



Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung)

Title in English: Analysis of the Effect of Public Service Quality on Community Satisfaction (Study of Online Licensing Services at the Badung Regency Investment and One-Stop Integrated Services Office)

1st Anak Agung Sagung Putri Nidyasari ^a, 2nd Kadek Wiwin Dwi Wismayanti ^b,
3rd Ni Putu Anik Prabawati ^c

^{a, b, c}. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Udayana

Corresponding email sgputri01@gmail.com

Abstract

Community satisfaction is the result of community opinions and assessments of the performance of services provided by public service providers. Public satisfaction reflects the government's success in providing effective and efficient public services. The factor that can influence the level of public satisfaction is the quality of public services. This research aims to analyze the influence of the quality of LAPERON public services in DPMPTSP Badung Regency on the satisfaction of people using LAPERON. This research was conducted on LAPERON users with a sample size of 370 respondents. Data collection in this research was carried out using the questionnaire method. The data analysis techniques used in this research are Simple Linear Regression Test, Simple Correlation Test, Determination Test, and T Test. The results of this research correlation test get a score of 0.855, so it can be said that variables X and Y have a very strong correlation. Then the results of the coefficient of determination, namely by squaring the correlation results, produce an R-Square of 0.731, which means that the quality of public services has an influence on public satisfaction of 73.1%. So it can be concluded that H_0 is rejected and H_1 is accepted. There is a positive and significant influence between the quality of LAPERON public services in DPMPTSP Badung Regency on the satisfaction of the LAPERON user community. The advice for LAPERON in DPMPTSP Badung Regency is to continue to pay attention to the quality of public services so that they remain positive, which can increase public trust and satisfaction with LAPERON.

Keywords: public service quality, community satisfaction, LAPERON

I. Pendahuluan

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan kepada individu atau organisasi yang membutuhkan sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan (Mulyadi, 2015). Pengertian pelayanan publik menurut Wismayanti & Purnamaningsih (2021) adalah melayani kebutuhan individu, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan dengan organisasi tersebut, sesuai dengan aturan dasar dan tata cara yang ditetapkan dan dimaksudkan untuk memuaskan penerima pelayanan. Pelayanan publik merupakan jasa layanan dasar yang diberikan oleh negara. Evaluasi kinerja pemerintah,

baik di tingkat pusat maupun daerah, dapat diukur melalui indikator utama yaitu pelayanan publik. Pemerintah dianggap berhasil jika pelayanan publik yang diberikan didasarkan pada kepentingan masyarakat umum.

Pelayanan publik ini diatur dalam Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Selain itu pada ayat (7) disebutkan bahwa standar pelayanan merupakan tolak ukur yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan, menilai kualitas pelayanan sebagai komitmen penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka mutu, kecepatan dan kemudahan.

Kualitas pelayanan publik merupakan indikator penting yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu instansi atau lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diciptakan, semakin besar pula kepuasan dan kepercayaan terhadap otoritas atau lembaga tersebut. Kualitas pelayanan membandingkan fenomena dan harapan dengan layanan yang diterima (Maramis, Freekley et al., 2018). Sedangkan menurut Kasmir (2017) kualitas layanan mengacu pada kinerja seseorang atau organisasi yang bertujuan untuk membuat pelanggan atau karyawan senang. Menurut Zeithaml, Sarassuraman & Berry dalam Hardiyansyah (2015) pelayanan publik harus bisa memenuhi persyaratan dimensi kualitas pelayanan yang baik seperti bukti fisik (*tangibles*), reliabilitas (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*emphaty*).

Sebagai penyedia layanan kepada masyarakat, negara berkewajiban untuk menawarkan layanan berkualitas tinggi. Apalagi di era otonomi daerah, kualitas pelayanan aparatur negara akan semakin baik, kompeten dan mampu menjawab tuntutan masyarakat yang semakin berkembang baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diartikan sebagai pelayanan yang mampu memuaskan kebutuhan masyarakat. Menurut Selnes et al. (2006), kepuasan masyarakat meliputi tingkat kepuasan secara keseluruhan, kecukupan pelayanan terhadap harapan masyarakat (ekspektasi), dan kepuasan masyarakat terhadap hubungan pengalaman. Kepuasan merujuk pada perasaan senang atau tidak puas seseorang yang timbul karena perbandingan antara kinerja atau hasil produk dengan harapan yang dimilikinya. Untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan suatu instansi, perlu diperhatikan kinerja dan harapan yang diinginkan.

Selain itu, kepuasan juga dapat dipahami sebagai sikap atau penilaian yang dibentuk oleh masyarakat dengan harapan yang dimilikinya terhadap pelayanan instansi, pada akhirnya komentar dari masyarakat menjadi evaluasi yang sangat penting bagi suatu instansi dalam meningkatkan kinerjanya. Pemerintah terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan agar mencapai tingkat optimal, seperti yang terjadi di Kabupaten Badung. Karena Badung menjadi tujuan favorit wisatawan, banyak masyarakat memilih daerah ini sebagai tempat untuk membuka usaha. Dalam melakukan hal tersebut, penting untuk memperoleh izin berusaha yang legal. Dalam proses pengajuan izin, masyarakat tentunya mengharapkan layanan yang baik, efektif, dan transparan.

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Badung membuat suatu program layanan berbasis *online*. DPMPTSP Kabupaten Badung mengembangkan sebuah sistem aplikasi Layanan Perizinan Online (LAPERON) dengan tujuan untuk mewujudkan pengelolaan pemerintahan di bidang pelayanan perizinan yang bersih, efektif, transparan, dan akuntabel. LAPERON adalah layanan perizinan berbasis *online* yang dibangun secara mandiri untuk mempermudah masyarakat dalam proses perizinan khususnya di Kabupaten Badung. LAPERON ini mampu memberikan pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Kabupaten Badung sesuai dengan Peraturan Bupati Nomor 81 Tahun 2019 dimana terdapat 149 jenis perizinan dan non perizinan.

Kualitas pelayanan LAPERON ini dapat di nilai berdasarkan pelayanan publik yang dijalankan seperti (1) produk layanan yang ada pada *website* LAPERON sudah lengkap, (2) rentan waktu yang diberikan selama mengurus permohonan izin sudah tepat dan terbilang cepat, (3) adanya kelengkapan sarana prasarana di kantor DPMPTSP Kabupaten Badung jika masyarakat kurang paham dalam hal penggunaan layanan *online* dan akan dipandu oleh pelaksana pelayanan yaitu para pegawai untuk memudahkan pengajuan izin. Jika LAPERON berjalan dengan baik, maka kualitas pelayanan publik yang disediakan pun baik dan kepuasan masyarakat akan meningkat. Hal ini menunjukkan bahwa adanya hubungan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

Tetapi ada beberapa hambatan yang muncul seperti (1) seringnya terjadi *error* pada sistem maka masyarakat yang ingin mengurus izin harus mengunjungi DPMPTSP Kabupaten Badung dan tidak bisa secara *online*, (2) persyaratan yang terbilang cukup sulit, (3) kurangnya kesigapan pada penanganan pengaduan menjadikan masyarakat kurang puas akan layanan yang diberikan. Oleh karena itu, kualitas layanan publik sangat memengaruhi kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung)”.

II. Kajian Pustaka

Kualitas pelayanan publik dapat diartikan sebagai kemampuan pemerintah atau lembaga publik dalam memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan responsif kepada publik. Kualitas layanan mengacu pada tindakan atau tindakan seseorang atau organisasi yang tujuannya adalah untuk memuaskan pelanggan atau karyawan (Kasmir, 2017).

Menurut pendapat Fitzsimmons dalam Maulana (2013) terdapat lima indikator pelayanan publik yang dapat dikaji yaitu diantaranya:

- a. Bukti Fisik (*tangibles*) ditandai dengan penyedia yang memadai sumber daya manusia atau sumber daya lainnya.
- b. Reliabilitas (*reliability*) ditandai dengan pemberian pelayanan yang tepat dan benar.
- c. Daya Tanggap (*responsiveness*) yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat.
- d. Jaminan (*assurance*) yang ditandai dengan tingkat perhatian terhadap etika moral dalam memberikan pelayanan.
- e. Empati (*empathy*) yang ditandai dengan tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat memegang peranan penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat mencerminkan keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Menurut (Rezha, 2013) Kepuasan masyarakat merupakan faktor terpenting yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat menentukan keberhasilan suatu pemerintahan dalam mengelola pelayanan publik, pengertian kepuasan masyarakat sering dikacaukan dengan pengertian kepuasan pelanggan atau konsumen, yaitu hanya dibedakan oleh siapa penyedia layanan dan apa motif untuk menyediakan layanan.

Menurut Dulka dalam Partiwi (2020) kepuasan masyarakat dapat diukur melalui atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

- a. *Guarantee or warranty* adalah jaminan atau garansi yang diberikan oleh badan usaha dan diharapkan dapat memuaskan masyarakat.
- b. *Delivery communication* adalah pesan atau informasi yang disampaikan oleh badan usaha kepada masyarakatnya.

- c. *Complain handling* adalah sikap badan usaha dalam menangani keluhan-keluhan atau pengaduan.
- d. *Resolution of problem* adalah tanggapan yang diberikan badan usaha dalam membantu memecahkan masalah masyarakat yang berkaitan dengan layanan yang diterimanya.

III. Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif (Sugiyono, 2018). Peneliti menganggap penelitian kuantitatif ini merupakan metode yang tepat dalam penelitian ini, dengan mencari dan mengumpulkan data yang terkait dengan pengaruh kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPTSP Kabupaten Badung terhadap kepuasan masyarakat khususnya Kabupaten Badung. Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. Unit analisis dalam penelitian ini adalah LAPERON di DPMPTSP Kabupaten Badung. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.800 dan sampel sebanyak 370 responden pengguna LAPERON. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah dengan metode *simple random sampling*. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan metode studi dokumen, kuesioner, observasi yang nantinya akan disajikan dalam bentuk teks, tabel, dan grafik. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, analisis korelasi sederhana, uji determinasi, uji T.

IV. Hasil dan Pembahasan

Hasil Temuan dan Analisa

1. Uji Validitas

Keseluruhan pengolahan data dalam penelitian ini dilakukan secara statistik dengan menggunakan bantuan SPSS 26. Syarat minimum pada penelitian ini untuk dianggap memenuhi syarat validitas adalah jika $r_{hitung} \geq 0,102$. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh variabel telah memenuhi uji validitas dimana nilai r_{hitung} masing-masing instrumen lebih besar dari 0,102, maka instrumen ini terbukti valid.

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk melihat keakuratan instrumen, sehingga instrumen dapat digunakan dan efektif dalam mengumpulkan data. Untuk mengukur reliabilitas dengan

menggunakan uji statistik adalah *Cronbach's Alpha* (α). Suatu variabel dikatakan reliabel apabila memiliki *Cronbach's Alpha* $> 0,60$.

Hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa seluruh variabel penelitian memiliki koefisien *Cronbach's Alpha* lebih dari 0,60. Dengan demikian, dapat dinyatakan bahwa indikator di dalam variabel-variabel penelitian tersebut telah memenuhi syarat uji reliabilitas dan dapat digunakan untuk melakukan penelitian.

3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Dalam penelitian ini, data diuji menggunakan metode analisis regresi linier sederhana guna mengetahui adanya pengaruh atau tidak dari satu variabel bebas dan variabel terikat. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana dalam penelitian ini maka di peroleh hasil sebagai berikut:

Nilai konstanta (a) = 2,849

Koefisien regresi Kualitas Pelayanan Publik (X) = 0,751

Persamaan regresi linier sederhananya adalah sebagai berikut:

$$Y = 2,849 + 0,751X$$

Persamaan tersebut dapat diterjemahkan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta sebesar 2,849 berarti nilai konsisten variabel kepuasan masyarakat adalah sebesar 2,849.
- b. Koefisien regresi X sebesar 0,751 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai kualitas pelayanan publik, maka nilai kepuasan masyarakat naik sebesar 75,1%. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

4. Analisis Korelasi Sederhana

Analisis korelasi sederhana digunakan untuk mengetahui korelasi antara satu variabel bebas dan satu variabel terikat. Berdasarkan hasil analisis korelasi nilai signifikansi adalah 0,000 lebih kecil dari 0,05 sesuai dengan ketentuan berarti ada korelasi yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPSTSP Kabupaten Badung dengan kepuasan masyarakat pengguna LAPERON. Dari perhitungan analisis korelasi dapat diketahui bahwa nilai $r_{xy} = 0,855$, angka tersebut terletak pada angka 0,81-1,00 berarti korelasi antara kualitas pelayanan publik (X) dan kepuasan masyarakat (Y) terdapat korelasi yang sangat kuat.

5. Uji Determinasi

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel X (Kualitas Pelayanan Publik) terhadap variabel Y (Kepuasan Masyarakat), maka perlu dihitung koefisien determinasi menggunakan bantuan program komputer yaitu SPSS versi 26. Berdasarkan hasil uji determinasi diketahui bahwa nilai R^2 sebesar 0,731 atau 73,1% yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan publik) terhadap variabel terikat (kepuasan masyarakat) adalah sebesar 73,1%, sedangkan sisanya sebesar 26,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model seperti harga/biaya, inovasi, dan lainnya. Secara kuantitatif determinasi 73,1% tersebut menunjukkan kontribusi kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPTSP Kabupaten Badung terhadap kepuasan masyarakat pengguna LAPERON relatif besar dan kedua variabel memiliki hubungan yang kuat.

6. Uji T

Uji T digunakan untuk menguji secara parsial masing-masing variabel. Hipotesis yang akan digunakan dalam penelitian ini berkaitan dengan ada atau tidaknya pengaruh variabel (X) terhadap variabel (Y) serta seberapa besar pengaruhnya. Berdasarkan Hasil uji T diketahui bahwa nilai t_{hitung} adalah sebesar 31,620 sedangkan t_{tabel} sebesar 1,9664 dengan signifikan $0,000 < 0,05$. Ternyata hasil t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} ($31,620 > 1,9664$) yang artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPTSP Kabupaten Badung berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pengguna LAPERON.

Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan pada Bulan Februari sampai Juli 2023 di DPMPTSP Kabupaten Badung. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 4.800 orang pengguna LAPERON, kemudian untuk mencari ukuran sampel digunakan metode *simple random sampling* dimana sampel diambil secara acak dari populasi, tanpa memperhatikan strata yang mungkin ada dalam populasi dan mendapatkan sampel sebanyak 370 responden.

Hasil analisis dari kuesioner yang telah disebar dapat diketahui untuk karakteristik pengguna LAPERON sebagian besar berumur 20-30 Tahun sebanyak 315 orang dengan presentase (85,14%) sedangkan yang terendah berumur ≥ 40 Tahun sebanyak 10 orang dengan presentase (2,7%). Karakteristik responden menurut jenis kelamin yaitu jumlah presentase tertinggi adalah Wanita sebanyak 193 orang (52,16%) dan sisanya adalah Pria

sebanyak 177 orang (47,84%). Kemudian karakteristik responden berdasarkan pekerjaan sebagian besar bekerja sebagai karyawan swasta sebanyak 126 orang (34,05%), dilanjutkan dengan mahasiswa sebanyak 103 orang (27,84%), wirausaha sebanyak 58 orang (15,68%), PNS sebanyak 46 orang (12,43%), dan dokter sebanyak 37 orang (10%).

Pengujian instrumen penelitian dengan uji validitas dan uji reliabilitas dapat disimpulkan bahwa seluruh indikator dari variabel X dan variabel Y telah memenuhi syarat validitas data dan syarat reliabilitas atau dapat dikatakan reliabel sehingga dapat digunakan dalam penelitian ini.

Kualitas pelayanan publik merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik memenuhi kebutuhan, harapan, dan ekspektasi masyarakat. Pelayanan publik berkaitan dengan berbagai layanan yang disediakan oleh pemerintah untuk memenuhi kepentingan dan kebutuhan warga negaranya. Terdapat beberapa indikator untuk mengukur kualitas pelayanan publik dalam penelitian ini yaitu menurut Fitzsimmons dalam Maulana (2013) yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, responsivitas, jaminan, dan empati.

Berdasarkan hasil rekapitulasi jawaban responden diketahui bahwa kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPTSP Kabupaten Badung saat ini sudah berada dalam kondisi yang sangat baik. Ini menunjukkan bahwa LAPERON di DPMTSP Kabupaten Badung sudah mempunyai kualitas pelayanan publik yang mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat penggunaannya. Tanggapan responden terhadap pernyataan indikator jaminan (*Assurance*) memperoleh nilai rata-rata tertinggi dibandingkan dengan indikator lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa pegawai sudah mampu menunjukkan sikap profesional dalam memberikan layanan kepada para pengguna sehingga dapat membangun kepercayaan masyarakat. Kemudian hasil penelitian juga menunjukkan tanggapan responden terhadap bukti fisik (*Tangibles*) masih memperoleh nilai rata-rata terendah dibandingkan indikator lainnya sehingga para pegawai LAPERON di DPMPTSP Kabupaten Badung diharapkan dapat melakukan perbaikan pada *website* LAPERON seperti tampilan dan teknisnya agar mempermudah pengguna melakukan permohonan.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat diukur berdasarkan 4 indikator menurut Sintani (2020) yang terdiri dari *guarantee or warranty*, *delivery communication*, *complain handling*, dan *resolution of problem*. Berdasarkan hasil

rekapitulasi jawaban responden diketahui bahwa kepuasan masyarakat pengguna LAPERON termasuk dalam kategori sangat baik.

Indikator *guarantee or warranty* diukur dari persepsi para pengguna LAPERON terhadap jaminan keamanan data para pengguna. Tanggapan responden dari pernyataan *guarantee or warranty* dinyatakan pada nilai yang sangat baik dengan nilai tertinggi 3,47. Berarti bahwa para pengguna LAPERON merasa puas dengan jaminan yang diberikan LAPERON di DPMPSTSP Kabupaten Badung.

Indikator *delivery communication* diukur dari persepsi para pengguna LAPERON terhadap komunikasi yang dilakukan dengan cepat mengenai perubahan jadwal/keterlambatan izin terbit. Tanggapan responden dari pernyataan *delivery communication* dinyatakan pada nilai yang sangat baik dengan nilai tertinggi 3,68. Menunjukkan bahwa para pengguna LAPERON merasa puas dengan komunikasi para pegawai dalam memberikan informasi terkait dengan perizinan para pemohon.

Indikator *complain handling* diukur dari persepsi para pengguna LAPERON yang merasa puas dengan tindakan yang diambil para pegawai untuk menyelesaikan keluhan. Tanggapan responden dari pernyataan *complain handling* dinyatakan pada nilai sangat baik dengan nilai tertinggi 3,67. Menunjukkan bahwa para pengguna LAPERON merasa puas dengan penanganan keluhan dari para pegawai LAPERON.

Indikator *resolution of problem* diukur dari solusi yang diberikan oleh para pegawai LAPERON untuk menyelesaikan masalah/keluhan memenuhi harapan para pengguna. Tanggapan responden dari pernyataan *resolution of problem* dinyatakan pada nilai yang sangat baik dengan nilai tertinggi 3,66. Berarti bahwa pengguna LAPERON merasa puas dengan solusi yang diberikan untuk menangani keluhan yang ada.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan publik adalah ukuran atau tingkat keunggulan dan keefektifan dari layanan yang disediakan oleh pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik yang diberikan. Berdasarkan hasil analisis data diketahui bahwa kualitas pelayanan publik memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini berarti bahwa semakin baik kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPSTSP Kabupaten Badung, maka dapat semakin meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna LAPERON. Berdasarkan hasil uji determinasi menunjukkan sebesar 73,1% kepuasan masyarakat

pengguna LAPERON dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPSTSP Kabupaten Badung, sedangkan sisanya sebesar 26,9% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model.

Uji yang digunakan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPSTSP Kabupaten Badung terhadap kepuasan masyarakat pengguna LAPERON adalah model analisis regresi linier sederhana sehingga memperoleh hasil $Y = 2,849 + 0,751X$. Perhitungan uji regresi dilakukan dengan bantuan *software* SPSS 26 dan didapatkan hasil koefisien regresi variabel kualitas pelayanan publik (X) sebesar 0,751 yang artinya apabila variabel X naik 1% maka variabel Y akan naik sebesar 75,1%. Melalui perhitungan tersebut, berarti pengaruh antara variabel kualitas pelayanan publik dengan kepuasan masyarakat berpengaruh positif. Hal ini ditunjukkan dengan semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan maka masyarakat pengguna layanan akan semakin puas, begitu juga sebaliknya apa bila salah satu terjadi penurunan maka variabel yang terikat juga akan mengalami penurunan.

Kemudian hasil analisis korelasi sederhana menunjukkan nilai signifikansi 0,000 lebih kecil dari alfa 0,05 yang berarti adanya korelasi yang positif dan signifikan antara variabel kualitas pelayanan publik (X) dengan variabel kepuasan masyarakat (Y). Dilihat juga bahwa nilai $r_{xy} = 0,855$, angka tersebut terletak pada angka 0,81-1,00 berarti korelasi antara kualitas pelayanan publik (X) dan kepuasan masyarakat (Y) terdapat korelasi yang sangat kuat.

Kualitas pelayanan publik berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat karena hasil uji T diketahui bahwa t_{hitung} untuk variabel kualitas pelayanan publik sebesar 31,620 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,9664 dan nilai signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dibandingkan nilai alfa sebesar 0,05. Maka H_0 di tolak dan H_1 di terima. Hasil ini mempunyai arti bahwa terdapat pengaruh signifikan dan positif dari kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPSTSP Kabupaten Badung terhadap kepuasan masyarakat pengguna LAPERON.

Pengaruh signifikan dan positif dari kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPSTSP Kabupaten Badung terhadap kepuasan masyarakat pengguna LAPERON dapat dilihat berdasarkan hasil kuesioner dari para pengguna yang mengharapkan adanya perubahan pada tampilan *website* LAPERON agar mudah untuk dimengerti dan tidak lagi terjadi sistem *error* pada *website* LAPERON. Kemudian dalam hal adanya pertanyaan dari pengguna LAPERON, para pegawai dengan sigap membantu para pengguna LAPERON yang kesulitan dalam mengajukan permohonan. LAPERON juga sudah menjamin

keamanan data para pemohon dan menjamin keaslian dokumen dengan adanya *barcode* dalam surat izin yang sudah terbit. Penanganan masalah dalam LAPERON ini dapat dikatakan baik, tetapi ada beberapa pengguna yang mengirimkan keluhan melalui *website* mendapat penanganan lebih lambat dibandingkan dengan keluhan yang disampaikan melalui *call center* karena banyaknya pesan masuk yang membuat penumpukan pesan sehingga pegawai harus membaca satu persatu pesan yang masuk lebih awal. Sedangkan keluhan yang disampaikan melalui *call center* mendapat respon lebih cepat. Disisi lain pegawai terus berusaha memberikan solusi terbaik untuk masalah yang dihadapi pengguna, dengan tujuan meningkatkan kepuasan terhadap layanan perizinan ini. Dengan demikian, meskipun terdapat beberapa kendala seperti penanganan keluhan melalui *website*, langkah-langkah perbaikan yang diambil telah memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang disediakan.

Berdasarkan hasil kuesioner pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sangat berpengaruh dan signifikan dilihat dari hasil atau mean yang menunjukkan hasil keseluruhan dikatakan baik. Berarti teori menurut Fitzsimmons dalam Maulana (2013) tentang kualitas pelayanan publik dengan indikator yang terdiri dari bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, responsivitas, jaminan, dan empati sudah diterapkan dengan baik oleh para pegawai LAPERON di DPMPTSP Kabupaten Badung. Begitu pula dengan variabel dengan kepuasan masyarakat menurut (Sintani, 2020) yang di ukur dengan indikator *guarantee or warranty, delivery communication, complain handling, dan resolution of problem*. Masyarakat pengguna LAPERON sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Maka dari itu pengaruh kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPTSP Kabupaten Badung sangat penting untuk kepuasan masyarakat pengguna LAPERON.

V. Penutup

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan bahwa adanya hubungan yang positif antara kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPTSP Kabupaten Badung dengan kepuasan masyarakat pengguna LAPERON. Hal ini dapat dibuktikan berdasarkan hasil perhitungan uji korelasi antara variabel kualitas pelayanan publik (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y) diperoleh skor sebesar 0,855 maka dapat dikatakan variabel X dengan Y memiliki korelasi yang sangat kuat. Dari hasil perhitungan korelasi dilanjutkan menghitung koefisien determinasi yaitu dengan cara mengkuadratkan hasil korelasi maka diperoleh *R-Square* sebesar 0,731 yang

berarti bahwa kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 73,1%. Kemudian terlihat juga dari nilai $t_{hitung} (31,620) > t_{tabel} (1,9664)$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan publik LAPERON di DPMPTSP Kabupaten Badung terhadap kepuasan masyarakat pengguna LAPERON.

Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Saran bagi LAPERON di DPMPTSP Kabupaten Badung yaitu tetap memperhatikan kualitas pelayanan publiknya dengan cara mengubah tampilan *website* LAPERON menjadi lebih sederhana, dan nyaman untuk digunakan oleh pengguna yang mana hal tersebut dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat kepada LAPERON.
2. Untuk para pegawai diharapkan dapat merekrut ahli IT lebih banyak lagi untuk memperbaiki apabila terjadi *error* pada sistem LAPERON untuk mempermudah dan memperlancar pengguna melakukan permohonan agar meningkatkan kepuasan masyarakat.
3. Perlu adanya petugas khusus yang memegang bagian penyelesaian terhadap masalah ataupun keluhan para pengguna pada *website* LAPERON agar lebih maksimal dalam menangani masalah yang muncul.
4. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk menambahkan variabel-variabel lain, misalnya aspek-aspek yang bisa mempengaruhi kepuasan masyarakat para pengguna layanan publik.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. (2015). Komunikasi Pelayanan Publik Konsep dan Aplikasi. In *Strategi Komunikasi dalam Pelaksanaan Pelayanan prima pada Institusi Pemerintah*.
- Kasmir. (2017). Costumer Service Excellent. In *PT.Raja Grafindo Persada*.
- Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Maramis, Freekley, S., Sepang, Jantje, L., & Soegoto, Agus, S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3),

1658-1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>

- Maulana, R. F. (2013). Implementation Analysis of Development Paradigm(Economic Growth, Welfare, and People Centered) Within West Java. *Studi Pembangunan SAPPK*, 1.
- Mulyadi, D. (2015). *Perilaku Organisasi dan Kepemimpinan Pelayanan* (1st ed.). ALFABETA.
- Partiwi, S. (2020). Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(1). <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i1.249>
- Selnes, T. A., van Bavel, M. A. H. J., & van Rheenen, T. (2006). Governance of biodiversity. In *Werkdokument / Wettelijke Onderzoekstaken Natuur & Milieu*;42.
- Sintani, L. (2020). Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Kualitas Layanan, Citra Organisasi, Kepuasan dan Loyalitas Anggota Credit Union Betang Asi di Kalimantan Tengah. *Prosiding Seminar Nasional Penelitian Dan Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1). <https://doi.org/10.24967/psn.v1i1.799>
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wismayanti, W., & Purnamaningsih, P. (2021). PENGEMBANGAN PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT DALAM PROGRAM LAYANAN PERIZINAN ONLINE (LAPERON) DI DPMPTSP KABUPATEN BADUNG. *ALULUM: Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 7(2). <https://doi.org/10.31602/alsh.v7i2.5734>