

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Digitalisasi membuat segala aktivitas jauh lebih mudah, cepat dan instan. Pemanfaatan teknologi digital mempermudah komunikasi dan pertukaran informasi dengan menggunakan media elektronik berbasis internet yang dapat dilakukan secara *real time*. Teknologi digital saat ini sudah menjadi gaya hidup dalam masyarakat yang mempengaruhi hampir segala aspek dalam kehidupan, termasuk pelayanan oleh pemerintah.

Pelayanan publik yang disediakan pemerintah kini didukung oleh layanan berbasis elektronik, atau e-Government, selain layanan sistem tradisional. Hal ini sesuai Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Strategi Pengembangan E- Government dalam mendukung pemerintahan yang terbebas dari praktik Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme (KKN), transparan, dan terlaksananya *good governance* atau tata pemerintahan yang baik.

Tersedianya *website* resmi pemerintah di tingkat pusat dan daerah mengikuti Peraturan Menteri Komunikasi dan Informatika No. 28 tahun 2006 mengenai aturan situs resmi pemerintah, maka seluruh informasi yang tercantum dalam *website* dibekali berbagai macam kemudahan yang nantinya digunakan masyarakat. Kemudahan masyarakat atas informasi didapatkan tanpa perlu datang langsung kantor pemerintahan terkait karena informasi tersedia selama 24 jam dalam setiap hari yang dapat di akses masyarakat tanpa harus bergantung pada jam operasional kantor.

Berdasarkan hasil survei Populi Center (Media Indonesia (2021) yang dilakukan terhadap 1.200 responden, dengan hasil menyebutkan bahwa masalah utama pelayanan publik yang masih sering dikeluhkan oleh masyarakat adalah sebagai berikut :

Keluhan Masyarakat	Presentase
persyaratan berbelit	11.4%
pelayanan yang lambat	11.3%
kurang transparan	9.7%
pelayanan yang berbelit	9.3%
sarana prasarana kurang memadai	8.6%
biaya yang mahal	8.4%
pelayanan tidak sesuai	6.2%

Pemerintah pusat dan daerah terus berupaya dalam meningkatkan kualitas layanan yang dinilai buruk dan berusaha menghilangkan asumsi-asumsi negatif yang mempengaruhi kinerja layanan yang diberikan birokrasi pemerintah, mencakup proses pelayanan yang mempersulit publik, prosedur yang panjang/berbelit -belit saat mengajukan izin tertentu, kesulitan dalam mengakses pelayanan tertentu, biaya tidak menentu seperti ada pungutan liar, dan penyedia layanan publik tidak profesional. Salah satu produk layanan oleh pemerintah adalah Pelayanan Perizinan. Agar layanan mudah diakses oleh masyarakat umum, Hardiansyah (2018) menjel askan bahwa pemerintah menawarkan layanan terpadu satu pintu dalam satu lokasi yang mencakup beragam layanan. Dimana masyarakat dapat memperoleh layanan dari satu lokasi dibandingkan harus mengunjungi beberapa lembaga perizinan yang tersebar di lokasi berbeda

Untuk menyederhanakan dan memudahkan pengurusan izin berusaha, pemerintah membuat sistem perizinan online. Dengan adanya sistem ini, diharapkan dunia usaha makro dan mikro dapat memperoleh izin dengan lebih murah, cepat dan mudah. Sistem elektronik terintegrasi yang dikenal dengan OSS (*Online Single Submission*) dikembangkan berdasarkan PP nomor 24/2018 dan diluncurkan pada 7 Agustus 2018 dimana masyarakat membuat izin usaha serta izin komersial atau operasional melalui OSS. Pemohon izin dapat berupa perorangan maupun non perseorangan. Sejak disahkannya UU Cipta Kerja pada November 2020, pemerintah mengalihkan prosedur perizinan berusaha dari OSS menjadi *Online Single Submission Risk-Based Approach (OSS-RBA)*, atau pendekatan berbasis risiko. OSS RBA diresmikan oleh Presiden Jokowi Widodo pada Agustus 2021 yang hadir sebagai bentuk versi terbaru dari sebelumnya. OSS versi terbaru yang dikenal dengan OSS RBA didasarkan pada Standar Prosedur dan Kriteria (NSPK) yang mencakup risiko dan skala usaha, sedangkan OSS sebelumnya tidak. Berdasarkan OSS-RBA, jenis usaha akan dibagi menjadi tiga kategori: kegiatan usaha berisiko menengah, risiko tinggi, dan risiko rendah.

Belum sempurna pemahaman masyarakat terhadap perizinan online dengan sistem OSS, terdapat kendala lain yakni sistem OSS saat ini OSS dengan versi 1.1 sedang mengalami transisi menuju sistem OSS-RBA (*Risk Based Approach*) yakni Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dimana dalam Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 mencabut peraturan lama yakni Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik. Sistem OSS-RBA ini dapat dikatakan dadakan terlebih kebijakan baru setelah diundangkannya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 bahwa dilakukan uji coba sistem pelaksanaan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko untuk seluruh daerah di wilayah Indonesia. Salah satu perubahan pengaturan dalam PP ini yaitu perizinan usaha menjadi berbasis risiko yang bertujuan untuk mengawasi kegiatan usaha yang transparan, terstruktur, dan dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Oleh karena itu transisi terhadap proses pengurusan izin usaha membuat pelaku usaha dan/atau investor perlu melakukan pembaharuan data dan hak akses pada sistem OSS tersebut. (Yudani, Waluyo dan Subekti, 2022)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju telah mengimplementasikan sistem OSS dan OSS versi Berbasis Risiko (OSS-RBA). Dari wawancara dengan Kepala Bidang Informasi, Data dan Pelaporan DPMPTSP Kabupaten Mamuju, Informan Z mengatakan bahwa meskipun pelayanan perizinan sudah berbasis online, masyarakat masih mendatangi kantor DPMPTSP karena belum bisa mengurus perizinan secara mandiri, seringkali masyarakat meminta bantuan karena kebingungan dalam mengakses laman OSS, input data atau berbagai hal yang dilakukan secara *online*. Selain itu, sistem OSS RBA yang masih sangat baru untuk masyarakat merupakan tantangan dalam implementasi OSS RBA di DPMPTSP Kabupaten Mamuju, untuk itu DPMPTSP Kabupaten Mamuju gencar melakukan bimbingan teknis implementasi OSS RBA dalam meningkatkan pemahaman pelaku usaha dalam pelayanan perizinan.

Website resmi DPMPTSP Kab. Mamuju juga sering mengalami *crash* / tidak dapat diakses dalam waktu yang cukup lama. Sehingga kebutuhan informasi tentang pelayanan perizinan DPMPTSP Kab. Mamuju terhambat. Dan gempa yang terjadi pada tahun 2021 lalu mengakibatkan banyak kerusakan pada infrastruktur kantor termasuk Gedung Kantor DPMPTSP sehingga menyebabkan penyelenggaraan pelayanan perizinan mengalami kendala. Untuk menilai kinerja pelayanan DPMTSP Kab. Mamuju maka diperlukan survei kepuasan masyarakat sebagai saran penilaian kualitas layanan yang disediakan. Penilaian kepuasan masyarakat melalui survei kepuasan juga diatur dalam KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 yang menegaskan bahwa tingkat kepuasan penerima pelayanan menandakan keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Pada penelitian Ramli & Hasbullah (2021) tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pemohon Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju berdasarkan 5 dimensi kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman yang dikutip oleh Rambat Lupiyoadi (2008) yaitu Keandalan, Ketanggapan, Jaminan, Empati dan Kepuasan Pemohon menunjukkan hasil penelitian bahwa ke lima dimensi kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Variabel ketanggapan yang berpengaruh paling signifikan

terhadap kepuasan masyarakat.

Damayanti et.al (2019) menjelaskan bahwa tujuan utama dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Dalam mengevaluasi kualitas pelayanan publik, Brady dan Cronin (2001) memperkenalkan model *Hierarchical Service Quality* yang menyarankan bahwa kualitas layanan dapat dibagi menjadi 3 dimensi utama yaitu; interaksi pelayanan (*service interaction*), lingkungan fisik (*physical environment*) dan hasil (*outcome*). Model inilah yang akan digunakan dalam mengukur kepuasan pelayanan perizinan di kantor DPMPTSP Kab. Mamuju.

Penelitian ini diajukan permasalahan berbentuk pertanyaan yang didasarkan pada latar belakang yang telah dijelaskan diatas, yaitu :

1. Bagaimana tingkat Hierarchical Service Quality terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju?
2. Apa saja faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan berdasarkan tingkat Hierarchical Service Quality?

1.2 Tinjauan Teori

1.2.1 Pelayanan Publik

Astuti (2006:290) berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala bentuk pelayanan sektor publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan adalah kegiatan pemberian jasa dari sutau pihak kepada pihak lainnya. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dilakukan secara ramah tamah, adil cepat dan dengan etika yang baik sehingga memenuhi kebutuhan dan kepuasan bagi yang menerimanya (Hasibuan, 2005).

Pasolong (2010:128) mengartikan pelayanan sebagai tindakan secara langsung maupun tidak langsung oleh individu, kelompok, atau organisasi dalam pemenuhan kebutuhan. Pelayanan diberikan oleh penyelenggara negara atau pemerintah. Pemberian pelayanan dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Sinambela, 2014).

Hal penting dalam birokrasi pemerintahan adalah pelayanan publik terhadap masyarakat. Karena tidak bisa di pungkiri tuntutan masyarakat akan selalu meningkat setiap tahunnya di karenakan kepuasan masyarakat dalam segi pelayanan adalah mutlak bagi mereka. Pelayanan publik yang baik dan berkualitas tentunya menjadi harapan bagi masyarakat umum setiap harinya dalam menerima pelayanan dari birokrasi pemerintahan. Akan tetapi saat ini kualitas pelayanan publik di Indonesia masih diwarnai dengan berbagai permasalahan seperti adanya pelayanan yang sulit untuk diakses, prosedur yang tidak sesuai dengan standar operasional, serta adanya praktek pungutan liar (pungli), merupakan indikator rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia (Fitrawati & Murdiana, 2021)

Pelayanan yang diharapkan dan aktualisasi dari pelayanan yang didapatkan merupakan dua unsur yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Tiga klasifikasi digunakan untuk menggambarkan kualitas layanan: 1. Pelayanan ideal, yang menunjukkan layanan yang melampaui harapan; 2. Pelayanan yang tidak memadai, yaitu pelayanan yang tidak memenuhi harapan; dan 3. Pelayanan memuaskan, yaitu pelayanan yang didapatkan sudah sesuai yang diharapkan. (Sulistiyowati 2018)

Selain itu, (Suandi 2019) berpendapat bahwa masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Pelayanan yang buruk hanya akan menimbulkan citra negatif bagi pemerintah. Dalam Putra et.al (2020) masyarakat atau publik merupakan pengguna layanan yang disediakan pemerintah. Untuk itu, penilaian kualitas masyarakat atau persepsi publik atas sebuah layanan menjadi acuan utama dalam mengukur derajat kesuksesan sebuah pelayanan. Pada hakikatnya kepuasan masyarakat atau pelanggan terhadap suatu pelayanan ditentukan oleh seberapa baik pelayanan tersebut disampaikan oleh Kotler dan Keller (2008) dalam Karundeng et.al (2021)

Pada era digital, pemerintah harus dapat memanfaatkan teknologi untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik dan efisien. Namun, tantangan teknis dan kebijakan masih menjadi kendala bagi pemerintah dalam membangun pelayanan publik yang inovatif dan efisien di Indonesia. Selain itu, pemerintah perlu membangun budaya inovasi dalam pelayanan publik di Indonesia. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan dukungan dan insentif bagi inovasi yang berhasil dan berdampak positif pada masyarakat. Pemerintah juga perlu mendorong partisipasi masyarakat dalam proses inovasi pelayanan publik, seperti melalui program kemitraan pemerintah dan swasta, serta pemanfaatan media sosial untuk mendapatkan masukan dari masyarakat. Selain itu, penting untuk menerapkan prinsip-prinsip desain berorientasi pengguna dalam pengembangan pelayanan publik di era digital (Daraba et.al 2023). Desain berorientasi pengguna dapat membantu pemerintah untuk memahami kebutuhan dan preferensi masyarakat dalam menggunakan layanan publik, serta mengidentifikasi masalah dan kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat dalam menggunakan layanan publik. Dengan demikian, pemerintah dapat mengembangkan layanan publik yang lebih efektif dan efisien serta memenuhi kebutuhan masyarakat. (Daraba et.al 2023)

Jaminan untuk mendapat pelayanan dengan kualitas dan standard tertentu tersebut salah satunya dapat dicapai dengan menerapkan Standar Pelayanan Minimal. Secara logis, standar pelayanan minimal dapat diterapkan untuk mencapai berbagai tujuan. Pertama, untuk dapat memberikan definisi yang jelas tentang pelayanan yang dimaksud. Kedua, memberikan informasi untuk melakukan perencanaan dalam memberikan pelayanan bagi masyarakat di tingkat lokal. Di samping itu informasi tersebut juga dapat menjadi patok banding (*benchmark*) dalam melakukan monitoring dan evaluasi kinerja pelayanan publik. Selanjutnya, dengan adanya standar ini juga memungkinkan Pemerintah Pusat untuk memberikan penekanan pada pelayanan yang menjadi prioritas nasional. Terakhir, standar yang ada dapat menjadi elemen yang diperlukan untuk memperkirakan kebutuhan pembiayaan untuk menyediakan pelayanan. (Umar 2017)

1.2.2 Kualitas Pelayanan

Kurniasari & Sugiyanto (2020) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat pelayanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan. Sedangkan menurut Tjiptono dan Chandra (2011), kualitas pelayanan adalah tolok ukur seberapa baik tingkat layanan yang diberikan dan mampu sesuai dengan harapan pelanggan.

Dengan demikian, dapat dipastikan baik atau tidaknya kualitas pelayanan tergantung bagaimana kemampuan yang dilakukan oleh penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa jasa dan cara penyampaian merupakan faktor penting yang digunakan dalam menilai sebuah kualitas pelayanan. Di karenakan pelanggan terlibat langsung dalam proses pelayanan, maka seringkali penentuan kualitas pelayanan menjadi sangat kompleks.

Parasuraman, et. al. (1993) dan Zeithaml et. al. (1996) mendefinisikan *service quality* sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan publik merupakan hal yang menjadi bagian penting dalam peranan negara kepada masyarakat. Kualitas pelayanan (*service quality*) dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi pelanggan atas pelayanan yang nyata mereka terima (*perceived service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan/diinginkan (*expected service*). (Pundenswari 2017)

Parasuraman et.al. (1993) dan Zeithaml, et al (1996) mengidentifikasi lima dimensi kualitas layanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, personilnya/pegawai dan sarana komunikasi.
2. Keandalan (*reliability*), yaitu kemampuan untuk menghasilkan kinerja pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan pasti.
3. Daya tanggap (*responsiveness*), yaitu kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan layanan dengan tanggap.

4. Jaminan (*assurance*), yaitu kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh para karyawan bebas dari bahaya, risiko dan keragu-raguan.
5. Empati (*empathy*), yaitu kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Khairusy & Febriani (2022) mengutip Kotler & Keller (2009) yang mengemukakan bahwa kualitas produk adalah kemampuan suatu barang untuk memberikan hasil / kinerja yang sesuai atau melebihi dari apa yang diinginkan konsumen Dalam mengemukakan delapan dimensi kualitas yang bisa digunakan sebagai berikut :

1. Kinerja (*performance*)
2. Fitur (*features*)
3. Keandalan (*reliability*)
4. Konformasi (*conformance*)
5. Daya tahan (*durability*)
6. *Serviceability*
7. Estetika (*aesthetic*)
8. Persepsi terhadap kualitas (*perceived quality*)

Menurut Brady and Cronin (2001) mengemukakan bahwa konseptualisasi mutu pelayanan dengan pendekatan hirarkis. Model ini menunjukkan bahwa mutu pelayanan memiliki dimensi utamanya masing-masing (interaksi, lingkungan dan hasil) serta memiliki subdimensi. Selanjutnya, pelanggan menggabungkan evaluasi mereka terhadap subdimensi untuk membentuk persepsi mereka terhadap kinerja organisasi pada masing- masing dari tiga dimensi utama. Persepsi tersebut kemudian mengarah pada lebih dari semua persepsi mutu pelayanan. Dengan kata lain, pelanggan membentuk persepsi mutu layanan mereka berdasarkan evaluasi kinerja pada berbagai tingkatan dan pada akhirnya menggabungkan evaluasi ini sampai pada persepsi mutu layanan secara keseluruhan. Brady and Cronin (2001) mengembangkan model mutu jasa berbasis rancangan hirarkis yaitu Perceived Service Quality A Hierarchical Approach Dalam model tersebut, dimensi utama mutu jasa terdiri dari 3 komponen yaitu mutu interaksi (*Interaction Quality*), mutu lingkungan fisik (*Physical Environment*), dan mutu hasil (*Outcome Quality*)

Konseptualisasi kualitas layanan yang dikemukakan Brady dan Cronin (2001) menyadari adanya kompleksitas konstruk dan dua perspektif yang tampaknya saling bertentangan yang dikemukakan dalam beberapa literatur. Brady dan Cronin berpendapat bahwa tidak ada perspektif yang salah; masing-masing tidak lengkap tanpa yang lain. Brady dan Cronin mengidentifikasi sembilan subdimensi yang mendefinisikan tiga faktor penentu langsung kualitas layanan; *Attitude, Behavior, Expertise, Ambient Conditions, Design, Social Factors, Waiting time, Tangibles* dan *Valence*. Dengan demikian, subdimensi ini mencerminkan kumpulan faktor yang dipertimbangkan pelanggan ketika mereka mengevaluasi kualitas interaksi, lingkungan, dan hasil layanan.

1.2.3 Kepuasan Masyarakat

Kepuasan merupakan respon yang muncul atas hasil dan kinerja produk atau jasa lalu dibandingkan dengan hasil dan kinerja produk atau jasa yang diharapkan, respond yang dimaksud berupa perasaan senang atau kecewa. Pelanggan tidak akan merasa puas ketika kinerja dan hasil jauh dari harapan. Dan sebaliknya, pelanggan akan puas apabila kinerja dan hasil telah sesuai harapan atau bahkan melebihi ekspektasi menurut Sayedi et.al (2023) mengutip Kotler dan Keller (2007)

Pasolong (2010) menegaskan karena kepercayaan masyarakat dan kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik saling berkaitan, dan menjadi hal yang krusial. Tingkat kepercayaan masyarakat meningkat seiring dengan membaiknya tata kelola dan kualitas pelayanan. Jika penerima layanan atau masyarakat yang dilayani puas, yang berarti dalam memberi pelayanan sudah baik, kepercayaan masyarakat akan meningkat

Kepuasan pelanggan dalam kaitannya dengan beberapa faktor yang berpengaruh terhadap

kepuasan pelanggan. Febri (2019) mengatakan bahwa ketidakpuasan pelanggan disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal. Faktor internal yang relatif dapat dikendalikan perusahaan, misalnya karyawan yang kasar, jam karet, kesalahan pencatatan transaksi. Sebaliknya, faktor eksternal yang di luar kendali perusahaan, seperti cuaca, gangguan pada infrastruktur umum, aktivitas kriminal, dan masalah pribadi pelanggan.

Botutihe (2017) menjelaskan pelayanan publik yang maksimal tercermin dari sumber daya yang mumpuni untuk mengerjakan dan menyelesaikan tugas-tugas yang telah ditetapkan. Apabila pengguna jasa menerima pelayanan telah sesuai kebutuhan dan apa yang diharapkan, maka kepuasan masyarakat atas pelayanan akan tercapai. Untuk mengetahui umpan balik dan masukan pelayanan, maka setiap penyedia layanan harus mengukur kepuasan pelanggan.

Dari beberapa penjelasan sebelumnya, disimpulkan bahwa segala cara dalam upaya memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan yang sesuai standar pelayanan yang diharapkan agar menciptakan kepuasan bagi penerima layanan yang dimaksud dengan kualitas pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap pemerintah berkorelasi dengan kepercayaan publik, maka hal tersebut merupakan faktor yang sangat signifikan. Selain layanan yang berkualitas, kepercayaan juga dapat meningkatkan pada kepuasan masyarakat serta memberikan pengaruh pada citra institusi itu sendiri. (Ratnaningsih et.al 2022)

Kepercayaan masyarakat akan meningkat seiring dengan membaiknya pemerintahan dan semakin berkualitasnya pelayanan, menurut Pasolong (2010) Jika individu puas dan mendapat pelayanan yang baik maka kepercayaan masyarakat akan meningkat.

Model Konseptualisasi Kualitas Layanan Brady dan Cronin (2001) menunjukkan bahwa setiap dimensi utama dari kualitas layanan (interaksi, lingkungan, dan hasil) memiliki tiga subdimensi. Selanjutnya, pelanggan menggabungkan evaluasi mereka terhadap subdimensi tersebut untuk membentuk persepsi mereka terhadap kinerja organisasi pada masing-masing dari tiga dimensi utama. Persepsi-persepsi tersebut kemudian mengarah pada persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Dengan kata lain, pelanggan membentuk persepsi kualitas layanan mereka berdasarkan evaluasi kinerja pada berbagai tingkatan dan pada akhirnya menggabungkan evaluasi-evaluasi tersebut untuk mendapatkan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan.

Maka dalam menilai kepuasan masyarakat peneliti menggunakan Model *Hierarchical Service Quality* oleh Brady dan Cronin (2001) yang menjelaskan bahwa kualitas layanan dapat dibagi menjadi 3 dimensi utama yaitu; interaksi pelayanan (*service interaction*), lingkungan fisik (*physical environment*) dan hasil (*outcome*) dalam membentuk kerangka pikir teoritis merupakan salah satu jenis kerangka yang didalamnya menegaskan tentang teori yang dijadikan sebagai landasan serta digunakan untuk menjelaskan fenomena yang sedang diteliti.



Gambar 1. Kerangka Pikir
Brady dan Cronin (2001)

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

Tujuan penelitian yang didasarkan pada rumusan masalah diatas adalah untuk mengetahui :

1. Bagaimana tingkat Hierarchical Service Quality terhadap pelayanan perizinan berbasis OSS pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju
2. Apa saja faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan berbasis OSS berdasarkan tingkat Hierarchical Service Quality

Manfaat penelitian

a) Manfaat teoritis:

Temuan penelitian ini dapat memberikan kontribusi terhadap pengetahuan tentang pelayanan publik dan membantu pelaksanaan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

b) Manfaat praktis :

Temuan penelitian ini dapat dijadikan sarana pemberian wawasan dan informasi kepada pihak-pihak terkait, khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju.

BAB II

METODE PENELITIAN

2.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif bersifat terukur, rasional, konkrit atau empiris, serta sistematis. Sugiyono (2016) menambahkan bahwa penelitian kuantitatif adalah metode ilmiah yang didasarkan pada filsafat positivis. Hipotesis yang telah ditentukan harus diuji menggunakan pendekatan ini. Nantinya, instrumen penelitian akan digunakan untuk mengumpulkan data, menganalisis data kuantitatif atau statistik dan memeriksa populasi dan sampel tertentu. dalam penelitian kuantitatif, sesuai dengan namanya banyak dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampilan dari hasilnya (Arikunto 2006).

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kuantitatif. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah mendeskripsikan, meneliti dan menjelaskan sesuatu yang dipelajari apa adanya, dan menarik kesimpulan dari fenomena yang dapat diamati dengan menggunakan angka-angka. Penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang hanya menggambarkan isi suatu variabel dalam penelitian, tidak dimaksudkan untuk menguji hipotesis tertentu. Dengan demikian dapat diketahui bahwa penelitian deskriptif kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan, mengkaji dan menjelaskan suatu fenomena dengan data (angka) apa adanya tanpa bermaksud menguji suatu hipotesis tertentu (Sulistyawati et.al 2022). Dengan metode ini, peneliti memaparkan data yang diperoleh dan menganalisisnya sehingga diperoleh gambaran jelas tentang Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan pada Kantor DPMPTSP Kabupaten Mamuju.

Penelitian deskriptif kuantitatif (statistic deskriptif) adalah suatu penelitian yang menggunakan metode kuantitatif serta teknik analisisnya deskriptif dalam memahami makna data secara akademik. Data, terutama data kuantitatif yang dikumpulkan dengan teknik penyebaran kuisisioner/angket maupun observasi lapangan, disajikan dalam bentuk *table*, *curve*, *grafik*, *histogram*, *stem* dan *leaf*, *ukuran numeric*; *arithmetic mean and median* (Alfatih 2021)

2.2 Desain Penelitian

Menurut Sugiyono (2016:11), metode survei adalah metode penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi dan hubungan-hubungan antara variabel sosiologis maupun psikologis.

Salah satu bentuk dari metode survey adalah kuisisioner. Kuisisioner adalah sejumlah pertanyaan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam artian laporan pribadinya, atau hal yang diketahui oleh responden (Arikunto, 2010:194). Kuisisioner dibagikan kepada responden dalam hal ini masyarakat yang mengurus izin perizinan di kantor DPMPTSP Kabupaten Mamuju.

2.3 Prosedur Penelitian

2.3.1 Populasi dan Sampel

A. Populasi

Sugiyono (2016) mendefinisikan populasi sebagai suatu kesatuan atau sekelompok objek yang mempunyai sifat serupa. Dengan kata lain, populasi dalam kategori yang luas terdiri dari individu atau benda dengan jumlah dan atribut tertentu yang dipilih peneliti untuk diteliti guna membuat kesimpulan. Masyarakat yang mengajukan izin usaha pada DPMPTSP Kabupaten Mamuju menjadi populasi yang dipilih dalam penelitian ini. Sebanyak 3.743 Nomor Induk Usaha (NIB) yang terbit selama kurun

waktu Januari s/d Desember 2023. (mamujukab.go.id, 2023)

B. Sampel

Somantri (2006) dalam Sinaga (2014) mengartikan sampel sebagai sebagian kecil dari populasi yang dipilih menurut pedoman yang telah ditentukan agar dapat dijadikan sampel yang mewakili populasi. Penelitian ini akan menggunakan metode *accidentally sampling* atau penarikan sampel secara kebetulan. Dalam mengumpulkan data. Sampel dipilih berdasarkan orang yang kebetulan ditemui oleh peneliti di kantor DPMPSTSP Kabupaten Mamuju. Peneliti menggunakan rumus Slovin dalam menentukan jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan :

n = Ukuran sampel/jumlah responden N = Ukuran populasi

E = Presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir (contoh: 1%, 5% atau 10%)

Diketahui:

N = 3.743 NIB yang terbit

e = 0,1 = 10%

$n = N / (1 + N \times e^2)$

$n = 3.743 / (1 + (3.743 \times 0,1^2))$

$n = 3.743 / 1 + (3.743 \times 0,01)$

$n = 3.743 / 1 + 37,43$

$n = 3.743 / 38,43$

$n = 0,9739$ atau dapat dibulatkan menjadi 97.

Jadi, banyaknya sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 97 dengan tingkat kepercayaan 90% dan tingkat kesalahan dalam pengambilan sampel 10%

2.3.2 Operasional Variabel

Aspek yang diteliti dalam penelitian ini meliputi variabel independen yang terdiri dari: variable *Interaction Quality* X₁, variabel *Physical Environment Quality* X₂, variabel *Outcome Quality* X₃.

Tabel I. Operasional Varriabel

Variabel Independen X	Definisi Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
<i>Interaction Quality X1</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Attitude : Menunjukkan Sikap ramah, simpatik dan sopan memberikan pelayanan. 2. Behavior : Menunjukkan kemampuan dan ketepatan dalam memberikan pelayanan yang cepat. 3. Expertise : Pengalaman dan Pengetahuan dalam memberikan layanan. 	- Keandalan dan daya tanggap petugas dalam memberikan pelayanan	Ordinal
<i>Physical Environment Quality X2</i>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ambient Conditions : Kondisi lingkungan berkaitan dengan aspek nonvisual seperti suhu, aroma dan music. 2. Design : Desain fasilitas mengacu pada tata letak atau arsitektur ruangan dan dapat bersifat fungsional atau estetis (menyenangkan secara visual) 3. Social Factors : Kondisi sosial atau 	- Lingkungan fisik kantor meliputi fasilitas, kebersihan bangunan dan suasana lingkungan kantor.	Ordinal

	faktor yang mempengaruhi kondisi sekitar, seperti adanya gangguan keributan dan kerumunan yang sulit diatur.		
<i>Outcome Quality</i> X3	<ol style="list-style-type: none"> 1. Waiting time : Ketepatan waktu pengerjaan. Dalam hal ini, pelayanan harus sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. 2. Tangibles : Merupakan bukti fisik dari hasil dari pelayanan yang diterima. Kepuasan atau ketidakpuasan terhadap suatu layanan. 3. Valance : Merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan. Berkaitan dengan pengalaman yang baik atau buruk terhadap suatu layanan 	- Kesesuaian dan ketepatan Teknis pelayanan yang diberikan.	Ordinal

Pengukuran variabel dalam penelitian ini dengan menggunakan skala Likert. Skala Likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial (Situmorang & Lutfhi, 2014:6).

Kriteria pengukuran untuk variabel dengan menggunakan skala likert dimana penilaiannya terdiri atas lima poin sebagai berikut :

Tabel II. Alternatif jawaban dan penentuan skor

No.	Skala Likert	Skor
1	Sangat setuju (ss)	4
2	Setuju (s)	3
4	Tidak setuju (ts)	2
5	Sangat tidak setuju (sts)	1

Sumber: Sugiyono (2019)

2.3.3 Penyusunan Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian menurut Agustina (2017) adalah suatu alat yang digunakan untuk memperoleh, mengolah, dan menginterpretasikan informasi yang diperoleh dari para responden yang dilakukan dengan menggunakan pola ukur yang sama. Instrumen yang digunakan pada penelitian ini berupa kuesioner.

Kuesioner atau angket adalah instrumen yang digunakan dalam penelitian ini. Setiap pertanyaan mempunyai beberapa kemungkinan jawaban yang disiapkan . Untuk itu, responden hanya akan memilih salah satu pilihan. Dengan tujuan mengetahui mengukur tingkat kepuasan masyarakat pada layanan perizinan berbasis OSS di DPMPSTSP Kab. Mamuju.

2.3.4 Validitasi dan Reabilitas Instrumen

Pengujian instrumen dalam penelitian dilakukan untuk mengetahui validitas kuesioner yang digunakan serta apakah alat pengumpulan data mempengaruhi keakuratan data. Dua kriteria penting yang harus dipenuhi instrumen yang baik adalah validitas dan reliabilitas.

A. Validitas

Untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner digunakan uji validitas. Menurut Ghozali (2012:52), validitas suatu kuisisioner ditentukan oleh kemampuannya dalam menggambarkan pokok bahasan yang hendak diukur. Untuk menjamin keabsahannya, instrum1en pengumpulan data terlebih dahulu harus melalui proses uji coba terhadap responden yang telah dipilih. agar alat yang terbukti validitasnya dapat digunakan bersama dengan metode lain untuk mengumpulkan data penelitian. Menurut Situmorang & Lutfhi (2015:86), validitas menunjukkan sejauh mana suatu alat pengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan dan kesahihan suatu instrument penelitian. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel .

Kriteria dalam menentukan validitas dari kuesioner yang digunakan adalah sebagai berikut :

- a. Jika r hitung $>$ r tabel , maka pertanyaan dikatakan valid.
- b. Jika r hitung $<$ r tabel , maka pertanyaan dikatakan tidak valid.

Dengan kata lain validitas berarti kesesuaian suatu alat ukur dengan obyek yang diukur atau Sejauh mana suatu alat dapat mengukur objek atau subjek yang diukurnya. Menggunakan alat bantu

(SPSS) dalam uji validitas.

B. Reliabilitas

Menurut Ghozali (2018:45) reliabilitas adalah tingkat konsistensi suatu instrumen dalam memperoleh hasil yang sama ketika mengukur subjek yang sama. Apabila nilai alpha (α) dari instrumen lebih besar dari 0,60 maka dapat dianggap reliabel atau dapat diandalkan; dan apabila kurang dari 0,60 dianggap tidak reliabel atau tidak dapat diandalkan. SPSS adalah alat yang digunakan untuk melakukan uji reliabilitas. Adapun cara yang digunakan untuk menguji reliabilitas kuesioner dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan rumus koefisien Alpha Cronbach (α), dengan menggunakan bantuan SPSS. Suatu konstruk dikatakan reliabel apabila :

- a. Apabila hasil koefisien Alpha > taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut reliable.
- b. Apabila hasil koefisien Alpha < taraf signifikan 60% atau 0,6 maka kuesioner tersebut tidak reliable.

Paket program aplikasi komputer yang disebut SPSS (*Statistical Program for Social Science*) atau Program Statistik untuk Ilmu Sosial, digunakan untuk menganalisis data statistik. Laporan dalam bentuk tabulasi, grafik, plot distribusi berbeda, statistik deskriptif, dan analisis statistik yang rumit semuanya dapat dihasilkan dengan menggunakan SPSS. (Budiyanto dalam Pusdiklat)

2.3.5 Pengumpulan Data

Menurut Siregar (2015) Pengumpulan data adalah suatu proses pengumpulan data primer dan sekunder dalam suatu penelitian. Umumnya metode pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, kuesioner dan observasi. Dan dalam penelitian ini, hanya berfokus pada observasi dan kuesioner.

- 1) Observasi. Observasi atau pengamatan langsung adalah kegiatan mengumpulkan data dengan melakukan penelitian langsung terhadap kondisi lingkungan objek penelitian yang mendukung kegiatan penelitian, sehingga didapat gambaran secara jelas tentang kondisi objek penelitian tersebut. Dalam penelitian ini, peneliti mengamati langsung kondisi pelayanan perizinan di kantor DPMPSTP Kabupaten Mamuju. Keterlibatan langsung membantu peneliti mendapatkan gambaran konkrit atas apa yang sedang diteliti.
- 2) Kuesioner (Angket). Kuesioner adalah suatu teknik pengumpulan informasi yang memungkinkan analis mempelajari sikap-sikap, keyakinan, perilaku dan karakteristik beberapa orang utama didalam organisasi, yang bisa terpengaruh oleh sistem yang diajarkan atau sistem yang sudah ada.

2.3.6 Analisis Data

Di dalam metode penelitian kuantitatif yang menggunakan teknik analisis data kuantitatif merupakan suatu kegiatan sesudah data dari seluruh responden atau sumber data-data lain semua terkumpul. Teknik analisis data kuantitatif di dalam penelitian kuantitatif yaitu menggunakan statistik. (Abdullah et.al 2022)

Teknik analisis statistik deskriptif, menurut Sugiyono (2014) merupakan salah satu metode dalam menganalisis data dengan menggambarkan data yang sudah dikumpulkan, tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (generalisasi). Dalam teknik ini, akan diketahui nilai variabel independen dan dependennya. Teknik analisis ini akan memberi deskripsi awal untuk setiap variabel dalam penelitian. Di mana pada gambaran data tersebut, setiap variabelnya bisa dilihat dari nilai mean (rata-rata), maksimum-minimum, dan standar deviasi. Biasanya, metode analisis ini akan dipaparkan dalam bentuk:

- 1) Visual: diagram batang, diagram lingkaran, polygon, kurva ogive, kurva Scatter maupun pie chart.
- 2) Tabel, distribusi frekuensi, tabulasi silang.
- 3) Ukuran tendensi sentral: mean (nilai rata-rata), median, modus.

- 4) Ukuran letak: kuartil, desil, persentil.
- 5) Ukuran penyebaran data: standar deviasi, mean deviasi, deviasi kuartil, varian, range dan lainnya.

Teknik Analisis Data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian. Atau analisis data juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan.

Teknik Analisis Data adalah suatu metode atau cara untuk mengolah sebuah data menjadi informasi sehingga karakteristik data tersebut menjadi mudah untuk dipahami dan juga bermanfaat untuk menemukan solusi permasalahan, yang terutama adalah masalah yang tentang sebuah penelitian. Atau analisis data juga bisa diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk merubah data hasil dari sebuah penelitian menjadi informasi yang nantinya bisa dipergunakan untuk mengambil sebuah kesimpulan. Dalam metode ini, peneliti hanya akan memaparkan angka-angka hasil pengolahan instrument data, sehingga informasi yang disampaikan akan lebih mudah dimengerti maknanya. Karena, metode ini hanya berfungsi dalam hal pengelompokkan data, yaitu mengklasifikasikan data variabel berdasar kelompoknya agar lebih tertata dan mudah diinterpretasikan maknanya.

Data kuantitatif adalah data numerik yang dapat dihitung secara akurat. Salah satu contoh data numerik dalam metode penelitian kuantitatif yaitu hasil survey responden. Teknik analisis data kuantitatif pada umumnya menggunakan model matematika. (Priadana & Sunarsi, 2021)

Beberapa teknik analisis data kuantitatif yaitu:

a) Analisis Deskriptif

Teknik analisis data kuantitatif deskriptif dilakukan ketika kita melihat performa data di masa lalu untuk memperoleh suatu kesimpulan. Teknik analisis data kuantitatif ini digunakan ketika kita berhadapan dengan data dalam volume yang sangat besar seperti data sensus penduduk.

b) Analisis Inferensial

Teknik analisis data kuantitatif inferensial menggunakan rumus statistik. Hasil yang diperoleh dari perhitungan tersebut digunakan sebagai dasar untuk membuat kesimpulan yang berlaku secara umum (generalisasi). Teknik pengolahan data terdiri dari beberapa tahapan. Tahapan-tahapan yang harus kita lalui dalam mengolah data yaitu:

1. Pengumpulan Data. Pada tahapan ini, kita mengumpulkan data-data yang dibutuhkan.
2. Penyuntingan (Editing). Yang dimaksud dengan editing dalam analisa data adalah kegiatan memeriksa kelengkapan dan kejelasan pengisian instrumen pengumpulan data, seperti daftar pertanyaan yang telah dikembalikan oleh responden.
3. Pengodean (Coding). Coding dalam penelitian yaitu proses identifikasi dan klasifikasi dengan memberikan simbol berupa angka pada tiap jawaban responden berdasarkan variabel yang diteliti.
4. Tabulasi. Pada tahapan ini kita melakukan data entri, menyusun, dan menghitung data yang telah dikodekan ke dalam tabel.