

## ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KEDIRI

Mulia Yunanta

### ABSTRAK

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Kediri merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menjadi penyelenggara PTSP di Kota Kediri. DPM-PTSP Kota Kediri memiliki peran yang strategis dalam rangka membangun iklim investasi yang kondusif sehingga dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelaku usaha dalam memproses perizinan usahanya. Indikator keberhasilan bagi DPM-PTSP dalam memberikan pelayanan adalah sejauh mana pelayanan yang diberikan telah memberikan kepuasan kepada masyarakat yang dilayani yang diukur dengan indeks kepuasan masyarakat (IKM).

Tujuan penelitian ini adalah pertama, mengetahui usaha nyata yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri guna meningkatkan iklim investasi di Kota Kediri, kedua, mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan di DPM-PTSP Kota Kediri dan ketiga, mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan perizinan di DPM-PTSP Kota Kediri. Penelitian ini adalah penelitian hubungan kausalitas yang akan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan perizinan di DPM-PTSP Kota Kediri. Terdapat 3 (tiga) variabel utama yang diduga berpengaruh pada tingkat kepuasan pengguna layanan perizinan di DPM-PTSP Kota Kediri, yaitu sistem dan prosedur layanan yang diterapkan, kapasitas dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan, dan kewajiban biaya layanan.

Hasil analisis menggunakan regresi linier berganda menunjukkan ketiga variabel tersebut berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan perizinan di DPM-PTSP Kota Kediri. Variabel sistem dan prosedur layanan menunjukkan pengaruh yang paling signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan perizinan di DPM-PTSP Kota Kediri.

**Kata Kunci :** *perizinan, iklim investasi, kepuasan pelanggan*

### PENDAHULUAN

#### Latar Belakang

Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Pada akhirnya Pemerintah Daerah dibentuk dengan maksud untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan publik guna mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat,

di samping sebagai sarana pendidikan politik di tingkat lokal.

Dalam bidang investasi, pelaksanaan otonomi daerah masih memunculkan permasalahan-permasalahan dalam proses perizinan yang mengakibatkan investor asing enggan menanamkan modalnya di Indonesia. Padahal masuknya investasi di suatu daerah menjadi tumpuan bagi daerah tersebut untuk tumbuh dan berkembang, mengingat pertumbuhan yang berasal dari investasi langsung

(*direct investment*) akan memiliki kekuatan dan pertumbuhan yang berkualitas dibanding pertumbuhan yang hanya mengandalkan faktor konsumsi rumah tangga. Oleh karena itu, iklim investasi juga menjadi faktor penting untuk menghadirkan pertumbuhan yang berkualitas di suatu daerah. Menurut Stern (2002), iklim investasi dapat dipahami sebagai semua kebijakan, kelembagaan, dan lingkungan, baik yang sedang berlangsung maupun yang diharapkan terjadi di masa datang, yang dapat mempengaruhi tingkat pengembalian dan risiko suatu investasi.

Kondisi yang dapat mempengaruhi peningkatan investasi di Indonesia, diantaranya adalah adanya lingkungan yang ramah terhadap investasi, dimana sangat berkaitan dengan praktik pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menyangkut transparansi dan kepastian hukum, keamanan dan ketertiban, serta penyelesaian sengketa yang mungkin terjadi. Upaya untuk menciptakan kondisi ini salah satunya adalah dengan memberikan pelayanan perizinan yang lebih terpadu dengan proses yang lebih disederhanakan dan memberikan kepastian.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Kediri merupakan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang menjadi penyelenggara PTSP di Kota Kediri berdasarkan Peraturan Walikota Kediri Nomor 44 Tahun 2016. DPM-PTSP Kota Kediri memiliki peran yang strategis dalam rangka membangun iklim investasi yang kondusif. DPM-PTSP dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pelaku usaha dalam memproses perizinan usahanya. Serangkaian program untuk memperbaiki iklim investasi di Kota

Kediri telah dilakukan oleh DPM-PTSP Kota Kediri.

Namun, indikator keberhasilan dalam perbaikan layanan publik ini pada akhirnya akan ditentukan pada sejauh mana investor atau para pelaku usaha yang menggunakan layanan DPM-PTSP Kota Kediri memiliki kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan kata lain, PTSP hendaknya tidak sekedar pembentukan lembaga saja, namun juga di dalamnya harus disertai dengan sistem dan prosedur yang memastikan pelayanan berjalan dengan baik. PTSP juga perlu didukung dengan petugas yang memiliki kompetensi dalam hal perizinan dan pelayanan prima, serta biaya layanan yang sesuai.

#### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini secara garis besar adalah :

1. Usaha nyata apakah yang sudah dilakukan Pemerintah Kota Kediri dalam rangka menciptakan iklim investasi yang kondusif di Kota Kediri ?
2. Bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di DPM-PTSP Kota Kediri ?
3. Adakah pengaruh sistem dan prosedur layanan, kapasitas dan kemampuan sumber daya manusia, serta besaran dan kewajaran biaya pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan PTSP di DPM-PTSP Kota Kediri ?

#### **Tujuan Penelitian**

Tujuan yang diharapkan dari penelitian ini adalah :

1. Mengetahui usaha nyata yang sudah dilakukan oleh Pemerintah Kota Kediri guna meningkatkan iklim investasi di Kota Kediri.

2. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan di DPM-PTSP Kota Kediri.
3. Mengetahui pengaruh sistem dan prosedur layanan, kapasitas dan kemampuan sumber daya manusia, serta besaran dan kewajaran biaya pelayanan terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan PTSP di DPM-PTSP Kota Kediri.

## **METODOLOGI PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Jenis penelitian ini adalah penelitian hubungan kausalitas yang akan menguji faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan perizinan di DPM-PTSP Kota Kediri. Analisis faktor-faktor ini berasal dari pelayanan DPM-PTSP Kota Kediri, yaitu sistem dan prosedur layanan, SDM pelayanan, dan biaya untuk mendapatkan pelayanan. Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna layanan ini berguna untuk mengetahui pada aspek apa yang harus diperbaiki untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan sehingga pada gilirannya memberikan dampak yang positif bagi iklim investasi di Kota Kediri.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat pengurus izin di DPM-PTSP Kota Kediri. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non-probability* sampling dengan jenis *accidental sampling*, yaitu teknik penentuan sampel berdasarkan faktor spontanitas. Artinya siapa saja yang secara tidak sengaja bertemu dengan peneliti dan sesuai dengan karakteristik (ciri-cirinya), maka orang tersebut dapat digunakan sebagai sampel (responden). Jumlah responden

mengikuti ketentuan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan publik berdasarkan Kepmen PAN Nomor : 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yaitu ("jumlah unsur" + 1) x 10. Survei dilakukan dengan berpegang pada 9 indikator kepuasan pelanggan berdasarkan Permen PAN-RB No. 16 Tahun 2014. Jika mengacu pada rumus jumlah responden di atas, maka hasilnya adalah 100 responden, namun peneliti melebihkannya hingga 150 responden dengan alasan agar dapat dibandingkan dengan data IKM DPM-PTSP Kota Kediri tahun 2016 yang juga melibatkan 150 responden.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah :

1. Kuesioner/ Angket
2. Wawancara
3. Dokumentasi

### **Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kota Kediri, tepatnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kediri. Objek penelitian adalah pengguna layanan perizinan di DPM-PTSP Kota Kediri.

### **Metode Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan beberapa tahap analisis data meliputi :

1. Uji Asumsi Klasik, yakni uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji multikolinearitas
2. Uji Validitas dan Reabilitas
3. Analisis Regresi Linier Berganda

### **Definisi Operasional Variabel**

Dalam penelitian ini, untuk mengetahui usaha nyata Pemerintah

Kota Kediri dalam memperbaiki iklim investasi di Kota Kediri melalui data sekunder, yaitu metode dokumentasi.

Sedangkan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner ke pengguna layanan perizinan di DPM-PTSP Kota Kediri dengan 9 indikator penentu kepuasan pelanggan sesuai Permen PAN-RB No. 16 Tahun 2014. 9 indikator IKM tersebut terlihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 1. Indikator kepuasan pelanggan

No.	Indikator
1	Persyaratan Pelayanan
2	Prosedur Pelayanan
3	Waktu Pelayanan
4	Biaya / Tarif
5	Produk Spesifikasi
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Maklumat Pelayanan
9	Penanganan pengaduan dan tindak lanjut

Selanjutnya data hasil kuesioner dikonversikan menurut tabel di bawah ini untuk mengetahui tingkat kualitas pelayanan.

Tabel 2. Nilai Tingkatan Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,73	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,73 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,50 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,25 - 100,00	A	Sangat baik

Dalam analisis faktor-faktor penentu kepuasan pengguna layanan perizinan, variabel yang digunakan meliputi, (1) sistem dan prosedur layanan, (2) SDM pelayanan dan (3) biaya/tarif. Nilai variabel tersebut

diperoleh dari unsur-unsur pembentuk dalam 9 indikator IKM dengan mengambil nilai rata-ratanya. Variabel **sistem dan prosedur layanan** diambil dari rata-rata nilai indikator **No. 1, 2, dan 3**. Variabel **SDM pelayanan** diambil dari rata-rata nilai indikator **No. 6 dan 7**. Dan variabel biaya diambil dari nilai indikator **No. 4**. Sedangkan indikator No. 5, 8, 9 tidak termasuk dalam salah satu variabel di atas.

## HASIL PENELITIAN

### Pembahasan PTSP di Kota Kediri

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dianggap sebagai salah satu solusi permasalahan iklim investasi di Kota Kediri, termasuk perbaikan sistem perizinan menjadi salah satu agenda krusial. Pemerintah Kota Kediri membentuk Dinas Penanaman Modal dan PTSP untuk menjalankan tugas pokok dan fungsi terkait investasi dan dunia usaha di Kota Kediri.

Selain itu, dari dokumentasi PTSP di Kota Kediri diketahui bahwa usaha perbaikan iklim investasi lainnya adalah pada tahun 2014 Walikota Kediri mengeluarkan kebijakan melimpahkan seluruh perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota Kediri ke PTSP. Total perizinan di Kota Kediri berjumlah 156 jenis izin.

Jumlah izin yang mencapai 156 jenis tersebut, ada diantaranya yang memiliki spesifikasi sama atau saling tumpang tindih antar SKPD teknis. Sebagai contoh adalah Izin Lembaga Pelatihan dan Kursus (Disnaker) dan Izin Lembaga Kursus Pelatihan (Dinas Pendidikan). Untuk operasional lembaga yang bergerak dalam bidang pelatihan dan kursus harus mengantongi izin dari 2 SKPD tersebut. Pemerintah Kota Kediri melalui DPM-PTSP berkoordinasi dengan kedua SKPD tersebut menyederhanakan menjadi 1 (satu) izin dengan nama Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja dan

Kursus dengan tim teknis Dinas Pendidikan dan Dinas Tenaga Kerja. Hingga saat ini proses penyederhanaan izin telah mereduksi jumlah izin dari 153 menjadi 56 jenis izin dengan metode HGSL (Hapus, Gabung, Sederhanakan, Limpahkan). Proses penyederhanaan izin menjadi salah satu usaha Pemerintah Kota Kediri untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif.

Tahun 2017, DPM-PTSP Kota Kediri menerapkan sistem perizinan online melalui portal *Kediri Single Window for Investment (KSWI)* dan aplikasi berbasis Android dan iOS bernama SIMPEL (Sistem Informasi Manajemen Perizinan Elektronik), diharapkan semakin memudahkan pengguna layanan perizinan.

**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Dalam pelayanan publik, salah satu cara untuk mengukur kualitas pelayanan publik ini adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Pengukuran indeks kepuasan masyarakat ini dilakukan melalui survei kepada pengguna layanan dengan menggunakan instrumen kuesioner baku yang terdiri atas 9 indikator kepuasan pelanggan berdasarkan Permen PAN-RB No. 16 tahun 2014.

Penghitungan indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan rumus :

$$NRR_i = \frac{(N_1 \times 1) + (N_2 \times 2) + (N_3 \times 3) + (N_4 \times 4)}{(N_1 + N_2 + N_3 + N_4)}$$

$$NRR \text{ Tertimbang} = \frac{\sum_{i=1}^9 NRR_i}{9}$$

$$IKM = NRR \text{ Tertimbang} \times 25$$

*NRR<sub>i</sub>* = nilai rata-rata unsur ke-*i*

*NRR Tertimbang* = nilai rata-rata dari 9 unsur

*IKM* = indeks kepuasan masyarakat

Dengan persepsi penilaian seperti pada tabel di bawah ini :

Tabel 3. Nilai Persepsi IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,73	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,73 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,50 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,25 - 100,00	A	Sangat baik

Dengan jumlah responden 150 orang, berikut hasil IKM per indikator DPM-PTSP Kota Kediri pada Semester I tahun 2017 :

Tabel 4. IKM per indikator

No.	Unsur	IKM	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	79,67	BAIK
2	Prosedur Pelayanan	82	SANGAT BAIK
3	Waktu Pelayanan	83,50	SANGAT BAIK
4	Biaya / Tarif	88,17	SANGAT BAIK
5	Produk Spesifikasi	86	SANGAT BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	88,17	SANGAT BAIK
7	Perilaku Pelaksana	87,33	SANGAT BAIK
8	Maklumat Pelayanan	80,67	BAIK
9	Penanganan Pengaduan dan Tindak Lanjut	80	BAIK

Hasil IKM secara umum terhadap kualitas layanan DPM-PTSP Kota Kediri adalah sebagai berikut :

Tabel 5. Nilai IKM DPM-PTSP Kota Kediri

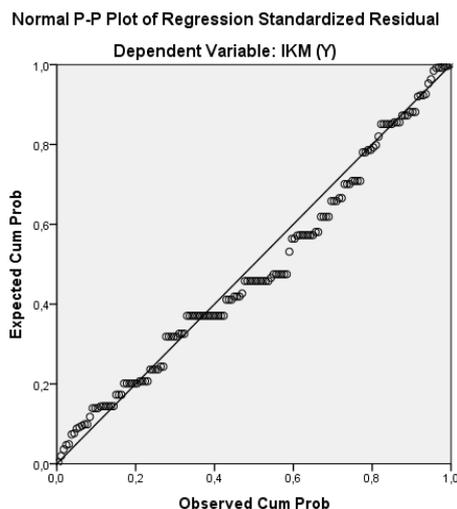
No.	Unsur	NRR Tertimbang
1	Persyaratan Pelayanan	0,35407
2	Prosedur Pelayanan	0,36444
3	Waktu Pelayanan	0,37111
4	Biaya / Tarif	0,39185
5	Produk Spesifikasi	0,38222
6	Kompetensi Pelaksana	0,39185
7	Perilaku Pelaksana	0,38814
8	Maklumat Pelayanan	0,35851
9	Penanganan Pengaduan dan Tindak Lanjut	0,35555
Jumlah NRR Tertimbang		3,35774
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)		83,94

Dengan nilai 83,94 maka masuk dalam kategori 'SANGAT BAIK'.

**Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pengguna Layanan Perizinan**

**1. Uji Normalitas**

Uji normalitas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi variabel bebas dan variabel terikat atau keduanya memiliki distribusi normal atau tidak. Santoso (2002) menyatakan bahwa " model regresi yang baik adalah distribusi data normal atau mendekati normal ". Uji normalitas ini menggunakan metode probability plot (p-plot) dengan hasil sebagai berikut :



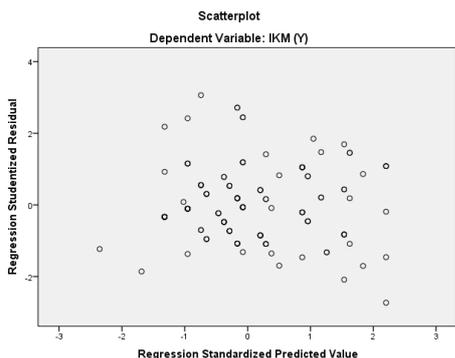
Berdasarkan gambar grafik di atas, terlihat titik-titik menyebar di sekitar garis diagonal serta penyebarannya mengikuti arah garis diagonal. Hasil uji normalitas tersebut sesuai dengan pendapat Santoso (2002) yang menyatakan bahwa " jika datanya menyebar di sekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas ".

Dari keterangan tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa berdasarkan uji normalitas, model regresi layak dipakai untuk memprediksi Indeks Kepuasan Masyarakat.

**2. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mengetahui ada atau tidaknya penyimpangan asumsi klasik heteroskedastisitas yaitu adanya ketidaksamaan varian dari residual untuk semua pengamatan pada model regresi. Model regresi yang layak adalah apabila tidak terjadi heteroskedastisitas.

Uji heteroskedastisitas ini menggunakan metode grafik *scatterplots* dengan hasil sebagai berikut :



Berdasarkan grafik di atas, terlihat titik-titik menyebar secara acak, tidak membentuk sebuah pola tertentu yang jelas, serta tersebar baik di atas maupun di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas pada model regresi ini sehingga model regresi layak dipakai untuk memprediksi indeks kepuasan pengguna layanan berdasar masukan variabel independennya.

**3. Uji Multikolinearitas**

Uji Multikolinearitas menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen / bebas. Model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi di antara variabel bebas (tidak terjadi multikolinearitas). Uji Multikolinearitas diidentifikasi dengan melihat nilai Tolerance dan VIF. Jika nilai Tolerance > 0,10 maka tidak terjadi multikolinearitas, sedangkan untuk nilai VIF < 10 disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas. Berikut hasil uji multikolinearitas :

Tabel 6. Hasil Uji Multikolinearitas

Model	Collinearity Statistics	
	Tolerance	VIF
1 (Constant)		
Sistem & Prosedur Layanan (X1)	,911	1,098
SDM Pelayanan (X2)	,930	1,075
Biaya (X3)	,937	1,067

Dari tabel di atas, terlihat nilai Tolerance > 0,10 dan nilai VIF < 10. Jadi dapat disimpulkan tidak terjadi multikolinearitas antar variabel bebas.

**4. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Dalam penelitian, data mempunyai kedudukan yang paling tinggi, karena data merupakan penggambaran variabel yang diteliti dan berfungsi sebagai alat pembuktian hipotesis. Data sangat menentukan bermutu tidaknya hasil penelitian. Sedang benar tidaknya data, tergantung dari baik tidaknya instrumen pengumpulan data. Pengujian instrumen biasanya terdiri dari uji validitas dan reliabilitas.

Pengukuran validitas dan reliabilitas mutlak dilakukan, karena jika instrumen yang digunakan sudah tidak *valid* dan *reliable* maka dipastikan hasil penelitiannya pun tidak akan *valid* dan *reliable*.

Uji validitas instrumen ini menggunakan metode *bivariate pearson*, yaitu dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item dengan skor total. Pengujian menggunakan uji dua sisi dengan taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut :

- a. Jika r hitung > r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen atau item-item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b. Jika r hitung < r tabel (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) atau r hitung negatif, maka instrumen atau item-item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Hasil uji validitas dengan metode *bivariate pearson* terhadap 9 indikator pertanyaan dalam kuesioner :

Tabel 7. Hasil Uji Validitas

PERTANYAAN	IKM
P1 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,462** ,000 150
P2 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,708** ,000 150
P3 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,603** ,000 150
P4 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,407** ,000 150
P5 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,519** ,000 150
P6 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,590** ,000 150
P7 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,500** ,000 150
P8 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,508** ,000 150
P9 Pearson Correlation Sig. (2-tailed) N	,708** ,000 150

Dengan nilai  $N = 150$  dan taraf signifikansi  $0,05$  diperoleh  $r$  tabel =  $0,1603$ . Jika diperhatikan dari tabel di atas, nilai  $r$  P1 sampai P9  $>$   $r$  tabel, maka dapat disimpulkan bahwa instrumen tersebut valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat pengukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Metode yang digunakan dalam uji reliabilitas ini adalah metode *Cronbach's Alpha*. Metode ini sangat cocok digunakan pada skor berbentuk skala (misal 1-4, 1-5). Kesimpulan hasil uji reliabilitas diambil berdasarkan pendapat *Johnson and Christensen* (2012), yaitu apabila koefisien *Cronbach's Alpha* ( $r$ )  $\geq 0,7$  maka dapat dikatakan instrumen tersebut reliabel. Di bawah ini adalah tabel hasil uji reliabilitas dengan metode *Cronbach's Alpha*.

Tabel 8. Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,715	9

Dari tabel di atas terlihat bahwa *Cronbach's Alpha* bernilai  $0,715 \geq 0,7$ , maka dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian tersebut reliabel.

### 5. Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh ketiga variabel independen tersebut (**sistem dan prosedur layanan, SDM pelayanan, biaya/tarif**) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan). Uji  $t$  juga dilakukan untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh parsial (sendiri) yang diberikan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Selain itu juga dilakukan uji F untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara simultan (bersama-sama) yang diberikan variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Hubungan antara ketiga variabel bebas tersebut dan

pengaruhnya terhadap indeks kepuasan masyarakat dapat digambarkan dalam model persamaan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1X_1 + \beta_2X_2 + \beta_3X_3$$

Y = tingkat kepuasan yang ditunjukkan oleh indeks kepuasan responden.

X<sub>1</sub> = unsur Sistem dan Prosedur Layanan, yang diambil dari nilai rata-rata unsur-unsur pembentuk sistem dan prosedur dalam survei IKM.

X<sub>2</sub> = unsur SDM pelayanan, yang diambil dari nilai rata-rata unsur-unsur pembentuk sumber daya manusia pelayanan dalam survei IKM.

X<sub>3</sub> = unsur biaya atau tarif, yang diambil dari nilai rata-rata unsur-unsur pembentuk biaya dalam survei IKM.

Hipotesis dari penelitian ini adalah :

**H1 :** Sistem dan prosedur layanan secara simultan maupun parsial signifikan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan perizinan kepuasan pengguna layanan perizinan.

**H2 :** SDM pelayanan secara simultan maupun parsial signifikan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan perizinan.

**H3 :** Biaya/tarif pelayanan secara simultan maupun parsial signifikan berpengaruh positif terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan perizinan.

Di bawah ini adalah hasil analisis regresi linier berganda terhadap keempat variabel tersebut.

Tabel 9. Hasil Uji t

Model	t	Sig.
1 (Constant)	4,559	,000
Sistem & Prosedur Layanan (X <sub>1</sub> )	22,236	,000
SDM Pelayanan (X <sub>2</sub> )	16,065	,000
Biaya (X <sub>3</sub> )	6,509	,000

Hasilnya, variabel Sistem dan Prosedur Layanan nilai t hitung 22,236 > t tabel 1,976, variabel SDM Pelayanan nilai t hitung 16,065 > t tabel 1,976, dan variabel Biaya nilai t hitung 6,509 > t tabel 1,976. Nilai sig. pada variabel bebas juga 0,00 < 0,05. Dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh parsial (sendiri) antara variabel independen (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 10. Hasil Uji F

Model	F	Sig.
1 Regression	385,146	,000 <sup>b</sup>
Residual		
Total		

Terlihat nilai F hitung 385,146 > F tabel 2,67 dengan signifikansi pada kolom sig. 0,000 < 0,05 sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh variabel independen (X<sub>1</sub>, X<sub>2</sub>, X<sub>3</sub>) secara simultan terhadap variabel dependen (Y)

Tabel 10. Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients
	B	Std. Error	Beta
1 (Constant)	,402	,088	
Sistem & Prosedur Layanan (X <sub>1</sub> )	,497	,022	,646
SDM Pelayanan (X <sub>2</sub> )	,287	,018	,462
Biaya (X <sub>3</sub> )	,091	,014	,186

a. Dependent Variable: IKM (Y)

Hubungan antara ketiga variabel bebas tersebut dan pengaruhnya terhadap indeks kepuasan masyarakat dapat digambarkan dalam model persamaan sebagai berikut :

$$Y = \beta_0 + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3$$

$$Y = 0,402 + 0,646X_1 + 0,462X_2 + 0,186X_3$$

Y = tingkat kepuasan yang ditunjukkan oleh indeks kepuasan responden.

X<sub>1</sub> = unsur Sistem dan Prosedur Layanan, yang diambil dari nilai rata-rata unsur-unsur pembentuk sistem dan prosedur dalam survei IKM.

X<sub>2</sub> = unsur SDM pelayanan, yang diambil dari nilai rata-rata unsur-unsur pembentuk sumber daya manusia pelayanan dalam survei IKM.

X<sub>3</sub> = unsur biaya atau tarif, yang diambil dari nilai rata-rata unsur-unsur pembentuk biaya dalam survei IKM.

Tabel 11. Rangkuman Hasil Uji t dan Uji F

Variabel	Uji t	Uji F
Sistem dan Prosedur Layanan	22,236 > 1,976	385,146 > 2,67
SDM Pelayanan	16,065 > 1,976	
Biaya	6,509 > 1,976	

\*t tabel = 1,976 F tabel = 2,67

\*t hitung > t tabel = terdapat pengaruh parsial

\*F hitung > F tabel = terdapat pengaruh simultan

Hasil pengolahan data menunjukkan koefisien terbesar adalah untuk Sistem dan Prosedur Layanan, diikuti oleh variabel SDM Pelayanan dan variabel Biaya. Ini menunjukkan bahwa variabel Sistem dan Prosedur Layanan memiliki pengaruh yang paling besar terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan. Semakin baik Sistem dan Prosedur Layanan yang diterapkan oleh DPM-PTSP Kota Kediri, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna layanan. Sebaliknya, variabel Biaya meskipun juga memiliki tingkat pengaruh yang signifikan, namun pengaruhnya tidak sebesar variabel Sistem dan Prosedur Layanan dan variabel SDM Pelayanan. Hal ini secara implisit berarti bahwa meskipun biaya dalam pengurusan izin nilainya wajar dan sesuai dengan ketentuan, namun pemohon izin masih bisa bertoleransi apabila ada biaya yang tidak sesuai dengan ketentuan dalam pengurusan izin.

## KESIMPULAN

- Usaha nyata yang telah dilakukan Pemerintah Kota Kediri untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif di Kota Kediri adalah :
  - Dibentuknya PTSP yang bertransformasi hingga sekarang

- (2017) dengan nama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b. Kebijakan Walikota Kediri pada tahun 2014 yang mengharuskan seluruh perizinan di Kota Kediri ditangani oleh PTSP.
  - c. Kajian yang berkelanjutan untuk penyederhanaan perizinan di Kota Kediri melalui metode HGSL (Hapus Gabung Sederhanakan Limpahkan).
  - d. Menerapkan sistem dan prosedur layanan secara online dan paperless yang dapat diakses melalui internet, sehingga dapat menjangkau dunia usaha yang lebih luas.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh DPM-PTSP Kota Kediri dalam penelitian ini masuk dalam kategori 'Sangat Baik'. IKM per unsur/indikator masuk kategori 'BAIK' hanya pada indikator Persyaratan Pelayanan, Maklumat Pelayanan, dan Penanganan Pengaduan, selebihnya 'SANGAT BAIK'
  3. Hasil penelitian faktor-faktor yang berpengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan DPM-PTSP Kota Kediri memperlihatkan bahwa sistem dan prosedur, SDM pelayanan dan biaya/tarif berpengaruh terhadap tingkat kepuasan pengguna layanan, baik secara parsial maupun simultan. Variabel dengan pengaruh terbesar adalah sistem dan prosedur layanan, sedang yang terkecil adalah biaya. Artinya pengguna layanan masih bisa kompromi dengan biaya, namun sistem dan prosedur layanan harus baik, mudah dan cepat.

## DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. & Robert B. Denhardt. 2003. *The New Public Service 4th ed*, 2015. New York : Routledge.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Republik Indonesia. 2014. *Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintah Daerah*. Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Presiden 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Lembaran Negara RI Tahun 2014 Nomor 221. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Republik Indonesia. 2014. *Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Republik Indonesia. 2006. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24*

Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Jakarta : Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia.

Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara

Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan.

Santoso, S. 2002. Buku Latihan SPSS Statistik Parametrik. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Walikota Kediri, Jawa Timur, Republik Indonesia, 2016. Peraturan Walikota Kediri Nomor 44 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kediri : Pemerintah Kota Kediri.

Zeithaml, Valarie A. 1990. Delivering Service Quality. 2009 ed. New York : The Free Press