
Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli

Bangun Teguh Putra Telaumbanua¹, Sophia M. Kakisina², Maria M. Batee³,
Aferiaman Telaumbanua⁴,
Fakultas Ekonomi, Universitas Nias
teguhsaputraone11@gmail.com¹, molindasophia@gmail.com², maria.batee82@gmail.com³,
aferiaman.tel@gmail.com⁴

ABSTRACT: This study aims to analyze the effect of service quality on community satisfaction at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Gunungsitoli City. Service quality is one of the key factors determining the level of public satisfaction with government-provided services. High-quality services are expected to meet the needs and expectations of the community, thereby increasing public trust in public service institutions.

This research employed a quantitative approach with an associative research design. The population consisted of community members who received services at DPMPTSP Gunungsitoli City. A total of 50 respondents were selected using the accidental sampling technique. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, Product Moment correlation analysis, coefficient of determination, simple linear regression, and hypothesis testing (t-test). The results indicate that service quality has a positive and significant effect on community satisfaction at DPMPTSP Gunungsitoli City. The correlation coefficient value of 0.467 shows a moderate relationship between service quality and community satisfaction. The coefficient of determination of 22% indicates that service quality explains 22% of the variation in community satisfaction, while the remaining 78% is influenced by other factors not examined in this study. Furthermore, the hypothesis test reveals that the calculated t-value (3.658) is greater than the t-table value (2.010) at a significance level of 5%, indicating that the alternative hypothesis (Ha) is accepted and the null hypothesis (H₀) is rejected. Based on these findings, it can be concluded that improving service quality, including tangible aspects, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, can significantly enhance community satisfaction. Therefore, DPMPTSP Gunungsitoli City should continuously improve its service quality to provide more effective, efficient, and citizen-oriented public services.

Keywords: *Service Quality, Community Satisfaction, Public Service, One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP), Gunungsitoli City.*

ABSTRAK: Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli. Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi penyelenggara pelayanan publik.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Populasi penelitian adalah masyarakat yang menerima pelayanan pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli. Sampel penelitian berjumlah 50 responden yang dipilih menggunakan teknik accidental sampling. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner dan dianalisis menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi Product Moment, koefisien determinasi, regresi linear sederhana, dan uji hipotesis (uji t). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,467 menunjukkan hubungan yang sedang antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Koefisien determinasi sebesar 22% mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan mampu menjelaskan variasi kepuasan masyarakat sebesar 22%, sedangkan sisanya sebesar 78% dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar 3,658 lebih besar daripada ttabel sebesar 2,010 pada taraf signifikansi 5%, sehingga hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang meliputi aspek bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, DPMPTSP Kota Gunungsitoli perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan guna memberikan pelayanan publik yang lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, DPMPTSP Kota Gunungsitoli.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam era modern, sistem pemerintahan terus berkembang untuk menciptakan tata kelola yang efektif, transparan, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pemerintah tidak hanya berperan sebagai pembuat kebijakan, tetapi juga sebagai penyedia layanan yang bertanggung jawab untuk menjamin terpenuhinya hak-hak masyarakat secara adil dan merata. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik menjadi salah satu indikator penting dalam menilai kinerja suatu instansi pemerintah.

Konsep Total Quality Management (TQM) menekankan pentingnya perbaikan berkelanjutan dalam seluruh aspek organisasi guna meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Dalam sektor publik, penerapan prinsip-prinsip TQM menjadi relevan karena masyarakat semakin menuntut pelayanan yang cepat, tepat, transparan, dan berkualitas. Masyarakat sebagai pengguna layanan publik memiliki harapan yang tinggi terhadap kinerja aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik. Tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan yang diterima. Semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan merasa tidak

puas dan cenderung memberikan penilaian negatif terhadap instansi penyelenggara pelayanan.

Dalam konteks pelayanan perizinan dan penanaman modal, keberadaan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki peran strategis dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dan pelaku usaha. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, pemerintah berkewajiban menciptakan sistem pelayanan yang efektif dan memberikan kepastian hukum kepada investor maupun masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP menjadi faktor penting dalam mendukung iklim investasi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Meskipun demikian, berbagai permasalahan pelayanan publik masih sering ditemukan. Sebagian masyarakat masih mengeluhkan lambatnya proses pelayanan, kurang ramahnya petugas, keterbatasan sarana dan prasarana, serta prosedur pelayanan yang dianggap rumit. Kondisi tersebut berpotensi menurunkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan menjadi suatu kebutuhan yang harus terus dilakukan agar pelayanan publik dapat berjalan secara optimal.

Dalam beberapa tahun terakhir, kualitas pelayanan publik menjadi perhatian utama pemerintah daerah, termasuk Pemerintah Kota Gunungsitoli. DPMPTSP Kota Gunungsitoli merupakan salah satu instansi yang berperan penting dalam memberikan pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi ini sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan yang berkualitas diharapkan mampu meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus mendukung terciptanya iklim investasi yang kondusif di daerah.

Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Namun demikian, sebagian besar penelitian tersebut dilakukan pada daerah perkotaan dan wilayah metropolitan. Sementara itu, penelitian yang mengkaji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli masih relatif terbatas. Selain itu, perkembangan teknologi, perubahan kebijakan pemerintah, serta karakteristik sosial masyarakat lokal dapat memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diterima. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan penelitian (research gap) yang perlu dikaji lebih lanjut.

Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini dilakukan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli.

Manfaat Penelitian

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu manajemen, khususnya yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dalam sektor pelayanan publik. Selain itu, hasil penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang mengkaji topik serupa.

Secara praktis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dan masukan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Melalui peningkatan kualitas pelayanan, diharapkan tingkat kepuasan masyarakat juga dapat meningkat sehingga pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif, efisien, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

METODOLOGI PENELITIAN

Pendekatan dan Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif. Pendekatan kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditetapkan melalui analisis data yang berbentuk angka dan diolah menggunakan teknik statistik. Pendekatan ini dipilih karena penelitian berfokus pada pengukuran tingkat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat secara objektif dan terukur.

Jenis penelitian asosiatif digunakan karena penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hubungan sekaligus pengaruh antara variabel independen dan variabel dependen. Dalam penelitian ini variabel independen adalah kualitas pelayanan (X), sedangkan variabel dependen adalah kepuasan masyarakat (Y). Melalui pendekatan asosiatif, peneliti berupaya menjelaskan sejauh mana perubahan pada kualitas pelayanan dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat yang menerima

elayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli.

Penelitian dilaksanakan pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli karena instansi ini merupakan salah satu lembaga pemerintah daerah yang memiliki peran strategis dalam penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan dan nonperizinan. Kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut sangat menentukan tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa DPMPTSP merupakan instansi yang secara langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga sangat relevan dengan variabel yang diteliti.

Pelaksanaan penelitian dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu tahap persiapan penelitian, penyusunan instrumen penelitian, pengumpulan data lapangan, pengolahan data, analisis data, hingga penyusunan laporan hasil penelitian. Seluruh tahapan penelitian dilakukan secara sistematis agar data yang diperoleh dapat menggambarkan kondisi yang sebenarnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi merupakan keseluruhan subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan tujuan penelitian. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima pelayanan pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli. Karena jumlah masyarakat yang menerima pelayanan tidak dapat diketahui secara pasti dan bersifat dinamis setiap harinya, maka peneliti menggunakan teknik penentuan sampel untuk mewakili populasi.

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Slovin pada tingkat kesalahan (error tolerance) sebesar 10%. Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diperoleh jumlah sampel sebanyak 50 responden. Sampel tersebut dianggap telah mampu mewakili populasi sehingga dapat digunakan untuk menarik kesimpulan penelitian.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah accidental sampling. Teknik ini merupakan salah satu teknik non-probability sampling yang dilakukan

dengan cara memilih responden yang secara kebetulan ditemui oleh peneliti pada saat penelitian berlangsung dan memenuhi kriteria sebagai penerima layanan pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli. Teknik ini dipilih karena lebih praktis dan sesuai dengan karakteristik populasi yang sulit diketahui jumlah pastinya.

Variabel Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua variabel utama, yaitu variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

1. Variabel Independen (X) : Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang mampu memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan konsep SERVQUAL yang terdiri atas lima dimensi utama, yaitu:

Tangible (Bukti Fisik), yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, sarana dan prasarana pelayanan.

Reliability (Keandalan), yaitu kemampuan petugas memberikan pelayanan secara tepat dan terpercaya.

Responsiveness (Daya Tanggap), yaitu kesediaan petugas membantu masyarakat dan memberikan pelayanan dengan cepat.

Assurance (Jaminan), yaitu pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kepercayaan yang diberikan petugas kepada masyarakat.

Empathy (Empati), yaitu perhatian dan kepedulian petugas terhadap kebutuhan masyarakat.

2. Variabel Dependen (Y) : Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat merupakan tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan antara harapan dengan pelayanan yang diterima. Variabel ini diukur melalui beberapa indikator, yaitu:

Kualitas layanan.

Biaya pelayanan.

Kecepatan pelayanan.

Kemampuan petugas pelayanan.

Kenyamanan lingkungan pelayanan.

Instrumen Penelitian

Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner atau angket yang disusun berdasarkan indikator dari masing-masing variabel penelitian. Kuesioner digunakan sebagai alat utama dalam memperoleh data primer dari responden.

Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan Skala Likert dengan lima alternatif jawaban, yaitu:

Alternatif Jawaban	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Ragu-ragu (R)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Penggunaan skala Likert bertujuan untuk mempermudah responden dalam memberikan penilaian terhadap setiap pernyataan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui beberapa teknik, yaitu:

1. Observasi

Observasi dilakukan dengan mengamati secara langsung proses pelayanan yang berlangsung pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli. Melalui observasi, peneliti memperoleh gambaran nyata mengenai kondisi pelayanan, fasilitas pelayanan, interaksi petugas dengan masyarakat, serta prosedur pelayanan yang diterapkan.

2. Kuesioner (Angket)

Kuesioner merupakan teknik utama dalam pengumpulan data penelitian. Angket diberikan kepada masyarakat yang menerima pelayanan pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli. Responden diminta memberikan jawaban sesuai dengan pengalaman dan persepsi mereka terhadap pelayanan yang diterima.

3. Dokumentasi

Dokumentasi dilakukan dengan mengumpulkan berbagai dokumen yang berkaitan dengan penelitian, seperti profil instansi, struktur organisasi, data pelayanan, serta berbagai informasi yang mendukung proses penelitian.

Uji Instrumen Penelitian

Sebelum digunakan dalam penelitian, instrumen terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya untuk memastikan bahwa instrumen mampu mengukur variabel penelitian secara tepat dan konsisten.

Uji Validitas

Uji validitas dilakukan menggunakan rumus Product Moment Pearson. Hasil pengujian menunjukkan bahwa item pada variabel kualitas pelayanan memiliki nilai r hitung sebesar 0,382 dan item pada variabel kepuasan masyarakat memiliki nilai r hitung sebesar 0,730. Kedua nilai tersebut lebih besar dibandingkan r tabel sebesar 0,297 sehingga seluruh item pertanyaan dinyatakan valid dan layak digunakan dalam penelitian.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan menggunakan metode Spearman Brown. Hasil pengujian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan memperoleh nilai reliabilitas sebesar 0,610, sedangkan variabel kepuasan masyarakat memperoleh nilai reliabilitas sebesar 0,529. Karena nilai yang diperoleh lebih besar daripada nilai r tabel, maka seluruh instrumen penelitian dinyatakan reliabel dan dapat digunakan secara konsisten dalam pengumpulan data.

Teknik Analisis Data

Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik sebagai berikut:

1. **Analisis Korelasi Product Moment**

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui tingkat hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,467. Nilai tersebut menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif dan cukup kuat antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat.

2. **Koefisien Determinasi**

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya kontribusi kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan diperoleh nilai koefisien determinasi sebesar 22%. Hal ini menunjukkan bahwa

kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 22% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 78% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian.

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengolahan data diperoleh persamaan regresi:

$$Y = 12,7 + 0,64X$$

Persamaan tersebut menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan masyarakat sebesar 0,64 satuan. Dengan demikian, kualitas pelayanan memiliki arah pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat.

4. Uji Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan uji t pada taraf signifikansi 5% dengan derajat kebebasan $(dk) = n - 2 = 48$. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai thitung sebesar 3,658 lebih besar dibandingkan nilai ttabel sebesar 2,010. Oleh karena itu, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak.

Hasil tersebut membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gunungsitoli.

Melalui tahapan metodologi tersebut, penelitian ini menghasilkan data empiris yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan berdampak pada meningkatnya kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan perlu terus ditingkatkan melalui perbaikan fasilitas pelayanan, peningkatan kompetensi petugas, penyederhanaan prosedur pelayanan, serta peningkatan kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada masyarakat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli

Kualitas pelayanan merupakan variabel independen (X) dalam penelitian ini yang diukur melalui lima dimensi utama, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Gunungsitoli secara umum berada pada kategori baik. Hal ini

menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan yang diberikan telah mampu memenuhi kebutuhan mereka dalam memperoleh layanan perizinan maupun nonperizinan.

Dimensi tangible tercermin dari kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia, seperti ruang pelayanan, fasilitas pendukung, dan ketersediaan informasi yang dapat membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan lebih mudah. Keberadaan fasilitas yang memadai memberikan kenyamanan bagi masyarakat selama proses pelayanan berlangsung.

Pada dimensi reliability, masyarakat menilai bahwa petugas pelayanan telah mampu memberikan pelayanan sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku. Keandalan petugas dalam memberikan informasi yang tepat serta kemampuan menyelesaikan pelayanan sesuai standar menjadi salah satu faktor yang mendukung terciptanya pelayanan yang berkualitas.

Dimensi responsiveness menunjukkan kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan dan keluhan masyarakat secara cepat. Daya tanggap yang baik akan memberikan kesan positif kepada masyarakat karena mereka merasa kebutuhan pelayanan mereka diperhatikan dan ditangani dengan baik.

Selanjutnya, dimensi assurance berkaitan dengan kemampuan petugas dalam memberikan jaminan kepastian pelayanan, baik dari segi prosedur, waktu pelayanan, maupun keamanan dokumen yang diproses. Adanya jaminan pelayanan yang jelas dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap instansi pelayanan publik.

Dimensi empathy menunjukkan adanya perhatian, keramahan, dan sikap peduli petugas kepada masyarakat. Sikap yang ramah dan komunikatif dapat menciptakan hubungan yang baik antara petugas dan masyarakat sehingga proses pelayanan menjadi lebih efektif dan memberikan pengalaman pelayanan yang positif.

Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli

Kepuasan masyarakat merupakan variabel dependen (Y) dalam penelitian ini yang diukur melalui indikator kualitas layanan, biaya pelayanan, kecepatan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, dan kenyamanan lingkungan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP Kota Gunungsitoli berada pada kategori baik.

Kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan telah sesuai dengan harapan masyarakat. Pelayanan yang mudah diakses, jelas prosedurnya, serta didukung oleh petugas yang profesional menjadi faktor yang memengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Dari aspek biaya pelayanan, masyarakat menilai bahwa biaya yang dikenakan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak memberatkan masyarakat.

Kepastian biaya pelayanan menjadi salah satu unsur penting dalam menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pada aspek kecepatan pelayanan, sebagian besar masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan telah berjalan cukup cepat sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Kecepatan pelayanan menjadi faktor penting karena masyarakat mengharapkan proses pelayanan yang efisien dan tidak memerlukan waktu yang lama.

Kemampuan petugas pelayanan juga memperoleh penilaian yang baik dari masyarakat. Kompetensi petugas dalam memberikan informasi, membantu menyelesaikan permasalahan, serta memberikan pelayanan yang profesional menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan masyarakat.

Selain itu, kenyamanan lingkungan pelayanan turut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Lingkungan pelayanan yang bersih, aman, tertib, dan nyaman memberikan pengalaman pelayanan yang lebih baik bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli. Hasil uji korelasi Product Moment memperoleh nilai koefisien korelasi sebesar 0,467 yang menunjukkan bahwa hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat berada pada kategori sedang.

Selanjutnya, hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 22%, yang berarti bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 22% terhadap peningkatan kepuasan masyarakat. Sementara itu, sebesar 78% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini, seperti kemudahan akses pelayanan, sistem informasi pelayanan, budaya organisasi, kompetensi sumber daya manusia, serta faktor sosial dan ekonomi masyarakat.

Berdasarkan hasil uji hipotesis diperoleh nilai thitung sebesar 3,658 yang lebih besar daripada ttabel sebesar 2,010 pada taraf signifikansi 5%. Hasil tersebut menunjukkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli.

Temuan ini sejalan dengan teori Parasuraman yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepuasan pelanggan atau masyarakat. Ketika pelayanan yang diterima sesuai atau melebihi harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan akan meningkat. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima berada di bawah harapan, maka masyarakat akan merasa tidak puas.

Hasil penelitian ini juga mendukung penelitian terdahulu yang menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik. Oleh karena itu, DPMPTSP Kota Gunungsitoli perlu terus meningkatkan kualitas pelayanan pada seluruh dimensi pelayanan agar tingkat kepuasan masyarakat dapat meningkat secara berkelanjutan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Gunungsitoli, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang meliputi dimensi tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati) telah memberikan kontribusi positif terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Masyarakat pada umumnya memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Gunungsitoli, baik dari aspek fasilitas pelayanan, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, maupun sikap petugas dalam melayani masyarakat.

Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa terdapat hubungan positif antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien korelasi (r) sebesar 0,467, yang menunjukkan tingkat hubungan sedang. Selain itu, hasil koefisien determinasi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan kontribusi sebesar 22% terhadap kepuasan masyarakat, sedangkan 78% lainnya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diperoleh nilai t hitung sebesar 3,658 yang lebih besar daripada t tabel sebesar 2,010 pada taraf signifikansi 5%. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Hal ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Gunungsitoli.

Dengan demikian, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Gunungsitoli, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan perlu terus dilakukan guna mewujudkan pelayanan publik yang efektif, efisien, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur penelitian: Suatu pendekatan praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Deming, W. E. (2004). *Total quality management*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Gerson, R. F. (2017). *Mengukur kepuasan pelanggan*. Jakarta: PPM.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (1994). *Introduction to total quality: Quality, productivity, competitiveness*. New Jersey: Prentice Hall.
- Hasan, I. (2013). *Analisis data penelitian dengan statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hardjosoedarmo, S. (2004). *Total quality management*. Yogyakarta: Andi.
- Ichsan. (2012). *Manajemen pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Kotler, P. (2001). *Manajemen pemasaran (Edisi Milenium)*. Jakarta: PT Prenhallindo.
- Lovelock, C. (2001). *Services marketing: People, technology, strategy*. New Jersey: Prentice Hall.
- Machmud, M. (2016). *Tuntunan penulisan tugas akhir berdasarkan prinsip dasar penelitian ilmiah*. Malang: Selaras.
- Parasuraman, A. (2001). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. New York: The Free Press.
- Rangkuti, F. (2017). *Measuring customer satisfaction*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Rasdiana, R., dkk. (2022). *Metodologi penelitian kuantitatif*. Makassar: CV. Tohar Media.
- Rezha, F. (2013). Analisis pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik*, 1(5), 981–990.
- Sedarmayanti. (2014). *Manajemen sumber daya manusia: Reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Sugiyono. (2015). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sunyoto, D. (2016). *Metodologi penelitian akuntansi*. Yogyakarta: CAPS (Center for Academic Publishing Service).

- Supranto, J. (2006). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk meningkatkan pangsa pasar. Jakarta: Rineka Cipta.
- Swastha, B. D. (2004). Manajemen pemasaran modern. Yogyakarta: Liberty.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.