik memiliki ciri – ciri sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah/konsumen sejak awal hingga akhir
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat
- e. Mampu berkomunikasi
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.

- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah/konsumen
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah/konsumen

B. Pengertian Jasa

Dalam kegiatan sehari-harinya manusia tidak lepas dari kebutuhan akan barang dan jasa, baik yang langsung dan dapat dikonsumsi maupun yang perlu proses terlebih dahulu. Dengan demikian jasa menjadi salah satu bagian yang sangat penting dalam kegiatan pemasaran. Menurut Kotler dan Keller (2012 : 214) “Jasa adalah setiap aktivitas, manfaat atau *performance* yang ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain yang bersifat *intangible* dan tidak menyebabkan perpindahan kepemilikan apapun dimanapun dalam produksinya dapat terikat maupun dengan produk fisik”. Jasa merupakan pemberian suatu kinerja tak kasat mata dari satu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersama.

Menurut Tjiptono dan Candra (2005:121) mengemukakan bahwa; “kualitas jasa (*service quality*) sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan maupun sesuai dengan ekspektasi pelanggan”. Selanjutnya dari definisi di atas, dapat disimpulkan tentang pengertian jasa yaitu suatu tindakan atau aktivitas yang bersifat *intangible* (tidak berwujud), yang ditawarkan dari pihak satu ke pihak yang lainnya, namun tidak menghasilkan kepemilikan melainkan lebih dapat dirasakan.

Kotler dan Amstrong (2012;223) menguraikan karakteristik jasa sebagai berikut.

- a. Tidak Berwujud (*Intangible*)
Jasa berbeda dengan barang karena jasa tidak dapat dilihat dirasa, diraba, didengar, atau dicium sebelum jasa itu dibeli. dengan kata lain, konsumen tidak dapat menilai hasil dari jasa sebelumnya mereka menikmatinya sendiri oleh karena itu, untuk mengurangi ketidakpastian, konsumen akan mencari tanda atau bukti dan kualitas jasa tersebut.
- b. Tidak Dapat Dipisahkan (*Inseparability*)
Biasanya barang diproduksi, disimpan dalam persediaan, didistribusikan, dijual, baru kemudian dikonsumsi. Sementara jasa biasanya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan pelanggan merupakan ciri khusus dalam pemasaran jasa Keduanya mempengaruhi hasil (outcome) dari jasa tersebut.
- c. Bervariasi (*Variability*)
Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan keluaran nonbaku jenis, tergantung pada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut dihasilkan.
- d. Tidak Tahan Lama (*Perishability*)
Jasa merupakan komoditas yang tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan.

C. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Irawan (2004:7) mengemukakan bahwa: "pelanggan adalah orang yang membawa kita kepada pemenuhan kebutuhannya".oleh karena itu, adalah pekerjaan kita untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan karena menguntungkan bagi perusahaan dan menguntungkan bagi pelanggan.pada dasarnya tujuan dari suatu usaha jasa adalah untuk menciptakan kepuasan pelanggan.Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, di antaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang, terciptanya

loyalitas konsumen, dan membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan bagi perusahaan. Selain itu terciptanya kepuasan konsumen yang tercermin dari adanya penggunaan produk yang berulang-ulang oleh pelanggan merupakan sisi lain dari sasaran yang hendak dituju dalam proses pemasaran. Selain itu faktor - faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan meliputi sebagai berikut yaitu: harga, kualitas pelayanan dan kualitas produk.

1. Pengukuran Kepuasan Pelanggan.

Dalam pemantauan dan pengukuran kepuasan pelanggan telah menjadi hal yang sangat esensial bagi perusahaan dan langkah tersebut dapat memberikan umpan balik dan masukan bagi pengembangan dan implementasi strategi peningkatan kepuasan pelanggan. Dalam mengukur kepuasan pelanggan Tjiptonodan Chandra (2013:219) mengidentifikasi empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan: Sistem Keluhan dan Saran, *Ghost Shopping*, *Lost Customer Analysis*, dan Survei Kepuasan Pelanggan.

a. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan perlu menyediakan kesempatan dan akses yang mudah dan nyaman bagi para pelanggannya guna menyampaikan saran, kritik, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran yang ditempatkan di lokasi lokasi strategis (yang mudah dijangkau atau sering dilewati pelanggan), kartu komentar (yang bisa diisi langsung maupun yang dikirim via pos kepada perusahaan), saluran telepon khusus bebas pulsa, website, dan lain-lain.

b. *Ghost Shopping*

Salah satu cara memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang *ghost shoppers* untuk

berperan atau berpura-pura sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing.

c. *Lost Customer Analysis*

Sedapat mungkin perusahaan menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau yang telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan/ penyempurnaan selanjutnya bukan hanya exit interview saja yang diperlukan, tetapi pemantauan customer loss rate juga penting, dimana peningkatan *customer loss rate* menunjukkan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya.

d. Survei Kepuasan Pelanggan

Sebagian besar riset kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei (McNeal dan Lamb, dikutip dalam Peterson & Wilson, 1992), baik survei melalui pos, telepon, e-mail, website, maupun wawancara langsung. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh dan balikan secara langsung dari pelanggan dan juga memberikan kesan positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.

2 Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (Sppl)

SPPL adalah pernyataan kesanggupan dari penanggung jawab usahadan/atau kegiatan untuk melakukan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup atas dampak lingkungan hidup dari usaha dan/atau kegiatannya di luar usaha dan/atau kegiatan yang wajib amdal atau UKL-UPL. Seperti halnya usaha apotek, penerbitan surat kabar, produksi film, video dan televisi wajib melakukan pengelolaan dan pemantauan lingkungan yang dituangkan dalam Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan(SPPL).

BAB III

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

A. Profil Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang

Berdasarkan peraturan daerah nomor 8 tahun 2015 tentang pelayanan publik (lembaran daerah provinsi Kalimantan Barat tahun 2015 nomor 8), Undang undang nomor 32 tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dan undang undang nomor 27 tahun 2012 tentang izin lingkungan. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang adalah instansi pemerintahan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan bagi masyarakat dan konsumen selain itu tugas dari Dinas Lingkungan Hidup itu sendiri juga membantu Bupati melaksanakan tugas ke pemerintahan bidang lingkungan hidup yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Pada tahun 2017 lalu BLH berubah menjadi Dinas Lingkungan Hidup (DLH) dan bergabung dengan Dinas Kebersihan di Kabupaten Sintang sedangkan jenis perizinan yang dilayani DLH diantaranya UKL, UPL, AMDAL, penyimpanan limbah B3 dan pembuangan limbah cair. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang Pernah di pimpin oleh beberapa Kepala Dinas :

1. Bapak Ir.M.Murjani, MT tahun 2012
2. Bapak H.Aburrani, S.Sos, M.Si tahun 2014
3. Bapak H. Henri Harahap, S.Sos, MM tahun 2015
4. Bapak Drs. H.A Darmanata, MM tahun 2020

Pada saat ini Dinas Lingkungan Hidup di pimpin oleh Bapak H. Edy Harmani SE,M.Si.

B. Visi Dan Misi Instansi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang

a. Visi

Mengoptimalkan penyediaan infrastruktur dasar guna pengembangan potensi ekonomi dan sumber daya daerah. serta menata dan mengembangkan manajemen pemerintah daerah yang sesuai dengan perinsip tata kelolah pemerintahan yang baik dan bersih.

b. Misi

- a) Mengoptimalkan penyediaan infrastruktur dasar guna pengembangan potensi ekonomi dan sumber daya daerah.
- b) Menata dan mengembangkan manajemen pemerintah daerah yang sesuai dengan prinsip tata kelolah pemerintah yang baik dan bersih

C. Struktur Organisasi

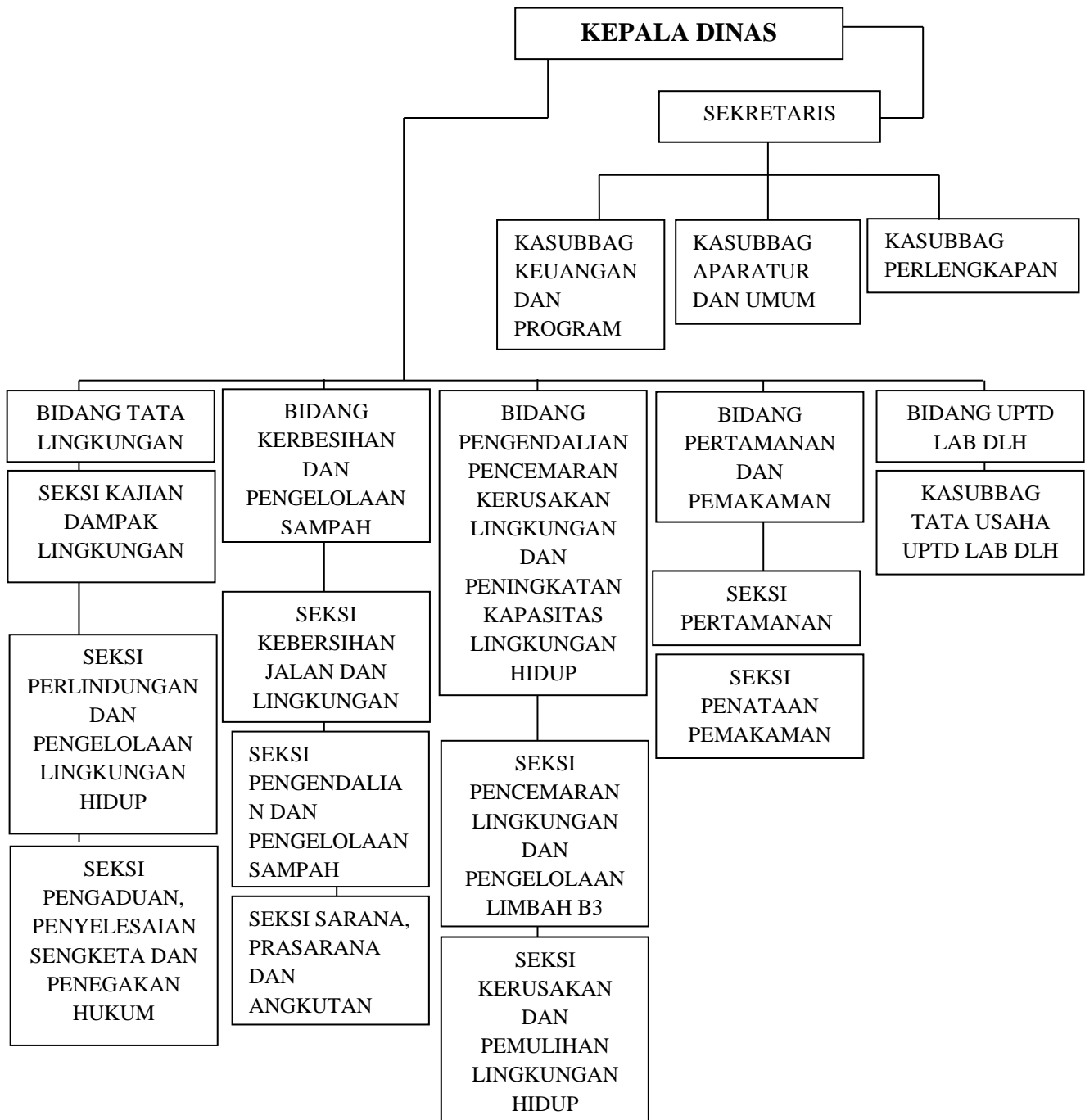
Sesuai dengan perda kabupaten sintang nomor 7 tahun 2016 tentang susunan organisasi perangkat daerah pemerintah kabupaten sintang dan ditindak lanjuti dengan peraturan bupati sintang nomor 7 tahun 2016 tentang susunan organisasi dan tata kerja dinas lingkungan hidup kabupaten sintang disebutkan bahwa dinas lingkungan hidup merupakan tugas pokok dan fungsi serta struktur organisasi dan demi menjalankan sebuah roda organisasi maka dipandang perlu bagi sebuah instansi untuk adanya suatu struktur organisasi.

Struktur organisasi sendiri diperlukan adalah untuk mengarahkan para pemegang jabatan atau fungsi dari tingkat yang paling atas sampai tingkatan yang paling bawah dalam suatu instansi. Adapun struktur organisasi pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang sebagai berikut:

1. Kepala dinas
2. Sekretariat di pimpin oleh seorang Sekretaris yang dibantu oleh 3 (tiga) kepala sebagian beriku:
 - a. Bagian aparatur dan umum.
 - b. Bagian keuangan dan program.
 - c. Bagian perlengkapan.
3. Bidang kebersihan dan pengelolaan sampah di pimpin oleh kepala bidang kebersihan dan pengelolaan sampah yang dibantu oleh 3 (tiga) kepala seksi yaitu:
 - a. Seksi jalan dan lingkungan
 - b. Seksi pengendalian dan pengelolaan sampah
 - c. Seksi sarana, prasarana dan angkutan
4. Bidang pengendalian pencemaran kerusakan lingkungan dan peningkatan kapasitas lingkungan hidup di pimpin oleh kepala bidang pengendalian pencemaran kerusakan lingkungan dan peningkatan kapasitas lingkungan hidup yang dibantu oleh 2 (dua) kepala seksi yaitu :
 - a. Seksi pencemaran lingkungan dan pengelolaan limbah b3

- b. Seksi kerusakan dan pemulihan lingkungan hidup
- 5. Bidang tata lingkungan di pimpin oleh kepala bidang tata lingkungan yang dibantu oleh 3 (tiga) kepala seksi yaitu :
 - a. Seksi kajian dampak lingkungan
 - b. Seksi perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup
 - c. Seksi pps dan ph.
- 6. Bidang pertamanan dan pemakaman di pimpin oleh kepala bidang pertamanan dan pemakaman yang dibantu oleh 2 (dua) kepala seksi yaitu :
 - a. Seksi pertamanan
 - b. Seksi penataan pemakama
- 7. Unit Pelaksana Tehnis Dinas (UPTD) laboratorium dinas lingkungan hidup di pimpin oleh kepala uptd laboratorium dinas lingkungan hidup yang dibantu oleh 1 (satu) kepala subbag usaha uptd lab DLH yaitu Bagian usaha uptd lab DLH.

Gambar 3.1
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang
Struktur Organisasi



sumber: Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang Tahun 2020

Berikut penjelasan tugas dan fungsi masing masing dalam struktur organisasi pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang:

1) Kepala dinas

Kepala Dinas, memiliki tugas pokok membantu bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang lingkungan hidup

2) Sekretariat

Tugas Pokok : melaksanakan pelayanan teknis dan administrasi kepada seluruh satuan organisasi dalam lingkungan Dinas yang meliputi urusan program dan keuangan, aparatur dan umum, dan perlengkapan.

Fungsi :

- a. Pengelolaan administrasi umum, kepegawaian, keuangan, arsip dan barang Dinas Lingkungan Hidup.
- b. Pelaksanaan koordinasi penyusunan perencanaan kegiatan Lingkungan Hidup.
- c. Pengumpulan peraturan, ketentuan dan dokumen yang berkaitan dengan pelaksanaan tugas.
- d. Perencanaan dan penyelenggaraan kegiatan kesekretariatan, kepegawaian, keuangan, barang dan memberikan pelayanan teknis administrasi kepada seluruh satuan organisasi Dinas Lingkungan Hidup.

- e. Penghimpunan, penyusunan dan mengkoordinasikan program kerja dan laporan Dinas Lingkungan Hidup.
- f. Penelitian dan penelaahan konsep atau naskah dinas serta dokumen lain yang akan diajukan kepada Kepala Dinas.
- g. Pengawasan, mengevaluasi dan memberi petunjuk serta arahan kepada Sub Bagian Keuangan dan Program, Sub Bagian Aparatur dan Umum dan Sub Bagian Perlengkapan.
- h. Pendistribusian dan mengkoordinasikan tugas-tugas dari Kepala Dinas kepada para kepala bidang di Dinas Lingkungan Hidup.
- i. Pemberian saran dan pertimbangan kepada Kepala Dinas baik secara tertulis maupun lisan diminta atau tidak.

3) Bidang Tata Lingkungan

Tugas Pokok : membantu Kepala Dinas dibidang Tata Lingkungan,

Bidang Tata Lingkungan Mempunyai Fungsi :

- a. Inventarisasi data dan informasi sumber daya alam
- b. Penyusuna dokumen RPPLH Koordinasi dan sinkronisasi pemuatan RPPLH dalam RPJP dan RPJM.
- c. Pemantauan dan evaluasi pelaksanaan RPPLH.
- d. Penentuan daya dukung dan daya tampung lingkungan hidup.
- e. Koordinasi penyusunan tata ruang yang berbasis daya dukung dan daya tampung lingkungan.

- f. Penyusunan instrument ekonomi lingkungan hidup (PDB & PDRB hijau, mekanisme insentif disinsentif, pendanaan lingkungan hidup).
- g. Sinkronisasi RLPLH Nasional, Pulau / Kepulauan dan ekoregion.
- h. Penyusunan NSDA dan LH.
- i. Penyusunan Status Lingkungan Hidup Daerah.
- j. Penyusunan Indeks Kualitas Lingkungan Hidup.
- k. Sosialisasi kepada pemangku kepentingan tentang RPPL.
- l. Penyusunan Kajian Lingkungan Hidup Strategis Kabupaten
- m. Pengesahan Kajian Lingkungan Hidup Strategis.
- n. Fasilitas keterlibatan masyarakat dalam pelaksanaan KLHS.
- o. Fasilitasi pembinaan penyelenggaraan KLHS.
- p. Pemantauan dan evaluasi KLHS.
- q. Koordinasi penyusunan instrument pencegahan pencemaran dan/ atau kerusakan lingkungan hidup (Amdal, UKL-UPL, Izin Lingkungan, Audit LH, Analisis resiko LH).
- r. Penilaian terhadap dokumen lingkungan (AMDAL dan UKL/UPL).
- s. Penyusunan tim kajian dokumen lingkungan hidup yang transparan (komisi penilaian tim pakar dan konsultan)
- t. Pelaksanaan proses izin lingkungan.
- u. Pelaksanaan perlindungan sumber daya alam
- v. Pelaksanaan pengawasan sumber daya alam.

- w. Pelaksanaan pemanfaatan secara lestari sumber daya alam
- x. Pelaksanaan pencadangan sumber daya alam.
- y. Pelaksanaan upaya mitigasi dan adaptasi perubahan iklim

4) Bidang Kebersihan dan Pengelolaan Sampah

Tugas Pokok : melaksanakan penyusunan pedoman teknis perencanaan, pembinaan, pengawasan, pengelolaan dan peningkatan kebersihan serta pengelolaan sarana dan prasarana kebersihan. Bidang Kebersihan dan Pengelolaan Sampah mempunyai Fungsi :

- a. Penyusunan rencana kegiatan di Bidang Kebersihan.
- b. Penyusunan kebijakan teknis di Bidang Kebersihan.
- c. Penyusunan rencana dan penetapan kinerja bidang kebersihan.
- d. Penyusunan kebijakan pelayanan umum di bidang kebersihan.
- e. Perencanaan, pengawasan, pembinaan, pengendalian dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang kebersihan.
- f. Penyuluhan, himbauan dan bimbingan kepada masyarakat dibidang kebersihan lingkungan.
- g. Pengelolaan tempat pemrosesan akhir (TPA), dan tempat penampungan sementara (TPS).
- h. Pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam pengangkutan sampah.

- i. Pembinaan dan mengarahkan para pengumpul barang barang bekas (pemulung) dalam kaitannya dengan peran serta masyarakat mengurangi volume sampah.
- j. Perencanaan, pengawasan, evaluasi, pengendalian dan pengelolaan sampah;.
- k. Pelaksanaan pembinaan kelembagaan masyarakat dan peran serta masyarakat dalam usaha pengendalian, pengelolah dan pemanfaatan sampah.
- l. Pengelolaan adminisitrasi retribusi kebersihan sesuai peraturan perundang – undngan yang berlaku.
- m. Pelaksanaan bimbingan, mengawasi, mengevaluasi dan memberi petunjuk serta arahan kepada Seksi Kebersihan jalan dan lingkungan, Seksi Pengendalian dan Pengelolan Sampah, dan Seksi Saranan Prasaranan dan angkutan.
- n. Penyusunan laporan tahunan dibidang Kebersihan dan Pengelolaan Sampah.
- o. Penelitian dan penelaahan konsep atau naskah dinas serta dokumen lain yang akan diajukan kepada Kepala Dinas.
- p. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- 5) Bidang Pengendalian Pencemaran dan Kerusakan Lingkungan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup. Tugas Pokok: membantu Kepala Dinas di Bidang Pengendalian Pencemaran, Kerusakan Lingkungan dan Peningkatan Kapasitas Lingkungan Hidup.

Fungsi :

- a. Inventarisasi semua ketentuan dan peraturan perundang-undangan yang berhubungan dengan pelaksanaan tugas Bidang PPKL, PKLH serta mempelajarinya sebagai dasar dan pedoman dalam pelaksanaan tugas dan membuat keputusan.
- b. Perumusan kebijakan umum dan teknis Bidang PPKL PKLH
- c. Perencanaan dan penyusunan program kerja Bidang PPKL PKLH sebagai pedoman dalam melaksanakan tugas.
- d. Pendistribusian tugas kepada bawahan di lingkup Bidang PPKL PKLH serta memberikan arahan dan petunjuk agar dapat memperoleh hasil tugas yang sesuai dengan program kerja yang telah disusun.
- e. Penilaian kinerja bawahan di lingkup Bidang PPKL PKLH terhadap pelaksanaan tugas yang telah diserahkan dalam rangka peningkatan kinerja sebagai bahan pembinaan kepegawaian.
- f. Pengendalian dan Penanggulangan Pencemaran serta Kerusakan Lingkungan akibat aktivitas berbagai jenis usaha/kegiatan,

pengelolaan limbah kebakaran hutan dan lahan, PETI serta bencana alam.

- g. Pelayanan perizinan skala kabupaten yang berkaitan dengan pengelolaan limbah padat, cair, gas dan B3.
- h. Pengawasan terhadap aktifitas pengelolaan limbah cair, limbah padat, gas dan B3 yang dilaksanakan oleh para pemegang izin lingkungan untuk mencegah terjadinya pencemaran dan kerusakan lingkungan.
- i. Pemantauan kualitas air, udara, dan tanah pada wilayah yang terkena dampak besar dan penting atau diperkirakan akan terkena dampak besar dan penting dari aktifitas berbagai jenis usaha/kegiatan untuk mengendalikan pencemaran dan kerusakan lingkungan.
- j. Penyediaan informasi status kerusakan lahan akibat produksi biomassa Pelayanan perizinan.
- k. Pemulihan kualitas lingkungan pada wilayah yang terkena dampak dampak dari aktifitas berbagai jenis usaha/kegiatan, kebakaran hutan dan lahan, PETI serta bencana alam..
- l. Pemantauan dan pembinaan program strategis lingkungan serta dukungan terhadap pelaksanaan pemberian penghargaan di bidang Lingkungan Hidup seperti Adipura, Adiwiyata, Proper Prokasih dll.

- m. Penyuluhan, pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan peran serta masyarakat, dunia usaha, dunia pendidikan, organisasi pemerintah dan organisasi masyarakat dalam upaya pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan serta usaha upaya pemulihannya.
- n. Pelaporan pelaksanaan tugas berdasarkan hasil kerja yang telah dicapai sebagai bahan pertanggungjawaban, pelaksanaan tugas kepada atasan.
- o. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diserahkan oleh atasan sesuai dngan tugas dan fungsinya.

6) Bidang Pertamanan dan Pemakaman.

Tugas Pokok : membantu Kepala Dinas di Bidang Pertamanan dan Pemakaman.

Fungsi :

- a. Perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis dibidang pertamanan dan pemakaman.
- b. Penyusunan kebijakan umum di bidang pertamanan dan pemakaman.
- c. Penyusunan program kerja di bidang pertamanan dan pemakaman.
- d. Pelaksanaan bimbingan, mengawasi, mengevaluasi dan memberikan petunjuk serta arahan kepada Seksi pertamanan dan Seksi pemakaman.

- e. Penyelenggaraan pengawasan, pembinaan, pengendalian kebijakan teknis dibidang pertamanan dan pemakaman.
- f. Penyusunan laporan tahunan di bidang pertamanan dan pemakaman.
- g. Penyiapan, penelitian dan pelaksanaan pembibitan tanaman hias dalam kota sintang.
- h. Penyiapan bahan dan pemanfaatan secara optimal ruang kosong agar berfungsi sebagai taman kota.
- i. Pengkajian, menyediakan dan menata area pemakaman.
- j. Pelayanan dan pengelolaan makam.
- k. Penyiapan bahan laporan Dinas yang terkait degan tugas pokok dan fungsi bidang pertamanan dan pemakaman.
- l. Pelaksanaan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

7) Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD)

Tugas Pokok : melaksanakan sebagai tugas operasional Dinas

Lingkungan Hidup bidang tertentu dan atau dengan lokasi dan wilayah kerja di Kecamatan.

Fungsi :

- a. Pelaksanaan tugas operasional Dinas Lingkungan Hidup.
- b. Pelaksanaan urusan administrasi.

- c. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan tugas dan fungsinya.

D. Sumber daya manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor terbesar dalam pergerakan suatu organisasi atau dalam suatu instansi pemerintahan yang terdiri dari individu-individu di setiap masing-masing agar terbentuknya suatu kinerja. Sumber daya manusia ini di perlukan untuk menjalankan roda sebuah organisasi agar memberikan sumbangan positif dalam sebuah instansi pemerintahan untuk menuju pemerintahan yang baik. Berikut sumber daya manusia yang dimiliki oleh DLH Kabupaten Sintang

1. Tenaga kerja

Merupakan salah satu faktor yang penting dalam suatu organisasi atau instansi pemerintahan. Berikut ini jumlah karyawan pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang.

Tabel 3.1
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang
Jumlah karyawan pada bidang bidang
Tahun 2022

No	Jabatan	PNS	Non PNS	Jumlah
1	Kepala Dinas	1	-	1
2	Sekretaris	10	3	13
3	Bidang tata lingkungan	7	3	10
4	Bidang kebersihan	26	6	32
5	Bidang pengendalian pencemaran kerusakan lingkungan dan peningkatan kapasitas lingkungan hidup.	6	2	8
6	Bidang Pertamanan Dan Pemakaman	9	4	13
7	Bidang Uptd Lab Dlh	2	5	7
8	Bidang tata usaha	2	2	4
	Total	63	25	88

Sumber: dinas lingkungan hidup kabupaten sintang tahun 2022

E. Jam Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang

Pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang sendiri memberikan pelayanan pada konsumen yang ingin membuat SPPL dari Pukul 07.00 - 15.45

Wib pada hari kerja yaitu senin sampai jumat.

Jam pelayanan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dapat di lihat pada tabel 3.2 berikut ini:

Tabel 3.2
Dinas lingkungan hidup kabupaten sintang
Jam pelayanan
Tahun 2022

No	Hari	Jam
1	Senin – Jumat	07.00-15.45 Wib

Sumber: dinas lingkungan hidup kabupaten sintang tahun 2022

F. Sarana dan prasarana pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang.

Sarana dan prasarana yang di berikan DLH demi kenyamanan bagi setiap karyawan nya seperti pada tabel 3.3 berikut.

Tabel 3.3
Sarana dan prasarana
Dinas lingkungan hidup kabupaten sintang
Tahun 2022

No	Sarana dan prasarana
1	Ruang kerja yang nyaman
2	Komputer dan leptop
3	Printer
4	Ac
5	Cctv
6	Musholla
7	Tempat parkir
8	Motor dinas/mobil dinas
9	Aula/ruang rapat

sumber; dinas lingkungan hidup kabupaten sintang tahun 2021

BAB IV

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Karakteristik Responden

Karakteristik Responden dalam penelitian ini merupakan gambaran secara umum kondisi dari responden. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang telah menggunakan jasa Pembuatan SPPL di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Dari kuesioner yang disebarkan didapatkan karakteristik responden menurut jenis kelamin responden, umur responden, pendidikan responden, pekerjaan responden, penghasilan perbulan responden.

1. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat disajikan pada tabel 4.1 berikut ini :

Tabel 4.1
Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pria	65	65
2	Wanita	35	35
Total		100	100

Sumber : Data Olahan 2022

Berdasarkan Tabel 4.1 diketahui bahwa jenis kelamin terbanyak adalah pria yaitu 65 responden dengan persentase 65%

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan umur dapat disajikan pada tabel 4.2 berikut :

Tabel 4.2
Umur Responden

No	Tingkatan usia	Jumlah reponden	Persentase (%)
1	17 – 25 tahun	65	65
2	26 – 35 tahun	28	28
3	36 – 45 tahun	5	5
4	46 – 55 tahun	2	2
Total		100	100

Sumber : Data olahan 2022

Berdasarkan Tabel 4.2 diketahui bahwa tingkat usia terbanyak adalah tingkat usia 17-25 Tahun sebanyak 65 responden dengan persentase 65%.

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan pendidikan dapat disajikan pada tabel 4.3 berikut ini :

Tabel 4.3
Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Jumlah responden	Persentas (%)
1	SD	0	0
2	SMP	3	3
3	SMA	74	74
4	Diplomat	3	3
5	Sarjana	18	18

6	Pascasarjana	2	2
Total		100	100

Sumber : Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel 4.3 diketahui bahwa pendidikan terakhir terbanyak adalah SMA yaitu 74 responden dengan persentase 74%.

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden

Adapun karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat disajikan pada Tabel 4.4 berikut ini :

Tabel 4.4
Perkerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Ibu Rumah Tangga	2	2
2	Swasta	75	75
3	Mahasiswa	17	17
4	PNS	6	6
Total		100	100

Sumber : Data Olahan 2022

Berdasarkan tabel 4.4 diketahui bahwa pekerjaan terbanyak adalah swasta yaitu 75 responden dengan persentase 75%.

5. Frekuensi Penggunaan Jasa

Jumlah responden berdasarkan Frekuensi Pemakaian Jasa dapat di lihat pada tabel 4.6 Sebagai berikut :

Tabel 4.5
Frekuensi Penggunaan Jasa Pembuatan SPPL

No	Frekuensi	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	1-2	40	40
2	3-7	51	51
3	8-10	9	9
Total		100	100

Sumber : Data Olahan 2022

Berasarkan kriteria responden pada tabel 4.6 dalam penelitian ini menjelaskan bahwa rata-rata frekuensi reponden yang menggunakan jasa Pembuatan SPPL adalah 3-7 kali, yakni sekitar 51%.

6. Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan

Adapun karakteristik responden berdasarkan pendapatan disajikan pada Tabel 4.5 berikut ini :

Tabel 4.6
Penghasilan Responden Per Bulan

No	Penghasilan Dalam (Rp)	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Rp.1.000.000 – 1.999.999,-	42	42
2	Rp.2.000.000 – 2.999.999,-	40	40
3	Rp.3.000.000 – 3.999.999,-	15	15
4	Rp.4.000.000 – 4.999.999,-	3	3
Total		100	100

Sumber : Data Olahan 2022

Berdasarkan Tabel 4.5 diketahui bahwa sebagian besar responden berpenghasilan antara Rp.1.000.000 – 1.999.999,- yaitu 42 responden dengan persentase 42%.

B. Uji Instrumen

1. Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengukur sejauh mana ketepatan suatu alat ukur dapat di andalkan. Dalam penelitian ini penulis sudah melakukan Uji Validitas terhadap Persepsi (X) dan Harapan (Y) Konsumen di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang.

Adapun hasil Uji Validitas Persepsi (X) dapat dilihat pada table berikut :

Tabel 4.7
Hasil Uji Validitas Instrumen
Persepsi Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan
(SPPL) Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang

NO	Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	r tabel	Keterangan
			5%	
1	Pertanyaan 1	0,291	0,1966	Valid
2	Pertanyaan 2	0,486	0,1966	Valid
3	Pertanyaan 3	0,483	0,1966	Valid
4	Pertanyaan 4	0,515	0,1966	Valid
5	Pertanyaan5	0,424	0,1966	Valid
6	Pertanyaan 6	0,568	0,1966	Valid
7	Pertanyaan 7	0,536	0,1966	Valid
8	Pertanyaan 8	0,641	0,1966	Valid
9	Pertanyaan 9	0,592	0,1966	Valid
10	Pertanyaan 10	0,574	0,1966	Valid
11	Pertanyaan 11	0,529	0,1966	Valid
12	Pertanyaan 12	0,666	0,1966	Valid

13	Pertanyaan 13	0,656	0,1966	Valid
14	Pertanyaan 14	0,625	0,1966	Valid
15	Pertanyaan 15	0,612	0,1966	Valid
16	Pertanyaan 16	0,652	0,1966	Valid
17	Pertanyaan 17	0,551	0,1966	Valid
18	Pertanyaan 18	0,667	0,1966	Valid
19	Pertanyaan 19	0,560	0,1966	Valid
20	Pertanyaan 20	0,567	0,1966	Valid
21	Pertanyaan 21	0,553	0,1966	Valid
22	Pertanyaan 22	0,552	0,1966	Valid

Sumber : Data Olahan 2022

Berdasarkan Tabel 4.7 dapat disimpulkan bahwa dari 22 pertanyaan yang diajukan responden, seluruh pertanyaan dalam variabel X (Persepsi) dapat dinyatakan Valid karena r hitung $>$ r tabel. Pertanyaan yang dimiliki validitas tertinggi adalah pertanyaan nomor 12 dengan nilai r terhitung sebesar 0,667 dan pertanyaan yang memiliki nilai validitas rendah adalah pertanyaan nomor 1 yang memiliki nilai r terhitung sebesar 0,291. Sedangkan hasil Uji Validitas Harapan (Y) terhadap Konsumen di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dapat dilihat melalui Tabel di bawah ini :

Tabel 4.8
Hasil Uji Validitas Instrumen
Harapan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan
(SPPL) Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang

NO	Item Pertanyaan	<i>Pearson Correlation</i>	r tabel	Keterangan
			5%	
1	Pertanyaan 1	0,663	0,1966	Valid
2	Pertanyaan 2	0,707	0,1966	Valid
3	Pertanyaan 3	0,769	0,1966	Valid
4	Pertanyaan 4	0,828	0,1966	Valid
5	Pertanyaan 5	0,326	0,1966	Valid

6	Pertanyaan 6	0,329	0,1966	Valid
7	Pertanyaan 7	0,663	0,1966	Valid
8	Pertanyaan 8	0,707	0,1966	Valid
9	Pertanyaan 9	0,769	0,1966	Valid
10	Pertanyaan 10	0,828	0,1966	Valid
11	Pertanyaan 11	0,326	0,1966	Valid
12	Pertanyaan 12	0,329	0,1966	Valid
13	Pertanyaan 13	0,663	0,1966	Valid
14	Pertanyaan 14	0,707	0,1966	Valid
15	Pertanyaan 15	0,769	0,1966	Valid
16	Pertanyaan 16	0,828	0,1966	Valid
17	Pertanyaan 17	0,326	0,1966	Valid
18	Pertanyaan 18	0,329	0,1966	Valid
19	Pertanyaan 19	0,769	0,1966	Valid
20	Pertanyaan 20	0,828	0,1966	Valid
21	Pertanyaan 21	0,326	0,1966	Valid
22	Pertanyaan 22	0,329	0,1966	Valid

Sumber : Data Olahan 2022

Berdasarkan Tabel 4.8 dapat disimpulkan bahwa dari 6 pertanyaan yang diajukan responden, seluruh pertanyaan dalam variabel Y (Harapan) dapat dinyatakan Valid karena r hitung $>$ r tabel. Pertanyaan yang dimiliki validitas tertinggi adalah pertanyaan nomor 4,10,16 dan 20 dengan nilai r terhitung sebesar 0,828 dan pertanyaan yang memiliki nilai validitas rendah adalah pertanyaan nomor 5,11,17 dan 21 yang memiliki nilai r terhitung sebesar 0,326.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur dapat diandalkan untuk digunakan lebih lanjut. Dalam penelitian ini penulis sudah melakukan Uji reliabilitas terhadap Persepsi (X)

dab Harapan (Y) Konsumen di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang. Adapun hasil olahan data uji reliabilitas variabel X (Persepsi) dengan menggunakan Program SPSS dapat dirangkum melalui Tabel 4.9 berikut ini:

Tabel 4.9
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen
Persepsi Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan
(SPPL) Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang
(Variabel X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.893	22

Sumber : Data Olahan 2022

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.9 di atas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* sebesar 0,893 dan nilai tersebut lebih besar dari 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pengukur variabel X dari kuesioner adalah reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini.

Adapun hasil olahan data untuk uji reliabilitas variabel Y (Harapan) dengan menggunakan program SPSS versi 20 dapat dirangkum melalui tabel 4.11 berikut ini:

Tabel 4.11
Hasil Uji Reliabilitas Instrumen
Harapan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan
(SPPL) Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang
(Variabel Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	22

Sumber : Data Olahan 2022

Hasil uji reliabilitas pada Tabel 4.11 di atas menunjukkan bahwa *cronbach's alpha* sebesar 0,917 dan nilai tersebut diatas 0,60, sehingga dapat disimpulkan bahwa item-item pengukur variabel Y dari kuesioner adalah reliabel dan kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini merupakan kuesioner yang handal.

3. Servqual

Dalam penentuan bobot jawaban mengenai kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang, maka di gunakan *skala likert Analisis* yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode *ServQual* untuk mengukur kesenjangan (Gap) antara persepsi dan harapan pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang.

Dari hasil perhitungan skor Servqual terhadap atribut dan dimensi pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang tersebut, maka langkah selanjutnya adalah melakukan interpretasi terhadap kualitas pelayanan

di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dengan ketentuan sebagai berikut:

- d) Jika skor harapan $>$ persepsi, maka akan diperoleh nilai negatif (-), artinya kualitas pelayanan pembuatan surat peryantaan pengelolaan lingkungan yang diberikan oleh dinas lingkungan hidup kabupaten Sintang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, tidak baik.
- e) Jika skor harapan $<$ skor persepsi, maka akan diperoleh nilai positif (+), artinya kualitas pelayanan di SPPL yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup sangat baik.
- f) Jika skor harapan $=$ skor persepsi, maka akan diperoleh nilai nol (0), artinya kualitas pelayanan di SPPL yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang adalah baik.

1. Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

Kehandalan (*Reliability*), sebagai kemampuan perusahaan dalam melaksanakan jasa yang di janjikan secara tepat dan terpercaya. Meliputi kemampuan pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang, penilaian responden terhadap atribut – atribut dimensi keandalan pada Dina Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dapat dilihat pada table 4.12 sebagai berikut :

Tabel 4.12
Penilaian Responden Terhadap
Dimensi Keandalan (*Reliability*)

N O	Indikator	PERSEPSI					Juml ah	Rata - Rata	HARAPAN					Juml ah	Rata - rata	Gap
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
1	Karyawan memberikan sambutan yang baik saat konsumen datang	1	5	76	18	0	311	3,11	0	0	0	16	84	484	4,84	-1,73
2	Kemampuan karyawan memberikan pelayanan pada saat konsumen datang	0	5	73	22	0	317	3,17	0	0	5	71	24	419	4,19	-1,02
3	Kemampuan karyawan menyelesaikan berkas tepat waktu yg telah di janjikan	0	5	73	22	0	317	3,17	0	0	6	75	19	413	4,13	-0,96
4	Ketepatan Karyawan dalam memberikan pelayanan	0	11	68	21	0	310	3,10	0	0	20	64	16	396	3,96	-0,86
	RATA-RATA						314	3,14	RATA-RATA					428	4,28	-1,14

Sumber :Data olahan 2022

Berdasarkan table 4.11 diatas diketahui bahwa skor GAP terbesar adalah -1,73 pada indikator pertanyaan nomor 1 sedangkan skor GAP terkecil adalah -0,86 pada indicator pertanyaan nomor 4. Skor GAP rata – rata sebesar -1,14 nilai ini menunjukan bahwa GAP yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya Tanggap (*Responsiveness*), yang menunjukkan kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat dan tanggap. Meliputi ketanggapan, kecepatan, dan kesabaran membantu konsumen, penilaian responden terhadap atribut – atribut dimensi Daya tanggap pada Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dapat dilihat pada table 4.13 sebagai berikut :

Tabel 4.13
Penilaian Responden
Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

NO	Indikator	PERSEPSI					Jumlah	Rata-Rata	HARAPAN					Jumlah	Rata-rata	Gap
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
1	Karyawan memberikan rasa aman dalam memberikan pelayanan	0	25	57	18	0	293	2,93	0	0	4	76	20	416	4,16	-1,23
2	Kemauan karyawan membantu konsumen ketika mengalami masalah dengan layanan	0	3	75	21	1	320	3,20	0	0	23	71	6	383	3,83	-0,63
3	Kemampuan karyawan menjawab pertanyaan konsumen	0	5	66	28	1	325	3,25	0	0	0	16	84	484	4,84	-1,59
4	Kemampuan karyawan menangani keluhan konsumen	0	2	68	30	0	328	3,28	0	0	5	71	24	419	4,19	-0,91

	dengan baik.															
	RATA-RATA						317	3,17	RATA-RATA				426	4,26	-1,09	

Sumber :Data olahan 2022

Berdasarkan tabel 4.13 diatas diketahui bahwa skor GAP terbesar adalah - 1,59 pada indikator pertanyaan nomor 3 sedangkan skor GAP terkecil adalah - 0,63 pada indicator pertanyaan nomor 2. Skor GAP rata-rata sebesar -1,09 nilai ini menunjukan bahwa GAP yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*Assurance*), menunjukan sejauh mana pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan menciptakan image atau persepsi baik bagi perusahaan, dengan menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan di benak konsumen terhadap perusahaan. Meliputi pengetahuan dan kemampuan petugas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan di benak konsumen terhadap perusahaan. Penilaian reponden terhadap atribut-atribut dimensi Jaminan Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel 4.14 sebagai berikut :

Tabel 4.14
Penilaian Responden
Dimensi Jaminan (Assurance)

NO	Indikator	PERSEPSI					Jumlah	Rata-Rata	HARAPAN					Jumlah	Rata-rata	Gap
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
1	Keamanan ketika berada di DLH	1	12	66	21	0	307	3,07	0	0	6	75	19	413	4,13	-1,06
2	Kerahasiaan dokumen yang terjamin	0	7	74	19	0	312	3,12	0	0	20	64	16	396	3,96	-0,84
3	Keamanan tempat parkir	0	10	62	28	0	318	3,18	0	0	4	76	20	416	4,16	-0,98
4	Pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan terkait jasa yang diberikan	0	7	74	19	0	312	3,12	0	0	23	71	6	383	3,83	-0,71

Sumber : Data olahan 2022

Berdasarkan tabel 4.14 diatas diketahui bahwa skor GAP terbesar adalah - 1,06 pada indikator pertanyaan nomor 1 sedangkan skor GAP terkecil adalah - 0,71 pada indikator pertanyaan nomor 4. Skor GAP rata-rata sebesar -0,9 nilai ini menunjukan bahwa GAP yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

4. Dimensi Empati (*Empathy*)

Empati (*Empathy*), sebagai syarat untuk peduli dan memberikan perhatian secara pribadi pada konsumen. Meliputi kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada konsumen agar merasa special dan kebutuhan mereka dapat di pahami oleh petugas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang. Penilaian responden terhadap atribut – atribut dimensi empati pada

Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dapat dilihat di tabel

4.15 sebagai berikut :

Tabel 4.15
Penilaian Responden
Dimensi Empati (*Empathy*)

NO	Indikator	PERSEPSI					Jumlah	Rata-Rata	HARAPAN					Jumlah	Rata-rata	Gap
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
1	Kemauan karyawan memberikan perhatian kepada konsumen	0	1	74	25	0	324	3,24	0	0	0	16	84	484	4,84	-1,6
2	Kemauan karyawan memahami keinginan konsumen	0	1	75	24	0	323	3,23	0	0	20	64	16	396	3,96	-0,73
3	Kemampuan karyawan memberikan kesan yang rama kepada pelanggan	0	6	70	24	0	318	3,18	0	0	4	75	20	416	4,16	-0,98
4	Kesedian karyawan melayani konsumen	0	14	66	20	0	306	3,06	0	0	23	71	6	383	3,83	-0,77

Sumber : Data olahan 2022

Berdasarkan tabel 4.15 diatas diketahui bahwa skor GAP terbesar adalah - 1,6 pada indikator pertanyaan nomor 1 sedangkan skor GAP terkecil adalah - 0,73 pada indikator pertanyaan nomor 2. Skor GAP rata-rata sebesar -1,21 nilai ini menunjukan bahwa GAP yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

5. Dimensi Bentuk Fisik (*Tangible*)

Bukti fisik (*Tangible*), berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan media komunikasi yang tersedia dalam melayani konsumen Dinas

Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang Dalam Pembuatan SPPL. Penilaian responden terhadap atribut-atribut dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) dapat dilihat pada table 4.16 sebagai berikut :

Tabel 4.16
Penilaian Responden Terhadap
Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

NO	Indikator	PERSEPSI					Jumlah	Rata - Rata	HARAPAN					Jumlah	Rata - rata	Gap
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
1	Kebersihan tempat pelayanan	0	1	67	32	0	331	3,31	0	0	5	71	24	419	4,19	-0,88
2	wifi yang tersedia mudah di akses	0	7	70	23	0	316	3,16	0	0	6	75	19	413	4,13	-0,97
3	Ketersediaan tempat parkir	0	6	57	37	0	331	3,31	0	0	20	64	16	396	3,96	-0,65
4	kipas angin atau AC berfungsngsi dengan baik	0	6	71	23	0	317	3,17	0	0	4	76	20	416	4,16	-0,99
5	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu	0	17	66	17	0	300	3,00	0	0	23	71	6	383	3,83	-0,83
	RATA-RATA						319	3,19	RATA-RATA					405	4,05	-0,86

Sumber :Data olahan 2022

Berdasarkan table 4.16 diatas diketahui bahwa skor GAP terbesar adalah - 0,99 pada indicator pertanyaan nomor 4 sedangkan skor GAP terkecil adalah - 0,65 pada indicator pertanyaan nomor 3. skor GAP Rata-rata sebesar -0,86 nilai ini menunjukkan bahwa GAP yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

Guna untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang harus meninjau kebutuhan dan keinginan konsumen dari

semua dimensi pelayanan, guna untuk mempertahankan loyalitas pelanggan dan perkembangan perusahaan. Penilaian responden terhadap dimensi layanan pada Pelayanan Dina Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 4.17
Penilaian Responden Terhadap Dimensi Layanan
Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang

No	Dimensi Layanan	Skor
1	Kehandalan (<i>Reliability</i>)	-1,14
2	Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	-1,09
3	Jaminan (<i>Assurance</i>)	-0,9
4	Empati(<i>Empathy</i>)	-1,21
5	Bukti Fisik (<i>Tangible</i>)	-0,86
Rata-rata		-1,04

Sumber: Data Olahan 2022

Berdasarkan perhitungan pada tabel diatas, hasil olahan dan analisis per dimensi dapat diketahui nilai (GAP) rata-rata dimensi layanan adalah -1,04, sedangkan nilai (GAP) terbesar adalah -1,21 yaitu dimensi Empati (*Empathy*) sedangkan nilai (GAP) terkecil sebesar -0,86 yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangible*). Hal ini menunjukkan bahwa perlu lebih di perioritaskan layanan sesuai yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat untuk meningkatkan keinginan konsumen.

C. Rekapitulasi Penilaian Analisis Kesenjangan (GAP) Antara Persepsi dan Harapan Responden Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang

Tabel 4.18
Rekapitulasi Penilaian Analisis Kesenjangan (GAP) Antara Persepsi dan Harapan Responden Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang

NO	Indikator	persepsi Responden					Jum	Rata-Rata	Harapan Responden					Jum	Rata-rata	Gap
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
1	Item 1	1	5	76	18	0	311	3.11	0	0	0	16	84	484	4.84	-1.73
2	item 2	0	5	73	22	0	317	3.17	0	0	5	71	24	419	4.19	-1.02
3	Item 3	0	5	73	22	0	317	3.17	0	0	6	75	19	413	4.13	-0.96
4	Item 4	0	11	68	21	0	310	3.1	0	0	20	64	16	396	3.96	-0.86
Rata-Rata							314	3.14	Rata-Rata					428	4.28	-1.14
5	item 1	0	25	57	18	0	293	2.93	0	0	4	76	20	416	4.16	-1.23
6	item 2	0	3	75	21	1	320	3.2	0	0	23	71	6	383	3.83	-0.63
7	item 3	0	5	66	28	1	325	3.25	0	0	0	16	84	484	4.84	-1.59
8	item 4	0	2	68	30	0	328	3.28	0	0	5	71	24	419	4.19	-0.91
Rata-Rata							317	3.17	Rata-Rata					426	4.26	-1.09
9	item 1	1	12	66	21	0	307	3.07	0	0	6	75	19	413	4.13	-1.06
10	item 2	0	7	74	19	0	312	3.12	0	0	20	64	16	396	3.96	-0.84
11	item 3	0	10	62	28	0	318	3.18	0	0	4	76	20	416	4.16	-0.98
12	item 4	0	7	74	19	0	312	3.12	0	0	23	71	6	383	3.83	-0.71
Rata-Rata							312	3.12	Rata-rata					402	4.02	-0.9
13	item 1	0	1	74	25	0	324	3.24	0	0	0	16	84	484	4.84	-1.6
14	item 2	0	1	75	24	0	323	3.23	0	0	20	64	16	396	3.96	-0.73
15	item 3	0	6	70	24	0	318	3.18	0	0	4	75	20	416	4.16	-0.98
16	item 4	0	14	66	20	0	306	3.06	0	0	23	71	6	383	3.83	-0.77
17	item 5	1	27	53	19	0	290	2.9	0	0	0	16	84	484	4.84	-1.94
Rata-Rata							312	3.12	Rata- Rata					433	4.33	-1.21
18	Item 1	0	1	67	32	0	331	3.31	0	0	5	71	24	419	4.19	-0.88
19	Item 2	0	7	70	23	0	316	3.16	0	0	6	75	19	413	4.13	-0.97
20	Item 3	0	6	57	37	0	331	3.31	0	0	20	64	16	396	3.96	-0.65
21	Item 4	0	6	71	23	0	317	3.17	0	0	4	76	20	416	4.16	-0.99
22	Item 5	0	17	66	17	0	300	3	0	0	23	71	6	383	3.83	-0.83
Rata-Rata							319	3.19	Rata-Rata					405	4.05	-0.86

Jumlah	8500	85	Jumlah	11306	11.306	73.694
Rata-Rata	314.815	31.4815	Rata-Rata	418.741	41.8741	-10.3926

Sumber : Data Olahan 2022

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Kerateristik.

Karakteristik dalam penelitian ini merupakan gambaran secara umum kondisi dari responden. Responden dalam penelitian ini adalah seluruh konsumen yang telah menggunakan jasa Pembuatan SPPL di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang. Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Adapun karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin 65 Laki laki dan 35 perempuan. Untuk konsumen usia terbanyak 17-25 tahun dengan presentase 65% sedangkan pendidikan konsumen persentase terbanyak ialah Pendidikan SMA dengan jumlah 74 konsumen dengan persentasenya 74 %.

Sedangkan untuk pekerjaan konsumen sendiri persentase terbanyak ialah swasta dengan jumlah 75 konsumen dengan presentase 75%, dan untuk penghasilan dari konsumen sendiri persentase terbesarnya ialah Rp.1.000.000 – 1.999.999,- yaitu 42 responden dengan persentase 42%. Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada Bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Llingkungan Hidup Kabupaten Sintang pada pembuatan surat SPPL kepada konsumen kurang memuaskan hal ini dapat

dilihat pada Skor perhitungan ServQual (GAP) rata-rata dimensi layanan adalah -1,04, sedangkan nilai (GAP) terbesar adalah -1,21 yaitu dimensi Empati (*Empathy*) sedangkan nilai (GAP) terkecil sebesar -0,86 yaitu dimensi Jaminan (*Assurance*) Hal ini menunjukkan bahwa perlu lebih di prioritaskan layanan sesuai yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat untuk meningkatkan keinginan konsumen.

2. Dimensi Keandalan (*Reliabilitas*)

Skor GAP terbesar adalah -1,73 pada indikator pertanyaan nomor 1 sedangkan skor GAP terkecil adalah -0,86 pada indikator pertanyaan nomor 4. Skor GAP rata-rata sebesar -1,14 nilai ini menunjukkan bahwa GAP yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

3. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Skor GAP terbesar adalah -1,59 pada indikator pertanyaan nomor 3 sedangkan skor GAP terkecil adalah -0,63 pada indikator pertanyaan nomor 2. Skor GAP rata-rata sebesar -1,09 nilai ini menunjukkan bahwa GAP yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

4. Dimensi Jaminan (*Asuransi*)

Skor GAP terbesar adalah -1,06 pada indikator pertanyaan nomor 1 sedangkan skor GAP terkecil adalah -0,71 pada indikator pertanyaan nomor

4. Skor GAP rata-rata sebesar -0,9 nilai ini menunjukkan bahwa GAP yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

5. Dimensi Empati(*Empathy*)

Skor GAP terbesar adalah -1,6 pada indikator pertanyaan nomor 1 sedangkan skor GAP terkecil adalah -0,73 pada indikator pertanyaan nomor

2. Skor GAP rata-rata sebesar -1,21 nilai ini menunjukkan bahwa GAP yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

6. .Dimensi Bukti Fisik (*Tangible*)

Skor GAP terbesar adalah -0,99 pada indikator pertanyaan nomor 4 sedangkan skor GAP terkecil adalah -0,65 pada indikator pertanyaan nomor 3. skor GAP Rata-rata sebesar -0,86 nilai ini menunjukkan bahwa GAP yang negatif, yang berarti bahwa apa yang diharapkan konsumen belum terpenuhi.

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang pada pembuatan surat SPPL kepada konsumen kurang memuaskan hal ini dapat dilihat pada Skor perhitungan ServQual (GAP) rata-rata dimensi layanan adalah -1,04, sedangkan nilai (GAP) terbesar adalah -1,21 yaitu dimensi Empati (*Empathy*) sedangkan nilai (GAP) terkecil sebesar -0,86 yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangible*) Hal ini menunjukkan bahwa perlu lebih di perioritaskan

layanan sesuai yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat untuk meningkatkan keinginan konsumen.

B. Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Petugas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dan di harapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang.

Adapun saran tersebut adalah:

1. Untuk Dinas Lingkungan Hidup supaya dapat lebih memahami lagi terhadap para konsumen sehingga mampu memuaskan para konsumennya ,karena konsumen yang puas akan menjadi loyal dan loyalitas merupakan asset berharga bagi perusahaan maupun instansi daerah.
2. Sebaiknya meningkatkan kembalimutu SOP untuk para Pegawai dalam melayani konsumen karena dalampenelitian ini dari 5 dimensi pelayanan masih sangat kurang untuk memenuhi standar pelayanan .
3. Para pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang harus selalu meninjau kebutuhan dan keingan konsumen dari semua dimensi pelayanan agar konsumen dapat mempertahankan loyalitasnya.
4. Sebaiknya para pegawai Dinas Lingkungan Hidup harus menekankan kembali pelayanan pada dimensi Jaminan (*Assurance*) karena dalam dimensi ini para konsumen menilai sangat kurang.

DAFTAR PUSTAKA

- DLH,2021,Data konsuemen Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang 2018 2020. Sintang.*
- Kotler, Philip,2000, ***ManajemenPemasaran, EdisiMilenium***,Jilid 2, Prenhalindo, Jakarta
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2012, ***Marketing Management***, 13 Th Edition, Pearson Prentice Hall, Inc, New Jersy.
- Nurhafizah, 2019,*Analisis Kualitas Pelayanan Spbu Pada Pt.Amin Perkasa Sintang.Sintang,Skripsi.* Universitas Muhammadiyah Pontianak
- Sofjan Assauri, M.B.A.2019, *Manajemen Pemasaran Dasar,Konsep,Strategi.* PT.Raja Grafindo Persada.Depok.
- Siregar, Syofian. 2012. ***Statistika Deskriptif untuk Penulisan.*** Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Saodah,2018. *Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Kamar Standar Hotel Setia Di KabupatenSintang,Sintang.Skripsi.*Universitas Muhammadiyah Pontianak.
- Tjiptono, Fandy, 2003, StrategiPemasaran, EdisiKedua, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, Dan Gregorius Chandra,2005, ***Service,Quality Dan Satisfaction,*** Andi, Yogyakarta.

ABSTRAK

The purpose of this study is to determine the quality of service in making SPPL letters at the Sintang Regency Environmental Office which consists of several variables, namely Physical Evidence Variables, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. These variables are used to analyze the quality of services in the Sintang Regency Environmental Agency. The benefits of this research include as a first step in scientific development for the author, as information and input material for companies and as a reference for other researchers. The sampling method in this study used the purposive sampling method and data obtained through the distribution of questionnaires as many as 100 respondents who were consumers of the Sintang Regency Environmental Office

The results of this study show that the average ServQual (GAP) calculation score of the service dimension is -1.04, while the largest value (GAP) is 1.21, namely the Empathy dimension while the smallest (GAP) value is -0.86, namely the Physical Evidence dimension (Tangible). This shows that it is necessary to prioritize services as promised convincingly and accurately to increase consumer desire.

Keywords: Quality of Service, Environmental Office of Sintang Regency

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan surat SPPL di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang yang terdiri dari beberapa Variabel, yaitu Variabel Bukti Fisik, Keandalan, Daya tanggap, Jaminan, Empati. Variable-variabel tersebut digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang. Manfaat penelitian ini diantaranya adalah sebagai Langkah awal dalam pembangunan keilmuan bagi penulis, sebagai informasi dan bahan masukan bagi perusahaan dan sebagai referensi bagi peneliti lainnya. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *purposive sampling* dan data yang di peroleh melalui penyebaran kuisisioner sebanyak 100 responden yang merupakan konsumen Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa Skor perhitungan ServQual (GAP) rata-rata dimensi layanan adalah -1,04, sedangkan nilai (GAP) terbesar adalah 1,21 yaitu dimensi Empati (*Empathy*) sedangkan nilai (GAP) terkecil sebesar -0,86 yaitu dimensi Bukti Fisik (*Tangible*).Hal ini menunjukan bahwa perlu lebih di prioritaskan layanan sesuai yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat untuk meningkatkan keinginan konsumen.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan perubahan zaman yang begitu pesat, serta banyaknya perkembangan teknologi yang semakin modern, pemerintah banyak mendapatkan sorotan dalam pelayanan pada masyarakat terutama dalam hal memberi pelayanan sebaik-sebaiknya menuju pemerintah yang baik (*good governance*). Oleh sebab itu pelayanan kepada konsumen merupakan tujuan utama yang telah menjadi kewajiban dalam menyelenggarakan pelayanan demi memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen.

Selain itu pemerintah juga memberikan wajib pelayanan untuk menyediakan pelayanan publik yang prima bagi setiap konsumen. Dalam memberikan pelayanan publik itu sendiri, aparat pemerintah sangatlah bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai wujud dari penciptaan kesejahteraan masyarakat.

Seperti salah satu instansi pemerintahan yang ada di kabupaten Sintang yaitu Dinas Lingkungan Hidup, selain memberikan pelayanan kebersihan untuk masyarakat Sintang, DLH juga melayani pembuatan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL). Berdasarkan peraturan daerah nomor 8 tahun 2015 tentang pelayanan publik (lembaran daerah provinsi Kalimantan Barat tahun 2015 nomor 8), Undang-undang nomor 32 tahun 2009 tentang perlindungan dan pengelolaan lingkungan hidup dan undang-undang nomor 27 tahun 2012 tentang izin lingkungan.

Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang adalah instansi pemerintahan yang bertanggung jawab memberikan pelayanan bagi masyarakat dan konsumen selain itu tugas dari Dinas Lingkungan Hidup itu sendiri juga membantu Bupati melaksanakan tugas ke pemerintahan bidang lingkungan hidup yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada daerah.

Perumusan kebijakan di bidang penataan dan penataan lingkungan hidup, pengelolaan sampah, limbah bahan berbahaya dan beracun, dan pengendalian pencemaran dan kerusakan lingkungan hidup, serta pelayanan surat SPPL. peraturan menteri negara lingkungan hidup nomor 17 tahun 2012 tentang pedoman keterlibatan masyarakat dalam proses analisis mengenai dampak lingkungan hidup dan izin lingkungan. Adapun jenis pelayanan yang diberikan dinas lingkungan hidup dapat dilihat pada tabel 1.1 sebagai berikut:

Tabel 1.1
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang
Jenis Pelayanan
Tahun 2021

No	Jenis Jenis Pelayanan
1	Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan Hidup (SPPL)
2	Rekomendasi UKL-UPL
3	Izin Pembuangan Limbah Cair
4	Izin Tempat Penampungan Sementara Lb3
5	Izin Pemanfaatan Limbah Cair (La)
6	Izin Pengelolaan Sampah

7	Amdal
---	-------

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang 2021.

Proses pelayanan pembuatan Surat pernyataan pengelolaan lingkungan hidup ini sesuai dengan peraturan bupati sintang nomor 99 tahun 2018 tentang pendelegasian kewenangan bupati sintang di bidang perizinan dan non perizinan A/1 dan pelayanan perizinan dan non perizinan A/II kepala dinas penanaman modal dan pelayannan terpadu satu pintu kabupaten sintang.

Surat pernyataan pengelolaan lingkungan hidup adalah SPPL berisi pernyataan kesanggupan dari penanggung jawab usaha dan/atau kegiatan untuk melakukan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup atas dampak lingkungan hidup dari usaha dan/atau kegiatannya di luar usaha dan/atau kegiatan yang wajib amdal atau UKL-UPL.

Usaha kegiatan yang dimaksud adalah segala bentuk aktivitas yang dapat menyebabkan dampak terhadap lingkungan hidup. surat ini wajib dimiliki oleh para pelaku usaha, baik usaha ataupun perusahaan seperti PT, CV, hingga BUMN untuk menjadi bukti bahwa usaha yang dijalankan telah legal dan sah.

Surat perizinan lingkungan ini akan diterbitkan oleh DLH sesuai dengan domisili perusahaan atau usaha akan didirikan, berikut ini merupakan prosedur pelayanan pernyataan Pengelolaan Lingkungan Hidup (SPPL) :

1. Persyaratan Pembuatan SPPL

a. SPPL baru

1) Surat Rekomendasi dari Camat.

- 2) Surat Rekomendasi Usaha dari Lurah/Desa
- 3) Surat Keterangan Bangunan dari Lurah/Desa/Izin Mendirikan (IMB) Bangunan
- 4) Sket Lokasi Usaha diketahui Lurah/Desa Lingkungan diketahui
- 5) Ijin tetangga atau Ijin Lurah/Desa (dilengkapi dengan Fotocopy KTP yang tetangga memberikan Ijin).
- 6) Fotocopy KTP Pemohon yang masih berlaku satu (satu) lembar
- 7) Materai Rp.10.000 satu (1)lembar.
- 8) Mengisi formulir dari DLH Kab. Sintang sesuai identitas
- 9) Usaha yang berbentuk badan usaha (PT, CV, dll) wajib melampirkan fotocopy Akta Notaris.
- 10) Tambahan (berdasarkan usaha atau kegiatan) jenis :
 - a) Surat rekomendasi dari dinas kesehatan Kab.Sintang
 - b) Sertifikat tanah untuk BNT/Perumahan dan rumah kontrakan.
 - c) Rekomendasi letak tepat dari dinas penataan ruang dan pertanahan Kab. Sintang.
 - d) Surat ijin praktek.
- b. Pembuatan SPPL untuk perpanjanganSITU, SIUP, TDP.
 - 1) Fotocopy SITU, SIUP, TDP
 - 2) Sket Usaha diketahui Lurah/Desa.

- 3) Ijin tetangga atau jin Lingkungan diketahul Lurah/Desa (dilengkapi dengan fotocopy KTP tetangga yang memberikanjin).
 - 4) Fotocopy KTP Pemohon yang masih berlaku satu (1) lembar.
 - 5) Materai Rp.10.000 satu (1) lembar.
 - 6) Mengisi formulir dari DLH Kab. Sintang sesuai identitas.
 - 7) Surat Rekomendasi Usaha dari Lurah/Desa (Perubahan Nama Pemilik/Alamat).
 - 8) Usaha yang berbentuk badan usaha (PT, CV, dll) wajib melampirkan fotocopy Akta Notaris.
 - 9) Tambahan (berdasarkan jenis usaha/kegiatan):
 - 10) Surat Rekomendasi dari Dinas Kesehatan Kab. Sintang.
 - 11) Sertifikat tanah untuk BTN/Perumahan dan Rumah Kontrakan.
 - 12) Rekomendasi Letak Tepat dari Dinas Penataan Ruang dan Pertanahan Kab. Sintang
2. Jangka waktu pelayanan 2 hari
 3. Biaya/ tarif gratis
 4. Produk pelayanan Surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL)
 5. Penanganan pengaduan / pengelolaan
 - a) Sms.: 082114651649/Tlpn.: (0565)21601
 - b) Email.: lingkunganhidupsintang@gmail.com.

Sesuai dengan Undang-Undang No. 32 Tahun 2009 Tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup Serta Peraturan Pemerintah Nomor 27 Tahun 2012 tentang lingkungan dan sesuai dengan Keputusan Bupati Sintang wajib upaya pengelolaan lingkungan hidup dan upaya pemantauan lingkungan hidup dan SPPL.pada tabel berikut,maka akan terlihat data jumlah SPPL yang di terbitkan oleh dinas lingkungan hidupkabupaten sintang dari tahun 2018-2021.

Tabel 1.2
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang
Jumlah SPPL Yang Di Terbitkan
Tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah SPPL Yang Diterbitkan	Persen (%)
1	2018	466	34,05
2	2019	442	32,28
3	2020	461	33,67
Total		1.369	100

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang 2018-2020

Dalam tabel di atas dapat dilihat jumlah pelayanan SPPL yang di terbitkan pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang setiap tahun tidak menentu. Jumlah pada tahun 2018 sebesar 34,05%, pada tahun2019 sebesar 32,28%, dan pada tahun 2020 sebesr 33,67%. Dan pada tabel di bawahini dapat kitalihat jumlah konsumen yang telah mendaftardalam pembuatan SPPL yaitu:

Tabel 1.3
Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang
Jumlah Konsumen Yang Mendaftar SPPL
Tahun 2018-2020

No	Tahun	Jumlah Konsumen Yang Mendaftar SPPL	Persen (%)
1	2018	474	34,00
2	2019	452	32,43
3	2020	468	33,57
Total		1.394	100

Sumber: Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang 2018-2020.

Dalam tabel di atas dapat dilihat jumlah konsumen yang mendaftar SPPL pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang setiap tahun. Ada beberapa faktor keluhan dari penggunaan jasa pelayanan pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL) pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang berdasarkan wawancara dengan Bapak H. EDY HARMAINI, SE, M. Si. selaku pimpinan di dinas lingkungan hidup kabupaten sintang, diketahui bahwa ada beberapa keluhan konsumen yaitu persyaratan yang begitu banyak, berkas yang lama di proses, ketidaktepatan survei lokasi.

Dan dalam wawancara ini juga saya lakukan terhadap salah satu konsumen yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan yang di berikan oleh DLH kurang maksimal karena, tidak adanya tempat parkir bagi setiap konsumen sehingga menyatu dengan parkir karyawan, kurangnya keterlitan petugas dalam mengecek berkas-berkas atau dokumen, ketidak tepatan waktu dalam menyelesaikan berkas/dokumen dan ketidak tepatan waktu dalam survei lapangan.

Dan berdasarkan wawancara yang saya lakukan antar pimpinan dan konsumen maka berdasarkan permasalahan diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul ‘‘Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL) Pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang’’

B. Permasalahan

Berdasarkan latar belakang penelitian yang telah penulis paparkan, maka yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah ‘‘Bagaimana kualitas pelayanan dalam pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL) pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang’’.

C. Pembatasan Masalah

Dalam memperkecil ruang lingkup permasalahan sehingga pembahasnya dapat lebih jelas dan terarah. Oleh karena itu, untuk mendukung hasil yang baik, maka penulis membatasi masalah dalam penelitian ini dengan 5 (lima)

dimensi kualitas Pelayanan yaitu, Bukti fisik (*tangibles*), Keandalan (*reliability*), Daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*).

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan permasalahan yang telah ditemukan di atas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL) pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang”.

E. Manfaat Penelitian

1. Manfaat bagi peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan, sumber informasi dan bahan referensi bagi penelitian selanjutnya serta dapat menerapkan teori-teori yang diperoleh selama melakukan perkuliahan, menambah pengalaman dalam memasuki dunia kerja serta juga diharapkan sebagai sarana pengembangan ilmu pengetahuan yang tidak didapatkan di lingkungan kampus.

2. Manfaat bagi instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat membantu memberikan evaluasi instansi dan memberikan masukan terhadap instansi dalam meningkatkan pelayanan pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL).

3. Manfaat bagi Almamater

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan referensi dan literatur selanjutnya bagi rekan rekan mahasiswa/i yang akan melakukan penelitian selanjutnya.

F. Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2017:60) mengemukakan bahwa, kerangka pemikiran merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting.

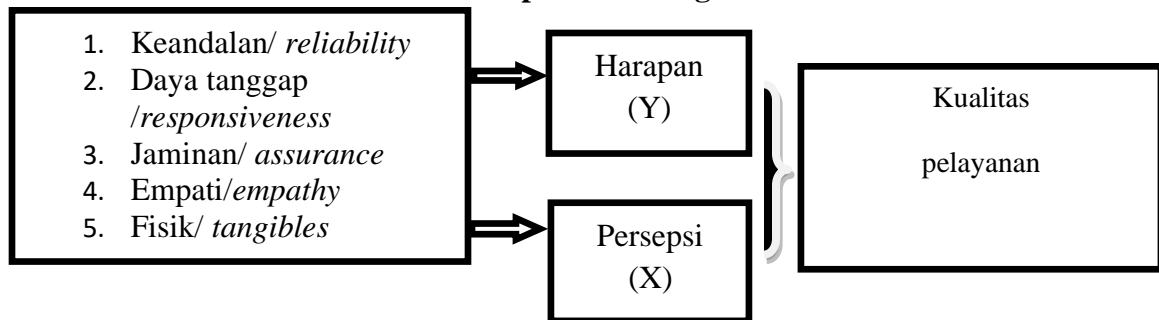
Dalam hubungan dengan penciptaan nilai kepuasan bagi konsumen, dimensi-dimensi yang menjadi fokus pada kualitas pelayanan yang di kemukakan oleh Sengadji (2002:100) antara lain:

1. Keandalan (*reliability*): yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan kemampuan untuk dipercaya, terutama memberikan jasa secara tepat waktu, dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan dan tanpa melakukan kesalahan.
2. Daya tanggap (*responsiveness*); yaitu kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa di butuhkan konsumen.
3. Jaminan (*assurance*); mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguraguan.
4. Empati (*empathy*); yang meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan kesulitan konsumen, komunikasi yang baik atau hubungan.
5. Produk fisik (*tangibles*); tersedia fasilitas fisik, perlengkapan, dan sarana komunikasi, dan lain lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

Adapun kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran

**Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Surat Pernyataan
Pengelolaan Lingkungan (SPPL) Pada Dinas Lingkungan Hidup
Kabupaten Sintang**



Berdasarkan Gambar 1.1 diatas dapat dilihat bahwa kerangka pemikiran dalam penelitian mengacu pada 5 dimenis kualitas jasa,dan dalam penelitian ini pula menggunakan analisis servqual.

Dalam penelitian ini, ada beberapa penelitian terdahulu seperti sebagai berikut;

1. Menurut hasil penelitian I Nyoman Nurcaya yang berjudul “analisis kualitas pelayanan rumah sakit di provinsi Bali” (2008).bahwa hasil analisis kesenjangan (gap) terhadap kualitas pelayanan menunjukkan bahwa terdapat kesenjangan antara kualitas pelayanan yang diberikan rumah sakit dengan yang diharapkan pasien. kesenjangan terjadi pada semua rumah sakit dan untuk kelima dimensi kualitas pelayanan.
2. Menurut hasil penelitian Nuramrulloh, Bayu Azharudin Yang Berjudul ‘‘Kualitas Pelayanan Spbu Universitas Muhammadiyah Malang.’’(2018).Bahwa kualitasKualitas Layanan yang terdiri dari Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Keandalan), Responsiveness (Daya tanggap),

Assurance (Jaminan & Kepastian), Empathy (Perhatian) yang dilakukan oleh SPBU Muhammadiyah Malang dinyatakan baik.

3. Menurut hasil penelitian Nurhafizah “Analisis Kualitas Pelayanan SPBU pada PT.Amin Perkasa Sintang” (2019). bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT.AMIN PERKASA SINTANG kepada konsumen tidak berkualitas.

G. Metode Penelitian

1. Jenis penelitian

Menurut Sugiyono (2013:7) metode penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk memenuhi nilai variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Selain itu penelitian menggunakan metode deskriptif pendekatan kuantitatif.

Menurut Sugiyono (2017:8) metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/ *statistic*, dengan tujuan hipotesis yang ditetapkan.

Penelitian kuantitatif deskriptif dalam penelitian ini dilakukan untuk memenuhi nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel yang lain.

2. Teknik pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahap penelitian yang dimana menggunakan beberapa teknik dalam pengumpulannya yaitu menggunakan data primer dan data sekunder.

a. Data Primer

Menurut Syofian Siregar (2014:37) "Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan". Dalam penelitian ini penulis menggunakan beberapa cara untuk mendapatkan data diantaranya sebagai berikut :

1) Teknik Wawancara.

Menurut Ridwan (2010:56): "Wawancara adalah suatu cara mengumpulkan data yang digunakan untuk memperoleh informasi langsung dari sumbernya". Wawancara dalam penelitian yaitu dengan mengumpulkan data yang dilakukan dengan cara komunikasi langsung dengan kepala pimpinan DLH Kab.Sintang. guna untuk mendapatkan

informasi dalam rangka menanyakan keluhan konsumen terhadap pelayanan pada pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL).

2) Kuesioner

Menurut Sukardi (2003:76): "Kuesioner sering disebut angket dimana terdapat beberapa macam pertanyaan yang berhubungan erat dengan masalah peneliti yang hendak dipecahkan, disusun, dan disebarkan ke responden untuk memperoleh informasi di lapangan".

Dalam penelitian ini kuesioner akan disebarkan kepada seluruh konsumen yang pernah membuat surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL) pada Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang.

b. Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2012:141) "Sumber sekunder adalah sumber data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku-buku, serta dokumen".

Data sekunder yang diperoleh dari kegiatan penelitian yang dilakukan dengan cara menelaah sejumlah buku dan dokumen yang berhubungan dengan masalah yang diteliti, salah satunya pembukuan daftar konsumen di dinas lingkungan hidup.

3. Populasi Dan Sampel

a. Populasi

Menurut Margono (2004), Populasi adalah keseluruhan data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Dalam penelitian ini jumlah keseluruhan konsumen yang pernah membuat surat pernyataan pengelolaan lingkungan dari tahun 2018 sampai 2020 yaitu sebanyak 1.369 konsumen.

b. Sampel

Menurut Sujarweni (2019: 80) "Sampel adalah bagian dari sejumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan untuk penelitian. Dalam penelitian ini, jumlah populasi diketahui jumlahnya, maka untuk menentukan sampel menggunakan rumus Isaac and Michael dalam Sugiyono (2019 137), yaitu sebagai berikut :

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

Keterangan:

n = Jumlah sampel yang diperlukan

N= Jumlah populasi

e = Tingkat kesalahan sampel (sampling error), biasanya 5%

$$n = \frac{1.369}{1+1.369(10\%)^2} = 93,19 \text{ Responden}$$

Yang menjadi sampel adalah 93,19 orang. Untuk memudahkan penelitian maka peneliti mengambil 100 Responden dengan kriteria responden yang pernah kali menggunakan jasa pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL)

4. Alat Analisis.

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2004 : 75) : “validitas atau hasil menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfilly measure the phenomenom*)”.

Rumus yang digunakan untuk uji validitas konstruk dengan tehnik *prouct moment*, yaitu :

$$r = \frac{n(\sum xy) - (\sum x \sum y)}{[\sqrt{n\sum X^2 - (\sum X)^2}] [\sqrt{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2}]}$$

Keterangan:

X = skor pertanyaan

Y = skor total

n = Jumlah Responden

Kreteria penguji adalah sebagai berikut :

- Jika r hitung $> r$ tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika r hitung $< r$ tabel (uji dua sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Cara mengukur validitas ini di lakukan dengan cara korelasi atau sekor masing masing variabel dengan sekor total yang dimana penguji validitas ini menggunakan program statistik melalui tehnik *pearson product moment* (r) dan tingkat kepercayaan 95% pertanyaan itu dikatakan valid dengan nilai terbesar dari R tabel yaitu $> 0,361$ yang dimana tingkat kesalahan atau tingkat valid minimal 5% adapun tempat yang dijadikan valid yaitu pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang. Didapati bahwa kuesioner harapan 22 yang valid sedang kuesioner persepsi juga mendapat kan 22 yang valid.

2) Uji realibilitas

Menurut Syofian Siregar (2014 : 87) “Reliabilitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila

dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Dengan menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* maka suatu instrumen penelitian dikatakan reliabel, bila koefisien reliabilitas (r_{11}) > 0,6. Rumus yang digunakan untuk menentukan reliabilitas instrumen adalah sebagai berikut :

$$r_{11} = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_1^2} \right]$$

keterangan:

r_{11} = koefisien reliabilitas

k = Jumlah butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = Jumlah varian butir

σ_1^2 = Varian total

Kriteria uji reliabilitas :

1. Jika Cronbach's alpha > 0,6 (artinya variabel dinyatakan reliabel)
2. Jika Cronbach's alpha < 0,6 (artinya variabel dinyatakan tidak reliabel).

b. Servqual

Dalam penentuan bobot jawaban mengenai kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang, maka di gunakan skala likert. Menurut Sugiyono (2016) “ Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, Pendapat dan

persepsi seseorang atau kelompok orang atau fenomena sosial.

Sekaligus dapat dilihat pada Tabel berikut:

Tabel 1.4
Bobot penilaian

Harapan		Persepsi	
Pengukuran	Bobot	Pengukuran	Bobot
Sangat Baik	5	Sangat Baik	5
Baik	4	Baik	4
Kurang Baik	3	Kurang Baik	3
Tidak Baik	2	Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1	Sangat Tidak Baik	1

Sumber :Sugiyono (2016)

Masing-masing atribut penentuan kualitas jasa ditentukan peringkat kepentingan rata rata dengan variasi nilai 1 hingga 5. Skor *Servqual* dapat dihitung dengan menggunakan rumus menurut Tjiptono (2007; 275) sebagai berikut.

$$\text{Skor Servqual (Q)} = \text{Skor Persepsi (P)} - \text{Skor Harapan (E)}$$

Data yang di peroleh dari kuesioner yang berisi harapan dan persepsi konsumendi Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dianalisis sebagai berikut:

- a. *Item-by-item-analysis*, yaitu yang dilakukan terhadap setiap atribut layanan secara individu berkenaan dengan kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang.
- b. *Dimension-by-dimension analysis*, yaitu analisis yang dilakukan terhadap setiap dimensi pelayanan secara individual berkenaan dengan Kualitas Pelayanan Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang.
- c. Perhitungan ukuran tunggal kualitas pelayanan atau gap Servqual, yaitu analisis yang dilakukan untuk menghitung kesenjangan (gap) secara keseluruhan terhadap dimensi dan atribut Pelayanan Di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang.

Dari hasil perhitungan skor Servqual terhadap atribut dan dimensi pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang tersebut, maka langkah selanjutnya adalah melakukan interpretasi terhadap kualitas pelayanan di Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dengan ketentuan sebagai berikut:

- a) Jika skor harapan > persepsi, maka akan diperoleh nilai negatif (-), artinya kualitas pelayanan pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan yang diberikan oleh dinas lingkungan hidup kabupaten Sintang tidak sesuai dengan keinginan pelanggan, tidak baik.

- b) Jika skor harapan persepsi, maka akan diperoleh nilai positif (+), artinya kualitas pelayanan di SPPL yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup sangat baik.
- c) Jika skor harapan skor persepsi, maka akan diperoleh nilai nol (0), artinya kualitas pelayanan di SPPL yang diberikan oleh Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang adalah baik.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada Bab-bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh petugas Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang pada pembuatan surat SPPL kepada konsumen kurang memuaskan hal ini dapat dilihat pada Skor perhitungan ServQual (GAP) rata-rata dimensi layanan adalah -1,04, sedangkan nilai (GAP) terbesar adalah 1,21 yaitu dimensi Empati (*Empathy*) sedangkan nilai (GAP) terkecil sebesar -0,9 yaitu dimensi Jaminan (*Assurance*) Hal ini menunjukkan bahwa perlu lebih diprioritaskan layanan sesuai yang dijanjikan secara meyakinkan dan akurat untuk meningkatkan keinginan konsumen.

B. Saran

Setelah menguraikan kesimpulan, maka penulis mencoba memberikan saran-saran sebagai masukan dan bahan pertimbangan bagi Petugas Pelayanan Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang dan diharapkan dapat bermanfaat untuk masa sekarang maupun untuk masa yang akan datang. Adapun saran tersebut adalah:

1. Untuk Dinas Lingkungan Hidup supaya dapat lebih memahami keinginan para konsumen sehingga mampu memuaskan para konsumen

nya ,karena konsumen yang puasa akan menjadi loyal dan loyalitas merupakan asset berharga bagi perusahaan maupun instansi daerah.

2. Sebaiknya meningkatkan kembali mutu SOP untuk para Pegawai dalam melayani konsumen karena dalam penelitian ini dari 5 dimensi pelayanan masih sangat kurang untuk memenuhi standar pelayanan .
3. Para pegawai Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang harus selalu meninjau kebutuhan dan keinginan konsumen dari semua dimensi pelayanan agar konsumen dapat mempertahankan loyalitasnya.
4. Sebaiknya para pegawai Dinas Lingkungan Hidup harus menekankan kembali pelayanan pada dimensi Jaminan (*Assurance*) karena dalam dimensi ini para konsumen menilai sangat kurang.

DAFTAR PUSTAKA

DLH, 2021, Data konsumen Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten Sintang 2018 2020. Sintang.

Kotler, Philip, 2000, ***Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium***, Jilid 2, Prenhalindo, Jakarta

Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2012, ***Marketing Management***, 13 Th Edition, Pearson Prentice Hall, Inc, New Jersey.

Nurhafizah, 2019, *Analisis Kualitas Pelayanan Spbu Pada Pt. Amin Perkasa Sintang*. Sintang, Skripsi. Universitas Muhammadiyah Pontianak

Sofjan Assauri, M.B.A. 2019, *Manajemen Pemasaran Dasar, Konsep, Strategi*. PT. Raja Grafindo Persada. Depok.

Siregar, Syofian. 2012. ***Statistika Deskriptif untuk Penulisan***. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Saodah, 2018. *Analisis Pengaruh Kepuasan Terhadap Loyalitas Konsumen Kamar Standar Hotel Setia Di Kabupaten Sintang*, Sintang. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Pontianak.

Tjiptono, Fandy, 2003, *Strategi Pemasaran*, Edisi Kedua, Andi Offset, Yogyakarta.

Tjiptono, Fandy, Dan Gregorius Chandra, 2005, ***Service, Quality Dan Satisfaction***, Andi, Yogyakarta.

Lampiran Uji Reliabilitas Variabel (X)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.893	22

Lampiran Uju Reliabilitas Variabel (Y)

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	100	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	100	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	22

Lampiran Uji Validitas Variabel X

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	X17	X18	X19	X20	X21	X22	total
X1	Pearson Correlation	1	.396**	.408**	.272**	-.035	.187	.115	-.011	-.004	-.058	.160	.308**	.308**	.063	.053	.120	.095	.118	.134	.017	.112	.003	.291**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.006	.726	.063	.255	.911	.971	.566	.111	.002	.002	.536	.598	.235	.346	.244	.185	.868	.268	.977	.003
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2	Pearson Correlation	.396**	1	.365**	.347**	.164	.235*	.128	.050	.151	.326**	.343**	.310**	.253*	.375**	.157	.166	.157	.304**	.100	.152	.330**	.153	.486**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.104	.019	.206	.623	.134	.001	.000	.002	.011	.000	.118	.099	.118	.002	.323	.131	.001	.129	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X3	Pearson Correlation	.408**	.365**	1	.397**	.059	.293**	.131	.272**	.246*	.190	.240*	.226*	.223*	.253*	.254*	.277**	.324**	.252*	.229*	.148	.004	.176	.483**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.557	.003	.192	.006	.014	.058	.016	.024	.026	.011	.011	.005	.001	.011	.022	.142	.967	.081	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X4	Pearson Correlation	.272**	.347**	.397**	1	.235*	.313**	.283**	.204*	.257**	.306**	.264**	.238*	.169	.350**	.433**	.131	.156	.171	.136	.263**	.202*	.215*	.515**
	Sig. (2-tailed)	.006	.000	.000		.019	.002	.004	.042	.010	.002	.008	.017	.093	.000	.000	.195	.120	.090	.177	.008	.044	.031	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X5	Pearson Correlation	-.035	.164	.059	.235*	1	.068	.035	.349**	.216*	.447**	.245*	.155	.070	.312**	.311**	.145	0,000	.152	.155	0,000	.473**	.392**	.424**
	Sig. (2-tailed)	.726	.104	.557	.019		.504	.730	.000	.031	.000	.014	.124	.490	.002	.002	.149	1,000	.130	.125	1,000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X6	Pearson Correlation	.187	.235*	.293**	.313**	.068	1	.406**	.366**	.385**	.204*	.273**	.293**	.397**	.301**	.226*	.301**	.265**	.366**	.287**	.381**	.317**	.228*	.568**
	Sig. (2-tailed)	.063	.019	.003	.002	.504		.000	.000	.000	.041	.006	.003	.000	.002	.024	.002	.008	.000	.004	.000	.001	.023	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X7	Pearson Correlation	.115	.128	.131	.283**	.035	.406**	1	.502**	.413**	.287**	.191	.248*	.259**	.196	.368**	.309**	.286**	.223*	.325**	.431**	.315**	.253*	.536**

	Sig. (2-tailed)	,255	,206	,192	,004	,730	,000		,000	,000	,004	,057	,013	,009	,051	,000	,002	,004	,026	,001	,000	,001	,011	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X8	Pearson Correlati on	- ,011	,050	,272 **	,204 *	,349 **	,366 **	,502 **	1	,523 **	,381 **	,274 **	,321 **	,341 **	,297 **	,245 *	,378 **	,327 **	,449 **	,463 **	,352 **	,350 **	,457 **	,641 **
	Sig. (2-tailed)	,911	,623	,006	,042	,000	,000	,000		,000	,000	,006	,001	,001	,003	,014	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X9	Pearson Correlati on	- ,004	,151	,246 *	,257 **	,216 *	,385 **	,413 **	,523 **	1	,377 **	,220 *	,275 **	,300 **	,158	,319 **	,494 **	,391 **	,503 **	,352 **	,319 **	,167	,257 **	,592 **
	Sig. (2-tailed)	,971	,134	,014	,010	,031	,000	,000	,000		,000	,028	,006	,002	,117	,001	,000	,000	,000	,000	,001	,096	,010	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X10	Pearson Correlati on	- ,058	,326 **	,190	,306 **	,447 **	,204 *	,287 **	,381 **	,377 **	1	,200 *	,131	,217 *	,444 **	,243 *	,319 **	,274 **	,228 *	,194	,215 *	,408 **	,423 **	,574 **
	Sig. (2-tailed)	,566	,001	,058	,002	,000	,041	,004	,000	,000		,046	,193	,030	,000	,015	,001	,006	,023	,053	,031	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X11	Pearson Correlati on	,160	,343 **	,240 *	,264 **	,245 *	,273 **	,191	,274 **	,220 *	,200 *	1	,479 **	,349 **	,291 **	,313 **	,360 **	,148	,372 **	,156	,134	,345 **	,204 *	,529 **
	Sig. (2-tailed)	,111	,000	,016	,008	,014	,006	,057	,006	,028	,046		,000	,000	,003	,002	,000	,141	,000	,120	,183	,000	,042	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X12	Pearson Correlati on	,308 **	,310 **	,226 *	,238 *	,155	,293 **	,248 *	,321 **	,275 **	,131	,479 **	1	,734 **	,425 **	,509 **	,444 **	,327 **	,521 **	,376 **	,366 **	,389 **	,245 *	,666 **
	Sig. (2-tailed)	,002	,002	,024	,017	,124	,003	,013	,001	,006	,193	,000		,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,014	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X13	Pearson Correlati on	,308 **	,253 *	,223 *	,169	,070	,397 **	,259 **	,341 **	,300 **	,217 *	,349 **	,734 **	1	,439 **	,478 **	,447 **	,437 **	,510 **	,438 **	,392 **	,257 **	,227 *	,656 **
	Sig. (2-tailed)	,002	,011	,026	,093	,490	,000	,009	,001	,002	,030	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,010	,023	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X14	Pearson Correlati on	,063	,375 **	,253 *	,350 **	,312 **	,301 **	,196	,297 **	,158	,444 **	,291 **	,425 **	,439 **	1	,439 **	,301 **	,206 *	,306 **	,238 *	,312 **	,387 **	,418 **	,625 **
	Sig. (2-tailed)	,536	,000	,011	,000	,002	,002	,051	,003	,117	,000	,003	,000	,000		,000	,002	,040	,002	,017	,002	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

X1 5	Pearson Correlati on	,053	,157	.254 _*	.433 _{**}	.311 _{**}	.226 _*	.368 _{**}	.245 _*	.319 _{**}	.243 _*	.313 _{**}	.509 _{**}	.478 _{**}	.439 _{**}	1	.439 _{**}	.349 _{**}	.319 _{**}	.238 _*	.384 _{**}	.253 _*	.236 _*	.612 _{**}
	Sig. (2- tailed)	,598	,118	,011	,000	,002	,024	,000	,014	,001	,015	,002	,000	,000	,000		,000	,000	,001	,017	,000	,011	,018	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 6	Pearson Correlati on	,120	,166	.277 _{**}	,131	,145	.301 _{**}	.309 _{**}	.378 _{**}	.494 _{**}	.319 _{**}	.360 _{**}	.444 _{**}	.447 _{**}	.301 _{**}	.439 _{**}	1	.611 _{**}	.591 _{**}	.453 _{**}	.386 _{**}	.202 _*	.213 _*	.652 _{**}
	Sig. (2- tailed)	,235	,099	,005	,195	,149	,002	,002	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,002	,000		,000	,000	,000	,000	,043	,033	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 7	Pearson Correlati on	,095	,157	.324 _{**}	,156	### #	.265 _{**}	.286 _{**}	.327 _{**}	.391 _{**}	.274 _{**}	,148	.327 _{**}	.437 _{**}	.206 _*	.349 _{**}	.611 _{**}	1	.454 _{**}	.465 _{**}	.345 _{**}	,045	.236 _*	.551 _{**}
	Sig. (2- tailed)	,346	,118	,001	,120	### #	,008	,004	,001	,000	,006	,141	,001	,000	,040	,000	,000		,000	,000	,000	,660	,018	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 8	Pearson Correlati on	,118	.304 _{**}	.252 _*	,171	,152	.366 _{**}	.223 _*	.449 _{**}	.503 _{**}	.228 _*	.372 _{**}	.521 _{**}	.510 _{**}	.306 _{**}	.319 _{**}	.591 _{**}	.454 _{**}	1	.525 _{**}	.459 _{**}	.290 _{**}	.267 _{**}	.667 _{**}
	Sig. (2- tailed)	,244	,002	,011	,090	,130	,000	,026	,000	,000	,023	,000	,000	,000	,002	,001	,000	,000		,000	,000	,003	,007	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1 9	Pearson Correlati on	,134	,100	.229 _*	,136	,155	.287 _{**}	.325 _{**}	.463 _{**}	.352 _{**}	,194	,156	.376 _{**}	.438 _{**}	.238 _*	.238 _*	.453 _{**}	.465 _{**}	.525 _{**}	1	.516 _{**}	,102	.235 _*	.560 _{**}
	Sig. (2- tailed)	,185	,323	,022	,177	,125	,004	,001	,000	,000	,053	,120	,000	,000	,017	,017	,000	,000	,000		,000	,314	,019	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 0	Pearson Correlati on	,017	,152	,148	.263 _{**}	### #	.381 _{**}	.431 _{**}	.352 _{**}	.319 _{**}	.215 _*	,134	.366 _{**}	.392 _{**}	.312 _{**}	.384 _{**}	.386 _{**}	.345 _{**}	.459 _{**}	.516 _{**}	1	.297 _{**}	.243 _*	.567 _{**}
	Sig. (2- tailed)	,868	,131	,142	,008	### #	,000	,000	,000	,001	,031	,183	,000	,000	,002	,000	,000	,000	,000	,000		,003	,015	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 1	Pearson Correlati on	,112	.330 _{**}	,004	.202 _*	.473 _{**}	.317 _{**}	.315 _{**}	.350 _{**}	,167	.408 _{**}	.345 _{**}	.389 _{**}	.257 _{**}	.387 _{**}	.253 _*	.202 _*	,045	.290 _{**}	,102	.297 _{**}	1	.384 _{**}	.553 _{**}
	Sig. (2- tailed)	,268	,001	,967	,044	,000	,001	,001	,000	,096	,000	,000	,000	,010	,000	,011	,043	,660	,003	,314	,003		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X2 2	Pearson Correlati on	,003	,153	,176	.215 _*	.392 _{**}	.228 _*	.253 _*	.457 _{**}	.257 _{**}	.423 _{**}	.204 _*	.245 _*	.227 _*	.418 _{**}	.236 _*	.213 _*	.236 _*	.267 _{**}	.235 _*	.243 _*	.384 _{**}	1	.552 _{**}

[illegible]

Lampiran Uji Validitas Varibel (Y)

Correlations																								
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22	total
Y1	Pearson Correlation	1	.474**	.423**	.470**	.048	.110	1.000**	.474**	.423**	.470**	.048	.110	1.000**	.474**	.423**	.470**	.048	.110	.423**	.470**	.048	.110	.663**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.637	.274	0.000	.000	.000	.000	.637	.274	0.000	.000	.000	.000	.637	.274	.000	.000	.637	.274	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y2	Pearson Correlation	.474**	1	.537**	.667**	-.113	.118	.474**	1.000**	.537**	.667**	-.113	.118	.474**	1.000**	.537**	.667**	-.113	.118	.537**	.667**	-.113	.118	.707**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.263	.244	.000	0.000	.000	.000	.263	.244	.000	0.000	.000	.000	.263	.244	.000	.000	.263	.244	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y3	Pearson Correlation	.423**	.537**	1	.600**	.010	.062	.423**	.537**	1.000**	.600**	.010	.062	.423**	.537**	1.000**	.600**	.010	.062	1.000**	.600**	.010	.062	.769**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.918	.540	.000	.000	0.000	.000	.918	.540	.000	.000	0.000	.000	.918	.540	0.000	.000	.918	.540	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y4	Pearson Correlation	.470**	.667**	.600**	1	.115	.151	.470**	.667**	.600**	1.000**	.115	.151	.470**	.667**	.600**	1.000**	.115	.151	.600**	1.000**	.115	.151	.828**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.255	.134	.000	.000	.000	###	.255	.134	.000	.000	.000	0.000	.255	.134	.000	0.000	.255	.134	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y5	Pearson Correlation	.048	-.113	.010	.115	1	-.038	.048	-.113	.010	.115	1.000**	-.038	.048	-.113	.010	.115	1.000**	-.038	.010	.115	1.000**	-.038	.326**
	Sig. (2-tailed)	.637	.263	.918	.255		.704	.637	.263	.918	.255	0.000	.704	.637	.263	.918	.255	0.000	.704	.918	.255	0.000	.704	.000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y6	Pearson Correlation	.110	.118	.062	.151	-.038	1	.110	.118	.062	.151	-.038	1.000**	.110	.118	.062	.151	-.038	1.000**	.062	.151	-.038	1.000**	.329**

	Sig. (2-tailed)	,274	,244	,540	,134	,704		,274	,244	,540	,134	,704	0,00 0	,274	,244	,540	,134	,704	0,00 0	,540	,134	,704	0,00 0	,00 1
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	
Y7	Pearso n Correla tion	1.00 0**	.474 **	.423 **	.470 **	,048	,110	1	.474 **	.423 **	.470 **	,048	,110	1.00 0**	.474 **	.423 **	.470 **	,048	,110	.423 **	.470 **	,048	,110	.66 3**
	Sig. (2-tailed)	0,00 0	,000	,000	,000	,637	,274		,000	,000	,000	,637	,274	0,00 0	,000	,000	,000	,637	,274	,000	,000	,637	,274	,00 0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y8	Pearso n Correla tion	.474 **	1.00 0**	.537 **	.667 **	- ,113	,118	.474 **	1	.537 **	.667 **	- ,113	,118	.474 **	1.00 0**	.537 **	.667 **	- ,113	,118	.537 **	.667 **	- ,113	,118	.70 7**
	Sig. (2-tailed)	,000	0,00 0	,000	,000	,263	,244	,000		,000	,000	,263	,244	,000	0,00 0	,000	,000	,263	,244	,000	,000	,263	,244	,00 0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y9	Pearso n Correla tion	.423 **	.537 **	1.00 0**	.600 **	,010	,062	.423 **	.537 **	1	.600 **	,010	,062	.423 **	.537 **	1.00 0**	.600 **	,010	,062	1.00 0**	.600 **	,010	,062	.76 9**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	### #	,000	,918	,540	,000	,000		,000	,918	,540	,000	,000	0,00 0	,000	,918	,540	0,00 0	,000	,918	,540	,00 0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y10	Pearso n Correla tion	.470 **	.667 **	.600 **	1.00 0**	,115	,151	.470 **	.667 **	.600 **	1	,115	,151	.470 **	.667 **	.600 **	1.00 0**	,115	,151	.600 **	1.00 0**	,115	,151	.82 8**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	### #	,255	,134	,000	,000	,000		,255	,134	,000	,000	,000	0,00 0	,255	,134	,000	0,00 0	,255	,134	,00 0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y11	Pearso n Correla tion	,048	- ,113	,010	,115	1.00 0**	- ,038	,048	- ,113	,010	,115	1	- ,038	,048	- ,113	,010	,115	1.00 0**	- ,038	,010	,115	1.00 0**	- ,038	.32 6**
	Sig. (2-tailed)	,637	,263	,918	,255	### #	,704	,637	,263	,918	,255		,704	,637	,263	,918	,255	0,00 0	,704	,918	,255	0,00 0	,704	,00 1
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y12	Pearso n Correla tion	,110	,118	,062	,151	- ,038	1.00 0**	,110	,118	,062	,151	- ,038	1	,110	,118	,062	,151	- ,038	1.00 0**	,062	,151	- ,038	1.00 0**	.32 9**
	Sig. (2-tailed)	,274	,244	,540	,134	,704	### #	,274	,244	,540	,134	,704		,274	,244	,540	,134	,704	0,00 0	,540	,134	,704	0,00 0	,00 1
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Y1 3	Pearson Correlation	1.00 0**	.474 **	.423 **	.470 **	,048	,110	1.00 0**	.474 **	.423 **	.470 **	,048	,110	1	.474 **	.423 **	.470 **	,048	,110	.423 **	.470 **	,048	,110	.66 3**
	Sig. (2- tailed)	0,00 0	,000	,000	,000	,637	,274	0,00 0	,000	,000	,000	,637	,274		,000	,000	,000	,637	,274	,000	,000	,637	,274	,00 0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1 4	Pearson Correlation	.474 **	1.00 0**	.537 **	.667 **	- ,113	,118	.474 **	1.00 0**	.537 **	.667 **	- ,113	,118	.474 **	1	.537 **	.667 **	- ,113	,118	.537 **	.667 **	- ,113	,118	.70 7**
	Sig. (2- tailed)	,000	0,00 0	,000	,000	,263	,244	,000	0,00 0	,000	,000	,263	,244	,000		,000	,000	,263	,244	,000	,000	,263	,244	,00 0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1 5	Pearson Correlation	.423 **	.537 **	1.00 0**	.600 **	,010	,062	.423 **	.537 **	1.00 0**	.600 **	,010	,062	.423 **	.537 **	1	.600 **	,010	,062	1.00 0**	.600 **	,010	,062	.76 9**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	### #	,000	,918	,540	,000	,000	0,00 0	,000	,918	,540	,000	,000		,000	,918	,540	0,00 0	,000	,918	,540	,00 0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1 6	Pearson Correlation	.470 **	.667 **	.600 **	1.00 0**	,115	,151	.470 **	.667 **	.600 **	1.00 0**	,115	,151	.470 **	.667 **	.600 **	1	,115	,151	.600 **	1.00 0**	,115	,151	.82 8**
	Sig. (2- tailed)	,000	,000	,000	### #	,255	,134	,000	,000	,000	### #	,255	,134	,000	,000	,000		,255	,134	,000	0,00 0	,255	,134	,00 0
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1 7	Pearson Correlation	,048	- ,113	,010	,115	1.00 0**	- ,038	,048	- ,113	,010	,115	1.00 0**	- ,038	,048	- ,113	,010	,115	1	- ,038	,010	,115	1.00 0**	- ,038	.32 6**
	Sig. (2- tailed)	,637	,263	,918	,255	### #	,704	,637	,263	,918	,255	0,00 0	,704	,637	,263	,918	,255		,704	,918	,255	0,00 0	,704	,00 1
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1 8	Pearson Correlation	,110	,118	,062	,151	- ,038	1.00 0**	,110	,118	,062	,151	- ,038	1.00 0**	,110	,118	,062	,151	- ,038	1	,062	,151	- ,038	1.00 0**	.32 9**
	Sig. (2- tailed)	,274	,244	,540	,134	,704	### #	,274	,244	,540	,134	,704	0,00 0	,274	,244	,540	,134	,704		,540	,134	,704	0,00 0	,00 1
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
Y1 9	Pearson Correlation	.423 **	.537 **	1.00 0**	.600 **	,010	,062	.423 **	.537 **	1.00 0**	.600 **	,010	,062	.423 **	.537 **	1.00 0**	.600 **	,010	,062	1	.600 **	,010	,062	.76 9**

[illegible]

NO	Indikator	persepsi Responden					Jum	Rata-Rata	Harapan Responden					Jum	Rata-rata	Gap
		1	2	3	4	5			1	2	3	4	5			
1	Item 1	1	5	76	18	0	311	3,11	0	0	0	16	84	484	4,84	-1,73
2	item 2	0	5	73	22	0	317	3,17	0	0	5	71	24	419	4,19	-1,02
3	Item 3	0	5	73	22	0	317	3,17	0	0	6	75	19	413	4,13	-0,96
4	Item 4	0	11	68	21	0	310	3,1	0	0	20	64	16	396	3,96	-0,86
Rata-Rata							314	3,14	Rata-Rata					428	4,28	-1,14
5	item 1	0	25	57	18	0	293	2,93	0	0	4	76	20	416	4,16	-1,23
6	item 2	0	3	75	21	1	320	3,2	0	0	23	71	6	383	3,83	-0,63
7	item 3	0	5	66	28	1	325	3,25	0	0	0	16	84	484	4,84	-1,59
8	item 4	0	2	68	30	0	328	3,28	0	0	5	71	24	419	4,19	-0,91
Rata-Rata							317	3,17	Rata-Rata					426	4,26	-1,09
9	item 1	1	12	66	21	0	307	3,07	0	0	6	75	19	413	4,13	-1,06
10	item 2	0	7	74	19	0	312	3,12	0	0	20	64	16	396	3,96	-0,84
11	item 3	0	10	62	28	0	318	3,18	0	0	4	76	20	416	4,16	-0,98
12	item 4	0	7	74	19	0	312	3,12	0	0	23	71	6	383	3,83	-0,71
Rata-Rata							312	3,12	Rata-rata					402	4,02	-0,9
13	item 1	0	1	74	25	0	324	3,24	0	0	0	16	84	484	4,84	-1,6
14	item 2	0	1	75	24	0	323	3,23	0	0	20	64	16	396	3,96	-0,73
15	item 3	0	6	70	24	0	318	3,18	0	0	4	75	20	416	4,16	-0,98
16	item 4	0	14	66	20	0	306	3,06	0	0	23	71	6	383	3,83	-0,77
17	item 5	1	27	53	19	0	290	2,9	0	0	0	16	84	484	4,84	-1,94
Rata-Rata							312	3,12	Rata- Rata					433	4,33	-1,21
18	Item 1	0	1	67	32	0	331	3,31	0	0	5	71	24	419	4,19	-0,88
19	Item 2	0	7	70	23	0	316	3,16	0	0	6	75	19	413	4,13	-0,97
20	Item 3	0	6	57	37	0	331	3,31	0	0	20	64	16	396	3,96	-0,65
21	Item 4	0	6	71	23	0	317	3,17	0	0	4	76	20	416	4,16	-0,99
22	Item 5	0	17	66	17	0	300	3	0	0	23	71	6	383	3,83	-0,83
Rata-Rata							319	3,19	Rata-Rata					405	4,05	-0,86
Jumlah							8500	85	Jumlah					11306	11,306	73,694
Rata-Rata							314,815	31,4815	Rata-Rata					418,741	41,8741	-10,3926

LAMPIRAN 1

KUESIONER PENELITIAN

Kuesioner ini di ajukan dalam rangka penyusunan proposal dengan judul analisis kualitas pelayanan dalam pembuatan surat pernyataan pengelolaan lingkungan (SPPL) pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang. kami mohon bantuan bapak/ibu/saudari/i selaku pengguna jasa pelayanan pembuatan surat Sppl pada dinas lingkungan hidup kabupaten sintang berkenan meluangkan waktu untuk mengisi daftar pertanyaan yang tersedia sebagai sumber informasi yang akan saya gunakan dalam penelitian. atas kesediaan bapak/ibu/saudari/i saya ucapkan terimakasih.

Hormat saya

Yuniarnik sapitri

BAGIAN I : IDENTIFIKASI RESPONDEN

Nama :

Jenis Kelamin : P ☐ / W ☐ ita

Umur : ☐ 17-25 th ☐ 26-35 th ☐ 36-45 th ☐ 46-55 th

Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA ☐ D3 ☐ S1 ☐ S2 ☐ S3

Pekerjaan :

Alamat :

Menggunakan Jasa Pembuatan surat SPPL Kali :

Jenis usaha :

Penghasilan Per Bulan : Silahkan di isi jika anda ada pekerjaan.

☐ Rp.1.000.000 – Rp.1.999.999,-

☐ Rp. 2.000.000 – Rp. 2.999.999,-

☐ Rp. 3.000.000 – Rp.3.999.999,-

☐ Rp.4.000.000 – Rp. 4.999.999,-

No Hp :

Petunjuk Pengisian :

- a. Mohon Bantuanya Menjawab Semua Pertanyaan yang diajukan.
- b. Berilantanda (✓) Pada Kolom yang anda pilih sesuai dengan harapan anda atau pelayanan yang diberikan.

c. kreteria penilaian.

Harapan		Persepsi	
Pengukuran	Bobot	Pengukuran	Bobot
Sangat Baik	5	Sangat Baik	5
Baik	4	Baik	4
Kurang Baik	3	Kurang Baik	3
Tidak Baik	2	Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1	Sangat Tidak Baik	1

BAGIAN II : DAFTAR PERNYATAAN

1. Dimensi Reliabilitas (*Reliability*)

[illegible]

2. Dimensi Daya Tanggap (*Responsiveness*)

[illegible]

3. Dimensi Jaminan (*Assurance*)

[illegible]

4. Dimensi Empati (*Empathy*)

[illegible]

5. Dimensi Bukti Fisik (*Tangibles*)

NO	Pernyataan	Persepsi					Harapan				
		5	4	3	2	1	5	4	3	2	1
1	Kebersihan tempat pelayanan										
2	wifi yang tersedia mudah di akses										
3	Ketersediaan tempat parkir										
4	kipas angin atau AC berfungsngsi dengan baik										
5	Ketersediaan tempat duduk di ruang tunggu										

IDENTITAS RESPONDEN

NO	NAMA	ALAMAT	JENIS KELAMIN	UMUR (TH)	PENDIDIKAM	PEKERJAAN	PENGHASILAN
1	ADY SUTONO	Kelam Permai	Laki-Laki	25	SMA	Swasta	Rp.1.600.000
2	Agus Septian	Gg.Tani 3	Laki-Laki	23	SMA	Swasta	Rp.1.000.000
3	AKHMAD SOFYAN	Jln.Baning Kota	Laki-Laki	20	SMA	Swasta	Rp.1.600.000
4	ALDINUS	Sungai Durian	Laki-Laki	23	SMA	Swasta	Rp.2.800.000
5	ASEP SYAMSUDIN	Serawai	Laki-Laki	35	S1	Swasta	Rp.3.000.000
6	BUNARIO	Desa Dedai	Laki-Laki	30	SMA	Swasta	Rp.2.000.000
7	DADANG SAPUTRA	Desa Mensiap baru, Tempunak	Laki-Laki	18	SMP	Pelajar	Rp. -
8	Dandi	Simpang 4 Pertanian	Laki-Laki	24	SMA	Swasta	Rp.2.000.000
9	Dayang	Btn Mata Bola	Prempuan	24	SMA	Mahasiswa	Rp.-
10	DENI ARDIANSYAH	Masuka	Laki-Laki	26	SMA	Swasta	Rp.1.600.000
11	Dian Rusnawati	Jl. MT Haryono	Perempuan	38	SMA	IRT	Rp.1.700.000
12	Dimas	Jln.Hutan Wisata	Laki-Laki	37	SMA	Swasta	Rp.2.600.000
13	Edi Purwanto	Jln.Baning Kota	Laki-Laki	30	S2	Swasta	Rp.1.500.000
14	Eliska Safitri	Jln. Pangeran Kuning	Prempuan	21	SMA	Mahasiswa	Rp.500.000
15	Endah	Akcaya 3	Perempuan	27	S1	Swasta	Rp.2.600.000
16	Erik Susanto	Desa Dedai	Laki-Laki	30	SMA	Swasta	Rp.2.500.000
17	Erwin	Jln.Baning Kota	Laki-Laki	25	S1	PNS	Rp.4.000.000
18	Ester Yunis Julianti	Sungai Ana	Perempuan	24	SMA	Mahasiswa	Rp.1.500.000
19	Etni Jayanti	Jl. Lintas Melawi	Perempuan	22	D3	Honor Daerah	Rp.1.800.000
20	Eva	Desa Tertung	Perempuan	36	SMA	Swasta	Rp.2.000.000
21	Fahri Purno Hadi	Jln. Kilometer 4	Laki-Laki	35	S1	Swasta	Rp.2.500.000
22	FICTOR WINUS	Ketungau	Laki-Laki	22	S1	Swasta	Rp.1.500.000
23	Fitri	Kapuas Kanan Hullu	Prempuan	23	SMA	Swasta	Rp.2.000.000
24	Gifani Anisa Putri	Akcaya 2	Prempuan	19	SMA	Mahasiswa	Rp.-
25	Guci Setiawan	Jln. Baning Kota	Laki-Laki	20	SMA	Swasta	Rp.2.000.000
26	Gunawan	Sungai Durian	Laki-Laki	25	SMA	Swasta	Rp.1.200.000
27	GUNTUR PURNOMO AJI	Baning Kota	Laki-Laki	26	SMA	Swasta	Rp.2.000.000

28	Hanif	Desa Mensiap baru, Tempunak	Laki-Laki	21	SMA	Swasta	Rp.1.600.000
29	HARTONO	Jl. PKP Mujahidin	Laki-Laki	33	D3	PNS	Rp.3.000.000
30	Hendro	Jln.MT.Hariyono	Laki-Laki	22	SMA	Swasta	Rp.1.500.000
31	Hendy	Jln. Darma Putra	Laki-Laki	20	SMA	Swasta	Rp.1.600.000
32	Hengky	Jln. Antasari	Laki-Laki	24	SMA	Swasta	Rp.1.000.000
33	Heri Sucipto	Jl. YC Oevang Oeray	Laki-Laki	23	S1	BHL	Rp.1.000.000
34	HERINIUS LAKA	Jln. Darma Putra	Laki-Laki	24	SMA	Swasta	Rp.3.000.000
35	Hermani	Desa Bonti Engkaban	Laki-Laki	26	S1	Swasta	Rp.3.000.000
36	Hermawan	Menyurai	Laki-Laki	26	S1	Swasta	Rp.3.000.000
37	HIDAYAT	Akcaya 2	Laki-Laki	25	SMA	Honoror	Rp.1.600.000
38	Iis Vandu	Serawai	Laki-Laki	25	S1	Swasta	Rp.1.600.000
39	Imam Asrori	Jln.Moh Saad	Laki-Laki	38	S2	Dosen	Rp.3.500.000
40	Intan	Desa Mensiap baru, Tempunak	Perempuan	20	SMP	Ibu Rumah Tangga	Rp.1.000.000
41	Intan Wulandari	Desa Binjai Hulu	Perempuan	20	SMA	Swasta	Rp. 1.600.000
42	Jerry	Jln. Darma Putra	Laki-Laki	27	SMA	Swasta	Rp.1.600.000
43	JIMMI GOESDAR	Jl. Pattimura	Laki-Laki	30	S1	PNS	Rp.3.600.000
44	JON HENDRY	Sp 1 Kelansam	Laki-Laki	20	SMA	Swasta	Rp.1.600.000
45	Jordi	Kelam Permai	Laki-Laki	28	SMA	Swasta	Rp.2.000.000
46	Juki	Baning Kota	Laki-Laki	25	SMA	Mahasiswa	Rp.1.000.000
47	Kalista	Serawai	Perempuan	24	SMA	Swasta	Rp.1.400.000
48	Lukman S.Pdi	Jln.Haja Fatimah	Laki-Laki	46	S1	PNS	Rp.4.000.000
49	M. Yusuf	Tempunak	Laki-Laki	24	SMA	Swasta	Rp.1.600.000
50	Mananus Tedi	Btn Mata Bola	Laki-Laki	20	SMA	Mahasiswa	Rp.500.000
51	Mariya	Serawai	Perempuan	21	S1	Swasta	Rp.2.500.000
52	MAS YULIATI	Jln. Kilometer 4	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Rp.500.000
53	Masturi	Jln.Baning Kota	Perempuan	30	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000
54	Matrisno	Serawai	Laki-Laki	23	SMA	Swasta	Rp.2.600.000
55	Meigita	Silat Hilir	Prempuan	20	SMA	Swasta	Rp.1.000.000
56	Merri	Jln.Baning Kota	Prempuan	24	SMA	Swasta	Rp.1.400.000
57	Mira Wati	Jln.Pangeran Kuning	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Rp.1.500.000
58	Mus Mulyono	Simpang Pandan	Laki-Laki	25	S1	Kaur Desa	Rp.2.500.000
59	Nina	Desa Kampung Baru,	Perempuan	21	SMA	Swasta	Rp.1.600.000

		Tempunak					
60	Nopenri	Simpang 4 Pertanian	Laki-Laki	25	SMA	Tenaga Honorer	Rp.1.500.000
61	Nunik	Baning Kota	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Rp.-
62	Nur Hidayah	Btn Selamat Datang	Perempuan	21	SMA	Swasta	Rp.1.500.000
63	Nurudin	Silat Hilir	Laki-Laki	25	SMA	Swasta	Rp.2.000.000
64	Nurul ilmi	Jl. YC Oevang Oeray	Perempuan	28	D3	PNS	Rp.3.500.000
65	Nurvatiya	Jln. Baning Kota	Perempuan	20	SMA	Mahasiswa	Rp.500.000
66	Rahmad	Gg.Tanggung yunus	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	Rp.500.000
67	Rani	Akcaya 3	Perempuan	22	SMA	Mahasiswa	Rp.1.000.000
68	RATIH	Jl. Apang Semangai	Perempuan	18	SMA	Mahasiswa	Rp. 5000.000
69	Ridho	Jln. Lintas Melawi	Laki-Laki	20	SMA	Swasta	Rp.1.200.000
70	Ridwan	Jln.Baning Kota	Laki-Laki	22	SMA	Swasta	Rp.1.500.000
71	Riko	Baning Kota	Laki-Laki	26	S1	Swasta	Rp.2.600.000
72	Rizki	Jln.antasari	Laki-Laki	24	SMA	Swasta	Rp.1.300.000
73	Robert	Tempunak	Laki-Laki	33	SMA	Swasta	Rp.2.500.000
74	ROBERTUS ROBETS	Serawai	Laki-Laki	26	SMA	Swasta	Rp.2.500.000
75	Robi	Mensiku Jaya	Laki-Laki	35	SMA	Swasta	Rp.3.000.000
76	Rudi	Simpang 4 Pertanian	Laki-Laki	26	S1	Swasta	Rp.2.600.000
77	SABINIUS LIGO	Jl. Ulak Jaya	Laki-Laki	26	SMP	BHL	Rp.1.000.000
78	Sara	jln.Seroja	Prempuan	23	SMA	Swasta	Rp.1.700.000
79	Septi Akhirawati Ningsih	Akcaya 2	Perempuan	20	SMA	Swasta	Rp.1.000.000
80	SINAWATI	Desa Ulak Jaya	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	Rp.500.000
81	Siska Fatma Wati	Btn Mata Bola	Prempuan	20	SMA	Swasta	Rp.1.200.000
82	Stepan	Jelora 1	Laki-Laki	36	SMA	Swasta	Rp.2.000.000
83	SUDIRMAN	Jl. Akcaya 1	Laki-Laki	48	SMA	Swasta	Rp.2.000.000
84	Sugeng Abdul Rahman	Jln. Baning Kota	Laki-Laki	22	SMA	Mahasiswa	Rp.1.600.000
85	Sugeng Arian	SKPC SP 2	Laki-Laki	25	S1	Swasta	Rp.1.500.000
86	Sulastri	Stadion Baning	Prempuan	20	SMA	Swasta	Rp.1.300.000
87	SURIANTO	Jln.Dharma putra	Laki-Laki	27	SMA	Swasta	Rp.1.700.000
88	Susi	Desa Dedai	Perempuan	26	S1	Guru Paud	Rp.1.600.000
89	SYNTHA DEWI	Jln. Baning Kota	Perempuan	19	SMA	Mahasiswa	Rp.500.000

90	Tiya Maheru	Akcaya 1	Laki-Laki	21	SMA	Swasta	Rp.1.600.000
91	TRI SUSILO	Desa Dedai	Laki-Laki	30	SMA	Swasta	Rp.1.700.000
92	TUHYANTO	Jln.Baning Kota	Laki-Laki	24	SMA	Swasta	Rp.1.500.000
93	Virian	Btn Selamat Datang	Laki-Laki	26	SMA	Swasta	Rp.2.500.000
94	Vivi	Btn Mata Bola	Prempuan	20	SMA	Mahasiswa	Rp.-
95	Wahida Utari	Jln.Baning Kota	Perempuan	20	SMA	Swasta	Rp. 1.500.000
96	wiwik	Jln.MT.Hariyono	Perempuan	24	SMA	Swasta	Rp.2.500.000
97	Yanto	Sungai Ana	Laki-Laki	35	SMA	Swasta	Rp.2.000.000
98	Yoga	Baning Kota	Laki-Laki	21	SMA	Swasta	Rp.1.600.000
99	Yulius	Jln.Pangeran Kuning	Laki-Laki	22	S1	Swasta	Rp.2.500.000
100	Yuzsuf	Binjai Hullu	Laki-Laki	30	SMA	Swasta	Rp.1.500.000

TABULASI JAWABAN VARIABEL PERSEPSI (X)

NO	PERSEPSI																				JUMLAH	RATA-RATA				
	RELIABILITAS				DAYA TANGGAP				JAMINAN				EMPATI					BUKTI FISIK								
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3			4	5		
1	3	3	3	3	2	5	5	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	4	3	4	4	3	74	3,36363636		
2	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	4	4	3	71	3,22727273		
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3		
4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	74	3,36363636		
5	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	3	4	4	3	3	3	75	3,40909091		
6	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	79	3,59090909		
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3		
8	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	62	2,81818182		
9	4	4	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	71	3,22727273		
10	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	3	69	3,13636364		
11	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	63	2,86363636		
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3		
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	67	3,04545455		
14	2	3	3	2	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	63	2,86363636		
15	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	56	2,54545455		
16	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	4	80	3,63636364		
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3		
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	68	3,09090909		
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	2,95454545		
20	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	66	3		
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	64	2,90909091		
22	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	79	3,59090909		
23	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	80	3,63636364		
24	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	63	2,86363636		
25	4	4	3	3	2	3	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	2	74	3,36363636		
26	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	76	3,45454545		
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	70	3,18181818		
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3		
29	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	4	4	4	4	3	82	3,72727273		
30	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	79	3,59090909		

[illegible]

66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	65	2,95454545
67	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	69	3,13636364
68	3	3	3	3	2	3	4	4	2	3	3	3	4	4	4	2	2	3	2	2	2	63	2,86363636
69	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	73	3,31818182
70	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	69	3,13636364
71	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	67	3,04545455
72	4	4	4	4	2	3	4	4	2	3	4	4	4	4	4	3	2	3	3	4	3	74	3,36363636
73	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	2	2	3	3	4	4	4	3	3	3	3	70	3,18181818
74	1	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	2	3	57	2,59090909
75	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	4	4	4	3	69	3,13636364
76	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	80	3,63636364
77	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	2,95454545
78	3	3	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	82	3,72727273
79	4	3	4	4	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	3	81	3,68181818
80	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	3	78	3,54545455
81	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	79	3,59090909
82	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	73	3,31818182
83	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	4	3	3	2	2	2	4	4	4	3	64	2,90909091
84	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3
85	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	54	2,45454545
86	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	66	3
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3
88	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	63	2,86363636
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3
90	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	3	66	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3
92	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3	2	61	2,77272727
93	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	68	3,09090909
94	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	58	2,63636364
95	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	2,95454545
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	3
98	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	4	74	3,36363636
99	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	75	3,40909091
100	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	75	3,40909091

TABULASI JAWABAN VARIABEL HARAPAN (Y)

NO	HARAPAN																				JUMLAH	RATA-RATA				
	RELIABILITAS				DAYA TANGGAP				JAMINAN				EMPATI					BUKTI FISIK								
1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5					
1	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	88	4		
2	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818		
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	84	3,818182		
4	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	88	4		
5	5	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	3	5	4	3	3	5	3	4	4	3	3	81	3,681818		
6	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818		
7	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	88	4		
8	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	88	4		
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4		
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	84	3,818182		
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	84	3,818182		
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5		
13	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	4	91	4,136364		
14	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	93	4,227273		
15	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	106	4,818182		
16	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	106	4,818182		
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4		
18	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	88	4		
19	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818		
20	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818		
21	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818		
22	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	106	4,818182		
23	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	99	4,5		
24	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	96	4,363636		
25	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	102	4,636364		
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	110	5		
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	84	3,818182		
28	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	92	4,181818		

29	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	106	4,818182
30	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	92	4,181818
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
32	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	92	4,181818
33	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	106	4,818182
34	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	92	4,181818
35	4	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	3	4	4	4	5	4	3	4	87	3,954545
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
37	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5	5	4	4	5	4	4	5	4	96	4,363636
38	5	3	4	3	4	5	5	3	4	3	4	5	5	3	4	5	5	3	4	3	4	89	4,045455
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
41	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	92	4,181818
42	5	4	4	3	3	4	5	4	4	3	3	4	5	3	3	4	5	4	4	3	3	84	3,818182
43	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	3	4	3	5	4	5	3	4	87	3,954545
44	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	88	4
45	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	88	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
48	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	106	4,818182
49	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	103	4,681818
50	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	95	4,318182
51	5	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	102	4,636364
52	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	95	4,318182
53	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	92	4,181818
54	5	4	4	4	3	3	5	4	4	4	3	3	5	4	3	3	5	4	4	4	3	84	3,818182
55	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	92	4,181818
56	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	3	88	4
57	5	5	3	3	4	4	5	5	3	3	4	4	5	3	4	4	5	5	3	3	4	88	4
58	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	92	4,181818
59	5	5	4	3	4	4	5	5	4	3	4	4	5	3	4	4	5	5	4	3	4	91	4,136364
60	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	95	4,318182
61	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	92	4,181818
62	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	92	4,181818
63	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	3	102	4,636364

64	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	92	4,181818	
65	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	100	4,545455
66	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	88	4
67	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	88	4
68	5	3	4	3	5	4	5	3	4	3	5	4	5	3	5	4	5	3	4	3	5	4	89	4,045455
69	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	99	4,5
70	5	3	3	3	4	4	5	3	3	3	4	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	82	3,727273
71	5	4	3	3	3	4	5	4	3	3	3	4	5	3	3	4	5	4	3	3	3	4	81	3,681818
72	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818
73	5	4	4	5	5	4	5	4	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	4	5	5	4	100	4,545455
74	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818
75	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3	84	3,818182
76	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	88	4
77	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	88	4
78	5	4	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	4	5	3	5	4	5	4	5	3	95	4,318182
79	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	88	4
80	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	106	4,818182
81	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818
82	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818
83	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	4	5	3	4	4	5	4	4	3	4	4	88	4
84	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818
85	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	95	4,318182
86	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	95	4,318182
87	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	3	102	4,636364
88	5	5	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	5	4	4	3	5	5	5	4	4	3	94	4,272727
89	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818
90	5	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	95	4,318182
91	5	3	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	89	4,045455
92	5	4	3	3	4	4	5	4	3	3	4	4	5	3	4	4	5	4	3	3	4	4	85	3,863636
93	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	88	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
95	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	88	4
97	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	92	4,181818
98	5	4	3	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	89	4,045455

99	5	4	4	4	4	3	5	4	4	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	4	4	3	88	4
100	5	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	3	5	3	4	3	5	4	4	3	4	3	84	3,818182