

## Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmptsp) kabupaten mamuju

Ramli S<sup>1\*</sup>, Hasbullah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Mamuju.

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

<sup>2</sup>Email: [hasquraisy@gmail.com](mailto:hasquraisy@gmail.com)

### Abstrak

Kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Ada berbagai faktor yang dianggap mampu mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan seperti *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangible* (Berwujud) mempengaruhi kepuasan pemohon. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan bukti fisik, kehadiran, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju, dengan nilai signifikan bukti fisik  $0,000 < 0,05$ , kehandalan  $0,036 < 0,05$ , ketanggapan  $0,000 < 0,05$ , jaminan  $0,014 < 0,05$  dan empati  $0,000 < 0,05$ . Dari kelima variabel dimensi kualitas pelayanan, variabel ketanggapan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju, karena nilai koefisien beta paling tinggi yaitu 0,413.

**Kata Kunci:** Bukti fisik; kehandalan; ketanggapan; jaminan; empati; kepuasan pemohon perizinan

### *The effect of service quality dimensions on licensing applicant satisfaction in the department of investment and one door integrated service (dpmptsp) mamuju district*

#### Abstract

*The quality of service at the Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP) of Mamuju Regency has an important role to provide public services in improving the quality of public services. undergo significant changes. People demand quality public services at all times, although these demands are often not in line with expectations because public services that have occurred so far are still convoluted, slow, expensive, and tiring. There are various factors that are considered capable of influencing employee performance in providing service quality such as Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy. Empathy) and Tangible (Tangible) affect the satisfaction of the applicant. The results showed that there was a significant effect of physical evidence, reliability, responsiveness, assurance and empathy on the satisfaction of the licensing applicants at the Investment and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) Mamuju Regency, with a significant value of physical evidence  $0.000 < 0.05$ , reliability  $0.036 < 0.05$ , responsiveness  $0.000 < 0.05$ , assurance  $0.014 < 0.05$  and empathy  $0.000 < 0.05$ . Of the five dimensions of service quality variables, the most dominant responsiveness variable affects the satisfaction of the licensing applicants at the Mamuju Regency Investment and One Stop Integrated Service (DPMPTSP), because the beta coefficient value is the highest, namely 0.413.*

**Keywords:** *Physical evidence; reliability; responsiveness; assurance; empathy; licensing applicant satisfaction*

---

---

## PENDAHULUAN

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua pemohon perijinan dan non perijinan sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, berkaitan dengan peraturan Bupati Nomor 61 tahun 2016 yang telah diubah menjadi peraturan Bupati Nomor 45 tahun 2018 tentang tentang pendelegasian sebagai wewenang Bupati Kabupaten Mamuju kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju untuk menandatangani perizinan dan non perizinan pengurusan perizinan unit usaha dalam bentuk Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Surat Izin Tempat Usaha (SITU) dan izin mendirikan bangunan (IMB). Berkaitan dengan perizinan dimana pelayanan publik sebagai bentuk kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan percepatan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan public dalam hal ini Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju. Pelayanan publik merupakan bagian dari usaha yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju dalam memberikan pelayanan administratif pemohon perizinan dan non perizinan untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Dimana peningkatan kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin besar sementara praktek penyelenggara pelayanan tidak mengalami perubahan yang berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Ada berbagai faktor yang dianggap mampu mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan seperti *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy*. Empati dan *Tangible* (Berwujud) mempengaruhi kepuasan pemohon. Oleh karena penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian terdahulu yang mengkaji variabelvariabel yang mempengaruhi kepuasan pemohon. Penelitian ini menggunakan teknik kuesioner dalam pengumpulan data penelitian, sedangkan untuk penentuan jumlah responden digunakan teknik sensus yang menghasilkan sebanyak 50 orang pemohon perizinan. Kemudian metode analisis data yang digunakan adalah analisis deskriptif, uji validitas dan uji reliabilitas, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis menggunakan uji F (simultan) dan uji T (parsial) dengan bantuan perangkat lunak program SPSS for windows (*Statistical Package for Social Science*) dalam mengolah data penelitian. Oleh karena penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan *Tangible* (Berwujud) baik secara parsial maupun simultan terhadap kepuasan pemohon pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju, maka hasilnya diharapkan menjadi bahan informasi dalam upaya peningkatan kepuasan pemohon dalam melakukan pengurusan perizinan, khususnya pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju.

### Tinjauan pustaka

#### Pelayanan publik

Aktivitas pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Manusia membutuhkan layanan untuk dapat memenuhi kebutuhan dalam hidupnya. Seiring dengan pernyataan di atas Lijan Poltak Sinambela (2008:3) berpendapat bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Menurut Zeithaml, dkk dalam Hardiyansyah (2011:47) mengemukakan sepuluh dimensi pelayanan publik, antara lain:

*Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi;

*Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;

*Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap mutu layanan yang diberikan;

*Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;

*Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;

*Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;

*Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan risiko;

*Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;

*Communication*, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan

*Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan Pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan di atas, berdasarkan pemikiran Zeithaml, Berry, dan Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2008:182) dapat disederhanakan menjadi lima dimensi kualitas pelayanan sebagai berikut:

Berwujud (*Tangible*)

Dimensi berwujud atau bukti fisik berkenaan dengan penampilan fisik fasilitas pelayanan, peralatan dan perlengkapan yang digunakan dalam kegiatan pelayanan, sumber daya manusia yang bertugas memberikan layanan, dan materi komunikasi yang mendukung kegiatan pelayanan (informasi prosedur pelayanan, informasi jam operasional layanan, dan sebagainya), kemudahan akses dalam memperoleh layanan.

**Kehandalan (*reliability*)**

Dimensi *reliability* atau kehandalan yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan secara akurat dan terpercaya sesuai yang dijanjikan. Kinerja petugas pelayanan harus tepat waktu, cermat dalam memberikan pelayanan yang sama untuk semua, sikap yang simpatik, dan dengan tingkat ketelitian yang tinggi untuk memenuhi atau mencapai harapan pelanggan atau masyarakat.

**Ketanggapan (*responsiveness*)**

*Responsiveness* (ketanggapan/daya tanggap) yaitu suatu kesediaan dan kemampuan petugas pelayanan untuk membantu dan memberikan pelayanan dengan segera kepada pelanggan. Membiarkan konsumen menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif dalam kualitas pelayanan. Petugas pelayanan harus mampu memberikan pelayanan yang cepat, tepat, cermat, dan sesuai dengan jangka waktu penyelesaian pelayanan agar memberikan kepuasan kepada pelanggan.

**Jaminan dan kepastian (*assurance*)**

Jaminan (*assurance*) berkaitan dengan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pelayanan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan, meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi, dan sopan santun.

**Empati (*empathy*)**

Empati yaitu memberikan perhatian yang tulus kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan. Petugas pelayanan harus bersikap ramah kepada setiap masyarakat dan tidak diskriminatif dalam memberikan pelayanan dan memberikan perhatian kepada pelanggan sesuai dengan yang dibutuhkan. Petugas pelayanan harus senantiasa mendahulukan kepentingan masyarakat dengan memberikan layanan yang tulus dan menghargai setiap pelanggan (masyarakat).

**Kepuasan pemohon b. perizinan/pelanggan**

Dengan terpenuhinya keinginan dan kebutuhan para pelanggan, maka hal tersebut memiliki dampak yang positif bagi perusahaan. Apabila konsumen merasa puas akan suatu produk tentunya konsumen tersebut akan selalu menggunakan atau mengkonsumsi produk tersebut secara terus menerus. Sedangkan menurut Gerso Ricard (2000:3) menyatakan bahwa "Kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan bahwa harapannya telah terpenuhi atau terlampaui." Kesimpulan yang dapat diambil dari definisi-definisi di atas adalah bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan pelanggan mencakup perbedaan antara harapan dengan hasil dari kinerja

## METODE

Penelitian ini menggunakan tipe kuantitatif dalam menganalisa data dengan menggunakan pendekatan analisis deskriptif (*descriptive research*) dan eksplanatori atau dengan (*explanatory research*). Pendekatan deskriptif berusaha untuk menggambarkan hasil penelitian tentang data-data yang diperoleh. Sedangkan pendekatan eksplanatori digunakan untuk menjelaskan pengaruh variable bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Variabel independen dalam penelitian ini terdiri dari *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) dan *tangible* (berwujud) menjadi ukuran terciptanya kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju

Penelitian akan dilaksanakan di Kabupaten Mamuju tepatnya pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju

Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh dari hasil tanggapan responden terhadap kuesioner yang disebar. Data sekunder diperoleh dari catatan atau laporan berkala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju

### Uji Regresi Linear Berganda

Analisis Regresi Linear Berganda, yaitu dimaksudkan untuk mengetahui keeratan hubungan diantara variabel independen dengan variabel dependen. Persamaan regresi linear berganda dalam penelitian ini yaitu:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + b_4X_4 + b_5X_5 + e_i$$

Dimana:

|                    |  |
|--------------------|--|
| Y                  | = Kepuasan Pemohon                     |
| X1                 | = <i>Reliability</i> (keandalan)       |
| X2                 | = <i>Responsiveness</i> (daya tanggap) |
| X3                 | = <i>Assurance</i> (jaminan)           |
| X4                 | = <i>Empathy</i> (empati)              |
| X5                 | = <i>Tangible</i> (berwujud)           |
| a                  | = Kostanta                             |
| b1, b2, b3, b4, b5 | = Koefisien Regresi                    |
| e <sub>i</sub>     | = Faktor Kesalahan                     |

Pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan bantuan program SPSS (*Statistical Package for Social Science*) for windows. Perhitungan dari program *SPSS for windows* nantinya akan diperoleh hasil tentang Uji T (uji parsial) dan Uji F (uji simultan) dan untuk menjawab hipotesis penelitian ini.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji validitas pernyataan kuesioner

Uji validitas dilakukan dalam penelitian ini untuk mengkorelasikan antara skor setiap butir pernyataan dengan total skor konstruk atau variabel. Pengujian validitas dengan cara membandingkan nilai r hitung (tabel *corrected item-total correlation*) dengan nilai r tabel (tabel *Product Moment* pada signifikansi 0,05). Pernyataan kuesioner dinyatakan valid apabila nilai r hitung > nilai r tabel.

Berdasarkan tabel product moment untuk *degree of freedom* (df) yaitu  $N - 2$ , dimana jumlah N (sampel) sebanyak 50 responden, sehingga *degree of freedom* (df)  $50 - 2 = 48$ . Hasil nilai r tabel diperoleh sebesar 0,2787. Hasil analisis untuk mencari nilai r hitung menggunakan software SPSS versi 24.0 dengan nilai sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil uji validitas

| Variabel         | Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|------------------|------------|----------|---------|------------|
| Kepuasan Pemohon | Y.P1       | 0,568    | 0,2787  | Valid      |
|                  | Y.P2       | 0,720    | 0,2787  | Valid      |
|                  | Y.P3       | 0,679    | 0,2787  | Valid      |
|                  | Y.P4       | 0,455    | 0,2787  | Valid      |
| Bukti Fisik      | X1.P1      | 0,630    | 0,2787  | Valid      |

| Variabel    | Pernyataan | r hitung | r tabel | Keterangan |
|-------------|------------|----------|---------|------------|
|             | X1.P2      | 0,708    | 0,2787  | Valid      |
|             | X1.P3      | 0,672    | 0,2787  | Valid      |
|             | X1.P4      | 0,718    | 0,2787  | Valid      |
| Kehandalan  | X2.P1      | 0,794    | 0,2787  | Valid      |
|             | X2.P2      | 0,804    | 0,2787  | Valid      |
|             | X2.P3      | 0,870    | 0,2787  | Valid      |
|             | X2.P4      | 0,791    | 0,2787  | Valid      |
| Ketanggapan | X3.P1      | 0,751    | 0,2787  | Valid      |
|             | X3.P2      | 0,743    | 0,2787  | Valid      |
|             | X3.P3      | 0,814    | 0,2787  | Valid      |
|             | X3.P4      | 0,568    | 0,2787  | Valid      |
| Jaminan     | X4.P1      | 0,613    | 0,2787  | Valid      |
|             | X4.P2      | 0,778    | 0,2787  | Valid      |
|             | X4.P3      | 0,814    | 0,2787  | Valid      |
|             | X4.P4      | 0,664    | 0,2787  | Valid      |
| Empati      | X5.P1      | 0,413    | 0,2787  | Valid      |
|             | X5.P2      | 0,747    | 0,2787  | Valid      |
|             | X5.P3      | 0,627    | 0,2787  | Valid      |
|             | X5.P4      | 0,637    | 0,2787  | Valid      |

Berdasarkan tabel menunjukkan hasil nilai r hitung dari masing-masing butir pernyataan memiliki nilai r hitung > r tabel, sehingga semua butir – butir pernyataan dari variabel independen seperti bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati, serta variabel dependen yaitu kepuasan pemohon pada kuesioner dinyatakan valid.

#### Uji realibilitas pernyataan kuesioner

Uji reliabilitas dimaksudkan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan, apabila diukur berulang kali dengan objek yang sama. Suatu alat ukur akan stabil dan konsisten apabila pengukuran tersebut diuji berkali-kali dengan menghasilkan data yang sama. Data penelitian dapat dikatakan reliabel atau handal apabila hasil nilai *cronbach alpha* > 0,06. Hasil uji realibilitas disajikan pada tabel sebagai berikut :

Tabel 2. Hasil uji validitas

| Variabel             | <i>Cronbach's Alpha</i> | Keterangan |
|----------------------|-------------------------|------------|
| Kepuasan Pemohon (Y) | 0,724                   | Reliabel   |
| Bukti Fisik (X1)     | 0,770                   | Reliabel   |
| Kehandalan (X2)      | 0,818                   | Reliabel   |
| Ketanggapan (X3)     | 0,787                   | Reliabel   |
| Jaminan (X4)         | 0,780                   | Reliabel   |
| Empati (X5)          | 0,725                   | Reliabel   |

Berdasarkan tabel menunjukkan nilai *Cronbach's Alpha* dari masing-masing variabel lebih besar dari 0,60, sehingga dapat dinyatakan bahwa semua butir-butir pernyataan pada kuesioner dinyatakan reliabel untuk dijadikan alat ukur atau dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian yang digunakan dalam keadaan tidak menimbulkan arti yang ganda.

#### Uji regresi linear berganda

Metode regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui keeratan hubungan diantara variabel independen terhadap variabel dependen. Untuk mengetahui hubungan pengaruh dari masing-masing variabel independen baik secara parsial maupun simultan terhadap variabel dependen, maka digunakan teknik analisis regresi linear berganda dengan menggunakan alat bantu program SPSS (*Statistical Package For Social Science*). Berikut hasil olah data menggunakan program SPSS :

#### Uji t (uji parsial)

Pengujian secara variabel independen secara parsial atau satu persatu terhadap variabel dependen digunakan untuk mengetahui ada atau tidak ada pengaruh antara variabel eksogen dan variabel endogen dengan tingkat signifikansi 0,05 atau 5%. Pengujian hipotesis dapat pula digunakan

dalam uji parsial dengan membandingkan nilai t hitung dan nilai t tabel. Hipotesis diterima apabila nilai t hitung > nilai t tabel dan hipotesis ditolak apabila nilai t hitung < nilai t tabel.

Tabel 3. Hasil uji parsial (uji t)  
Coefficients<sup>a</sup>

| Model       | <i>Unstandardized</i> | <i>Coefficients</i> | <i>Standardized coefficients</i> | t     | Sig  |
|-------------|-----------------------|---------------------|----------------------------------|-------|------|
| (Constant)  | B                     | Std. Error          | Beta                             |       |      |
| Bukti Fisik | ,303                  | ,064                | ,320                             | 4,715 | ,000 |
| Kehandalan  | -,056                 | ,026                | ,073                             | 2,160 | ,036 |
| Ketanggapan | ,413                  | ,069                | ,428                             | 5,968 | ,000 |
| Jaminan     | ,078                  | ,031                | ,087                             | 2,564 | ,014 |
| Empati      | ,260                  | ,065                | ,264                             | 3,985 | ,000 |

Hasil pengujian variabel secara parsial pada tabel 6 persamaan regresi linear berganda yang dihasilkan dari analisis perhitungan program SPSS (*Statistical Package For Social Science*) dapat diuraikan sebagai berikut :

$$Y = 0,049 + 0,303X_1 + -0,056X_2 + 0,413X_3 + 0,078X_4 + 0,260 X_5 + e$$

Interpretasi mengenai persamaan regresi linear berganda di atas adalah sebagai berikut:

$a = 0,049$  adalah bilangan konstan yang menunjukkan besarnya nilai kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju jika variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati tidak memiliki pengaruh yang signifikan.

$b_1 = 0,303$  adalah angka yang menunjukkan koefisien beta untuk variabel bukti fisik, yang berarti jika bukti fisik ditingkatkan satu satuan dan variabel lain dianggap konstan atau tetap maka kepuasan pemohon ikut naik sebesar 0,303.

$b_2 = -,056$  adalah angka yang menunjukkan koefisien beta untuk variabel kehandalan, yang berarti jika kehandalan pegawai ditingkatkan satu satuan dan variabel lain dianggap konstan atau tetap maka kepuasan peserta ikut naik sebesar -0,056

$b_3 = 0,413$  adalah angka yang menunjukkan koefisien beta untuk variabel ketanggapan, yang berarti jika ketanggapan pegawai ditingkatkan satu satuan dan variabel lain dianggap konstan atau tetap maka kepuasan peserta ikut naik sebesar 0,413

$b_4 = 0,078$  adalah angka yang menunjukkan koefisien beta untuk variabel jaminan, yang berarti jika jaminan ditingkatkan satu satuan dan variabel lain dianggap konstan atau tetap maka kepuasan peserta ikut naik sebesar 0,078

$b_5 = 0,260$  adalah angka yang menunjukkan koefisien beta untuk variabel empati, yang berarti jika empati pegawai ditingkatkan satu satuan dan variabel lain dianggap konstan atau tetap maka kepuasan peserta ikut naik sebesar 0,260

Untuk mengetahui kebenaran hipotesis maka digunakan alat Uji t dilakukan untuk menguji variabel independen secara parsial apakah variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara parsial atau masing-masing berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju.

Sebelum memulai menghitung hasil analisis regresi adapun rumus mencari ttabel dan Ftabel yakni adalah sebagai berikut:

$$\text{Rumus mendapatkan nilai t tabel} = N - K - 1 = 50 - 6 - 1 = 43$$

N = jumlah responden

K = jumlah variabel X dan Y

Nilai t tabel dalam penelitian ini adalah 1,68107

Hasil pengujian hipotesis secara parsial pada tabel 6 di atas dapat diuraikan sebagai berikut:

Nilai t hitung yang didapatkan dari variabel bukti fisik (X1) sebesar 4,715 dan nilai t tabel sebesar 1,68107 yang diperoleh dari (df = N - K - 1 pada taraf signifikan 0,05). Oleh karena itu nilai t hitung > nilai t tabel yaitu  $4,715 > 1,68107$ , dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel bukti fisik (X1) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon

perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju, hipotesis diterima.

Nilai t hitung yang didapatkan dari variabel kehandalan (X2) sebesar 2,160 dan nilai t tabel sebesar 1,68107 yang diperoleh dari ( $df = N - K - 1$  pada taraf signifikan 0,05). Oleh karena itu nilai t hitung  $>$  nilai t tabel yaitu  $2,160 > 1,68107$ , dengan nilai signifikan  $0,036 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel kehandalan (X2) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju, hipotesis diterima.

Nilai t hitung yang didapatkan dari variabel ketanggapan (X3) sebesar 5,968 dan nilai t tabel sebesar 1,68107 yang diperoleh dari ( $df = N - K - 1$  pada taraf signifikan 0,05). Oleh karena itu nilai t hitung  $>$  nilai t tabel yaitu  $5,968 > 1,68107$ , dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel ketanggapan (X3) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju, hipotesis diterima.

Nilai t hitung yang didapatkan dari variabel jaminan (X4) sebesar 2,564 dan nilai t tabel sebesar 1,68107 yang diperoleh dari ( $df = N - K - 1$  pada taraf signifikan 0,05). Oleh karena itu nilai t hitung  $>$  nilai t tabel yaitu  $2,564 > 1,68107$ , dengan nilai signifikan  $0,014 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel jaminan (X4) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju, hipotesis diterima.

Nilai t hitung yang didapatkan dari variabel empati (X5) sebesar 3,985 dan nilai t tabel sebesar 1,68107 yang diperoleh dari ( $df = N - K - 1$  pada taraf signifikan 0,05). Oleh karena itu nilai t hitung  $>$  nilai t tabel yaitu  $3,985 > 1,68107$ , dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel empati (X5) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju, hipotesis diterima.

Berdasarkan uraian di atas dapat diketahui pula bahwa dari kelima variabel independen tersebut, variabel ketanggapan (X3) yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju.

#### Uji F (uji simultan)

Sebelum memulai menghitung hasil analisis regresi adapun rumus mencari ttabel dan Ftabel yakni adalah sebagai berikut:

Cara menguji F tabel

Rumus mendapatkan nilai F tabel =  $df1 = K - 1$  atau  $6 - 1 = 5$

$df2 = N - K$  atau  $50 - 6 = 44$

K = Jumlah Semua Variabel Baik Dependen Maupun Independen

N = Jumlah Responden

Nilai F tabel dalam penelitian ini adalah 2,43

Pengujian secara simultan (Uji F) bertujuan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama atau serempak berpengaruh terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju. Uji simultan (Uji F) dilakukan dengan membandingkan nilai F hitung dengan nilai F tabel pada taraf signifikan 0,05 atau 5%. Variabel independen dalam Uji F memiliki pengaruh yang signifikan, jika nilai F hitung  $>$  nilai F tabel dengan nilai probabilitas kesalahan lebih kecil dari 0,05 atau 5%. Berikut hasil uji F dalam penelitian ini :

Tabel 4. Hasil uji simultan (Uji F)

| ANOVA <sup>a</sup> |                |    |             |         |      |
|--------------------|----------------|----|-------------|---------|------|
| Model              | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig. |
| Regression         | 265,606        | 5  | 53,121      | 235,756 | ,000 |
| Residual           | 9,914          | 44 | ,225        |         |      |
| Total              | 275,520        | 49 |             |         |      |

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama atau serempak memiliki nilai F hitung sebesar 235,756 dengan tingkat signifikan 0,000, sedangkan nilai F tabel ( $df_1 = 5$  dan  $df_2 = 44$ , sig 0,05) diperoleh nilai sebesar 2,43. Oleh karena itu nilai F hitung > nilai F tabel dengan nilai signifikan  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian dapat dinyatakan bahwa variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati secara bersama-sama atau serempak berpengaruh terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju. Dengan demikian hipotesis diterima.

### Uji korelasi (R) dan determinasi (R<sup>2</sup>)

Koefesien korelasi (R) digunakan untuk menerangkan keeratan hubungan anatara variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju. Sedangkan koefesien determinasi (R<sup>2</sup>) digunakan untuk menerangkan seberapa besar pengaruh seluruh variabel independen terhadap variabel dependen. Perolehan nilai R dan R<sup>2</sup> dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil koefesien korelasi (R) dan (R<sup>2</sup>)

| Model summary |      |          |                   |                            |               |
|---------------|------|----------|-------------------|----------------------------|---------------|
| Model         | R    | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate | Durbin-Watson |
| 1             | ,982 | ,964     | ,960              | ,475                       | 1,680         |

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 8 menunjukkan nilai koefesien korelasi (R) sebesar 0,982 termasuk dalam kategori hubungan yang sangat kuat, dimana menunjukkan korelasi antara variabel independen yaitu bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati dengan variabel dependen yaitu kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju sebesar 98,2% dan sisanya 1,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini. Adapun untuk koefesien determinasi (R<sup>2</sup>) sebesar 0,964, nilai tersebut menunjukkan bahwa besarnya pengaruh variabel bukti fisik, kehandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju sebesar 96,4% dan sisanya 3,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini

### SIMPULAN

Berdasarkan analisis data yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut: Hasil uji parsial menunjukkan bahwa variabel bukti fisik dengan nilai signifikan 0,000, kehandalan dengan nilai signifikan 0,036, ketanggapan dengan nilai signifikan 0,000, jaminan dengan nilai signifikan 0,014 dan empati dengan nilai signifikan 0,000, dan uji simultan dengan nilai F<sub>hitung</sub> sebesar 235,756 > nilai F tabel sebesar 2,43, dengan nilai signifikan 0,000. Karena kelima variabel nilai signifikan < 0,05 dengan hipotesis diterima; dan Variabel ketanggapan (X<sub>3</sub>) yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju.

### DAFTAR PUSTAKA

- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Penerbit Bumi Aksara
- Pandji Santosa, 2008 . Administrasi Publik: Teori dan Aplikasi Good Governance. Bandung: Penertbit PT. Reflika Aditama
- Hardiyansyah, 2011. Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta : Penerbit Gava Media
- Lupiyoadi Rambat, 2008. Hamdani, Manajemen Kualitas Jasa. Jakarta, Penerbit Salemba Empat
- Gerso Ricard, 2000. Mengukur Kepuasan Pelanggan. Jakarta : Penerbit PPM.

- 
- 
- Ferdinand, 2014. *Metode Penelitian Manajemen*. Edisi 5. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Ghozali Imam, 2012. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Erwan Widhianto, 2007 *Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan Po. Purwo Widodo Di Sidoharjo*, Wonogiri. Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta
- Fandy Tjiptono. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media
- KEMENPAN Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Jumhariyani, dkk (2018). Persepsi Kualitas Jasa Layanan Perizinan Terhadap Inovasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Ptsp) Kabupaten Bantaeng. *Jurnal Mirai Management* Volume 3.
- Lijan Poltak Sinambela, dkk. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nina Rahmayanty. 2013. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Noviarizal Fernandez. 2015. *Pelayanan Publik Dua Kali Riset Hasilnya Tetap Tak Memuaskan*. Diakses tanggal 13 Agustus 2019 dari <http://kabar24.bisnis.com/read/20151217/15/502765/pelayanan-publikdua-kali-riset-hasilnya-tetap-tak-memuaskan>.
- Nurul Ashariyah, 2017. *Analisis Kualitas Pelayanan Di Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Kabupaten Kulon Progo Program Studi Pendidikan Administrasi Perkantoran Jurusan Pendidikan Administrasi Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta*
- Pandji Santosa. (2012). *Administrasi Publik Teori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Pemerintah Kabupaten Kulon Progo. (2014). *Kondisi Umum*. Diakses tanggal 14 Agustus 2019 dari [http://www.kulonprogokab.go.id/v21/KondisiUmum\\_6\\_hal](http://www.kulonprogokab.go.id/v21/KondisiUmum_6_hal)
- Taufik Yasak. 2016. *Pelayanan Publik Hal Paling Mendasar Menghadapi MEA*. Diakses tanggal 13 Agustus 2019 dari <http://www.ombudsman.go.id/index.php/en/beritaartikel/berita/2351-pelayanan-publikhal-paling-mendasar-menghadapi-mea.html>.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik