

PENGARUH PELAYANAN PERIZINAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA CIREBON

Nur Alia Sumanti¹, Devi Anggraini Rahayu²

^{1,2}Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Cirebon

sumantinuralia@gmail.com¹, devi.anggraini906@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon. Adapun jenis penelitian yang digunakan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis regresi linear sederhana. jenis data yang digunakan data primer yang diperoleh melalui kuesioner dengan menggunakan SPSS untuk windows versi 26. Data sekunder di peroleh dari data perusahaan serta beberapa buku dan jurnal yang dapat dipertanggungjawabkan. sampel dalam penelitian ini 76 responden dengan *probability sampling* menggunakan teknik sampel acak sederhana hasil penelitian ini dengan pengujian hipotesis dengan hasil Nilai t_{hitung} variabel pelayanan perizinan (X) sebesar $1.813 > t$ tabel 1.66571 dengan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan perizinan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y). Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan berarti H_a diterima dengan nilai pengaruh sebesar 44,3 %.

Kata kunci : Pelayanan Perizinan, Kepuasan Masyarakat

Abstract

This study is to determine the effect of licensing services on community satisfaction at the Cirebon City Investment and One-Stop Integrated Service Office. The type of research used is a quantitative approach with a simple linear regression analysis technique. the type of data used is primary data obtained through a questionnaire using SPSS for windows version 26. Secondary data is obtained from company data and several books and journals that can be accounted for. The sample in this study was 76 respondents with probability sampling using a simple random sample technique. The results of this study were hypothesis testing with the result that the t_{count} value of the licensing service variable (X) was $1.813 > t$ table 1.66571 with a significance level of = 5%. It means that there is a significant influence between the licensing service variable (X) and community satisfaction (Y). From these results, H_0 is rejected and means H_a is accepted with an influence value of 44.3%.

Keywords: Licensing Service, Community Satisfaction

PENDAHULUAN

Menghadapi era globalisasi yang penuh tantangan sekaligus peluang, pemda sudah seharusnya menyadari bahwa ada hal yang harus dibenahi dalam proses administrasi publik terutama terkait dengan pemberian pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan publik secara cepat, efisien, dan bisa memenuhi harapan masyarakat salah satunya adalah pelayanan.

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang berwujud barang dan jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menuntut kompetensi manakala dalam aktivitas yang ada dalam masyarakat itu terdapat kompetensi dalam usaha merebut pasar atau pelanggan. Dengan adanya kompetensi seperti itu menimbulkan dampak positif dalam organisasi/perusahaan, yaitu bersaing dalam pelayanan, melalui berbagai cara, teknik dan metode yang dapat menarik banyak orang yang menggunakan/ memakai jasa/ produk yang dihasilkan oleh organisasi/perusahaan (Moenir, A.S.2010).

Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat. Pemerintah yang juga akrab disebut sebagai birokrasi (termasuk pemerintah daerah) selama ini cenderung mendapatkan penilaian yang negatif dari masyarakat. Oleh sebab itu masyarakat menilai bahwa pelayanan publik yang diselenggarakan oleh para birokrat cenderung lama, berbelit-belit, dengan persyaratan yang rumit dan peraturan yang tidak mudah. Sehingga dapat kita lihat bahwa kondisi yang seperti ini jelas tidak menguntungkan masyarakat.

Posisi tawar masyarakat cenderung lemah, dan mereka hanya menerima pelayanan pemerintah tanpa bisa memberikan pendapat langsung terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah tersebut. Sehingga birokrasi tidaklah dibangun hanya sebagai bangunan semu untuk melayani dirinya sendiri tetapi melayani masyarakat serta menciakan kondisi setiap anggota masyarakat yang sejahtera dan mampu berkretifitas dengan pelayanan tersebut sehingga akhirnya meningkatkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri. Sebagaimana yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah yaitu untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan

masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat.

Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara 26/KEP/M.PAN/2/2004 yaitu: prosedur pelayanan publik harus sederhana, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan serta diwujudkan dalam bagan alur yang dipampang di ruang pelayanan dalam meningkatkan peran dan fungsinya dalam memberikan suatu pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di daerah khususnya dibidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah berupaya melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui penertiban pelayanan terpadu satu pintu dan peraturan menteri dalam negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah yang mewajibkan kepada pemerintah daerah propinsi kabupaten dan kota untuk membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu (SP) di daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Permenpan RB Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, hasil penelitian yang dilakukan (Tabaru, 2013) dengan menganalisa data yang diperoleh, maka hasilnya dikategorikan belum baik karena masih banyak staf pegawai di bidang perizinan BPM kabupaten poso dalam memberikan pelayanan masih belum dapat

dikatakan berkualitas. Karena masih banyak informan yang mengeluh tentang syarat-syarat dalam pelayanan izin usaha, kemampuan kepegawaian, ketetapan waktu pelayanan, dan standar biaya dan kecepatan pelayanan.

Indikator kualitas pelayanan publik bisa dilihat dari keluhan masyarakat terdapat pelayanan publik yang diterima, maka ada beberapa indikator yang bisa digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan publik. Menurut (Ramya et al., 2019) diantaranya Bukti fisik (Tangibles), kehandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*)

Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja pelayanan yang diberikan oleh pemerintah daerah baik pelayanan di bidang perijinan, administrasi, termasuk pelayanan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon, perlu segera diupayakan perbaikannya. Keluhan masyarakat yang tidak segera direspon oleh pemerintah akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah terutama di sektor pelayanan publik, yang pada akhirnya dapat berpengaruh terhadap menurunnya tingkat kepercayaan masyarakat. Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang harus dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur di daerah.

Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka Penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut:

1. Kepuasan masyarakat belum merata Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon.
2. Pelayanan mengenai masalah waktu masih rendah
3. Kurangnya sosialisasi program yang ada di Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon.

Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi di atas maka pembatasan dalam penelitian ini adalah:

1. Pelayanan perizinan di Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon.
2. Kepuasan masyarakat di . Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon.

Rumusan masalah

Berdasarkan uraian diatas, maka penulis merumuskan masalah yang akan diteliti yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana gambaran pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat di . Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon?
2. Bagaimana pengaruh pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat di . Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon?

KAJIAN LITERATUR

Pengertian Pelayanan

a. Pelayanan publik

Sesuai dengan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Bab 1 pasal 1 ayat 1 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas atau hubungan aktivitas dalam rangka kebutuhan pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik dapat diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (Poltak., 2015).

Pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Secara umum, makna pelayanan seperti yang dikemukakan oleh Warel adalah suatu perbuatan, suatu kinerja atau suatu usaha, jadi menunjukkan pentingnya penerima jasa pelayanan

terlibat secara aktif di dalam produksi atau penyampaian proses pelayanan itu sendiri (Poltak., 2015), untuk menjadi seseorang yang profesional dalam memberikan pelayanan, aparatur negara harus memiliki kemampuan dan pengetahuan tentang bidang tugas masing-masing (Komara, 2019).

Publik adalah suatu sistem atau proses penyerahan barang dan jasa yang diatur dan disediakan langsung, dibiayai oleh pemerintah daerah dan diserahkan kepada masyarakat (Astuti et al., 2021)/

Dalam konteks pelayanan kebijakan publik, menurut (Sarmini, 2019) adalah pelayanan administrasi pemerintahan yang sering dipergunakan sebagai konsepsi pelayanan perizinan dan pelayanan umum. Pelayanan perizinan adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat, juga melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan yang bentuk produk pelayanannya adalah izin atau warkat.

b. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan publik merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik. Istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas. Menurut (Panjaitan & Gulo, 2018) kualitas pelayanan dapat pula didefinisikan sebagai sistem manajemen strategis dan integratif yang melibatkan semua manajer dan karyawan, serta menggunakan metode-metode kualitatif dan kuantitatif untuk memperbaiki secara berkesinambungan proses-proses organisasi, agar dapat memenuhi dan melebihi kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan. Selanjutnya untuk mengimplementasikan konsep kualitas pelayanan adalah merubah paradigma. Perubahan paradigma tersebut tidak hanya dalam alur atau struktur berfikir (*mindset*) para pelaku penyedia pelayanan namun juga diwujudkan dalam tataran realistis seperti struktur organisasi, sistem pertanggungjawaban, prosedur, proses dan sumber daya organisasi.

Berdasarkan pengertian kualitas yang bervariasi ini, (Pristiyono & Sahputra, 2019) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas terdiri atas:

1. Sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung, maupun

keistimewaan atraktif yang memiliki keinginan pelanggan dan memberikan kepuasan atas penggunaan produk.

2. Segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan.

c. Kualitas pelayanan publik

(Setiadi, 2018) mengemukakan bahwa aparatur pemerintah dituntut untuk meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dimulai dari day tanggap terhadap tuntutan publik, menerjemahkan dalam bentuk perencanaan pelaksanaan hingga evaluasi yang memerlukan penerapan prinsip “3 E’s” (*economy, effectiveness, efficiency*) dan “3 R’s” (*responsiveness, representativeness, responsibility*).

Berdasarkan konsep kualitas dan pelayanan publik tersebut, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik yang berkualitas adalah setiap usaha membantu atau menyiapkan segala bentuk urusan yang dilakukan aparatur pemerintah dengan tujuan memenuhi kebutuhan dan harapan publik (masyarakat).

d. Jenis pelayanan publik

Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya ataupun memberikan pelayanan kepada warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan kedalam beberapa jenis pelayanan, yaitu:

a. Pelayanan pemerintah, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait tugas-tugas umum seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak dan keimigrasian.

b. Pelayanan pembangunan, yaitu suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktifitasnya sebagai warga negara.

c. Pelayanan utilitas, yaitu jenis pelayanan yang terkait utilitas bagi masyarakat.

d. Pelayanan sandang, pangan dan papan, merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan.

- e. Pelayanan kemasyarakatan, yaitu jenis pelayanan masyarakat yang dilihat dari sifat dan kepentingan lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan (Amalia, 2016).
- e. Indikator pelayanan publik Lebih lanjut (Ramya et al., 2019) mengemukakan lima indikator pelayanan publik, yaitu:
1. *Reliability* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
 2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang memadai sumber daya lainnya
 3. *Responsiveness*, yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen yang cepat.
 4. *Assurance*, yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan.
 5. *Empati*, yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kepuasan masyarakat

Pengertian Kepuasan Menurut Richard Oliver (1997) (Buamonabot et al., 2019) “kepuasan adalah tanggapan pelanggan atas terpenuhinya kebutuhannya”. Hal itu berarti penilaian bahwa keistimewaan tertentu barang atau jasa ataupun barang atau jasa itu sendiri memberikan tingkat kenyamanan yang terkait dengan pemenuhan kebutuhan tertentu. Tingkat kenyamanan juga mencakup pemenuhan kebutuhan yang di bawah harapan atau pemenuhan kebutuhan yang melebihi harapan pelanggan. (Simarmata et al., 2020) “semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (hightrust)”. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Pengertian Kepuasan masyarakat menurut KEPMENPAN dapat dilihat pada NO

KEP/25/MPAN/2/M.2004 dalam Rahmayanty (2012:96) adalah “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”.

Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.”

Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat.

Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi kepuasan masyarakat

Menurut Barnes (FITRIYAH, 2019) faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyedia jasa ataupun terhadap organisasi dapat dilihat ke dalam lima level, yaitu:

1. Produk atau jasa inti, adalah esensi dari penawaran yang mewakili produk atau jasa inti yang disediakan oleh perusahaan.
2. Sistem dan layanan pendukung, meliputi

layanan-layanan pendukung yang bisa meningkatkan kelengkapan dan layanan atau produk inti.

3. Performa teknis, intinya berkaitan dengan apakah perusahaan menetapkan produk inti dan layanan pendukungnya dengan benar. Penekanannya adalah perusahaan menampilkan produk kepada pelanggan sesuai yang dijanjikan.
4. Elemen-elemen interaksi dengan pelanggan, level ini mengacu pada interaksi penyedia jasa dengan pelanggan melalui tatap muka langsung atau melalui kontak berbasis teknologi.
5. Elemen emosional - dimensi afektif pelayanan inti dari level kelima ini adalah bagaimana kita menumbuhkan perasaan positif dalam diri pelanggan. Kelima level pemicu kepuasan pelanggan tersebut adalah sebagai berikut: (1) Perasaan dan emosi yang dikomunikasikan: Pada intinya perasaan apa yang kita timbulkan dalam diri mereka. (2) Tingkat pelayanan pribadi, perhatian, kecepatan pelayanan, kualitas umum dari kontak; bagaimana orang diperlakukan dan dilayani. (3) Mengikuti standar yang ada, penghantaran tepat waktu, menepati janji, sedikit kesalahan pada produk dan jasa. (4). Sistem penghantaran, rekening, penetapan harga, jaminan, jadwal penanganan keluhan dan keistimewaan lain yang meningkatkan dan mendukung produk atau jasa inti. (5) Produk atau jasa inti: inti dari yang kita tawarkan.

Indikator mengukur kepuasan masyarakat

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan masyarakat yang dikemukakan oleh Tjiono (Susanti, 2019) yaitu :

1. Sistem Keluhan dan Saran
Industri yang berwawasan pelanggan akan menyediakan formulir bagi pelanggan untuk melaporkan kesukaan dan keluhannya. Selain itu dapat berupa kotak saran dan telepon pengaduan bagi pelanggan. Alur informasi ini memberikan banyak gagasan baik dan industri dapat bergerak lebih cepat untuk menyelesaikan masalah.
2. Survei Kepuasan Pelanggan
Industri tidak dapat menggunakan tingkat keluhan sebagai ukuran

kepuasan pelanggan. Industri yang responsive mengukur kepuasan pelanggan dengan mengadakan survei berkala, yaitu dengan mengirimkan daftar pertanyaan atau menelpon secara acak dari pelanggan untuk mengetahui perasaan mereka terhadap berbagai kinerja industri. Selain itu ditanyakan tentang kinerja industri saingannya.

3. *Ghost Shopping* (Pelanggan Bayangan)
Pelanggan bayangan adalah menyuruh orang berpura-pura menjadi pelanggan dan melaporkan titik-titik kuat maupun titik-titik lemah yang dialami waktu membeli produk dari industri sendiri maupun industri saingannya. Selain itu pelanggan bayangan melaporkan apakah wiraniaga tersebut menanganinya dengan baik atau tidak.
4. Analisis Pelanggan yang Beralih
Industri dapat menghubungi pelanggan yang tidak membeli lagi atau berganti pemasok untuk mengetahui penyebabnya (apakah harganya tinggi, pelayanan kurang baik, produknya kurang dapat diandalkan dan seterusnya, sehingga dapat diketahui tingkat kehilangan pelanggan).

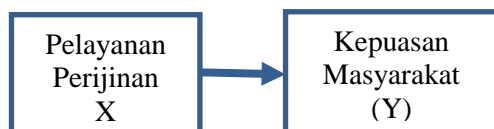
Kerangka Pemikiran

Dengan menggunakan pelayanan perizinan yang tepat perusahaan akan lebih mudah untuk mendapatkan konsumen. Biaya pelayanan perizinan dapat ditetapkan oleh perusahaan sesuai dengan kebutuhan dan anggaran yang telah ditetapkan oleh perusahaan. Yang sering terjadi dalam sebuah perusahaan adalah ketika perusahaan menggunakan biaya pelayanan perizinan yang tinggi, maka kepuasan masyarakat pun harusnya semakin tinggi pula. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (NURKAIDA, 2020) Hasil penelitian yang dicapai terkait tingkat kepuasan masyarakat dari masing-masing variabel yaitu Variabel Tangible, tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kantor Kecamatan Alas mencapai 68,33% merasa puas dan sangat puas, selanjutnya untuk variabel Reliability mencapai 70,00% merasa puas dan sangat puas, variabel Responsiveness mencapai 75,00% merasa puas dan sangat puas, variabel

Assurance mencapai 80,00% merasa puas dan sangat puas dan terakhir variabel Empathy mencapai 68,33% merasa puas dan sangat puas. Dengan demikian tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di Kecamatan Alas secara keseluruhan dari 5 variabel penelitian berada pada katagori puas dan sangat puas mencapai 71,66%.

Berdasarkan tinjauan pustaka dan dasar pemikiran tersebut, maka penulis membuat bagan kerangka pemikiran sebagai berikut :

Gambar 1 Model Kerangka Pemikiran



Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara yang masih harus dibuktikan kebenarannya melalui penelitian (Sugiyono, 2015). Berdasarkan kerangka pemikiran di atas, Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini diajukan dengan pernyataan sebagai berikut:

Ho = Tidak ada pengaruh antara pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat

Ha = Terdapat pengaruh antara pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat

METODE PENELITIAN

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian merupakan tempat variabel melekat. Subjek penelitian adalah tempat di mana data untuk variabel penelitian diperoleh (Arikunto, 2016) Subjek dalam penelitian ini adalah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon.

Objek penelitian merupakan permasalahan yang diteliti. Menurut (Sugiyono, 2015) objek penelitian adalah suatu atribut dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya Responden dalam penelitian ini, adalah konsumen Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon.

Populasi dan Sampel

Populasi Menurut (Sugiyono, 2017) mendefinisikan bahwa :“populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari: objek, subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah pelanggan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon berjumlah 315 orang. Sampel adalah bagian dari populasi yang diteliti (Arikunto, 2016). Pada umumnya kita tidak bisa mengadakan penelitian kepada seluruh anggota dari suatu populasi karena terlalu banyak Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Mereduksi anggota populasi menjadi anggota sampel yang mewakili populasinya (representatif), sehingga kesimpulan terhadap populasi dapat dipertanggung jawabkan.

1. Lebih teliti menghitung yang sedikit dari pada yang banyak,
2. Menghemat waktu, tenaga, dan biaya Penarikan sampel dilakukan karena adanya keterbatasan dana, tenaga dan waktu, menghadapi populasi yang begitu banyak. Oleh karena itu, sampel yang diambil harus benar-benar dapat mewakili. Dalam menentukan sampel, penulis menggunakan rumus Slovin, sebagai alat untuk menghitung ukuran sampel karena jumlah populasi yang diketahui lebih dari 100 responden.

Untuk lebih jelas berikut rumus *Slovin*, ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

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

Dimana:

n: Ukuran Sampel

N: Populasi

e : Tingkat kesalahan dalam memilih anggota sampel yang ditolerir (tingkat kesalahan yang diambil dalam sampling ini adalah sebesar 10%)

Berdasarkan penjelasan di atas, maka dengan

menggunakan rumus Slovin, ukuran sampel dapat dihitung sebagai berikut:

$$n = \frac{315}{1 + 315 \cdot 0,1^2} = 75,90$$

Jumlah responden sebanyak 76 orang tersebut dianggap sudah *representatif* karena sudah lebih besar dari batas minimal sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Sugiyono, 2015) teknik pengumpulan data adalah: “Langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data”. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah:

1. *Interview* (Wawancara)
2. Kuesioner (Angket)
3. Observasi

Teknik Analisis data

1. Instrument Penelitian

a. Uji Validitas

Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan dapat mengungkapkan data dari variabel yang diteliti secara tepat. Dimana kriteria pengujian jika r -hitung yang diperoleh *Corrected Item-Total Correlation* > r -tabel maka pernyataan tersebut valid, sedangkan jika r -hitung < r -tabel maka pernyataan tersebut tidak valid. Dengan menggunakan jumlah responden sebesar 76, maka nilai r -tabel dapat diperoleh melalui $df = n - k$. K merupakan variabel bebas. Jadi $df = 76 - 2 = 74$ dengan taraf signifikan 5%, maka tabel $r = 0.2257$

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuisisioner yang merupakan indikator dari suatu variabel. Suatu kuisisioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Dengan kriteria konstruk atau variabel dapat dinyatakan *reliable* jika memberikan nilai *Cronbach Alpha* > 0,6.

Tabel 1 Hasil Uji Reliabilitas Pelayanan perizinan (X)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.840	9

Sumber: Data primer diolah (SPSS 26), 2022

Berdasarkan Tabel 1 maka tampak bahwa nilai Cronbach Alpha 0,840 > 0,6, yaitu artinya semua pernyataan untuk variabel pelayanan perizinan (X) adalah reliabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan instrumen variabel pelayanan perizinan (X) dapat digunakan dalam proses analisis data.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan masyarakat (Y)

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.792	4

Sumber: Data primer diolah (SPSS 26), 2022

Berdasarkan Tabel 2 maka tampak bahwa nilai Cronbach Alpha 0,792 > 0,6, yaitu artinya semua pernyataan untuk variabel kepuasan masyarakat (Y) adalah reliabel. Maka dapat disimpulkan bahwa semua pernyataan instrumen variabel kepuasan masyarakat (Y) dapat digunakan dalam proses analisis data.

c. Uji Asumsi Klasik

Syarat utama dapat digunakannya analisis regresi adalah terbebas dari bias, yang pada artinya bahwa hasil regresi tidak menyebabkan salah tafsir yang mengakibatkan penelitian tidak efisien.

• Uji Normalitas Data

Uji normalitas dilakukan dengan tujuan untuk menguji apakah dalam model regresi, variabel dependen atau keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak. Model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal. Penelitian ini menggunakan uji statistik non-parametrik Kolmogorov - Smirnov (K-S).

Tabel 3 Hasil Uji Non Parametrik Kolmogorov-Smirnov

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		76
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000

	Std. Deviation	2.13640319
Most Extreme Differences	Absolute	.112
	Positive	.072
	Negative	-.112
Test Statistic		.112
Asymp. Sig. (2-tailed)		.019 ^c

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Berdasarkan output data pada Tabel 4.8, diketahui bahwa nilai signifikansi *Kolmogorov* sebesar $0,19 \geq 0,05$ maka nilai *Kolmogorov* dikatakan signifikan data terdistribusi normal.

• Uji Heteroskedastisitas

Tabel Error! No text of specified style in document. Uji Heterokedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.451	.831		.543	.589
	Pelayanan_Izin	.038	.023	.183	1.604	.113

a. Dependent Variable: Ab_Res

Berdasarkan Tabel 4 dapat dikatakan bahwa model regresi pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat tidak terjadi masalah heterokedastisitas, karena nilai signifikansi sebesar $0,113 > 0,05$.

• Uji Autokorelasi

Uji autokorelasi adalah suatu permasalahan dalam analisis regresi, dimana terdapat hubungan yang saling berkaitan antara galat pada observasi ke

Uji heterokedastisitas digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi *clasic heteokedastisitas* yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Prasyarat yang harus terpenuhi dalam model regresi adalah tidaknya gejala heterokedastisitas. Dalam hal ini metode yang digunakan adalah uji glesjer. Dengan kriteria pengujian jika nilai signifikansi (Sig) antara variabel independen dengan absolute resi 2 lebih besar dari 0,05 maka tidak terjadi masalah heteroskedastisitas.

(t) dengan observasi ke (t-1). Non-autokorelasi atau *independent* merupakan asumsi yang penting dalam analisis regresi. Residual antara observasi ke (t) dengan observasi ke (t-1) perlu bersifat *independent* atau tidak saling memengaruhi. Autokorelasi perlu diidentifikasi karena dapat memengaruhi validitas dalam analisis regresi.

Tabel 5 Uji autokorelasi - Durbin Watson

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.206 ^a	.443	.030	2.151	2.027

a. Predictors: (Constant), Pelayanan_Izin

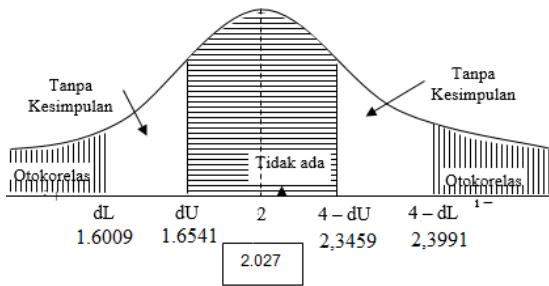
b. Dependent Variable: Kepuasan_Masy

Kriteria Pengujian Tabel Durbin Watson $dk = k, n$
 $K=1$ dan $n=76$
 $dL = 1.6009$
 $dU = 1.6541$

$4-dU = 2,3459$

$4-dL = 2,3991$

Gambar 2 Diagram Uji Autokorelasi Durbin Watson



Dari hasil perhitungan *software* statistik pada tabel 5 dan dituangkan diagram gambar 2 diatas dari kriteria mengenai tes autokorelasi dengan nilai *Durbin Watson* 2.027 sehingga tidak terjadi autokorelasi.

d. Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Hasil analisis regresi digunakan untuk menguji pengaruh pelayanan perizinan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon disajikan pada tabel berikut:

Tabel 6 Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	14.350	1.525		9.410	.000
	Pelayanan_Izin	.078	.043	.206	1.813	.074

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masy

Berdasarkan Tabel 4.11 dapat diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 14,350 + 0,079 X$$

Dari persamaan model regresi tersebut, diperoleh konstanta sebesar 14,350 yang berartikan jika pelayanan perizinan (X) nilainya adalah 0, maka kepuasan masyarakat (Y) nilainya positif yaitu sebesar 14.350 Koefisien regresi pada pelayanan perizinan (X) bernilai sebesar 0,078 dengan artian apabila variabel pelayanan perizinan (X) meningkat 1 satuan maka kepuasan masyarakat (Y) akan meningkat sebesar 0,078.

e. Koefisien Determinasi

Sementara itu untuk mengetahui besar kontribusi pelayanan perizinan terhadap

Kepuasan Masyarakat dapat diketahui melalui besarnya nilai *R Square* yang diperoleh dari hasil penghitungan SPSS 26.0 for Windows sebagai berikut:

Tabel 7 Koefisien determinan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.206 ^a	.443	.030	2.151

a. Predictors: (Constant), Pelayanan_Izin

Berdasarkan tabel 7 di atas menyatakan bahwa nilai *R Square* menunjukkan angka 0,443 artinya bahwa variabel pelayanan perizinan mempunyai pengaruh sebesar 44,3 % terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan sisanya sebesar 55,7 % dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

f. Uji Hipotesis

• Pengujian secara parsial (Uji t)

Pengujian ini bertujuan untuk menguji bagaimana pengaruh secara parsial dari variabel bebas terhadap variabel terikat yaitu dengan membandingkan t-tabel dan t-hitung. Masing-masing *t* hasil perhitungan ini kemudian dibandingkan dengan t-tabel dengan menggunakan taraf kesalahan 0,05.

Tabel 8 Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	14.350	1.525		9.410	.000
	Pelayanan_Izin	.078	.043	.206	1.813	.074

a. Dependent Variable: Kepuasan_Masy

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ho = Tidak ada pengaruh antara pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat

Ha = Terdapat pengaruh antara pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat

Kriteria pengujian:

• Jika t-hitung > t-tabel 0,05 (dk = n-2), maka Ho ditolak Ha diterima.

• Jika t-hitung < t-tabel 0,05 (dk = n-2), maka Ho diterima Ha ditolak.

- 1) Menghitung besarnya angka thitung dengan $\alpha = 0,05$ dan $dk = n-2 = 76- 2 = 74$, jadi t-tabel 1.66571
- 2) Menguji Pengaruh pelayanan perizinan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y)

Hasil statistik uji t untuk variabel pelayanan perizinan diperoleh nilai t hitung sebesar $1.813 > t$ tabel 1.66571. Artinya H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga variabel pelayanan perizinan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat, maka hipotesis yang menyatakan bahwa “pelayanan perizinan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat” terbukti sebesar 44,3%.

PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan mencari pengaruh antara variabel bebas dan variabel terikat. Dalam hal ini seberapa besar pengaruh pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon.

Pelayanan perizinan sejatinya dapat mengenalkan suatu produk kepada konsumen yang memberikan informasi yang menarik mengenai produk tersebut agar konsumen tertarik membeli dan dapat meningkatkan kepuasan masyarakat Dan setelah melihat Nilai t_{hitung} variabel pelayanan perizinan (X) sebesar $1.813 > t$ tabel 1.66571 dengan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan perizinan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y).

Hasil penelitian ini juga sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (Yulianingsih et al., 2018) di mana hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di DPMSK Kabupaten Bogor mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dan pembahasan yang telah dilakukan, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

Pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota

Cirebon yang dilakukan selama ini belum efektif sehingga kepuasan masyarakat masih naik turun dan pengaruhnya.

Melalui uji hipotesis terdapat pengaruh yang signifikan mengenai pengaruh pelayanan perizinan dengan kepuasan masyarakat di . Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Cirebon dengan hasil Nilai t_{hitung} variabel pelayanan perizinan (X) sebesar $1.813 > t$ tabel 1.66571 dengan tingkat signifikansi $\alpha=5\%$. Berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel pelayanan perizinan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y). Dari hasil tersebut maka H_0 ditolak dan berarti H_a diterima dengan nilai pengaruh sebesar 44,3 %.

REFERENSI

- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Buamonabot, I., Nurlaila, N., & Nurdin, N. (2019). *Pengaruh Atribut Perguruan Tinggi terhadap Kepuasan Memilih Perguruan Tinggi*. *Cakrawala Management Business Journal*, 2(1), 281–291.
- Fitriyah, k. (2019). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di kantor kecamatan bungah gresik*. Universitas muhammadiyah gresik.
- Frempong, A. A. (2015). *Brand Quality Perceptions and Preferences in the Telecoms Industry in Ghana Insights from Mtn, Vodafone and Tigo*. 197.255.68.205. <http://197.255.68.205/handle/123456789/884>
- Jaroddi, J., Tirtayasa, S., & Khair, H. (2021). *Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Realisasi Pelaksanaan Rencana Pembangunan Jangka Menengah Desa Air Genting Kecamatan Air Batu Kabupaten Asahan*. *Jurnal AKMAMI (Akuntansi Manajemen Ekonomi)*, 2(1), 164–181.
- Karundeng, M. E., Tamengkel, L. F., & Punuindoong, A. Y. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih*. *Productivity*, 2(6), 511–517.
- Komara, E. (2019). *Kompetensi Profesional Pegawai ASN (Aparatur Sipil Negara) di*

- Indonesia. *Mimbar Pendidikan*, 4(1), 73–84.
- Mulyapradana, A. (2017). *Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pada Kantor Kecamatan Pekalongan Timur*. *Widya Cipta: Jurnal Sekretari Dan Manajemen*, 1(2), 132–138.
- Natika, L., & Putri, G. N. (2021). *Evaluasi Kebijakan Pengujian Kendaraan Umum dan Barang di Dinas Perhubungan Kabupaten Subang*. *The World of Public Administration Journal*, 26–38.
- Nurkaida, n.(2020). *Persepsi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik di kantor kecamatan alas*.*Universitas_Muhammadiyah_Mataram*.
- Panjaitan, r., & gulo, o. K. (2018). *Pengaruh dimensi service quality terhadap loyalitas masyarakat (studi pada pelayanan sekretariat daerah kabupaten nias barat)*.
- Poltak., S. L. (2015). *Kinerja Pegawai: Teori, Pengukuran dan Implikasinya*. Graha Ilmu.
- Purwaningsih, S. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Motivasi Anggota Dan Citra Koperasi Terhadap Kepuasan Anggota Koperasi Pegawai Republik Indonesia (Kpri) Neu Rsud Banyumas*. Universitas Negeri Semarang.
- Sarmini, A. (2019). *Kualitas Pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) Pada Kantor Satuan Lalu Lintas Polres Karimun*. *Soumatera Law Review*, 2(2), 246–257.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta.
- Suhartoyo, S. (2019). *Implementasi Fungsi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)*. *Administrative Law and Governance Journal*, 2(1), 143–154.
- Suliyanto. (2018). *Metode Penelitian Bisnis untuk Skripsi, Tesis & Disertasi*. Andi Publisher.
- Umar, H. (2014). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis*. (2 cetakan). Rajawali Pers.
- Wulandari, W. (2018). *Netralitas Aparatur Sipil Negara (ASN) Dalam Pilkada Serentak Kabupaten Bantul Tahun 2015*. *Prosiding Seminar Nasional Administrasi Publik: Relasi Governansi Dalam Agenda Reformasi Birokrasi Multidimensional Di Indonesia*, 264–271.
- Yulianingsih, r., hartati, t., & onida, m. (2018). *Pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpptsp)*. *Epigram*, 15(2).