

ANALYSIS THE INFLUENCE OF DOCUMENT SERVICE QUALITY, FACILITY, AND THE USE OF ACCEPTANCE ONLINE MODULE TECHNOLOGY TOWARD SERVICE USER SATISFACTION (CASE STUDY AT KPPBC TMP-A SEMARANG)

*Tamara Adriana Kusuma, Noor Suroija, Sandi Supaya**
Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Semarang Semarang, Indonesia

Abstract

This research aims to analyze the influence of document service quality, facility, and the use of acceptance online module technology toward service user satisfaction (case study at KPPBC TMP-A Semarang). The technique of analysis used in this research was multiple linier regression analysis. The population was the customer who ever used service at KPPBC TMP-A Semarang. Census sampling had been applied as the sample technique and the sample are 48 respondents. The results of t-test showed that document service quality, facility, and the use of acceptance online module technology partially got positive significant influence toward service user satisfaction at KPPBC TMP-A Semarang. Based on the result of F-test document service quality, facility, and the use of acceptance online module technology simultaneously got significant influence toward service user satisfaction at KPPBC TMP-A Semarang. Based on the adjusted R2, 75.1% influence in the service user satisfaction at KPPBC TMP-A Semarang could be explained by document service quality, facility, and the use of acceptance online module technology, while the rest of 24.9% was explained by the other variables outside the model.

Keywords: *service quality, facility, online module, service user satisfaction*

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DOKUMEN,
FASILITAS DAN PENGGUNAAN TECHNOLOGY ACCEPTANCE
MODUL ONLINE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA
(STUDI KASUS PADA KPPBC TMP-A SEMARANG)**

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dokumen, fasilitas, dan penggunaan teknologi penerimaan modul online terhadap kepuasan pengguna jasa (studi kasus pada KPPBC TMP-A Semarang). Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier berganda. Populasinya adalah pelanggan yang pernah menggunakan layanan di KPPBC TMP-A Semarang. Pengambilan sampel sensus telah digunakan sebagai teknik sampel dan sampel adalah 48 responden. Hasil uji-t menunjukkan bahwa kualitas layanan dokumen, fasilitas, dan penggunaan teknologi penerimaan modul online secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di KPPBC TMP-A Semarang. Berdasarkan hasil uji kualitas layanan dokumen, fasilitas, dan penggunaan teknologi penerimaan modul online secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa di KPPBC TMP-A Semarang. Berdasarkan adjusted R², pengaruh 75,1% dalam kepuasan pengguna jasa di KPPBC TMP-A Semarang dapat dijelaskan oleh kualitas layanan dokumen, fasilitas, dan penggunaan teknologi penerimaan modul online, sedangkan sisanya 24,9% dijelaskan oleh yang lain variabel di luar model.

Kata Kunci: kualitas pelayanan, fasilitas, modul online, kepuasan pengguna jasa

Pendahuluan

Kantor Pengawasan dan Pelayanan Bea & Cukai Tipe Madya Pabean A Semarang (KPPBC TMP-A Semarang) merupakan instansi vertikal di lingkungan Direktorat Jenderal Bea dan Cukai (DJBC). Perhatian pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai harapan masyarakat merupakan perwujudan dari optimalisasi layanan masyarakat. Kinerja instansi pemerintah akhir-akhir ini menjadi sorotan. Rakyat mulai mempertanyakan akan nilai yang mereka peroleh atas pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu, DJBC saat ini harus berani berubah dari pola pengawasan yang ketat menjadi pelayanan yang memuaskan pelanggan. Dimana tujuan dari semua fasilitas yang diberikan yaitu untuk memberikan kemudahan bagi pengguna jasa layanan.

Kenyataan yang dihadapi masyarakat dalam mencari pelayanan yang baik dan berkualitas

masih jauh dari harapannya. Sebagian besar masyarakat masih banyak yang berpendapat bahwa dalam berurusan dengan birokrasi akan selalu dihadapkan pada pelayanan yang berbelit-belit, lamban, dan menjengkelkan. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa maupun dari rekapitulasi saran dan masukan pengguna jasa KPPBC TMP-A Semarang dan berdampak pada citra yang kurang baik terhadap kinerja instansi pemerintah.

Dari rekapitulasi saran dan masukan pengguna jasa tahun 2017 KPPBC TMP-A Semarang, didapat permasalahan – permasalahan yang terkait dengan pegawai & petugas layanan, sistem & prosedur, layanan informasi dan sarana-prasarana. Untuk mengetahui jenis pengguna jasa dan jumlah dokumen yang diterima dalam satu bulan, pada Tabel 1 dan Tabel 2, disajikan rekapitulasi data KPPBC TMP-A Semarang.

Tabel 1 Jenis Pengguna Jasa Terakhir

Jenis Pengguna Jasa	Jumlah Pengguna Jasa
Importir	3
Eksportir	0
Pengusaha BKC	10
PPJK	0
Perorangan	0
Multi Identitas	34
Lainnya	1
Total	48

Sumber: KPPBC TMP-A Semarang , 2017.

Tabel 2 Jumlah Dokumen Dalam Satu Bulan

Banyak Dokumen yang diterima	Jumlah Pengguna Jasa
Kurang dari 10 Dokumen/Bulan	2
10-50 Dokumen/Bulan	21
51- 100 Dokumen/Bulan	12
Lebih dari 100 Dokumen/Bulan	13
Total	48

Sumber: KPPBC TMP-A Semarang , 2017.

Berdasarkan tabel 1, dapat dilihat bahwa terdapat perbedaan karakteristik jenis pengguna jasa dan sebagian besar pengguna jasa KPPBC TMP-A Semarang adalah Multi Identitas. Tabel 2 menjelaskan banyaknya dokumen yang diterima KPPBC TMP-A Semarang dalam satu bulan adalah 10-50 Dokumen/ Bulan.

Kearsipan di DJBC belum menggunakan aplikasi arsip yang diwajibkan, sehingga setiap instansi vertikal diperbolehkan mengembangkan aplikasi secara mandiri. KPPBC TMP-A Semarang sendiri, masih mengandalkan aplikasi *office automation* (OA) yang hanya digunakan untuk beberapa dokumen di kawasan berikat, sedangkan arsip yang lain dikelola secara manual baik oleh pencipta dokumen maupun pengelola arsip. Mengingat belum ada mandatory aplikasi yang akan dipakai, maka KPPBC TMP-A Semarang dapat memilih dan menerapkan sistem mana yang akan diadopsi, dengan harapan pengelolaan arsip akan semakin baik lagi. Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Sebagaimana dikemukakan oleh Trigono

dalam Hardiyansyah (2011:94), bahwa pelayanan yang terbaik yaitu “melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/ kelompok/ lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/ persyaratan pelanggan/ masyarakat. Pelanggan memberikan penilaian mengenai tingkat pelayanan yang diberikan dengan cara membandingkan layanan yang mereka terima dengan layanan yang diharapkan.

Kualitas pelayanan di KPPBC TMP-A Semarang berfokus pada layanan dokumen, yang menangani seluruh kegiatan Tempat Penimbunan Berikat dan Cukai, yang terdiri dari 110 Kawasan Berikat, 2 Gudang Berikat, 24 Pabrik Hasil Tembakau dan 7 Pabrik Minuman Mengandung Etil Alkohol.

Selain kualitas pelayanan yang baik, penyediaan fasilitas juga turut berperan dalam menjaring kepuasan pelanggan. Fasilitas merupakan tolak ukur dari semua pelayanan yang diberikan, serta sangat tinggi

pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan. Karena dengan fasilitas yang ada juga sangat memudahkan pelanggan dalam beraktifitas serta nyaman untuk menggunakan fasilitas yang ada. Guna mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi serta memperlancar pengawasan dan pelayanan kepada masyarakat, KPPBC TMP-A Semarang didukung oleh sarana dan prasarana antara lain gedung utama kantor yang dilengkapi dengan ruang pelayanan beserta ruang tunggu yang nyaman, ruang layanan informasi, ruang rapat, control room, mushola, toilet serta ruang untuk seluruh pegawai beserta prasarana lainnya.

Penggunaan teknologi fokus dalam mendukung layanan, penggunaan yang dimaksud yaitu dalam memudahkan dan memperlancar KPPBC TMP-A Semarang dalam melakukan aktifitas yang nantinya dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan. Penerapan penggunaan teknologi KPPBC TMP-A Semarang salah satunya adalah aplikasi *Office Automation* (OA). Sistem ini secara penuh mulai dilaksanakan pada tanggal 10 Juni 2010. OA digunakan pada semua surat masuk yang akan dipindai (scan), dan diproses dengan menggunakan sistem aplikasi OA. Semua bentuk penanganan surat berupa disposisi, konsep surat jawaban serta penyelesaiannya akan dapat dibaca pada sistem ini. Begitu juga waktu penyelesaian penanganannya, akan dapat dengan mudah terbaca pada setiap langkah-langkah penanganan surat, sehingga apabila masing masing user tidak melaksanakan tugasnya maka akan langsung dapat dilihat pada meja berapa surat yang bermasalah.

Dengan menurunnya kepuasan pelanggan di KPPBC TMP-A Semarang dalam tahun 2017. Maka dibutuhkan penelitian untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menyebabkan penurunan tersebut terjadi.

Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka rumusan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dokumen terhadap kepuasan pengguna jasa di KPPBC TMP-A Semarang?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengguna jasa di KPPBC TMP-A Semarang?
3. Bagaimana pengaruh penggunaan *technology acceptance modul online* terhadap kepuasan pengguna jasa di KPPBC TMP-A Semarang?
4. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dokumen, fasilitas dan penggunaan *technology acceptance modul online* secara bersama-sama terhadap kepuasan pengguna jasa di KPPBC TMP-A Semarang?

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Pelanggan

Menurut Tse & Wilton dalam Tjiptono (2008:169) kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap evaluasi persepsi atas perbedaan antara harapan awal sebelum pembelian (standar kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk sebagaimana dipersepsikan setelah memakai atau mengonsumsi produk bersangkutan.

Indikator Mengukur Kepuasan

Menurut Tjiptono, 2006 dalam (Yunus dan Budiyanto, 2014:10), indikator mengukur kepuasan adalah:

1. Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan.
2. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang tersedia telah sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Kinerja aktual produk perusahaan pada sejumlah atribut penting telah sesuai dengan harapan pelanggan.

Kualitas Pelayanan

Davis dalam Yamit (2010:7), mendefinisikan bahwa "Kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk,

jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman et al. (2008:64), menyatakan bahwa atribut yang dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi pokok, yaitu:

1. Bukti fisik (*tangible*), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan, sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Hal ini meliputi fasilitas fisik (contoh: petugas parkir yang melayani pengunjung ketika memarkirkan kendaraan mereka), perlengkapan dan peralatan yang digunakan, teknologi serta penampilan pegawainya.
2. Keandalan (*reliability*), kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan serta akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*), yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.
5. Empati (*empathy*), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para

pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Fasilitas

Menurut Tjiptono (2007), fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Selanjutnya menurut Kotler dan Keller (2007) mendefinisikan bahwa, fasilitas yaitu segala sesuatu yang bersifat peralatan fisik dan disediakan oleh pihak penjual jasa untuk mendukung kenyamanan konsumen. Sehingga dapat disimpulkan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang memudahkan konsumen, dalam usaha yang bergerak dibidang jasa, maka segala fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan eksterior serta kebersihan fasilitas harus diperhatikan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan atau didapatkan konsumen secara langsung.

Technology Accaptance Modul Online

Menurut O'Brien (2006:28) dalam Wijana (2007) teknologi adalah suatu jaringan komputer yang terdiri atas berbagai komponen pemrosesan informasi yang menggunakan berbagai jenis hardware, software, manajemen data, dan teknologi jaringan informasi. Pemanfaatan teknologi informasi adalah perilaku/sikap menggunakan teknologi informasi untuk menyelesaikan tugas dan meningkatkan kinerjanya.

Menurut Rustam (2014:1.11-1.14). Arsip Nasional Australia di dalam *Guidelines for Implementing the Functional Specifications for Electronic Records Management Systems Software, Exposure draft*, Februari 2006, mengemukakan secara jelas perbedaan-perbedaan di antara konsep-konsep *Business Information Systems (BIS)*, *Electronic Records Management Systems (ERMS)* dan *Electronic Document Management System (EDMS)*.

Electronic Records Management Systems (Sistem Pengelolaan Arsip Elektronik)

Electronic records management systems (ERMS) merupakan bagian dari BIS yang tujuan utamanya adalah mengkaptur dan mengelola arsip-arsip elektronik (are a subset of BIS whose primary purpose is to capture and manage digital records). ERMS merupakan sistem yang dirancang secara khusus untuk mengelola penciptaan, penggunaan, pemeliharaan dan penyusutan arsip-arsip elektronik sebagai bukti dari aktivitas bisnis. ERMS berbeda dari BIS karena kemampuannya untuk:

- a. Memelihara informasi kontekstual dan metadata, serta link di antara arsip untuk memungkinkan identifikasinya, mendukung nilai kebuksiannya serta memungkinkan akses terhadapnya sepanjang waktu;
- b. Memungkinkan penerapan proses-proses pengelolaan arsip, seperti klasifikasi, registrasi, pencarian dan temubalik, preservasi dan penyusutan;
- c. Melakukan kontrol terhadap arsip, seperti kontrol akses dan keamanan, dalam rangka menjaga isinya dan mengamankan integritasnya.

ERMS merupakan metode terbaik untuk memelihara arsip-arsip elektronik sepanjang waktu karena ia melengkapi arsip-arsip elektronik tersebut dengan konteks dan perlindungan-perindungan yang diperlukan dalam rangka preservasi jangka panjang.

Meskipun ERMS terutama menekankan pada pengelolaan arsip elektronik, ia juga dapat digabungkan dengan fungsionalitas pengelolaan (manajemen) dokumen. Sistem seperti ini umumnya disebut sebagai sistem pengelolaan dokumen dan arsip elektronik (Electronic Document and Records Management System (EDRMS)), dan ia merupakan bagian dari ERMS.

Electronic Document Management Systems (Sistem Pengelolaan Dokumen Elektronik)

Electronic document management system (EDMS) merupakan bagian lainnya dari BIS. Tujuan utama dari sistem ini adalah

mendukung penciptaan, revisi, dan pengelolaan dokumen-dokumen elektronik. EDMS dimaksudkan untuk meningkatkan pengelolaan informasi dan alir kerja (*workflow*), di mana dokumen-dokumen lebih memiliki nilai informasional dari pada nilai evidensial. EDMS mengelola, mengontrol dan menyediakan akses ke dokumen-dokumen elektronik, namun tidak melakukan kontrol pengelolaan arsip, karena EDMS bukanlah merupakan sistem pengelolaan arsip. EDMS memiliki fungsi-fungsi:

- a. Menyimpan dan mengindeks dokumen-dokumen agar mudah dicari dan ditemu balik;
- b. Berintegrasi dengan paket-paket perangkat lunak perkantoran dan sistem-sistem surat elektronik;
- c. Pelaksanaan kerja secara bersama-sama (*collaborative work*);
- d. Menyediakan kontrol akses dan kontrol terhadap dokumen elektronik.

Kontribusi Penelitian

Adapun kegunaan dari hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran dan masukan sebagai berikut:

Bagi Penulis

Menambah pengetahuan dan wawasan tentang pengaruh kualitas pelayanan dokumen, fasilitas dan penggunaan *technology acceptance modul online* terhadap kepuasan pengguna jasa. Mengetahui kinerja pelayanan publik secara nyata dan mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan pengguna jasa terhadap pelayanan yang diberikan dan apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai standar minimal pelayanan publik.

Bagi Instansi

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan, saran atau pertimbangan dalam upaya meningkatkan kualitas dan menjalankan kegiatan instansi agar lebih baik lagi terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dokumen, fasilitas dan penggunaan *technology acceptance modul online*.

Bagi Politeknik Negeri Semarang Sebagai tambahan referensi penelitian bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian tentang pengaruh kualitas pelayanan dokumen, fasilitas dan *penggunaan technology acceptance modul online* terhadap kepuasan pengguna jasa.

Metode

Teknik Pengumpulan Data

Dikarenakan penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, maka metode pengumpulan data penelitian ini menggunakan teknik:

Wawancara/Interview

Wawancara menurut Sugiyono (2016:231) digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melakukan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang harus diteliti, tetapi juga apabila peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam. Berdasarkan wawancara diperoleh data berupa data pengguna jasa dan hasil rekapitulasi saran dan masukan tahun 2017.

Kuesioner (Angket)

Kuesioner menurut Sugiyono (2016:142) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien apabila peneliti tahu dengan pasti variable yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden.

Teknik ini digunakan untuk memperoleh data primer. Kuesioner diberikan langsung kepada responden dalam penelitian ini dibagikan ke importir, pengusaha BKC dan multi indentitas guna mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Pengguna jasa nantinya akan mengisi kuesioner tentang variable kualitas pelayanan dokumen, fasilitas, dan penggunaan *technology acceptance modul*

online yang mempengaruhi kepuasan pengguna jasa KPPBC TMP-A Semarang.

Telaah Pustaka

Menurut Ferdinand (2006:25), telaah pustaka dilakukan untuk menghasilkan dan mengembangkan variabel penelitian dan atas dasar variabel – variabel tersebut proposisi dan hipotesis dikembangkan untuk melahirkan model teoretikan dasar serta model penelitian empiriknya. Dalam penelitian ini menggunakan berbagai macam sumber informasi sebagai bahan studi kepustakaan, seperti: jurnal penelitian, buku, dan internet.

Jenis Data

Menurut Sugiyono (2016:225), jenis data menurut sumber datanya digolongkan menjadi dua macam, yaitu:

Data Primer, adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Pengumpulan data primer dalam penelitian ini melalui cara menyebarkan kuesioner dan melakukan wawancara secara langsung dengan pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan. Data primer dalam penelitian ini diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa yang menggunakan jasa KPPBC TMP-A Semarang sehingga diperoleh data tentang tanggapan pelanggan atas kualitas pelayanan dokumen, fasilitas, penggunaan *technology acceptance modul online* dan kepuasan pengguna jasa.

Data Sekunder, merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya lewat orang lain atau lewat dokumen. Pengumpulan data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari jurnal, internet dan buku-buku yang berkaitan dengan judul penelitian ini.

Metode Analisis Data

Penelitian ini menggunakan analisis yang bersifat kuantitatif dan menggunakan metode analisis uji validitas dan uji reliabilitas, uji

asumsi klasik dan uji analisis regresi linier berganda. Berikut penjelasannya:

Analisis Regresi Linear Berganda

Bentuk persamaan regresi linear berganda adalah sebagai berikut :

$$Y = a + b_1X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 \dots + e$$

Keterangan:

a = Konstanta (apabila nilai X sebesar 0, maka Y akan sebesar a atau konstan)

b₁, b₂, b₃=Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

Y = Variabel terikat /Dependen (Kepuasan Pengguna Jasa)

X₁ = Variabel bebas /independen (Kualitas Pelayanan Dokumen)

X₂ =Variabel bebas/independen (Fasilitas)

X₃=Variabel bebas/independen (Penggunaan Technology Acceptance Modul Online)

e = Tingkat Kesalahan (Standard Error). atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018:51), uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji Reliabilitas

Menurut Ghazali (2018:45), reliabilitas sebenarnya adalah alat ukur untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolonieritas

Uji Multikolonieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas (independen). Untuk mendeteksi ada tidaknya multikolonieritas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai toleransi dan *Variance Inflation Factor* (VIF) apabila nilai *tolerance* > 5% dan nilai VIF < 10 (Ghozali, 2011: 105).

Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan *variance* dari residual satu pengamatan ke pengamatan lain. (Ghozali, 2011: 139). Pada penelitian ini menggunakan uji glesjer dimana jika nilai sig > 0.05 maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Uji Normalitas

Uji Normalitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011:160). Dalam penelitian ini akan digunakan uji *One Sample Komogorof-Sminov* dengan menggunakan taraf signifikansi 0,05. Data dinyatakan berdistribusi normal jika signifikansi lebih besar dari 0,05 atau 5% (sig > 0,05 atau sig > 5%).

Uji Linearitas

Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak (Ghozali, 2011:166). Dalam penelitian ini akan menggunakan *Test of Linearity* dengan taraf signifikansi 0,05. Variabel penelitian dikatakan memiliki hubungan linear apabila nilai signifikansinya kurang dari 0,05.

Pengujian Hipotesis

Uji Signifikansi Parsial (Uji Statistik t)

Uji statistic t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam

menerangkan variasi variabel dependen (Ghozali, 2011:98).

Uji Signifikansi Simultan (Uji Statistik F)

Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama – sama terhadap variabel dependen/terikat (Ghozali, 2011:98).

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Uji koefisien determinan pada intinya mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu (Ghozali 2011:97).

Kesimpulan dan Saran

1. Karakteristik responden pengguna jasa KPPBC TMP-A Semarang adalah sebanyak 3 responden (6%) bekerja di bawah 1 tahun, sebanyak 1 responden (2%) bekerja antara 1 tahun sampai 2 tahun, 9 responden (19%) bekerja antara 2 tahun sampai 5 tahun, dan 35 responden (73%) bekerja lebih dari 5 tahun.
2. Perhitungan analisis regresi berganda menggunakan bantuan SPSS 20.00 didapatkan persamaan sebagai berikut:
$$Y = 2,893 + 0,179 X_1 + 0,352 X_2$$
Dapat diketahui nilai koefisien regresi masing-masing variabel adalah 0.179 untuk kualitas pelayanan dokumen (X1), 0.193 untuk fasilitas (X2), dan 0.352 untuk penggunaan *technology acceptance modul online* (X3). Hal ini berarti penggunaan *technology acceptance modul online* memiliki pengaruh paling besar terhadap kepuasan pengguna jasa di KPPBC TMP-A Semarang.
3. Variabel Kualitas Pelayanan Dokumen (X1) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPPBC TMP-A Semarang. Maka, dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa

perlu dilakukan peningka dokumen yang diberikan kepada pengguna jasa.

4. Variabel Fasilitas (X2) secara parsial berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPPBC TMP-A Semarang. Maka, dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa perlu dilakukan peningkatan dalam hal fasilitas yang diberikan kepada pengguna jasa.
5. Variabel Penggunaan *Technology Acceptance Modul Online* (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa KPPBC TMP-A Semarang. Maka, dalam upaya untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa perlu dilakukan peningkatan dalam hal penggunaan *technology acceptance modul online* yang diberikan kepada pengguna jasa.
6. Disamping itu secara simultan hasil dari uji F menunjukkan bahwa secara bersama-sama seluruh variabel kualitas pelayanan dokumen (X1), fasilitas (X2) dan penggunaan *technology acceptance modul online* (X3) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa (Y).
7. Hasil koefisien determinasi didapatkan dari hasil Adjusted R Square sebesar 0,751 berarti variabel kualitas pelayanan dokumen, fasilitas dan penggunaan *technology acceptance modul online* memberikan sumbangan terhadap keputusan menggunakan jasa fumigasi sebesar 75.1%
8. berarti sisanya sebesar 24.9% ditentukan oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Saran

Penelitian ini menghasilkan beberapa saran dari hasil nilai indeks dan jawaban responden terhadap pernyataan terbuka pada kuesioner. Jawaban responden tersebut dapat dijadikan masukan KPPBC TMP-A Semarang dalam meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Berikut saran bagi KPPBC TMP-A Semarang:

1. Kualitas Pelayanan Dokumen
Institusi harus meningkatkan dan perlu memperhatikan penguasaan kerja petugas KPPBC TMP-A Semarang agar petugas dapat meningkatkan dengan baik sistematika pelayanan dokumen.
2. Fasilitas
Insitusi diharapkan dapat meningkatkan dan perlu memperhatikan kelengkapan peralatan dan teknologi yang digunakan di unit pelayanan KPPBC TMP-A Semarang.
3. Penggunaan *Technology Acceptance Modul Online*
Institusi diharapkan memperhatikan keajegan menggunakan sistem OA, agar sistem OA dapat secara terus menerus digunakan pada setiap aktifitas di KPPBC TMP-A Semarang.

Daftar Pustaka

- Assegaf, Mohammad. 2009. "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda di Kota Semarang)*". Jurnal Ekonomi dan Bisnis. Vol. 10. No. 2. Juli. Hal. 171 -186. Unisulla Semarang. Semarang.
- Chintya, Irine. 2015. *Pengaruh Pemanfaatan Teknologi Informasi dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah Terhadap Kinerja Instansi Pemerintah di Kota Solok (Studi Pada Satuan Kerja Perangkat Daerah Kota Solok)*
- Ferdinand. 2006. **Metode Penelitian Manajemen**. Semarang: Indoprint
- Ghozali, Imam. 2011. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS**. Semarang: Universitas Diponegoro
- _____. 2018. **Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25 Edisi 9**. Semarang: Universitas Diponegoro
- Hardiyansyah, Dr. 2011. **Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya**. Yogyakarta: Gava Media
- Harfika, Jarliyah dan Abdullah, Nadiya. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pasien pada Rumah Sakit Umum Kabupaten Aceh Barat Daya*
- Haryanto, Edy. 2013. *Kualitas Layanan, Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado*
- Khatimah, Husnul. 2011. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Studi pada Nasabah BRI Cabang Semarang Pattimura*
- Kotler, Philip; Keller, Kevin Lane. 2008. **Manajemen Pemasaran**. Jakarta: PT Macanan Jaya Cemerlang
- Permenkeu No 276/PMK.01/2014. Pedoman Kearsipan di Lingkungan Kementerian Keuangan, Direktorat Jenderal Bea dan Cukai
- Rustam , Muhammad. 2014. **Pengantar Pengelolaan Arsip Elektronik**. Jakarta : Universitas Terbuka
- Sari, Dessica Dinar. 2017. *Analisis Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Kasus Pada Konsumen Sim Card GSM Prabayar XL di Kota Yogyakarta)*
- Sekaran, Uma & Roger Bougie. 2016. **Research Methods for Business**. United Kingdom: John Wiley 7 Son Ltd.
- Sugiyono. 2016. **Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D**. Bandung: Alfabeta
- Susanti, Desi dan Wahyuni, Dewi Urip. 2017. *Pengaruh Faktor Kepercayaan, Kualitas Layanan, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Api*
- Telan, Ariane Chaterina Natalia. 2011. *Analisis Pengaruh Faktor Teknologi, Kualitas Layanan, dan Fokus Pelanggan Terhadap Kepuasan*

- Pelanggan (Studi pada Pembeli Produk Bandeng Juwana Elrina di Semarang)*
Tjiptono, Fandy. 2008. **Service Management Mewujudkan Layanan Prima**, Yogyakarta: Andy Offset
- _____ ; Chandra, Gregorius. 2016. **Service, Quality dan Satisfaction**. Yogyakarta: Andy Offset
- Wijaya, Tony. 2013. **Metodologi Penelitian Ekonomi dan Bisnis Teori dan Praktik**. Yogyakarta: Graha Ilmu