



PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BATAM TAHUN 2022

THE EFFECT OF LICENSING SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION AT THE BATAM CITY INVESTMENT AND ONE-DOOR INTEGRATED SERVICE IN 2022

Ronald Parlindungan¹, Linayati Lestari², Chindy Ayu Sulistiani³,

Yustinus Farid Setiyobudi⁴, Meri Enita Puspita⁵

¹⁻⁵Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Universitas Riau Kepulauan, Indonesia

cyndyayu04@gmail.com, linayati@fisip.unrika.ac.id

ABSTRAK

Pada penelitian ini membahas tentang “Pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam Tahun 2022”. Penelitian ini mengkaji beberapa permasalahan seperti faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, ketepatan waktu, kejelasan biaya. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan teknik observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Teknik pengolahan data menggunakan skala *likert*, sedangkan Teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, uji asumsi klasik, analisis regresi linear sederhana, uji koefisien korelasi, uji koefisien determinasi, uji secara parsial (uji-t) dan uji-f simultan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan uji analisis regresi linear sederhana antara variabel kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) bernilai 0,786 artinya kuat, jika disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang kuat antara variabel (X) dengan variabel (Y). Terdapat dua indikator variabel kualitas pelayanan (X) yang memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y) yaitu indikator *reliability* dengan nilai signifikan sebesar $0,033 < 0,05$ sedangkan indikator kedua adalah *assurance* dengan nilai signifikan sebesar $0,036 < 0,05$. Hasil uji koefisien determinasi didapatkan *R-square* sebesar 72,3% yang berarti kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Batam mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat dan sisanya 27,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan; Perizinan; Kepuasan Masyarakat; Kuantitatif

ABSTRACT

This research discusses "The influence of the quality of licensing services on community satisfaction at the Batam City One Stop Investment and Integrated Services Service in 2022". This research examines several problems such as factors that influence community satisfaction, timeliness, clarity of costs. This research uses quantitative research methods. Data collection in this research used observation techniques, questionnaires and documentation. Data processing techniques use a Likert scale, while data analysis techniques use validity, reliability, classical assumption tests, simple linear regression analysis, correlation coefficient tests, coefficient of determination tests, partial tests (t-test) and simultaneous f- tests. The results of the research show that based on a simple linear regression analysis test between the variable service quality (X) and community satisfaction (Y) the value is 0.786, which means it is strong, if it is concluded that there is a strong relationship between the variable (X) and the variable (Y). There are two indicators of the service quality variable (X) which have an influence on the community satisfaction variable (Y), namely the reliability indicator with a significant value of $0.033 < 0.05$ while the second indicator is assurance with a significant value of $0.036 < 0.05$. The coefficient of determination test result showed that the R-square was 72.3%



determination test results showed that the R-square was 72.3%, which means that the quality of licensing services at DPMPSTP Batam City has a significant influence on community satisfaction and the remaining 27.7% is influenced by other factors not examined in this research.

Keywords: *Service Quality; Licensing; Public Satisfaction; Quantitative*

PENDAHULUAN

Memajukan kesejahteraan umum menjadi tujuan utama bagi setiap negara, termasuk Indonesia sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Pembukaan Undang-undang Dasar Republik Indonesia (UUD RI) tahun 1945 pada alenia ke empat, terdapat dua dari empat tujuan negara, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan memajukan kesejahteraan umum.¹ Adapun tujuan negara tersebut mengandung arti dan mengamatkan bahwa negara berkewajiban untuk memenuhi kebutuhan setiap warga negaranya melalui sistem pemerintahan dan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Sehingga dalam hal ini jelas bahwa negara harus menjamin akses atau jalannya warga agar mendapatkan pelayanan tersebut.

Jaminan atas pelayanan publik bagi warga negara tertuang dalam Undang-undang No. 25 tahun 2009 pasal 1 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik 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 pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dilihat dari pengertiannya pelayanan publik adalah aktivitas antara dua orang yang terdiri dari pihak yang dilayani dan pihak yang melayani. Ditinjau dari pelaksanaannya, pelayanan publik menciptakan interaksi antara yang dilayani dan pihak yang melayani.

Pelayanan yang diberikan juga harus memperhatikan kualitas layanannya. Kualitas pelayanan dalam rangka keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan.⁴ Kualitas layanan yang diberikan haruslah baik dan dapat memberikan kepuasan kepada pihak yang dilayani. Suatu instansi atau organisasi juga harus memperhatikan kepuasan yang diberikan kepada konsumennya, agar mereka tidak merasa dirugikan, kepuasan yang diberikan kepada konsumen ini juga mampu membuat instansi atau organisasi tersebut mampu mempertahankan eksistensinya di tengah persaingan yang semakin tinggi seperti saat ini.

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang bersumber dari perbandingan hasil yang dirasakan dengan harapan. Dalam pelaksanaannya pelayanan untuk menciptakan kepuasan pada masyarakat masih terdapat banyak permasalahan seperti lokasi pelayanan yang berbeda-beda, birokrasi yang rumit dan tidak transparan, ketersediaan data dan informasi yang terbatas, penggunaan teknologi informasi yang belum optimal, data belum terintegrasi, pemohon banyak mengeluarkan biaya, tidak adanya kepastian waktu, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana, pelayan bersikap kurang ramah, tidak adil, tidak cermat, tidak jelas dalam berbicara atau menyampaikan informasi serta ketidakmampuan atau kurangnya kompetensi petugas dalam menjalankan tugasnya secara maksimal menjadikan permasalahan dalam pelayanan publik semakin kompleks. Hal ini membuat para pelayan publik harus segera berbenah agar dapat memberikan pelayanan yang lebih baik. Hal inilah yang kemudian memunculkan inovasi-inovasi pelayanan publik dengan maksud untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat.



Permasalahan yang masih sering dikeluhkan oleh sebagian masyarakat adalah waktu pelayanan. Waktu pemrosesan layanan kepada masyarakat sekitar dua minggu dianggap masih terlalu lama bagi masyarakat, walaupun lamanya layanan tersebut telah sesuai dengan ketentuan tentang standar waktu pelayanan publik yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Membantu masyarakat agar tidak kesulitan dalam mendapatkan pelayanan maka di Menteri Dalam Negeri (Mendagri) mengeluarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri (Permendagri) Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar pelayanan dapat berjalan efektif dan prima di masing-masing daerah. Dengan berlandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan dan salah satu bentuk dalam memperbaiki berbagai kelemahan serta mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan publik. Sehingga pemerintah membentuk Lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang bertujuan untuk memperbaiki iklim investasi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan memberikan perhatian terhadap usaha mikro kecil dan menengah.

Pelayanan dalam bidang pemerintahan sangat penting perannya karena menyangkut kepentingan umum dan masyarakat. Terutama pada era Presiden Jokowi ini, Presiden Jokowi selalu menekankan kepada kepala daerah untuk mempermudah perizinan investasi atau penanaman modal dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan akurat kepada masyarakat. Dasar pelayanan telah diatur sesuai dengan amanat UU No. 22 Tahun 1999 yang kemudian diubah dengan UU No. 32 Tahun 2004 pemerintah daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran terhadap masyarakat. 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 public 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.

Kota Batam adalah kota yang sangat strategis dibandingkan dengan kota lainnya di Indonesia tepatnya di Provinsi Kepulauan Riau karena berada pada jalur strategis pelayaran internasional pada jarak 12.5 mil dari laut Negara tetangga Singapura dan dengan luasnya $\pm 1.647,83 \text{ km}^2$ dan daratan 612.53 km^2 . Pada periode awal tahun 1970 pembangunan pulau Batam dikhususkan sebagai kawasan dengan banyak kebijakan khusus karena letak strategis yang langsung berbatasan dan dekat dengan Singapura maupun Malaysia. Ketika dibangun 1970 dihunisekitar 6.000 pendudukan dan semakin bertambah 300 kali lipat seiring berjalannya waktu sampai dengan saat ini.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Batam adalah dinas yang mempunyai tugas dan fungsi memberikan berbagai macam perizinan untuk daerah dan masyarakat di Kota Batam dan merupakan salah satu organisasi persingkat daerah (OPD) yang turut andil dalam menggerakkan roda perekonomian serta pertumbuhan pembangunan di Kota Batam

khususnya dan provinsi Kepulauan Riau Umumnya. Melalui Dinas ini diharapkan pelayanan perizinan dilaksanakan sesuai dengan asas. Kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, akuntabilitas, efisiensi dan efektivitas. PTSP adalah kegiatan penyelenggaraan jasa perizinan dan non perizinan yang proses pengelolannya dimulai dari tahap permohonan sampai ke tahap penerbitan izin dokumen, dilakukan secara terpadu dalam satu tempat. Dengan konsep ini, pemohon cukup datang ke satu tempat dan bertemu dengan petugas *front office* saja.

Berdasarkan Peraturan Walikota Batam Nomor 6 tahun 2022 tentang perlimpahan wewenang perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam ada banyak perizinan yang dilakukan seperti, Perizinan Sektor Kesehatan, Perizinan Sektor Ketenagakerjaan, Perizinan Sektor Pendidikan, Perizinan Sektor Pertanian dan Peternakan, Perizinan Sektor Perhubungan dan Perizinan Sektor Publik. Selain itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam menjalankan tugas di bawah naungan Pemerintah Kota Batam (Pemko Batam). Dinas yang terkait dalam pelayanan satu pintu di Kota Batam adalah sebagai berikut, Dinas Kesehatan, Dinas Bina Marga dan Sumber Air, Dinas Cipta Karya dan Tata Ruang, Dinas Pendidikan, Dinas Tenaga Kerja, Dinas Pemberdayaan Perempuan Perlindungan Anak, Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana, Dinas Pemadam Kebakaran dan Penyelamatan, Dinas Ketahanan Pangan dan Pertanian, Dinas Perikanan, Dinas Komunikasi dan Informatika, Dinas Perindustrian dan Perangkat Daerah, Dinas Koperasi dan Usaha Mikro, Dinas Perhubungan, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Perumahan Rakyat Pemukiman dan Pertamanan, Dinas Pertanahan, Dinas Perpustakaan dan Kearsipan, Dinas Kepemudaan dan Olahraga.

METODOLOGI

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kausalitas. Penelitian kausalitas adalah desain penelitian yang disusun untuk meneliti kemungkinan adanya hubungan sebab-akibat antar variabel.¹³ Sampel dalam penelitian ini sebanyak 67 orang. Instrumen penelitian observasi, kuisioner/angket dan dokumentasi. Uji analisis instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Uji prasyarat menggunakan uji normalitas, uji multikolinearitas, dan uji Heterokedastisitas. Selanjutnya dilakukan uji regresi sederhana dan regresi berganda, uji determinasi, uji t dan uji F.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Data ini memberikan informasi tentang profil responden ditinjau dari jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Berdasarkan jenis kelamin, distribusi frekuensi responden adalah sebagai berikut:

Tabel 1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	Laki - Laki	46	68.7	68.7	68.7
	Perempuan	21	31.3	31.3	100.0
	Total	67	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan diatas dapat diketahui jumlah responden sebanyak 67 orang, terdiri dari 46 laki – laki dan 21 perempuan. Dengan lebih banyaknya identitas responden yang berjenis kelamin laki – laki maka pandangan dari golongan perempuan kurang mewakili dalam memberikan penilaian terhadap pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam. Berdasarkan data primer yang dikumpulkan, diperoleh profil responden berdasarkan usia sebagai berikut:

Tabel 2 Data Responden Berdasarkan Tingkat Usia

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid 18-24 Tahun	8	11.9	11.9	11.9
25-34 Tahun	21	31.3	31.3	43.3
35-44 Tahun	19	28.4	28.4	71.6
45-54 Tahun	19	28.4	28.4	100.0
Total	67	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan data diatas dapat dilihat dari 67 identitas responden berdasarkan tingkat usia diperoleh dengan tingkat usia 18 – 24 tahun sebanyak 8 orang dari keseluruhan sampel, tingkat usia 25 – 34 tahun sebanyak 21 orang dari keseluruhan sampel, tingkat usia 35 – 44 tahun sebanyak 19 orang dari keseluruhan sampel, tingkat usia 45 – 54 tahun sebanyak 19 orang dari keseluruhan sampel. Dengan demikian masyarakat yang banyak terlibat dalam memberikan penilaian terhadap pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

Pendidikan merupakan aspek substansi bagi seorang pegawai menjadi salah satu persyaratan utama Ketika proses rekrutmen dan banyak mempengaruhi perjalanan karier. Adapun data mengenai tingkat Pendidikan responden, yaitu:

Tabel 3 Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
SMA/SMK/Sederajat	46	68.7	68.7	68.7
Diploma 3 (D3)	4	6.0	6.0	74.6
Valid Sarjana (S1)	16	23.9	23.9	98.5
Magister (S2)	1	1.5	1.5	100.0
Total	67	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa responden memiliki latar belakang Pendidikan terakhir yang berbeda-beda. Penjelasan nya adalah sebagai berikut responden dengan latar belakang Sekolah Menengah Atas atau Sekolah Menengah Kejuruan (SMA/SMK) berjumlah 46 orang, lalu yang berlatar belakang Diploma 3 (D3) berjumlah 4 orang, berlatar belakang sarjana (S1) berjumlah 16 orang dan yang berlatar belakang Magister (S2) berjumlah 1 orang.

Tabel 4 Data Responden Berdasarkan

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
PNS	4	6.0	6.0	6.0
Wiraswasta	5	7.5	7.5	13.4
Valid Karyawan Swasta	27	40.3	40.3	53.7
Lainnya	31	46.3	46.3	100.0
Total	67	100.0	100.0	

Sumber: Hasil Penelitian Lapangan Tahun 2023

Berdasarkan data diatas dapat diketahui bahwa sebgaaian besar responden bekerja sebagai PNS yaitu sebanyak 4 orang, sementara sebanyak 5 orang responden merupakan wiraswasta, sementara yang mempunyai pekerjaan sebagai karyawan swasta sebanyak 27 orang dan lainnya ada sebanyak 31 orang.

Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas Data Digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi variabel terikat dan bebas keduanya ada hubungan data yang disribusi secara normal atau tidak. Uji Normalitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat bantu *SPSS versi 26*.

Tabel 5 Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		67	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000	
	Std. Deviation	2.5977743	
Most Extreme Differences	Absolute	.107	
	Positive	.107	
	Negative	-.078	
Test Statistic		.107	
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		.056	
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	.059	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.052
		Upper Bound	.065

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS 26, 2023

Berdasarkan uji normalitas pada Tabel 5 memperlihatkan bahwa nilai signifikansi $0,065 > 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data sampel dalam penelitian ini berasal dari populasi yang berdistribusi normal sehingga memenuhi asumsi normalitas.

Hasil Uji Multikolinearitas

Uji multikolinearitas di dalam model regresi adalah dengan melihat nilai *tolerance* dan nilai *Variance Inflation Factor (VIF)*. Hasil uji multikolinearitas pada penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 6 Hasil Uji Multikolinearitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Std. Beta	Error			Tolerance	VIF
1	(Constant)	-22.061	3.932			-5.611	,001		
	Kualitas Pelayanan	.839	.082	.786		10.236	,001	1.000	1.000

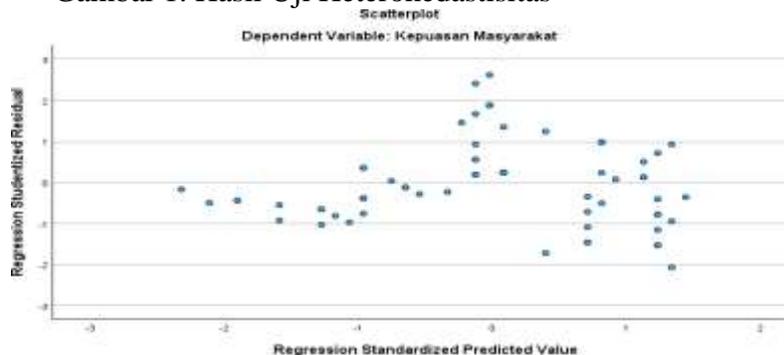
Sumber: Data hasil pengolahan SPSS 26, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 6 memperlihatkan bahwa variabel kualitas pelayanan memiliki nilai *VIF* sebesar 1,000, nilai *VIF* ini berada dalam batas toleransi yang telah ditentukannya yaitu kurang dari 10 dan lebih dari 0,01, sehingga dapat disimpulkan bahwa dalam penelitian ini tidak terjadi multikolinearitas.

Hasil Uji Heteroskedastisitas

Uji Heteroskedastisitas pada uji Glejser menggunakan gambar scatterplot dengan maksud untuk mengetahui ada atau tidaknya ketidaksamaan varian dari residual pada model regresi. Dari output scatterplot di bawah, terlihat titik-titik tidak membentuk pola yang jelas dan titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, berarti tidak terjadi heteroskedastisitas dalam model regresinya. Seperti terlihat gambar berikut:

Gambar 1. Hasil Uji Heterokedastisitas



Sumber: Data hasil pengolahan SPSS 26, 2023

Hasil Uji Regresi Sederhana

Tabel 7 Hasil Uji Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-22.061	3.932		-5.611	,001
1 Kualitas Pelayanan	.839	.082	.786	10.236	,001

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS 26, 2023

Dari data sebagaimana ditunjukkan pada Gambar 4.12 dapat dibentuk model persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut: $Y = -22,061 + 0,839X$. Dari Persamaan tersebut dapat dijelaskan bahwa nilai konstanta dari kepuasan masyarakat yaitu -22,061 artinya jika tanpa ada kualitas pelayanan ($X = 0$), maka nilai kepuasan masyarakat -22,061. Nilai kualitas pelayanan untuk X sebesar 0,839, yang mana setiap kenaikan kualitas pelayanan satu-satuan, maka variabel Y akan naik 0,839 dengan asumsi bahwa variabel bebas yang lain dari model regresi adalah konstan.

Hasil Uji Determinasi

Tabel 8 Hasil Uji Determinasi

Model	Model Summary ^b			
	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.850 ^a	.723	.700	2.702

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS 26, 2023

Berdasarkan data pada Gambar 1.8 diperoleh nilai koefisien determinasi (*R-Square*) sebesar 72,3% kepuasan masyarakat DPMPTSP Kota Batam ditentukan oleh kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 27,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini. Secara praktis nilai *R-Square* dapat berarti bahwa kontribusi kualitas pelayanan sebesar 72,3% dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Batam. Persentase tersebut menunjukkan nilai yang cukup besar (mendekati 100%).

Hasil Uji t

Tabel 9 Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-22.061	3.932		-5.611	0,001
1 Kualitas Pelayanan	.839	.082	.786	10.236	0,001

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS 26, 2023

Berdasarkan hasil uji-t menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dengan nilai t- hitung sebesar $10,236 > 1,670$ dan nilai signifikan sebesar $0,001 < 0,05$, maka variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

Hasil Uji t Indikator Variabel Kualitas Pelayanan

Tabel 10 Hasil Uji t Indikator

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	-3.531	6.471		-.546	.587
1 Tangibles	.442	.262	.313	1.687	.097
Reliability	.745	.342	.198	2.180	.033
Responsiveness	-.578	.559	-.076	-1.035	.305
Assurance	.542	.253	.410	2.141	.036
Empathy	.207	.273	.057	.760	.450

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS 26, 2023

Hasil dari variabel *Tangibles* (X_1) nilai t hitung $1,687 > t$ tabel $1,670$ dan nilai signifikansi $0,097 > 0,05$ berarti tidak berpengaruh positif dan signifikan antara variabel tangibles (X_1) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil dari variabel *Reliability* (X_2) nilai t hitung $2,180 > t$ tabel $1,670$ dan nilai signifikansi $0,033 < 0,05$ berarti berpengaruh positif dan signifikan antara variabel *Reliability* (X_2) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil dari variabel *Responsiveness* (X_3) nilai t hitung $-1,035 < t$ tabel $1,670$ dan nilai signifikansi $0,305 > 0,05$ berarti tidak berpengaruh positif dan signifikan antara variabel *Responsiveness* (X_3) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil dari variabel *Assurance* (X_4) nilai t hitung $2,141 > t$ tabel $1,670$ dan nilai signifikansi $0,036 < 0,05$ berarti berpengaruh positif dan signifikan antara variabel *Assurance* (X_4) terhadap kepuasan masyarakat (Y). Hasil dari variabel *Empathy* (X_5) nilai t hitung $0,760 < t$ tabel $1,670$ dan nilai signifikansi $0,450 > 0,05$ berarti tidak berpengaruh positif dan signifikan antara variabel *Empathy* (X_5) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

Hasil Uji F

Tabel 1.11. Hasil Uji F

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1160.604	5	232.121	31.790	.001 ^b
Residual	445.396	61	7.302		
Total	1606.000	66			

Sumber: Data hasil pengolahan SPSS 26, 2023

Hasil uji F memperlihatkan nilai f hitung sebesar $31,790 >$ nilai f tabel $2,523$ dan nilai signifikan $0,001 < 0,05$ sehingga keputusan yang diambil H_0 ditolak dan H_a di terima. Hasil ini menunjukkan bahwa variabel *Tangibles* (X_1), *Reliability* (X_2), *Responsiveness* (X_3), *Assurance* (X_4), *Empathy* (X_5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dari hasil penelitian ini juga dapat diketahui faktor – faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat yang dapat dilihat dari lima indikator dibawah ini:

a. *Tangibles* atau bukti fisik

Hasil penelitian ini memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan yaitu *tangibles* memiliki beberapa aspek yang ditanyakan kepada masyarakat terkait bukti fisik antara lain: penampilan petugas, kenyamanan tempat pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan perizinan, kedisiplinan petugas layanan, Informasi atau petunjuk panduan yang diberikan, Fasilitas bagi pemohon dengan kebutuhan khusus atau difabel, lahan parkir yang memadai bagipengunjung.



Gambar 1. Kenyamanan Tempat Pelayanan DPMPTSP Kota Batam

Sumber: Data DPMPTSP Kota Batam 2024

b. *Reliability* atau kehandalan

Aspek yang ditanyakan terkait *reliability* atau kehandalan ini antara lain dihubungkan dengan Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan secara online atau offline sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku, kemampuan mengatasi kendala atau hambatan selama proses perizinan berlangsung dan kecermatan petugas dalam melayani masyarakat.

c. *Responsiveness* atau daya tanggap

Aspek yang ditanyakan kepada masyarakat terkait dimensi *responsiveness* antara lain: Kecepatan tanggapan yang diberikan oleh pihak penyelenggara pelayanan terhadap keluhan dan masukan terkait layanan perizinan, dan cepatnya respon dari penyelenggara layanan

terhadap perubahan atau perluasan informasi yang dibutuhkan selama proses pengajuan perizinan.



Gambar 2. Standar Pelayanan

Sumber: Data DPMPTSP Kota Batam 2024

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa dalam merespon keluhan atau hambatan dalam proses pelayanan yang dilakukan oleh petugas sudah cukup baik dimana petugas layanan sendiri mempunyai strategi tersendiri untuk menjawab pertanyaan dari masyarakat agar mudah dan cepat dipahami oleh masyarakat. Respon petugas terhadap perubahan atau perluasan informasi selama proses perizinan dapat dikatakan cukup baik karena petugas pelayanan yang merespon dengan menanggapi kebutuhan masyarakat atau pemohon dengan menyediakan informasi tambahan dengan cepat.

d. *Assurance* atau jaminan

Dilihat dari *assurance* atau jaminan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Batam masih jauh dari harapan masyarakat, karena terkait dengan ketepatan waktu yang diberikan, keterbukaan dan kejelasan biaya dimana masyarakat masih merasakan ketidakpastian dan keterlambatan dalam pelayanan yang diberikan langsung oleh DPMPTSP Kota Batam. Selain transparansi terkait biaya dan proses perizinan ini masih memerlukan perbaikan atau evaluasi lebih lanjut dalam aspek-aspek ini agar dapat membantu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap jaminan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Batam.

e. *Empathy* atau empati

Berdasarkan hasil penelitian diatas dapat dilihat bahwa Staf pelayanan dalam memberikan layanan ataupun merespon keluhan masyarakat selalu menunjukkan sikap yang sopan dan ramah terhadap pemohon perizinan selama proses layanan berlangsung, petugas pelayanan juga tidak membedakan masyarakat atau pemohon perizinan, serta petugas yang melayani menghargai setiap masyarakat atau pemohon yang berkunjung, mendahulukan kepentingan masyarakat daripada kepentingan pribadi. Selain itu, perhatian khusus juga diberikan oleh petugas pelayanan untuk kaum – kaum rentan yang membutuhkan perhatian lebih seperti, lansia atau disabilitas

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan dalam penelitian ini adalah:

1. Berdasarkan hasil uji hipotesis atau uji-t variabel kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dengan nilai t hitung sebesar $10,236 >$ nilai t tabel $1,670$. Dimana variabel kualitas pelayanan mampu menciptakan hubungan yang kuat terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Batam. Selain itu, dapat dilihat juga dari nilai *R-square* yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh sebesar $72,3\%$ terhadap kepuasan masyarakat sisanya $27,7\%$ dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
2. Berdasarkan hasil uji-t pada masing-masing indikator variabel kualitas pelayanan menunjukkan seperti, *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*. Terdapat dua indikator yang memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Batam yaitu, indikator *reliability* atau kehandalan dengan nilai signifikan sebesar $0,333 < 0,05$ yang berarti bahwa kemampuan petugas dalam melayani masyarakat masih belum maksimal. Yang kedua adalah indikator *assurance* atau jaminan dengan nilai signifikan sebesar $0,036 < 0,05$ yang menunjukkan bahwa jaminan yang diberikan kepada masyarakat dalam hal ketepatan waktu, jaminan kejelasan terkait biaya perizinan dan keterbukaan informasi yang jelas selama proses perizinan dilakukan masih belum maksimal.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terdiri dari dapat dilihat dalam proses pelayanannya apakah cepat dan sesuai dengan standar waktu, penyediaan informasi yang jelas, mudah diakses terkait prosedur-prosedur dalam perizinan, kejelasan biaya, proses perizinan yang efisien dan tidak memakan waktu. Dapat dilihat dari nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ ($0,64 > 0,6$) dan uji hipotesis atau uji-t yang menunjukkan bahwa indikator *assurance* atau jaminan memiliki nilai signifikan sebesar $0,036 < 0,05$ yang berarti bahwa indikator *assurance* atau jaminan ini memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Batam. Selain itu, faktor – faktor keterbatasan pengetahuan masyarakat yang minim juga menjadi salah satu faktor penghambat dalam melakukan perizinan. Hal ini terbukti dari banyaknya masyarakat yang belum tahu kalau pengurusan beberapa perizinan dapat dilakukan dari rumah tanpa harus datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Batam.

DAFTAR PUSTAKA

- UU. *Undang-Undang Dasar Republik Indonesia Tahun 1945 Alenia Keempat.*; 1945.
- Umar U, Ardianto. Efektivitas Mall Pelayanan Publik (MPP) Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Sosial Ekonomi dan Hukum*. 2020;1(1).
- Pengesti, Husniyati. Peningkatan Kualitas Pelayanan Aparatur Pemerintahan Kelurahan Limo Depok. *Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*. 2021;2(4):46-49.
- Tjiptono F. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset; 2015.
- Rizky Subhan RS. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Mal Pelayanan Publik Kota Banjarbaru Tahun 2022. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*. 2023;12(1):87.
- Kolter P, Keller K. *Manajemen Pemasaran Edisi Kedua Belas Jilid 1*. Jakarta: Indeks; 2018. UU. *Undang-Undang No 25.2009*.



- Leny I. Efektivitas Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Malang. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. 2018;4(2).
- Sari M. Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kabupaten Bulukumba. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*. 2019;2(2):6-15.
- Zaenuddin M, Kumorotomo, W., Saleh S, Hadna AH. Dualisme Kelembagaan antara Pemerintah Kota dan Badan Pengusahaan Batam serta Dampak terhadap Kinerja Perekonomian di Kota Batam. *Jurnal Applied Bussiness Administrasi*. 2017;4(1).
- Yustinus, Linayati, Vivi. Kinerja Dinas Perhubungan Kota Batam dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Transformasi Bus Trans Batam Koridor Sekupang Jodoh. *Jurnal Trias Politika*. 2021;5(2).
- Enita M. Kualitas Pelayanan Kantor Pertahanan dalam Pelaksanaan Pendaftaran Tanah untuk Pertama Kali Secara Sporadik di Kota Batam. *Jurnal Dimensi*. 2017;6(2):309-322.
- Sanusi A. *Metodologi Penelitian Bisnis*. Salemba Empat; 2018.