

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATU**

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Batu)

(VIVIN ARUM RETNO PUTRI), (C. EVIE DEWANTARA)

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI MALANG

ADMINISTRASI PUBLIK

VIVIN ARUM RETNO PUTRI

Email: vivinarum8@gmail.com

Abstract

The quality of public services can be improved through the public's response to the services that have been received during the process of service activities carried out within an organization. This study aims to determine how much influence the quality of public services has on community satisfaction at the Investment and One-Stop Services Office of Batu City. This study used a quantitative method with an associative research type. In this study, the number of samples was 100 respondents from the community. Research data were collected using instruments in the form of questionnaires and documentation. The data obtained were then analyzed using several analyzes including using validity, reliability, basic assumption tests, hypothesis testing and the coefficient of determination.

The results of this study indicate that the results of a simple linear regression test on the dimensions of public service quality that have the greatest influence on community satisfaction are the dimensions of empathy followed by shouting, reassurance, physical evidence, and responsiveness variables which have the lowest influence. This shows that the empathy dimension can explain the greatest variation in community satisfaction compared to the other dimensions. While responsiveness is the variable that has the least influence on community satisfaction, which means that responsiveness is the weakest variable in explaining community satisfaction. While the results of the test for the coefficient of determination show that the variable quality of community service has an effect of 79.4% on community satisfaction at the Investment and One-Stop Services Office of Batu City.

Keywords: Public service quality and community satisfaction

Abstrak

Kualitas pelayanan publik dapat ditingkatkan melalui respon masyarakat tentang pelayanan yang telah diterima pada saat proses kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam suatu organisasi. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan tipe penelitian asosiasif. Pada penelitian ini jumlah sampel sebanyak 100 responden yang berasal dari masyarakat. Data penelitian dikumpul dengan menggunakan instrumen berupa kuesioner dan dokumentasi. Data yang diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan beberapa analisis diantaranya menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi dasar, uji hipotesis dan koefisiensi determinasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa hasil uji regresi linear sederhana pada dimensi kualitas pelayanan publik yang mempunyai pengaruh paling besar pada kepuasan masyarakat adalah dimensi empati kemudian menyusul keandalan, jaminan, bukti fisik, dan variabel daya tanggap yang memiliki pengaruh paling rendah. Hal ini menunjukkan bahwa dimensi empati dapat menerangkan variasi variabel kepuasan masyarakat paling besar dibandingkan dimensi yang lainnya. Sedangkan daya tanggap merupakan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat yang memiliki arti bahwa variabel daya tanggap sebagai variabel yang paling lemah dalam menjelaskan variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan publik berpengaruh sebesar 79,4% terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.

Kata kunci: Kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat

1. PENDAHULUAN

a. Latar Belakang

Kualitas pelayanan merupakan salah satu elemen penting untuk menjadi pertimbangan bagi masyarakat yang akan menggunakan jasa pelayanan, baik disektor pemerintahan maupun swasta. Kualitas pelayanan merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna atau manfaat seperti yang dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki mutu, apabila berfungsi dan mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan. Kualitas pelayanan dapat dikatakan pula sebagai tolak ukur untuk menilai kualitas dari suatu barang atau jasa. Sesuai dengan “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang No 25 Tahun 2009, tentang Pelayanan

Publik telah diatur keseluruhan yang harus terpenuhi bila akan melakukan pelayanan publik, terutama keikutsertaan masyarakat dalam memberikan saran maupun masukan, yang bersifat membangun untuk kepentingan pelayanan publik dan diselenggarakan oleh penyedia jasa pelayanan terutama pada pemerintahan.”

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik, dalam hal ini Aparatur Sipil Negara (ASN) dimana harus memberikan pelayanan terhadap masyarakat dengan baik dan dapat menciptakan kesejahteraan yang menjamin keamanan dalam pemberian

pelayanan publik. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah, karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya.

Sesuai dengan “Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, bahwa masyarakat berhak mendapatkan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas dan tujuan pelayanan. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.”

Sesuai dengan “Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik dimana dijelaskan bahwa segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (termasuk dalam jajaran pemerintah kabupaten maupun kota) dimana upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam bidang pelayanan

perizinan baik yang berkenaan dengan izin usaha maupun dengan perizinan non berusaha.” Dengan demikian, Standar Operasional Prosedur (SOP) pemerintah lebih transparan mengenai prosedur pelayanan, persyaratan administrasi, rincian biaya dan waktu penyelesaian sehingga tidak menyebabkan proses pelayanan menjadi rumit. Menurut Sailendra, Standar Operasional Prosedur merupakan panduan yang dapat digunakan untuk memastikan bahwa kegiatan operasional organisasi berjalan dengan lancar.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 adalah tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Apabila instansi pemerintah dan lembaga mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Sebelum era reformasi, birokrasi pemerintahan sangat mendominasi penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan publik. Pemerintah lebih dominan bertindak sebagai aktor dalam penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keterlibatan warga negara dalam pemerintahan sangat terbatas.

Kualitas pelayanan publik didasarkan pada tingkat kepuasan masyarakat yang diberikan oleh petugas, selain itu fasilitas penunjang pelayanan juga menjadi indikator dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis akan melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu”**.

b. Rumusan Masalah

Berdasarkan permasalahan yang dihadapi sesuai dengan latar belakang diatas, maka rumusan masalah yang akan diteliti sebagai berikut:

1. Apakah ada pengaruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?
2. Seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, yang diberikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu?

c. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang akan diteliti, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui pengaruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

d. Kontribusi Penelitian

1. Manfaat Penelitian secara teoritis
Diharapkan dapat memberikan kontribusi literature mengenai pelayanan publik, khususnya pada perizinan yang melalui aplikasi sicanik yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Selain itu diharapkan pula hasil penelitian ini, dapat memberikan sumbangan pengetahuan dalam bidang kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan.
2. Manfaat Penelitian secara Praktis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi salah satu masukan penilaian mengenai kepuasan masyarakat agar, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengetahui kebutuhan dan keinginan masyarakat, sehingga dapat lebih

meningkatkan atau mempertahankan kualitas pelayanan.

2. TINJAUAN PUSTAKA

a. Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang No 24 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan, bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif, yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut (Lupiyoadi dan Hamdani dalam Menthiana Indrasari, 2019) terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

1. Berwujud (*tangible*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk

memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara 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. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi (*communication*), kredibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*emphaty*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi, yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

b. Kepuasan Masyarakat

Menurut Atmaja (2018) mengemukakan bahwa, “Kepuasan Masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dari membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan produk atau layanan jasa dengan harapan”. Indikator untuk mengukur kepuasan pelanggan, menurut Indrasari (2019) adalah:

1. Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
2. Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.
3. Kesiediaan merekomendasikan, yaitu kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain

seperti, keluarga, teman, dan lainnya.

c. Hipotesis

Menurut (Juliandi:2015) hipotesis merupakan jawaban atau dugaan sementara dari masalah suatu penelitian. Penyusunan hipotesis dilakukan pada penelitian dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk menguji. Hipotesis berisi tentang pernyataan hubungan antara dua variabel atau lebih. Berdasarkan rumusan masalah yang telah dipaparkan pada bab 1, maka hipotesis yang akan dibuktikan kebenarannya secara empiris adalah:

H1: Variabel bukti fisik (X1) berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y).

H2: Variabel keandalan (X2) berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y).

H3: Variabel jaminan (X3) berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y).

H4: Variabel empati (X4) berpengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y).

H5: Variabel daya tanggap (X5) kurang berpengaruh secara

signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y).

3. METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini metode kuantitatif dengan pendekatan asosiatif. Pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batu.

a. Populasi dan Sampel

Populasi adalah keseluruhan jumlah yang terdiri dari obyek atau subyek, yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu dimana bisa digunakan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya

Suharsini (2014) menyebutkan apabila jumlah populasi tidak diketahui maka dapat mengambil sampel minimal 30 orang. Diketahui jumlah sampel sebanyak 100 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *probability sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel dengan melakukan pengambilan sampel secara random atau acak. Pengambilan sampel secara acak namun sistematis, dengan berdasarkan jenis pemohon yang

datang untuk keperluan pengurusan perizinan yang melalui aplikasi sicantik.

b. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini yaitu wawancara langsung, kuesioner, observasi, dokumentasi. Dalam hal pengumpulan data menggunakan skala pengukuran secara bertingkat yaitu sangat puas (5), puas (4), kurang puas (3), tidak puas (2), sangat tidak puas (1).

c. Metode Analisis Data

1. Pengujian Kualitas Data

a. Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui seberapa cermat suatu instrument atau item-item dalam mengukur apa yang ingin diukur. Metode pengambilan keputusan untuk uji validitas sebagai berikut:

1. Berdasarkan signifikansi

- a. Jika nilai signifikansi $> 0,05$ maka item dinyatakan tidak valid
- b. Jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka item dinyatakan valid

2. Berdasarkan nilai korelasi

- a. Jika nilai r hitung $< r$ tabel, maka item dinyatakan tidak valid.

b. Jika nilai r hitung $> r$ tabel, maka item dinyatakan valid.

b. Uji Realibilitas

Uji realibilitas digunakan untuk menguji konsistensi alat ukur, apakah hasilnya tetap konsisten atau tidak jika pengukuran diulang. Menurut Sekaran (1992), realibilitas kurang dari 0,6 adalah kurang baik, sedangkan 0,7 dapat diterima dan di atas 0,8 adalah baik.

2. Uji Asumsi Dasar

a. Uji Normalitas

Metode pengambilan keputusan untuk uji normalitas yaitu jika signifikansi (Asymp.sig) $> 0,05$ maka data berdistribusi normal dan jika Signifikansi (Asymp.sig) $< 0,05$ maka data tidak berdistribusi normal.

b. Uji Homogenitas

Uji homogenitas digunakan untuk menguji apakah rata-rata antara tiga atau lebih kelompok data yang independen memiliki varian yang sama atau tidak.

3. Pengujian Hipotesis

a. Regresi Linier Sederhana

Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (independent) dan

satu variabel tak bebas (dependent). Tujuan penerapan metode ini adalah untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (dependent) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (independent).

b. Uji T

Menurut Wiratma (2015:10) uji t adalah pengujian koefisien regresi parsial individual yang digunakan untuk mengetahui apakah variabel independen (X) secara individual mempengaruhi variabel dependen (Y).

Langkah-langkah menggunakan uji t, yaitu:

a. Jika *probability value* (sig) $\leq 0,05$ maka H_0 ditolak atau H_a diterima

b. Jika *probability value* (sig) $> 0,05$ maka H_0 diterima atau H_a ditolak.

4. Koefisien Determinasi

Koefisien determinan (R) adalah sebuah koefisien yang menunjukkan seberapa besar persentase variabel-variabel independen. Semakin besar koefisien determinasinya, maka semakin baik variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian di laksanakan pada Dinas penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Batu yang beralamatkan di Balaikota Among Tani Gd B Lantai 1, Jl Panglima Sudirman No 507 Ds Pesanggrahan Kec Batu Kota Batu. Adapun hasil penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat melalui beberapa uji diperoleh hasil sebagai berikut:

a. Karakteristik Responden

Responden berdasarkan jenis kelamin diketahui jumlah responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 50 orang, dan jumlah responden berjenis kelamin perempuan sebanyak 50 orang. Dilihat dari responden berdasarkan usia dapat diketahui usia responden yang paling banyak atau mendominasi yaitu responden yang berusia 20-30 tahun dengan jumlah responden sebanyak 46 orang, kemudian pada urutan kedua yaitu responden yang berusia 31-40 tahun dengan jumlah 44 orang. Untuk usia 40-50 tahun sebanyak 7 orang selanjutnya responden yang berusia >50 tahun sebanyak 2 orang dan yang terakhir responden dengan usia <20 tahun sebanyak 1 orang.

b. Uji Validitas dan Reliabilitas

1. Uji Validitas

Berdasarkan uji validitas dapat diperoleh hasil bahwa pernyataan

yang digunakan dalam instrument penilaian terhadap kualitas pelayanan publik (X) dapat disimpulkan bahwa dari 15 pernyataan semuanya valid karena nilai r hitungannya lebih besar daripada r tabel. Nilai rata-rata yang diperoleh untuk indikator kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 0,624 dimana pernyataan tersebut dapat dikatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Batu. Pada uji validitas variabel Y dapat diperoleh hasil pernyataan yang digunakan dalam instrument penilaian terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) dapat disimpulkan bahwa dari 10 pernyataan semuanya valid karena nilai r hitungannya lebih besar daripada r tabel. Nilai rata-rata yang diperoleh untuk indikator kualitas pelayanan publik yaitu sebesar 0,665 dimana pernyataan tersebut dapat dikatakan valid dan dapat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Batu.

2. Uji Reliabilitas

Untuk indikator kualitas pelayanan publik dinyatakan reliabel karena

0,876 > 0,6 dengan demikian item pernyataan yang ada pada indikator kualitas pelayanan publik dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data. Untuk instrument variabel kepuasan masyarakat dinyatakan reliabel karena 0,852 > 0,60, dengan demikian item pernyataan yang ada pada variabel kepuasan masyarakat dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data.

c. Uji Asumsi Dasar

1. Uji Normalitas

Sesuai dengan uji normalitas yang telah dilakukan atas indikator kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan Masyarakat dapat diperoleh hasil nilai signifikan sebesar 0,468 yang berarti jika nilai signifikan lebih besar dari 0,05 maka pernyataan yang uji dapat dikatakan data terdistribusi secara normal.

2. Uji Homogenitas

Sesuai dengan uji homogenitas dilihat nilai signifikansi dari indikator kualitas pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat sebesar 0,30 dimana memiliki arti nilai signifikan lebih besar dari pada 0,05 dan

penyataannya dapat dikatakan homogen.

d. Uji Hipotesis

1. Regresi Linier Sederhana

Variabel yang mempunyai pengaruh paling besar atau paling dominan yaitu variabel empati (X4) yang memiliki nilai R Square sebesar 0,606 dengan persentase sebesar 60,6%. Indikator empati yang diukur berdasarkan hubungan komunikasi atau perlakuan pegawai dalam melayani masyarakat seperti perhatian, ketulusan, sikap ramah serta memahami kebutuhan masyarakat Hal ini menunjukkan bahwa variabel empati mempunyai pengaruh yang kuat dan mampu dalam menjelaskan variabel kepuasan masyarakat. Sedangkan daya tanggap (X5) merupakan variabel yang paling kecil pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat dibandingkan variabel lain yakni sebesar 32,9% yang memiliki arti bahwa variabel daya tanggap seperti penanganan pengaduan yang responsif serta pelayanan petugas yang cepat dalam menyelesaikan masalah sebagai variabel yang paling lemah dalam menjelaskan variabel kepuasan masyarakat.

2. Uji T

Berdasarkan uji t terhadap 5 indikator dalam variabel kualitas pelayanan publik diperoleh hasil bahwa indikator bukti fisik (X1), keandalan (X2), jaminan (X3), empati (X4) memiliki pengaruh signifikan positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat, sedangkan untuk indikator daya tanggap (X5) kurang berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

e. Koefisien Determinasi

Dapat diketahui dari hasil uji koefisien determinasi bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,891 yang artinya terdapat hubungan yang signifikan antara variabel independent atau variabel kualitas pelayanan publik terhadap variabel dependen atau variabel tingkat kepuasan masyarakat karena nilai R mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y. Nilai R² sebesar 0,794 yang berarti 79,4% tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi variabel kualitas pelayanan publik yang terdiri dari indikator bukti fisik, keandalan, jaminan, empati dan daya tanggap. Sisanya sebesar 20,6% dipengaruhi

oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

5. KESIMPULAN

Hasil uji regresi linear sederhana variabel kualitas pelayanan publik (X) terhadap tingkat kepuasan masyarakat (Y) diketahui yang memiliki pengaruh paling besar dari 5 indikator yaitu variabel empati (60,6%) dengan nilai F sebesar 151,037, kemudian pada urutan kedua yaitu variabel keandalan (59,3%) dengan nilai F sebesar 143,031. Variabel jaminan (58,8%) berada pada urutan ketiga dengan nilai F sebesar 139,711, kemudian variabel bukti fisik (43,6%) dengan nilai F sebesar 75,699 dan pada urutan kelima yaitu variabel daya tanggap (32,9%) dengan nilai F sebesar 48,021. Pada hasil uji regresi sederhana dapat menunjukkan bahwa empati merupakan indikator yang paling berpengaruh untuk mengukur tingkat kepuasan Masyarakat dimana apabila petugas dapat memberikan respon yang baik terhadap kebutuhan masyarakat maka akan mempengaruhi tingkat kepuasannya. Selain itu daya tanggap menjadi indikator dengan penilaian paling rendah dibandingkan dengan 5 indikator lainnya, dimana pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Batu banyak masyarakat yang merasa kurang adanya respon yang baik terhadap pengaduan maupun

permasalahan yang dihadapi pada saat melakukan pengajuan perizinan.

Uji Koefisien determinasi menunjukkan bahwa nilai R² sebesar 0,794 yang berarti 79,4% tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi variabel kualitas pelayanan publik yang terdiri dari indikator bukti fisik, keandalan, jaminan, empati dan daya tanggap. Sisanya sebesar 20,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

6. DAFTAR PUSTAKA

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
- Sulistiyawati, Ni Made Arie, Ni Ketut Seminari. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Restoran Indus Ubud Gianyar. *E- Jurnal Manajemen Unud*. 4 (8): 2318 – 2332. **(diakses pada Jurnal Online)**
- Khusaini, Ahmad. 2016. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di SPA Club Arena Yogyakarta*. Skripsi. Fakultas Ilmu Keolahragaan Universitas Negeri Yogyakarta, Yogyakarta. **(diakses pada Skripsi Online)**.
- Febriani, Rezki. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Koran Harian Fajar Di Kota Makassar (Ditinjau Dari Perspektif Ekonomi Islam)*. Skripsi. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Universitas Islam Negeri Alauddin, Makassar. **(diakses pada Skripsi Online)**.
- Rohman, Abdur, 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Bengkel Mr. Montir Citayam*. Skripsi. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan Universitas Negeri Syarif Hidayatullah. Jakarta. **(diakses pada Skripsi Online)**.
- Ismail, Taufik, Ramayani Yusuf. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kantor Indihome Gegerkalong di Kota Bandung. *Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*. 5 (3). 413 – 423. **(diakses pada Jurnal Online)**.
- Siswanto, Yuda Teguh dan Dwi Cahyono. 2022. *Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*. Pasaman Barat. CV. Azka Pustaka **(diakses pada E-book)**.
- Dahlan. 2023. *Kualitas Pelayanan*. Pekalongan. Penerbit NEM **(diakses pada E-book)**.