



## Kualitas pelayanan publik bidang perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Provinsi Sumatera Utara

Muliani<sup>1</sup>, Heri Kusmanto<sup>2</sup>, Indra Fauzan<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Universitas Sumatera Utara

<sup>1</sup>[Muliani840@gmail.com](mailto:Muliani840@gmail.com)

### Info Artikel :

Diterima :

5 Januari 2023

Disetujui :

15 Januari 2023

Dipublikasikan :

25 Januari 2023

### ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan rumus slovin dengan presisi 10%, dengan tingkat kepercayaan 90%, dari jumlah populasi sebesar 500 pemohon perizinan, maka yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 83 responden. Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah sample acak sederhana (*simple random sampling*). Teknik pengumpulan data yang dilakukan oleh peneliti menggunakan beberapa metode yaitu wawancara, studi dokumentasi, dan daftar pertanyaan. Teknik analisis data pada penelitian ini adalah menggunakan teknik Uji Regresi Linier Berganda, dan uji hipotesis Uji Ftest dan R<sup>2</sup> dan Uji parsial (Uji t-test). Hasil penelitian pengujian secara Parsial (Uji T) kehandalan (X1), bentuk fisik (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5), keseluruhan berpengaruh nyata terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Bidang Perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara

### ABSTRACT

*The purpose of this study is to analyze what factors affect the Quality of Public Services in the Field of Licensing in the Investment Office and One Stop Integrated Licensing Service of North Sumatra Province. The study sample was taken using the slovin formula with 10% precision, with a confidence level of 90%, from the population of 500 applicants, then the sample was obtained as many as 83 respondents. The sample collection technique in this study is a simple random sampling technique. Data collection techniques conducted by researchers use several methods, namely interviews, documentation studies, and a list of questions. Data Analysis Techniques Research techniques in this study are using multiple linear regression test techniques, and hypothesis tests ftest and R2 tests and partial tests (t-tests). The results of the test study partially (Test T) reliability (X1), physical form (X2), Responsiveness (X3), Assurance (X4), and Empathy (X5), overall have a real effect on the Quality of Public Services (Y), in the Investment Office and One Stop Licensing Service of North Sumatra Province.*

**Keywords :** Quality of Service, Community Satisfaction, Licensing Sector, Investment Office and One-Stop Integrated Licensing Service of North Sumatra Province



©2022 Penulis. Diterbitkan oleh Arka Institute. Ini adalah artikel akses terbuka di bawah lisensi Creative Commons Attribution NonCommercial 4.0 International License. (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>)

## PENDAHULUAN

Pelayanan publik menjadi topik yang menarik untuk dikaji oleh para ahli dan pemerhati masalah administrasi publik, menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sinambela (2011:6) mengungkapkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi

dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas. Partisipatif yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesamaan hak yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah tersebut adalah dengan dikeluarkannya suatu kebijakan pelayanan terpadu satu pintu. Dengan adanya pelayanan terpadu satu pintu ini, aparatur pemberi pelayanan harus benar-benar ditata, diperbaharui, dan dibenahi untuk mengubah citra aparatur yang sebelumnya dipandang lamban dan tidak transparan menjadi efektif sesuai dengan tujuan pelayanan publik.

Pelayanan perijinan dengan sistem terpadu satu pintu ini membuat waktu pembuatan izin menjadi lebih singkat. Provinsi Sumatera Utara dalam memudahkan dan memberikan pelayanan yang efektif dan efisien kepada para penanam modal, maka dibentuklah Peraturan Gubernur Nomor 66 Tahun 2017 Tentang Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara merupakan instansi teknis yang melaksanakan urusan Penanaman Modal sekaligus sebagaimana penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu berfungsi untuk menyusun perencanaan penanaman modal, mengkaji pengembangan iklim penanaman modal, melaksanakan promosi penanaman modal, menyelenggarakan pelayanan perizinan penanaman modal, melakukan pengendalian kegiatan penanaman modal, dan pengolahan data serta penyebaran informasi penanaman modal untuk menarik minat investor dan pada gilirannya dapat meningkatkan investasi di Sumatera Utara.

Pelayanan prima dan mengacu Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah dan Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, maka dibentuklah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara yang merupakan unit kerja yang memiliki tugas dan fungsi melayani masyarakat di bidang perizinan yang diharapkan dapat menumbuhkan iklim usaha yang kondusif di Provinsi Sumatera Utara, yaitu dengan melayani perizinan dan non perizinan yang mudah, cepat dan transparan.

Sebuah pelayanan publik bisa dikatakan efektif dan berkualitas jika sesuai dengan sasaran dan tujuan penyelenggaraan pelayanan publik tersebut yaitu kepuasan masyarakat. Dengan tujuan dan sasaran yang tepat, penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat tercapai efektivitasnya. Menurut Drucker dalam Moenir (2008:166) arti efisiensi dan efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Tuntutan pelayanan yang berkualitas menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, terbuka, efisien, ekonomis dan adil, sebagai perwujudan pelayanan yang diterapkan oleh instansi pemerintah salah satunya adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Namun dalam pencapaiannya ada beberapa hal yang dapat menyebabkan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Sumatera Utara rendah. Antara lain pelayanan perizinan dianggap sulit atau berbelit-belit dan membutuhkan waktu yang lama, adanya praktik percaloan yang terjadi pada instansi.

Permasalahan yang ditemui terdapat beberapa pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat dan para penanam modal terkait permasalahan proses pelayanan perizinan di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara. Hal yang paling sering dilaporkan adalah mengenai Kegiatan Galian C di daerah kabupaten/kota yang dilakukan tanpa sepengetahuan dan seizin oleh pemerintah daerah setempat. Menurut pemaparan beliau, adanya pemindahan kewenangan dari pemerintah kabupaten/kota ke pemerintah provinsi terkait mengenai proses pelayanan perizinan yang mengakibatkan semakin jauhnya jarak menyebabkan masyarakat malas untuk mengurus perizinan secara langsung melalui Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Provinsi Sumatera Utara. Saat ini juga Kantor Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (DISPMPTSP) Provinsi Sumatera Utara berdasarkan penilaian ombudsmen pada priode Januari-September 2021, pelaksanaan pelayanan memperoleh raport Kuning,

## METODE PENELITIAN

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Lokasi penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DISPMPPTSP) Provinsi Sumatera Utara yang beralamat Jl. K.H. Wahid Hasyim No.8A, Medan, Kec. Medan Baru, Kota Medan Provinsi Sumatera Utara 20154. Adapun populasi dalam penelitian ini adalah para pelaku usaha ataupun pemohon izin yang pernah dilayani oleh DPMPPTSP Provsu dalam pengurusan perizinan sebanyak 500 pemohon izin, berdasarkan data pengurus izin pada priode januari sampai dengan April tahun 2021.

Sampel dalam penelitian ini, karena populasi yang diamati tergolong populasi besar karena jumlah para pelaku usaha ataupun pemohon izin yang pernah dilayani oleh DPMPPTSP Provsu dalam pengurusan perizinan sebanyak 500 pemohon izin, maka supaya menghasilkan data yang valid maka populasinya digunakan sebagai sampel. Ukuran populasi dalam penelitian sangat banyak dan tidak dapat diketahui dengan pasti, maka besar sampel yang digunakan menurut Purba dalam (Sujarweni (2015:155) meggunakan rumus Slovin dengan presisi 10%, Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh hasil sebesar 83,33 yang dibulatkan menjadi 83. Maka jumlah responden yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 83 responden. Teknik pengumpulan sampel dalam penelitian ini adalah sample acak sederhana (*simple random sampling*).

Teknik Pengumpulan Data Primer, yaitu kuesioner, wawancara, observasi, dan teknik Pengumpulan Data Sekunder, yaitu dokumentasi, dan studi kepustakaan. Data diperoleh ditabulasi dengan menyusun ke dalam tabel kemudian dihitung persentasenya, selanjutnya Teknik analisis data dianalisis dan diinterpretasikan. Elanjutnya untuk menguji apakah hipotesis yang diajukan diterima atau ditolak dilakukan Uji-t yaitu dengan membandingkan nilai t hitung dengan t tabel pada tingkat kepercayaan 95% ( $\alpha = 0,05$ ). mmengukur pengaruh variabel kualitas pelayanan publik terhadap Kepuasan masyarakat digunakan analisis regresi linier berganda dengan menggunakan perangkat lunak SPSS versi 20. Mengetahui pengaruh dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati terhadap kepuasan pengunjung dilakukan pengujian secara serempak dan parsial, dan Koefisien determinasi dilakukan untuk melihat seberapa besar varian dari faktor kualitas pelayanan mampu menjelaskan kualitas pelayanan pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara yaitu dengan melihat nilai *adjusted R square* pada *model summary*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Data identitas responden yang akan disajikan meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan, agama, dan suku. Berdasarkan hasil yang diperoleh selama penelitian, identitas dari responden dapat diuraikan pada tabel-tabel sebagai berikut:

**Tabel 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

		Frequency	Percent
Valid	Laki-Laki	45	54.2
	Perempuan	38	45.8
	Total	83	100.0

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah

Berdasarkan tabel 1 diatas disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin laki-laki sebesar 54.2%.

**Tabel 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia**

		Frequency	Percent
Valid	25-30 Tahun	29	34.9
	31-40 Tahun	41	49.4
	<41 Tahun	13	15.7
	Total	83	100.0

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah

Berdasarkan tabel 2 diatas disimpulkan bahwa mayoritas resonden berusia 31-40 tahun yang melakukan pengurusan perizinan di DPMPPTSP Provinsi Sumatera Utara.

**Tabel 3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

	Pendidikan	Frequency	Percent
Valid	D3	14	16.9
	S-1	42	50.6
	S-2	2	2.4
	SLTA	25	30.1
	<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah

Berdasarkan tabel 3 diatas disimpulkan bahwa mayoritas responden dengan tingkat Pendidikan S-1.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Agama**

	Agama	Frequency	Percent
Valid	Budha	2	2.4
	Hindu	8	9.6
	Islam	45	54.2
	Katolik	14	16.9
	Kristen	14	16.9
	<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah

Berdasarkan tabel 4 di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden beragama Islam yaitu sebesar 54,2%.

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Suku**

	Suku	Frequency	Percent
Valid	Batak	34	41.0
	Jawa	12	14.5
	Karo	2	2.4
	Mandailing	9	10.8
	Melayu	16	19.3
	Tionghoa	10	12.0
	<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>100.0</b>

Sumber : Hasil Penelitian yang diolah

Berdasarkan tabel 5 diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden dengan suku Batak sebesar 41,0%.

### Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara digunakan dengan rumus regresi linear berganda, determinasi, uji F, dan Uji T.

### Analisis Regresi Berganda

**Tabel 6 Analisis Regresi Berganda**

Model	Coefficients <sup>a</sup>				t	Sig.
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	1.517	2.236		.678	.499
	TOTAL X1 Kehandalan	.980	.155	.229	6.303	.000
	TOTAL X2 Kemampuan Fisik	1.036	.126	.246	8.209	.000
	TOTAL X3 Daya Tanggap	1.023	.102	.337	10.041	.000
	TOTAL X4 Jaminan	1.057	.133	.235	7.961	.000
	Total X5 EMPATI	.833	.165	.155	5.056	.000

a. Dependent Variable: Total Y (Kepuasan Masyarakat)

Tabel di atas merupakan hasil perhitungan SPSS dengan menggunakan metode *enter*, didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y=1.517+ 0.980X1+ 1.036X2 + 1.023X3 + 1.057X4 + 0.833X5 +e$$

Dari persamaan tersebut dapat diinterpretasikan pengaruh bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati terhadap Kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara sebagai berikut:

1. Koefisien Variabel Kehandalan (X1)  
Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kehandalan memiliki nilai koefisien sebesar =0.980, artinya bahwa apabila kehandalan meningkat sebesar satu satuan maka Kepuasan masyarakat meningkat sebesar 9,80.
2. Koefisien Variabel Kemampuan Fisik (X2)  
Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan Fisik memiliki nilai koefisien sebesar =1.036, artinya bahwa apabila Kemampuan Fisik meningkat sebesar satu satuan maka Kepuasan masyarakat meningkat sebesar 1.036.
3. Koefisien Variabel Daya Tanggap (X3)  
Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Daya Tanggap memiliki nilai koefisien sebesar =1.023 artinya bahwa apabila Daya Tanggap sebesar satu satuan maka Kepuasan masyarakat meningkat sebesar 1.023.
4. Koefisien Variabel Jaminan (X4)  
Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan memiliki nilai koefisien sebesar =1.057 artinya bahwa apabila Jaminan sebesar satu satuan maka Kepuasan masyarakat meningkat sebesar 1.057.
5. Koefisien Empati (X5)  
Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa empati memiliki nilai koefisien sebesar =0,833 artinya bahwa apabila empati meningkat sebesar satu satuan maka Kepuasan masyarakat meningkat sebesar 0,833.

#### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (*R square*) menunjukkan seberapa besar variabel independen menjelaskan variabel dependen-nya. Apabila nilai *R square* makin mendekati satu, maka variabel - variabel telah memberikan semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel. Berdasarkan hasil pengolahan data dengan SPSS, maka diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 7 Uji Determinasi**

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.977 <sup>a</sup>	.955	.952	1.774	.955	397.455	5	94	.000

a. Predictors: (Constant), Total Kehandalan (X1), Total Kemampuan Fisik (X2), Total Daya Tanggap (X3), Total Jaminan (X4), Total Perhatian (X5)

Berdasarkan tabel di atas diperoleh angka  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,955 atau (95.5%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara terhadap Kehandalan (X1), Kemampuan Fisik (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) sebesar 95.5%. Dengan kata lain kualitas pelayanan publik mempengaruhi Kepuasan masyarakat sebesar 95.5% dan sisanya sebesar 4.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

#### Pengujian Hipotesis Secara Parsial Maupun Simultan

Adapun hasil pengujian signifikansi terhadap hipotesis statistik adalah sebagai berikut:

#### Pengujian Secara Simultan

Pengujian dilakukan untuk melihat pengaruh variabel bebas secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas.

Tabel 8 Uji F

ANOVA <sup>a</sup>						
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	6251.078	5	1250.216	397.455	.000 <sup>b</sup>
	Residual	295.682	94	3.146		
	Total	6546.760	99			

a. Dependent Variable: Total Y (Kepuasan Masyarakat)

b. Predictors: (Constant), Total Kehandalan (X1), Total Kemampuan Fisik (X2), Total Daya Tangap (X3), Total Jaminan (X4), Total Perhatian (X5)

Dari hasil perhitungan diperoleh hasil F hitung sebesar 397.455 dengan signifikan sebesar 0.000. Dengan demikian maka kelima variabel secara simultan berpengaruh signifikan pada level 95% ( $\alpha=5\%$ ) dan *degree of freedom* (d.f.=94) sehingga sesuai dengan ketentuan dalam kriteria pengujian bahwa bila nilai signifikan lebih kecil dari 5% maka hipotesis diterima. Hal ini berarti bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

#### Pengujian Secara Parsial

Pengujian parsial ini dilakukan untuk menguji pengaruh dari masing-masing variabel bebas yaitu Total Kehandalan (X1), Total Kemampuan Fisik (X2), Total Daya Tangap (X3), Total Jaminan (X4), Total Perhatian (X5). Dari hasil perhitungan dengan menggunakan metode *enter* di dapatkan hasil seperti yang ditunjukkan di tabel 4.31. Adapun hasil pengujian signifikansi terhadap hipotesis statistik adalah sebagai berikut :

- Secara parsial Kehandalan (X1) berpengaruh nyata terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung variabel Bukti Fisik ini sebesar 6.303 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.661.
- Secara parsial Bentuk Fisik (X2) berpengaruh nyata terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung variable kehandalan ini sebesar 8.209 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.661.
- Secara parsial Daya Tanggap (X3) berpengaruh nyata terhadap Kepuasan Masyarakat (Y). Hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung variabel daya tanggap ini sebesar 10.041 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.661.
- Variabel jumlah Jaminan (X4), berpengaruh nyata terhadap Kepuasan Masyarakat hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung variabel jaminan ini sebesar 7.961 lebih besar dari t-tabel 1.661.
- Variabel jumlah empati (X5) berpengaruh nyata terhadap Kepuasan Masyarakat hal ini dapat dilihat dari nilai t-hitung variabel jumlah empati ini sebesar 5.056 lebih besar dari t-tabel sebesar 1.661.

#### Pembahasan

Persentase kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara Kehandalan (X1), Bukti Fisik (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) sebesar 95.5%. Dengan kata lain Kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi Indikator Kualitas Pelayanan sebesar 95.5% dan sisanya sebesar 4.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah baik perizinan maupun non perizinan, yang proses pengelolannya dimulai dari tahap permohonan sampai terbitnya sebuah dokumen dilakukan di dalam satu tempat. Program ini diharapkan dapat membantu masyarakat dan melayani masyarakat dengan lebih baik dan lebih mudah dari sebelumnya, melayani masyarakat dengan lebih cepat, lebih ramah, bebas pungli dan transparan. Pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah pelayanan yang berkualitas. Setelah pemohon perizinan mendapatkan pelayanan yang berkualitas dari layanan yang diterima, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang

diberikan. Apabila pemohon perizinan benar-benar telah menerima pelayanan yang berkualitas, pemohon perizinan akan bercerita kepada banyak orang bahwa pengurusan izin tersebut bagus dan akan bersedia untuk merekomendasikan kepada orang lain. Maka dari itu, Dinas dari sekarang harus memikirkan dengan matang betapa pentingnya pelayanan kepada pemohon perizinan melalui kualitas pelayanan. Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam bertahan di dunia bisnis dan memenangkan persaingan.

Pelayanan publik yang berkualitas adalah salah satu ciri dari tata pemerintahan yang baik (*good governance*). Dimana kinerja pelayan publik sangat besar pengaruhnya terhadap kualitas kehidupan masyarakat. Oleh karena itu, membangun sistem manajemen pelayanan publik yang handal adalah tugas pemerintah daerah untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Perbaikan kualitas pelayanan publik menjadi salah satu alasan mengapa pemerintah mendesentralisasikan kewenangan penyelenggara pelayanan publik kepada daerah. Dengan pelimpahan wewenang penyelenggaraan pelayanan publik kepada daerah diharapkan agar pelayanan publik menjadi lebih *responsive* atau tanggap terhadap dinamika masyarakat di daerahnya.

Menurut Algifari (2019:3), kualitas layanan berhubungan dengan pelayanan apa yang diharapkan oleh pengguna pelayanan dan kemampuan perusahaan (organisasi) penyedia pelayanan memenuhi harapan pengguna pelayanan tersebut. Kualitas layanan dapat diukur dari sejauh mana perusahaan penyelenggara pelayanan mampu memenuhi harapan pengguna pelayanan. Terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan yakni, layanan yang diharapkan (*expected service*) dan layanan yang dipersepsikan.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang kata yang relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Dengan demikian, untuk menentukan kualitas diperlukan indikator. Karena spesifikasi yang merupakan indikator yang harus dirancang berarti kualitas secara tidak langsung merupakan hasil rancangan yang tidak tertutup kemungkinan untuk diperbaiki atau ditingkatkan.

Hasil penelitian yang diperoleh sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Kotler (2009: 98) yang menyatakan bahwa ada hubungan yang erat antara pelayanan dengan kualitas pelayanan yang diterima seseorang serta keuntungan instansi sebagai penyedia layanan, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi. Sehingga dapat disimpulkan apabila suatu instansi khususnya dalam penelitian ini yakni pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara memberikan pelayanan yang baik maka masyarakat yang dilayani akan merasa puas terhadap layanan yang diberikan.

Sejalan dengan penelitian terdahulu yang membuktikan bahwa kualitas pelayanan dapat mempengaruhi kepuasan, Nurvadilla (2018) dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon KTP Elektronik pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Luwu”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan berada pada kategori baik dan tingkat kepuasan masyarakat juga menunjukkan hasil dalam kategori baik.

## KESIMPULAN

1. Pengujian determinasi angka  $R^2$  (R Square) sebesar 0,955 atau (95.5%). Hal ini menunjukkan bahwa persentase kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara terhadap Keandalan (X1), Kemampuan Fisik (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) sebesar 95.5%. Dengan kata lain kualitas pelayanan publik mempengaruhi Kepuasan masyarakat sebesar 95.5% dan sisanya sebesar 4.5% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini.
2. Uji serempak F atau uji F hitung sebesar 397.455 dengan signifikan sebesar 0.000. Dengan demikian maka kelima variabel secara simultan berpengaruh signifikan. Hal ini berarti bahwa variabel independen secara bersama-sama berpengaruh positif signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik.
3. Secara Parsial (Uji T) keandalan (X1), bentuk fisik (X2), Daya tanggap (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5), keseluruhan berpengaruh nyata terhadap Kepuasan Masyarakat (Y), pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara .

---

## DAFTAR PUSTAKA

- Aliansi Pengendalian Tembakau Indonesia, 2013. *Peta* Algifari.2019. Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano. Yogyakarta: BPfe
- Angelita Paath, Daud Liando, Stefanus Sampe. 2019. Manajemen Pelayanan Publik Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Manado. Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan. ISSN : 2337 - 5736 Volume 3 No. 3 Tahun 2019
- Azizah, Dira Uznul. 2018. Evaluasi Sistem Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandar Lampung. Skripsi. Ilmu Administrasi Negara. Universitas Lampung
- Dahyar Daraba. 2015. Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik Di Kabupaten Takalar. Jurnal Administrasi Publik, Volume 5 No. 1 Thn. 2015
- Devitasari Nur Fadzilah Bisri dan Hardi Warsono. 2017. Analisis Sistem Penanganan Pengaduan pada Pelayanan Perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DISPMPPTSP) Kota Semarang. Journal Of Public Policy And Management Review. [Volume 6, Nomer 4, Tahun 2017](#)
- Duaji, N. 2013. Manajemen Pelayanan Publik (Wacana Konsep, Teori dan Problema Pelayanan Publik). Lampung: Universitas Lampung.
- Dwiyanto, A. 2017. Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. Gajah Mada University Press.
- Emmy Mariani. 2013. Efektivitas Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dalam Pembuatan Perizinan di Kota Samarinda.
- Fadilla Vita Anggriani. 2013. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Penanaman Modal dalam Peningkatan Iklim Investasi di Kota Bontang.
- Fatah Hidayat, Sutomo Sutomo, Bagus Sigit Sunark. 2018. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp): Pendelegasian Kewenangan Setengah Hati (Studi terhadap Penyelenggaraan PTSP di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Banyuwangi). Jurnal Politico Vol 18, No 1 Maret 2018: Halaman 144-163. ISSN : p: 1829-6696, e:2549-4716. <http://jurnal.unmuhjember.ac.id/> diakses pada 16 Maret 2021
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- [Khalid Al Fikri](#). 2017. Pengembangan Sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu Untuk Meningkatkan Pelayanan Publik Pada DPMPTSP Kota Tangerang. Skripsi. Jurusan Teknik Informatika Konsentrasi Software Engineering Sekolah Tinggi Manajemen Dan Ilmu Komputer
- Mardiyanto, D. 2018. Analysis Of Community Perception Of Public Service Quality In Office Social Insurance Administration Organization Of Health (Bpjs Health) Surakarta City. *International Journal of Economics, Business and Accounting Research (IJEBAR)*, 2(04).
- Moenir, H.A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia, Bumi Aksara. Jakarta.
- Mulyadi, Deddy. 2016. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik (Konsep dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis Bukti Untuk Pelayanan Publik). Bandung: Alfabeta.



- Mulyadi Deddy, Hendrikus T Gedeona, Muhammad Nur Afandi. Administrasi Publik untuk Pelayanan Publik. Konsep &Praktik Administrasi dalam Penyusunan SOP, Standart Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi. Bandung: Alfabeta
- Mustam Mochammad dan Dwi Handyan Prasetyo.2018. Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Semarang.Journal Of Public Policy And Management Review. Volume 7, Nomer 3, Tahun 2018
- Nasution, M. N. (2004). Manajemen jasa terpadu. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nogi, H. (2005). Manajemen Publik. Jakarta: Grasindo.
- Pasolong, H. (2008). Teori Administrasi Publik, Bandung: Alfabeta.
- Purwanto. 2008. Metodologi Penelitian Kuantitatif. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Putra, D. (2019). Effect of Service Quality on Public Satisfaction in Public Administration in Department Population and Civil Registration of Sungai Penuh. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies*, 14(2), 267-272.
- Rasyidin, Abd, Wahid. 2017. Analisis Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo. Jurnal Skripsi Ilmu Pemerintah. Universitas Hasanuddin Makasar
- Rahman Gina Sofia , Herijanto Bekti , M.D Enjat Munajat. 2019. Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Jurnal Manajemen Pelayanan Publik. [Vol 2, No 2 \(2019\)](#)
- Sinambela, L. P. (2017). Reformasi pelayanan publik. Bumi Akasara.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Edisi Keenam. Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kebijakan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi R&D dan Penelitian Evaluasi Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto,. 2006. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap
- Sutama. 2011. Metode Penelitian Pendidikan Kuantitatif, Kualitatif, PTK, R & D. Surakarta: Fairuz Media.
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah.Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038.

Wiwi Syahriawiti , Redita Komala Wenin. 2019. Implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Efektivitas Perizinan Usaha Pada Dinas Penanaman Modal Kabupaten Cirebon. <https://jurnal.untagcirebon.ac.id>. diakses pada 12 Maret 2021

Yabes Marlobi Sirait. 2019. Kajian Regulasi Penanaman Modal Dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Pemerintahan Provinsi Sumatera Utara. Jurnal Skripsi. <http://download.garuda.ristekdikti.go.id> diakses pada 12 Maret 2021

Zaenal Mukarom, Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean and Good Governance. Bandung: Pustaka Setia

-----, 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia