

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *PUBLIC SATISFACTION* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MALUKU TENGGARA BARAT

Evelin Watumlawar

Universitas Surabaya, Surabaya, Indonesia
Email: watumlawarevelin@gmail.com

Corresponding author: watumlawarevelin@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh Service Quality (Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, and Tangible) terhadap Public Satisfaction atas pelayanan perizinan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Maluku Tenggara Barat. Perolehan data penelitian ini melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat di Kabupaten Maluku Tenggara Barat, lebih khususnya kepada masyarakat yang menggunakan layanan dan juga mengurus perizinan usaha pada Dinas terkait, serta dilakukan juga wawancara singkat dengan pegawai dari Dinas terkait. Setelah dilakukan pengujian, maka dapat disimpulkan hasil dari hipotesisnya adalah variabel Reliability dan Tangible memiliki pengaruh positif terhadap Public Satisfaction, sedangkan untuk variabel Responsiveness, Assurance, dan Empathy tidak memiliki pengaruh terhadap Public Satisfaction.

Kata Kunci: *Service Quality and Public Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara Barat (MTB) yang merupakan salah satu kabupaten dari Provinsi Maluku juga terus berupaya untuk meningkatkan kinerja pelayanan publiknya. Kualitas kinerja yang baik akan mempengaruhi kepuasan dari masyarakat akan pelayanan yang diberikan. Sejalan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka Pemerintah Kabupaten MTB membentuk satu Badan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP). Tujuan pembentukan PTSP sejalan dengan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dalam hal ini memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat-mudah-murah-trasparan-pasti-terjangkau, serta memberikan pelayanan yang lebih luas kepada masyarakat.

Bertolak belakang dengan tujuan pembentukan Badan Dinas PM-PTSP, pada kenyataannya menurut Kepala Perwakilan Ombudsman Propinsi Maluku, Hasan Slamet

yang dilansir dalam situs Dharapos.com bahwa kondisi layanan publik pada PTSP yang ada di Provinsi maupun Kabupaten/Kota hanya bersifat administrasi saja, dimana masyarakat yang bersangkutan mengumpulkan dokumen terkait kemudian dokumen tersebut diteruskan kepada Instansi Teknis. Kemudian masih harus menunggu rekomendasi dari Instansi Teknis tentang layaknya suatu dokumen untuk mendapatkan izin. Dalam hal ini menurut Hasan Slamet ada dugaan maladministrasi, karena pada penerapan Standar Operasional Prosedur PTSP harusnya 3 hari namun pada saat diteruskan ke Instansi Teknis malah dokumen-dokumen tersebut bisa tertahan 3 minggu hingga 1 bulan. Kejadian rill di lapangan membuat kehadiran PTSP tidak berjalan sesuai dengan tujuan sesungguhnya dalam memperpendek birokrasi, namun sebaliknya memperpanjang birokrasi. Realita ini perlu menjadi perhatian penting bagi Pemerintah Provinsi maupun Kabupaten/Kota.

Penelitian ini mengacu pada beberapa penelitian yang sudah diteliti terlebih dahulu yang tertera pada Tabel 1. Para peneliti ini meneliti terkait kepuasan konsumen atau masyarakat akan kualitas pelayanan baik dari layanan swasta maupun dari Instansi Pemerintah Kota/Kabupaten. Hasil dari penelitian mereka menunjukkan bahwa

semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan akan mempengaruhi tingkat kepuasan konsumen atau masyarakat, sehingga tingkat kepuasan dari masyarakat menjadi salah satu yang paling penting sebagai evaluasi untuk memperbaiki layanan yang diberikan oleh Pemerintah Kota/Kabupaten. Parasuraman *et al* (1985) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi yaitu: kehandalan (*reliability*), ketanggapan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), Empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*).

Melalui fenomena yang terjadi, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul

“Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Public Satisfaction* Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tenggara Barat”.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka perumusan masalahnya adalah apakah *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* memiliki pengaruh terhadap *public satisfaction*? Selain itu tujuan dari penelitian ini untuk menguji pengaruh kelima variabel tersebut terhadap kepuasan masyarakat Kabupaten Maluku Tenggara Barat.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu

No	Peneliti	Judul	Hasil
1	Setiawan dan Edy (2015)	Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung	Kepuasan pelayanan publik dilihat melalui dua variable yaitu kualitas dan prosedur layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat yang berada pada kategori baik, unsur terbaik terdapat pada kesopanan dan keramahan petugas dan perolehan terendah pada unsur kecepatan pelayanan. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas dan prosedur layanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik.
2	Riyadi, <i>et al</i> (2015)	Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pertanahan Kabupaten Indramayu	Kepuasan masyarakat dalam penelitian ini diukur melalui lima dimensi, yaitu <i>Ireliability</i> , <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , <i>empathy</i> , dan <i>tangible</i> . Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan pada dimensi <i>emphathy</i> dan <i>tangible</i> maka kepuasan masyarakat akan meningkat.
3	Putra, <i>et al</i> (2015)	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)	Kepuasan Pelayanan Publik ini diukur melalui lima variabel yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa variabel-variabel tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat akan pelayanan publik.
4	Indriani, <i>et al</i> (2017)	Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu	Simpulan dari penelitian ini yaitu adanya pengaruh yang nyata dari variabel pelayanan publik terhadap variabel kepuasan masyarakat, dimana semakin baik pelayanan publik yang diberikan maka tingkat kepuasan masyarakat akan meningkat.
5	Gunarathne (2014)	<i>Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Sri Lannkan Hotel Industry</i>	Simpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa faktor yang paling penting dalam memprediksi evaluasi kualitas layanan pariwisata adalah <i>tangible</i> , <i>empathy</i> , <i>reliability</i> , dan <i>responsiveness</i> . Sedangkan <i>assurance</i> memiliki hubungan negatif dengan kepuasan pelanggan. Hasil ini mendukung gagasan

		bahwa terlepas dari kegunaan konsep skala SERVQUAL, perlu disesuaikan dengan lingkungan layanan tersebut berada.	
6	Alaan (2016)	Pengaruh <i>Service Quality</i> (<i>Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance</i>) Terhadap <i>Customer Satisfaction</i> : Penelitian Pada Hotel Serela Bandung	Simpulan dari penelitian ini secara simultan terdapat pengaruh <i>service quality</i> terhadap <i>customer satisfaction</i> . Hasil secara parsial menunjukkan hasil dimana hanya variabel <i>tangible</i> dan <i>reliability</i> yang berpengaruh terhadap <i>customer satisfaction</i> , sedangkan untuk variabel <i>responsiveness</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> tidak terdapat pengaruhnya terhadap <i>customer satisfaction</i> . Ketiga variabel tersebut berkaitan dengan <i>human capital</i> yang mana karyawan kurang dapat memberikan pelayanan secara responsive dan meyakinkan sehingga dapat memberikan rasa aman serta mengerti apa yang menjadi kebutuhan dari konsumen.

Sumber: Jurnal dari Setiawan & Edy(2015), Riyadi *et al* (2015), Putra *et al* (2015), Indriani *et al* (2017), Gunarathne (2014), Alaan (2016), dan di-review

KAJIAN PUSTAKA

• Teori Keagenan

Teori keagenan menganalisis kontraktual di antara dua atau lebih individu, kelompok atau organisasi. Jensen dan Mecklin (1976) dalam Fayezi dkk (2012) menjelaskan bahwa kontrak disini merupakan hubungan dimana salah satu pihak (*principal*) mendelegasi pekerjaannya ke pihak lain (*agent*). Hubungan antara kedua pihak ini terjadi apabila tindakan yang dilakukan salah satu pihak memiliki dampak pada pihak lainnya atau ketika salah satu pihak sangat tergantung pada tindakan pihak lain (Halim dan Syukriy, 2006). Suwardjono (2005) melanjutkan bahwa dalam hubungan tersebut *agent* bertidak sedemikian rupa untuk kepentingan *principal*. Pemerintah selaku *agent* memiliki tanggungjawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini sebagai *principal* sesuai dengan prosedur dan Undang-Undang yang berlaku.

• Konsep Administrasi Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah, menjabarkan bahwa administrasi publik merupakan tata laksana dalam pengambilan keputusan dan/atau tindakan oleh badan dan/atau pejabat pemerintah. Dalam hal ini, pemerintah memiliki fungsi untuk melaksanakan administrasi publik yang meliputi fungsi pengaturan,

pelayanan, pembangunan, pemberdayaan, dan perlindungan.

• Kualitas Pelayanan (*Service Quality*)

Kotler (2012) memaparkan definisi pelayanan secara singkat sebagai suatu kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh salah satu pihak (pemberi layanan) kepada pihak lain (penerima layanan). Pada dasarnya layanan yang diberikan tidak berwujud dan tidak menghasilkan suatu kepemilikan dalam bentuk apapun.

Kualitas pelayanan menurut Parasuraman *et al* (1985) adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan pelanggan atas layanan dengan kenyataan setelah menerima layanan tersebut. Selain itu terdapat lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

- 1) Kehandalan – merupakan kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten, dan sesuai dengan harapan. Jika pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini berarti kinerja yang tepat waktu, pelayanan yang diberikan tanpa kesalahan, sikap simpatik, dan tingkat akurasi yang tinggi.
- 2) Ketanggapan – merupakan kemauan suatu instansi dalam membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami. Dalam hal ini

pegawai pemberi layanan harus memiliki kesiapan dalam melayani masyarakat, kecepatan dalam proses transaksi, dan penanganan keluhan masyarakat.

- 3) Jaminan – merupakan kemampuan suatu instansi dalam menumbuhkan keyakinan dan rasa percaya terhadap janji atas pelayanan yang diberikan. Diperlukan kompetensi dan kesopanan dari pihak pemberi layanan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan masyarakat akan instansi tersebut. Jaminan merupakan gabungan dari tiga dimensi yaitu kompetensi yang merupakan ketrampilan serta pengetahuan, kesopanan, dan kredibilitas yang berhubungan dengan kepercayaan kepada Instansi Pemerintah.
- 4) Empati – merupakan kesediaan suatu instansi dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan mereka secara spesifik. Empati merupakan penggabungan dari dua dimensi yaitu kemudahan akses dan kemampuan komunikasi dalam menyampaikan informasi.
- 5) Bukti fisik – merupakan kemampuan suatu instansi dalam menunjukkan tampilan fasilitas fisik, sarana maupun prasarana serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.

- **Kepuasan Masyarakat (*Public Satisfaction*)**

Kotler (2012) mencoba mengartikan kepuasan sebagai suatu perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan apa yang menjadi ekspektasi mereka. Peter dan Olson (2005) menambahkan bahwa kepuasan merupakan keseluruhan dari kondisi psikis yang timbul dari emosi dan terbentuk melalui pengalaman mengkonsumsi produk atau jasa. Oleh karena itu kepuasan bisa dikatakan sebagai suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang terjadi atau dialami. Emosi dalam hal ini seseorang menunjukkan perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu yang dialami.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997) dalam Setiawan dan Edy (2015) yaitu: “*Without customers, the service*

firm has no reason to exist”, yang mana dalam hal ini *firm* atau Instansi Pemerintah ada untuk melayani *customers* atau masyarakat. Sejalan dengan teori keagenan, dimana Pemerintah selaku *agent* memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat selaku *prinsipal*.

Semakin baik pelayanan yang diberikan maka akan semakin meningkat kepuasan masyarakat. Dalam mengevaluasi baiknya layanan yang diberikan, bisa dilakukan dengan mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat yang diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

- **Hipotesis**

Parasuraman *et al* (1985) memaparkan kehandalan (*reliability*) sebagai suatu kemampuan Instansi Pemerintah dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten, dan sesuai dengan harapan masyarakat. Supaya pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat, maka diharapkan kinerja yang tepat waktu, pelayanan tanpa kesalahan, simpatik, serta memiliki keakurasian yang tinggi. Akurasi dalam pelayanan lebih dipertegas lagi dengan diberlakukannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur negara Nomor: KEP/63/M.PAM/7/2003 bahwa pelayanan publik harus memiliki prinsip akurasi, dimana pelayanan yang diterima oleh masyarakat harus dengan benar, tepat dan sah. Sejalan dengan uraian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Setiawan dan Edy (2015), Riyadi *et al* (2015), Putra *et al* (2015), dan Indriani *et al* (2017) juga membuktikan bahwa faktor keandalan suatu pelayanan menjadi sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan dari masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disusun hipotesis:

H1 = Kehandalan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat

Parasuraman *et al* (1985) memaparkan ketanggapan (*responsiveness*) sebagai suatu kemampuan Instansi Pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat dan tepat dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami oleh masyarakat. Pelayanan

yang diberikan oleh Instansi Pemerintah diharapkan memiliki ketanggapan sesuai dengan prinsip kedua dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/63/M.PAM/7/2003 bahwa pelayanan publik harus memiliki prinsip kejelasan. Kejelasan yang dimaksudkan adalah pelayanan yang diterima oleh masyarakat harus jelas dalam hal persyaratan teknis dan administratif, petugas pemberi layanan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan masyarakat, serta kejelasan rincian biaya dan tatacara pembayaran. Sejalan dengan uraian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Setianwan dan Edy (2015), Riyadi *et al* (2015), Putra *et al* (2015), dan Indriani *et al* (2017) juga membuktikan bahwa faktor ketanggapan suatu pelayanan menjadi sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan dari masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disusun hipotesis:

H2 = Ketanggapan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat

Parasuraman *et al* (1985) memaparkan jaminan (*assurance*) sebagai suatu kemampuan Instansi Pemerintah dalam menumbuhkan keyakinan dan rasa percaya terhadap janji atas pelayanan yang diberikan. Diperlukan kompetensi dan kesopanan dari pihak pemberi layanan untuk menumbuhkan keyakinan dan kepercayaan masyarakat akan instansi tersebut. Pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah diharapkan memiliki jaminan sehingga masyarakat merasa yakin dan percaya dapat terlayani dengan baik. Jaminan ini diperkuat dengan diberlakukannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/63/M.PAM/7/2003 bahwa pelayanan publik harus memberikan jaminan kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Selain itu, proses serta pelayanan publik harus dapat memberikan rasa aman dan kepastian hukum sehingga masyarakat akan merasa terjamin. Sejalan dengan uraian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Setianwan dan Edy (2015), Riyadi *et al* (2015), Putra *et al* (2015), dan Indriani *et al* (2017) juga membuktikan bahwa faktor jaminan dalam pelayanan merupakan hal yang penting, karena dengana adanya jaminan atas pelayanan maka akan menumbuhkan rasa keyakinan dan

kepercayaan masyarakat yang berdampak pada tingkat kepuasan dari masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disusun hipotesis: H3 = Jaminan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat

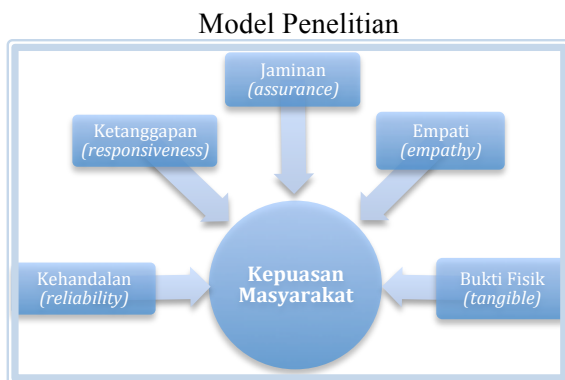
Parasuraman *et al* (1985) memaparkan empati (*empathy*) sebagai suatu kesediaan Instansi Pemerintah dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan mereka secara spesifik. Faktor empati merupakan penggabungan dari dua dimensi yaitu kemudahan akses dan kemampuan komunikasi dalam penyampaian informasi. Pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah diharapkan memiliki empati dalam hal ini kepedulian secara individual terhadap masyarakat, karena masyarakat bukan hanya menginginkan pelayanan yang sesuai dengan Standart tetapi lebih dari itu, hal ini dipertegas dengan diberlakukannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/63/M.PAM/7/2003 bahwa pemimpin atau pejabat yang ditunjuk harus bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan serta mampu menyelesaikan keluhan/persoalan dari masyarakat. Selain sarana yang memadai serta mudah diakses masyarakat akan semakin meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan publik. Sejalan dengan uraian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Setianwan dan Edy (2015), Riyadi *et al* (2015), Putra *et al* (2015), dan Indriani *et al* (2017) juga membuktikan bahwa menyertakan faktor empati dalam pelayanan yang diberikan akan semakin meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disusun hipotesis:

H4 = Empati Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat

Parasuraman *et al* (1985) memaparkan bukti fisik (*tangible*) sebagai suatu kemampuan Instansi Pemerintah dalam menunjukkan tampilan fasilitas fisik, sarana maupun prasarana serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Hal ini diperkuat dengan diberlakukannya Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/63/M.PAM/7/2003 bahwa

pelayanan publik harus memiliki prinsip kenyamanan yaitu lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, adanya ruang tunggu, serta memiliki kelengkapan saran dan prasarana. Selain itu, prosedur publik yang tidak berbelit-belit akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Sejalan dengan uraian tersebut, penelitian yang dilakukan oleh Setianwan dan Edy (2015), Riyadi *et al* (2015), Putra *et al* (2015), dan Indriani *et al* (2017) juga membuktikan bahwa faktor bukti fisik dalam pelayanan menjadi sangat penting, karena kelengkapan sarana dan prasarana serta keadaan lingkungan tempat layanan diberikan akan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Berdasarkan penjelasan tersebut maka dapat disusun hipotesis:

H5 = Bukti Fisik Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat



Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel

Berikut merupakan definisi dan pengukuran variabel independen (kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik) dan dependen (kepuasan masyarakat) yang dijabarkan pada Tabel 2.

Tabel 2. Definsi dan Pengukuran Variabel Independen dan Dependen

Variabel	Definisi Operasional	Indikator
Kehandalan (reliability)	Kemampuan suatu instansi dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, terpercaya, akurat, konsisten, dan sesuai dengan harapan.	<ul style="list-style-type: none"> • Ketepatan & kekonsistenan waktu pelayanan pada Instansi terkait • Profesionalisme petugas pelayanan pada Instansi terkait • Ketepatan & ketelitian petugas dalam memberikan pelayanan bebas kesalahan • Kemudahan prosedur pelayanan pada Instansi terkait

METODE PENELITIAN

- **Jenis Penelitian:** Kualitatif, berdasarkan tujuannya merupakan penelitian *causal*, dengan menggunakan teknik *surfey*.
- **Jenis dan Sumber Data:** Data Primer (persepsi masyarakat), Data Sekunder (keluhan masyarakat, data ORI, jumlah pelayanan perizinan).
- **Teknik Pengumpulan Data:** Kuesioner dan Dokumentasi
- **Target dan Karakteristik Populasi:** Target populasi yaitu masyarakat yang berada pada Kabupaten MTB, Karakteristik populasi yaitu masyarakat yang mengajukan perizinan pada Dinas PM-PTSP.
- **Teknik Pengambilan Sampel:** Teknik pengambilan sampel adalah *non-probability sampling*, sampel yang dipilih berdasarkan jenis *quota sampling*. Kriteria sampel yaitu berdomisili pada Kabupaten MTB, merupakan pelaku usaha yang mengajukan perizinan pada Dinas PM-PTSP. Dengan jumlah sampel ditentukan berdasarkan KEMENPAN No 25 Tahun 2004, yaitu 150 responden.

Teknik Analisis Data

1. Uji Validitas dan Reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik (multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan normalitas)
3. Analisis regresi (uji koefisien determinasi, uji F, dan uji

<p>Ketanggapan (responsiveness)</p>	<p>Kemauan suatu instansi dalam membantu serta memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas dan mudah dipahami.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kesigapan petugas dalam membantu keperluan/informasi pada Instansi terkait • Kesanggupan petugas dalam menagani & menyelesaikan keluhan pada Instansi terkait • Kecepatan & ketepatan petugas daat dibuthkan bantuan dan penanganan pada Instansi terkait
<p>Jaminan (assurance)</p>	<p>Kemampuan suatu instansi dalam menumbuhkan keyakinan dan rasa percaya terhadap janji atas pelayanan yang diberikan.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kemampuan petugas dalam menanamkan rasa percaya atas pelayanan pada Instansi terkait • Kesesuaian petugas dalam memberikan pelayanan dengan janji yang diberikan pada Instansi terkait • Kepastian biaya dan jadwal pelayanan pada Instansi terkait • Kemampuan petugas dalam memberikan jaminan rasa aman pada Instansi terkait
<p>Empati (empathy)</p>	<p>Kesediaan suatu instansi dalam memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada masyarakat dengan berupaya memahami keinginan mereka secara spesifik.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kesediaan petugas meminta maaf jika terjadi kesalahan dalam pelayanan pada Instansi terkait • Kesediaan petugas mendengarkan dengan saksama setiap keluhan pelayanan pada Instansi terkait • Kemampuan petugas dalam memahami setiap keinginan secara spesifik terkait pelayanan pada Instansi terkait • Kesetaraan pelayanan yang diberikan tanpa membedakan status sosial pada Instansi terkait
<p>Bukti fisik (tangible)</p>	<p>Kemampuan suatu instansi dalam menunjukan tampilan fasilitas fisik, sarana maupun prasarana serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan ruang tunggu pada Instansi terkait • Kerapian & kebersihan lingkungan pada Instansi terkait • Pembaharuan fasilitas pelayanan pada Instansi terkait • Kerapian penampilan petugas pada Instansi terkait
<p>Kepuasan Masyarakat</p>	<p>Kepuasan masyarakat merupakan perasaan senang atau kecewa masyarakat yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) dengan apa yang menjadi ekspektasi mereka.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan fasilitas Instansi terkait • Pelayanan yang dilakukan sesuai dengan prosedur pada Instansi terkait • Keramahan dan kesopanan petugas pada Instansi terkait • Petugas berkompeten dalam memberikan pelayanan pada Instansi terkait • Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji pada Instansi terkait

Sumber: Parasuraman *et al* (1985) tentang dimensi Kualitas Pelayanan, Kotler (2012) definisi kepuasan, dan Gunarathene *et al* (2014) mengenai *Indicators Service Quality & Customer Satisfaction* yang disesuaikan dengan KEMENPAN Nomor 25 Tahun 2004

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang kembali yaitu 122 dan dapat digunakan seluruhnya. Hasil pengujian menunjukkan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner seluruhnya valid dan reliabel.

Penelitian ini juga bebas dari multikolinearitas, heteroskedastisitas, dan berdistribusi normal. Setelah dilakukan pengujian dan hasil penelitian yang diperoleh, berikut

merupakan ringkasan hasil pengujian hipotesis yang terangkum dalam Tabel 3 ringkasan hasil pengujian hipotesis.

Secara Parsial semua variabel mempengaruhi kepuasan masyarakat. Secara simultan variabel ketanggapan dan bukti fisik berpengaruh signifikan, sedangkan ketanggapan, jaminan dan empati tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 3. Ringkasan Hasil Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Pengujian Kelayakan Model	Pengujian Signifikansi		Keputusan
		t	Sig.	
Hipotesis 1 : KDL berpengaruh positif terhadap KM	Persamaan Regresi: KM = 0,524 + 0,373 KDL + 0,018 KTN + 0,082 JMN + 0,011 EMP + 0,308 BFK + e R² = 0,466 Ajusted R² = 0,443 F = 20,258 Sig. = 0,000 Artinya: Variabel KDL, KTN, JMN, EMP, dan BFK secara bersama-sama memiliki pengaruh positif signifikan 0,000 < α 0,05 terhadap Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tenggara Barat	3,242	0,002	H1 = diterima
Hipotesis 2 : KTN berpengaruh positif terhadap KM		0,177	0,860	H2 = ditolak
Hipotesis 3 : JMN berpengaruh positif terhadap KM		0,597	0,552	H3 = ditolak
Hipotesis 4 : EMP berpengaruh positif terhadap KM		0,076	0,940	H4 = ditolak
Hipotesis 5 BFK berpengaruh positif terhadap KM		2,524	0,013	H5 = diterima

Sumber : Data primer yang diolah (Output SPSS)

KONKLUSI

Secara simultan variabel kehandalan, ketanggapan, jaminan, empati dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Secara parsial, variabel kehandalan dan bukti fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan

masyarakat merasa bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tenggara Barat cukup andal, dan selalu memperbaharui sarana dan prasarana dari Dinas tersebut, sehingga masyarakat merasa puas. Lain halnya dengan variabel ketanggapan, jaminan dan empati tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Ketiga

variabel ini mengarah pada *human capital* dimana masyarakat merasa pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kurang dapat memberikan pelayanan yang *responsive*, meyakinkan sehingga memberikan rasa aman, dan bahkan mengerti apa yang menjadi kebutuhan secara spesifik dari masyarakat.

KETERBATASAN

Dalam penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, antara lain:

1. Variabel-variabel yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam penelitian ini hanya sebesar 46,6%, sehingga tidak bisa menggambarkan secara keseluruhan variabel yang mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.
2. Penelitian ini hanya dilakukan pada satu Instansi Pemerintah, sehingga tidak dapat disimpulkan bahwa hasilnya akan sama jika dilakukan pada Instansi Pemerintah yang lain.

REKOMENDASI

Bedasarkan konklusi dan keterbatasan dari penelitian ini, maka berikut ini merupakan rekomendasi bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maluku Tenggara Barat, antara lain:

1. Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara Barat sebaiknya menerapkan *one stop service* dalam pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
2. Pemerintah Kabupaten Maluku Tenggara Barat sebaiknya membangun sebuah sistem informasi pelayanan perizinan dan sistem pendukungnya yang terintegrasi. Kabupaten Maluku Tenggara Barat.
3. Pegawai diikutsertakan dalam pelatihan-pelatihan terkait dengan pelayanan perizinan, sehingga dapat meningkatkan kualitas dan kapasitas pegawai dalam memberikan pelayanan semaksimal mungkin.

Bagi penelitian yang akan datang, ada beberapa hal yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Menambahkan variabel lain diluar dari yang sudah diteliti dalam penelitian ini, sehingga diharapkan bisa lebih menjelaskan Kepuasan Masyarakat, serta membantu Pemerintah setempat dalam memperbaiki Kualitas Pelayanan dari Dinas terkait.

2. Penelitian ini hanya mencakup satu Instansi Pemerintah saja yang memberikan pelayanan publik, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menambahkan beberapa Instansi Pemerintah yang memberikan pelayanan publik, sehingga bisa lebih memudahkan Pemerintah setempat dalam mengevaluasi Kualitas Pelayanan Publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Alaan, Yunus. 2016. Pengaruh *Service Quality (Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness and Assurance)* Terhadap *Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung*. Jurnal Manajemen, Vol 15 (2)
- Dharapos.com. 2017. Kinerja PTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota di Maluku Malah Perpanjang Birokrasi.
<https://www.dharapos.com/2017/10/ori-maluku-ptspprovinsi-dan.html>
- Fayezi, S., Andrew O., dan Ambika Z. 2012. "Agency Theory and Supply Chain Management: A Structured Literature Review", *Supply Chain Management: An International Journal*, Vol 17 Issue: 5, pp.556-570
- Gunarathne, Umesh. 2014. *Relationship between Service Quality and Customer Satisfaction in Sri Lannkan Hotel Industry*. *International Journal of Scientific and Research Publication*, ISSN 2250-3153, Vol 4 (11)
- Hoffman, K. Douglas and John E.G. Bateson. 1997. *Essential of Service Marketing*. The Dryden Press, Harcourt Brace College Publisher
- Indriani, D., Sugeng R., dan Agung S. 2017. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, ISSN: 2442-6962, Vol 6 (2)
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Parasuraman, A., Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1985. *A Conceptual Model*

- of Service Quality and Its Implications for Future Research*. The Journal of Marketing, Vol. 49, No. 4, pp. 41-50. American Marketing Association
- Peter. J. Paul and Olson, Jerry. 2005. *Customer Behavior and Marketing Strategy*, 7. Mcgraw Hill.
- Putra, D. P., Ratih N. P., dan Trisnawati. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar). *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 3 (12): 2118-2122
- Halim, A., dan Syukriy A. 2006. Hubungan dan Masalah Keagenan di Pemerintah Daerah: Sebuah Peluang Penelitian Anggaran dan Akuntansi. *Jurnal Akuntansi Pemerintahan*, Vol 2 (1): 53-64
- Riyadi, S., Aji H., dan Ujang S. 2015. Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Kantor Pertahanan Kabupaten Indramayu. *Jurnal Ilmu Keluarga dan Konsumen*, ISSN: 1907-6037, Vol 8 (1): 49-58
- Setiawan, E. B., dan Edy A. 2015. *Satisfaction of Public Service in the Office of Licensing Service and Investment Kabupaten Temanggung*, ISSN: 2442-4439, Vol 6(2): 55-74
- Suwardjono. 2005. Teori Akuntansi. Perekayasaan Pelaporan Keuangan, Edisi Ketiga, BPFE-Yogyakarta
- Syahrum dan Salim. 2012. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Rusydi Ananda (Editor). Citapustaka Media-Bandung
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah