

Efektivitas Pelayanan Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat

**(Studi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Nganjuk)**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana
pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya**

ROZIANA AYU MAULIDA

NIM 155030101111079



UNIVERSITAS BRAWIJAYA

FAKULTAS ILMUADMINISTRASI

JURUSAN ADMINISTRASIPUBLIK

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2019

MOTTO

Jadikan diri sendiri menjadi orang yang melakukan yang terbaik dan bermanfaat bagi orang lain tanpa mengharap kebaikan dari mereka

(Roziana Ayu M)

"Jika kalian berbuat baik, sesungguhnya kalian berbuat baik bagi diri kalian sendiri"

(QS. Al Isra, 17:7)



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul :Efektivitas Pelayanan Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk)

Disusun oleh : Roziana Ayu Maulida

NIM : 155030101111079

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Minat :-

Malang 2 Juli 2019

Komisi Pembimbing

Ketua

Anggota



Dr. Hermawan, S.IP, M.Si
NIP.197204052003121001



Nurjati Widodo, S.AP, M.AP
NIP. 83012903110275

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Kamis
 Tanggal : 18 Juli 2019
 Jam : 12:00-13:00 WIB
 Skripsi atas nama: Roziana Ayu Maulida
 Judul : Efektivitas Pelayanan Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk)

dan dinyatakan

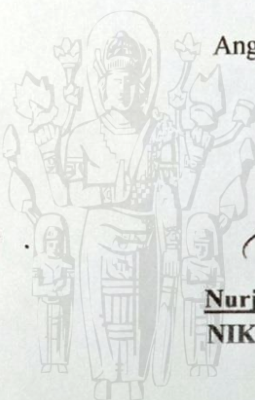
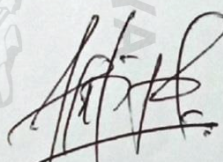
LULUS
MAJELIS PENGUJI

Ketua Pembimbing

Anggota Komisi Pembimbing



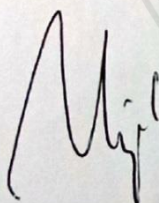
Dr. Hermawan, S.IP., M. Si
NIP. 197204052003121001

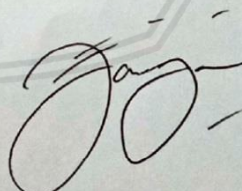
Nurjati Widodo, S. AP., M. AP
NIK. 201201 830129 1 001

Penguji I

Penguji II



Dr. M.R Khairul Muluk, S.Sos., M.Si
NIP. 197105101998031004



Taufik Akbar Al Fajri S.S., M.Pd
NIK. 2013048612041001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi yang berjudul **"Efektivitas Pelayanan Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk)"** tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku (UU No. 20 Tahun 2003, Pasal 20 dan Pasal 25 ayat 2).

Malang, 2 Juli 2019



Roziana Ayu Maulida
NIM. 155030101111079

RINGKASAN

Roziana Ayu Maulida, 2019. **Efektivitas Pelayanan Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk)**. Skripsi. 1) Dr. Hermawan, S.IP,M.Si, 2) Nurjati Widodo, S.AP, M.AP.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah seperti PTSP diharapkan dapat berjalan efektif sehingga masyarakat dapat langsung mendapat dampaknya. Secara umum konsep efektivitas merupakan konsep untuk mengukur produktivitas, menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Pelayanan ini ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat dengan sistem Online Single Submission (OSS). Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis pengaruh efektivitas layanan terhadap kepuasan masyarakat dan seberapa besar pengaruh efektivitas layanan terhadap kepuasan masyarakat.

Penelitian ini menggunakan model kuantitatif dengan metode pengumpulan data dan uji regresi linier sederhana untuk menguji efektivitas pelayanan satu pintu dan kepuasan masyarakat. Total responden adalah 24 responden sebagai pengguna pelayanan publik PTSP baik secara offline maupun online di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. Uji instrumen penelitian terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas. Analisis data menggunakan statistik deksriptif dengan menguji variabel efektivitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Temuan menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk relatif tinggi atau baik. Berdasarkan uji regresi linier dan uji instrumen efektivitas memiliki pengaruh besar terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Penelitian ini megharapkan agar DPMPTSP memberikan sosialisasi terkait *Online Sinlge Submission* (OSS) secara rutin 3 bulan sekali.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Online Single Submission (OSS), Kepuasan Masyarakat.

SUMMARY

Roziana Ayu Maulida, 2019. **Effectiveness of One Stop Services on Community Satisfaction (Study at Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Nganjuk)**. 1) Dr. Hermawan, S.IP, M.Si, 2) Nurjati Widodo, S.AP, M.AP.

Public services provided by the government such as PTSP are expected to run effectively so that the community can immediately get an impact. In general, the concept of effectiveness is a concept to measure productivity, showing how far a goal has been achieved in advance. This service is intended to provide satisfaction to the community with the Online Single Submission (OSS) system. This research purposes was to analyze the effect of service effectiveness on community satisfaction and how much effect of service effectiveness on community satisfaction.

This study uses a quantitative model with data collection methods and simple linear regression tests to test the effectiveness of one-door service and community satisfaction. The total respondents were 24 respondents as users of PTSP public services both offline and online at the Nganjuk Regency Investment and Integrated One-Stop Service. The research instrument test consisted of validity and reliability tests. Data analysis using descriptive statistics by testing the variable effectiveness of service and community satisfaction.

The findings show that the effectiveness of the One Stop service in the Nganjuk Regency Investment and Integrated One-Stop Service is relatively good or good. Based on linear regression test and effectiveness test instrument has a big effect on the level of community satisfaction. This research recommend that DPMPTSP will provide regular socialization regarding Online Single Submission (OSS) every 3 months.

Keywords: Service Effectiveness, Online Single Submission (OSS), Community Satisfaction.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Puji syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"Efektivitas Pelayanan Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Nganjuk)"**. Penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S1) dalam bidang administrasi publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi.
2. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA., Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik.
3. Bapak Dr. Fadhillah Amin, M.AP., Ph.D selaku Ketua Prodi Jurusan Ilmu Administrasi Publik.
4. Bapak Dr. Hermawan S.IP., M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah berkenan memberikan bimbingan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.
5. Bapak Nurjati Widodo S.AP., M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang

telah berkenan memberikan bimbingan skripsi sehingga dapat terselesaikan dengan baik.

6. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat selama masa perkuliahan.
7. Seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk dan seluruh responden yang telah membantu saya melancarkan penelitian untuk mengumpulkan data.
8. Kedua orang tua, Bapak Drs. Aris Koentadi MM dan Ibu Nurul Chasanah SE serta tercinta tersayang selalu memberikan doa dan dukungan baik moral dan material, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan lancar.
9. Kakak dan adik saya tercinta Rischa Ayu Fathiya dan Muhammad Kurniaresa yang selalu memberikan doa, dukungan, dan semangat serta Sahabat perantauan saya, Ainnur, Indah, Febriana, Adisti, Muryati, Endah, Merita, Arina, Fachrizal, Kiky dan Hayu.
10. Seluruh teman-teman Program Studi Administrasi Publik yang telah mengisi hari-hari saya.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan karunia Nya kita dapat hidup dikehidupan yang indah ini. Puji syukur saya haturkan karena saya telah menyelesaikan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Alhamdulillah atas terselesaikannya skripsi ini yang berjudul **Efektivitas Pelayanan Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk)** Terima kasih pula kepada yang terhormat dosen pembimbing saya Bapak Dr. Hermawan S.IP, M.Si dan Bapak Nurjati Widodo S.AP, M.AP yang telah memberikan kesempatan dan bimbingannya kepada saya guna menyelesaikan skripsi ini.

Skripsi ini dibuat dengan berbagai pertimbangan dan beberapa bantuan dari berbagai pihak maupun sumber untuk membantu menyelesaikannya. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak dan pemilik sumber yang telah membantu dalam penyusunan skripsi saya ini. Saya menyadari bahwa masih banyak kekurangan yang mendasar pada skripsi saya. Oleh karena itu saya mengharapkan para pembaca skripsi saya untuk memberikan saran serta kritik yang dapat membangun kinerja saya.

Malang, 2 Juli 2019

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	12
C. Tujuan Penelitian.....	13
D. Manfaat Penelitian	13
E. Sistematika Pembahasan	14
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Administrasi Publik.....	17
B. Pemerintah Daerah	18
1. Pembagian Urusan	20
C. Konsep Pelayanan Publik	22
1. Pengertian Pelayanan Publik	22
2. Kualitas Pelayanan Publik	24
3. Standar Pelayanan Publik	27
D. Konsep Efektivitas Pelayanan Publik.....	30
1. Pengertian Efektivitas.....	30
2. Efektivitas Pelayanan Publik	32
E. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu	36
F. Konsep Kepuasan Masyarakat	38
1. Pengertian Kepuasan	38
2. Pengertian Masyarakat	38
3. Kepuasan Masyarakat.....	39
G. <i>Online Single Submission (OSS)</i>	42
H. Kerangka Pemikiran Penelitian	45
I. Hipotesis	47
 BAB III METODE PENELITIAN	
A. Jenis Penelitian	48
B. Lokasi Penelitian	48

C. Variabel dan Pengukuran.....	49
1. Variabel Penelitian.....	49
2. Definisi Operasional Variabel.....	53
3. Skala Pengukuran	54
D. Populasi dan Sampel.....	55
1. Populasi Penelitian.....	55
2. Sampel Penelitian.....	57
3. Teknik Pengambilan Sampel	57
E. Teknik Pengumpulan Data.....	59
1. Metode Pengumpulan Data.....	59
2. Instrumen Penelitian.....	61
F. Jenis dan Sumber Data.....	62
G. Metode Analisis Data.....	62
1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas	62
a. Uji Validitas	62
b. Uji Reliabilitas	64
2. Uji Asumsi Klasik	64
a. Uji Normalitas	65
b. Uji Heteroskedastisitas	65
H. Uji Hipotesis	67
1. Uji F	67
2. Uji t	67

BAB IV PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	69
1. Sejarah Perkembangan Kabupaten Nganjuk.....	69
2. Tugas Pokok dan Fungsi.....	74
a. Tugas Pokok	74
b. Struktur Organisasi	75
B. Gambaran Umum Responden	86
C. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penelitian	90
D. Hasil Uji Instrumen Penelitian.....	92
1. Hasil Uji Validitas	92
2. Hasil Uji Reliabilitas	93
E. Uji Asumsi Klasik.....	93
1. Hasil Uji Normalitas.....	93
2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	95
F. Analisis Regresi Linier Sederhana	95
G. Uji Hipotesis	96

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	101
B. Saran.....	101

DAFTAR PUSTAKA.....	103
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Tabel

2.1 Tabel Kerangka Pemikiran	46
3.1 Tabel Definisi Operasional dan Konseptual Variabel Efektivitas Pelayanan	50
3.2 Tabel Pemberian Skor Skala Likert.....	54
3.3 Tabel Jumlah Realisasi PMDN Tahun 2017-2018 Kab. Nganjuk	55
Tabel Klasifikasi Efektivitas Pelayanan Publik.....	91
Tabel Uji Reliabilitas Variabel X.	93
Tabel Uji Reliabilitas Variabel Y.	93
Tabel Hasil Uji Regresi Linier Sederhana.....	96
Tabel Hasil Uji F dan Uji t	97
Tabel Nilai Koefisien Determinasi (R Square).....	99

DAFTAR GAMBAR

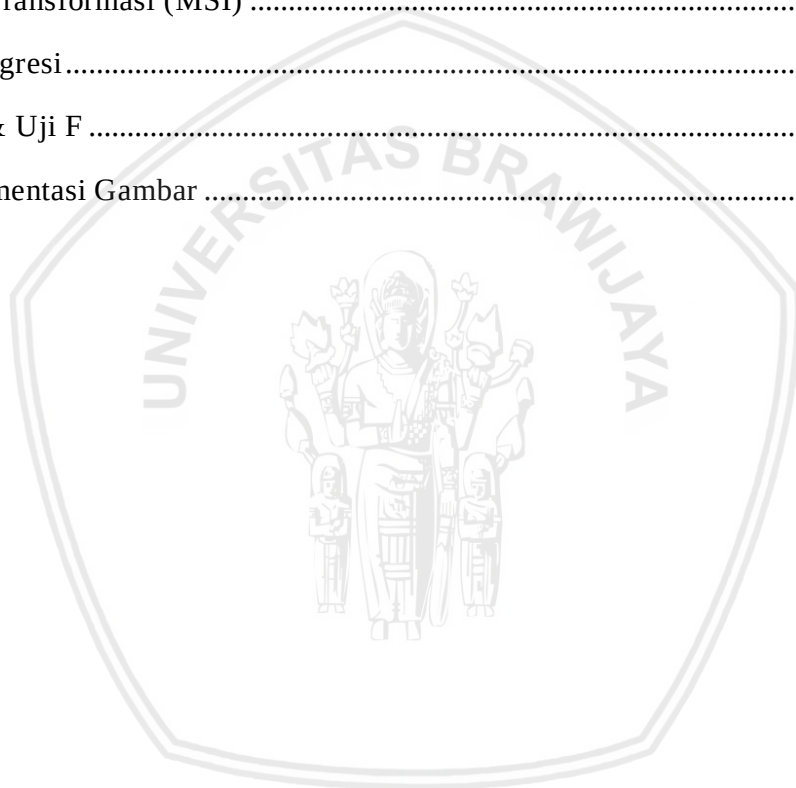
No.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 87
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia88
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan..... 89
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan 90



DAFTAR LAMPIRAN

No.		
1.	Kuisisioner Penelitian.....	107
2.	Uji Validitas	113
3.	Uji Reliabilitas.....	116
4.	Uji Asumsi Klasik.....	117
5.	Data Transformasi (MSI)	119
6.	Uji Regresi.....	120
7.	Uji t & Uji F	121
8.	Dokumentasi Gambar	122



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utililitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Segala tindakan atau kegiatan pelayanan yang dapat dilaksanakan oleh satu pihak ke pihak lain sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun sesuai ketentuan perundang-undangan (Kotler 2002; Mahmudi 2010).

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dan menciptakan kesejahteraan masyarakat agar kepuasan

masyarakat dapat tercapai. Kepuasan tersebut dapat dicapai dengan pemberian pelayanan yang berkualitas atau pelayanan prima yang tercermin dari transparansi yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti. Akuntabilitas yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Partisipatif yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat. Kesamaan hak yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan publik. Pelayanan publik diberikan oleh pemerintah.

Oleh karena itu pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Moenir, (2008: 27) mendefinisikan pelayanan adalah serangkaian kegiatan yang berlangsung secara rutin dan

berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Sedangkan Menurut Undang Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 1 menyebutkan "Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik." Penyelenggaraan pelayanan publik salah satunya berupa pelayanan satu pintu, dimana merupakan pelayanan yang ditujukan agar masyarakat tidak berbelit-belit dalam melakukan administratif.

Berlandaskan pemikiran terhadap permasalahan yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pengguna layanan sebagai upaya untuk memperbaiki berbagai kelemahan dan mengantisipasi kekurangan terhadap kualitas layanan publik khususnya bidang perizinan, pemerintah membentuk lembaga Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Yang bertujuan untuk memperbaiki iklim investasi untuk mendorong pertumbuhan ekonomi dan memberikan perhatian terhadap usaha mikro, kecil dan menengah.

Berdasarkan pengertian tersebut pelayanan dapat diartikan bahwa pelayanan merupakan kegiatan yang bersifat rutin dan berkesinambungan dalam masyarakat.

Peraturan Presiden pasal 1 ayat (4) No. 27 Tahun 2009 tentang PTSP menyebutkan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah penyelenggaraan suatu perizinan dan non perizinan yang mendapat pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. Aturan tersebut menegaskan bahwa setiap pemerintah daerah wajib melaksanakan pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu satu pintu dengan melakukan penyederhanaan terhadap waktu, prosedur, dan biaya, dalam rangka memenuhi hak-hak masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik yang murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau. Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang selanjutnya disingkat PTSP adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu.

According to Ali, etc. All. (2016, ICBJ, Vol. 6 No.1 p. 41) The existence of PTSP Center as a public service which issued the permit investments regardless of the consequences to provide the best service for its customers, investors, both from domestic as well as foreign direct investment.

Jika layanan yang diberikan berkualitas dan didukung oleh kemudahan akses diharapkan dapat memberikan kepuasan kepada investor dan

akhirnya memberi implikasi positif untuk citra PTSP Pusat. Oleh karena itu dalam menyederhanakan penyelenggaraan pelayanan berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu dan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Satu Pintu. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai berikut:

- (a) Pelayanan atas permohonan perizinan dan non perizinan dilakukan oleh PPTSP;
- (b) Percepatan waktu proses penyelesaian pelayanan tidak melebihi standar waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- (c) Kepastian biaya pelayanan tidak melebihi ketentuan yang telah ditetapkan dalam peraturan daerah;
- (d) Kejelasan prosedur pelayanan dapat ditelusuri dan diketahui setiap tahapan proses pemberian perizinan dan non perizinan sesuai dengan urutan prosedurnya;
- (e) Mengurangi berkas kelengkapan permohonan perizinan yang sama untuk dua atau lebih permohonan perizinan;
- (f) Pembebasan biaya perizinan bagi Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM);
- (g) Pemberian hak kepada masyarakat untuk memperoleh informasi dalam kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan.

Landasan penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu bagi berbagai pelayanan publik semakin kuat dengan ditetapkan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Sistem pelayanan terpadu satu pintu pada dasarnya sebagai alternatif untuk melakukan urusan perizinan. Selanjutnya Peraturan Presiden Nomor 97 tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu memperluas pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan tingkatan pemerintah termasuk bidang penanaman modal. Di dalam Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

- (a) memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat;
- (b) mendekatkan pelayanan kepada masyarakat;
- (c) memperpendek proses pelayanan;
- (d) mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- (e) memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Indonesia dibentuk berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 di bawah kendali Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM), lalu dilaksanakan mulai tahun 2015 di pusat BKPM. Dalam hal ini Badan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat menangani pelayanan yang terpusat pada satu badan sehingga tercipta koordinasi yang baik, memiliki integritas tinggi, dan profesionalitas yang tinggi. Oleh karena itu Badan Pelayanan

Perizinan Terpadu Satu Pintu mengupayakan peningkatan pelayanan publik untuk mengurangi keluhan dari masyarakat. Pelayanan publik ditingkatkan dengan cara meningkatkan kinerja SDM (Sumber Daya Manusia) dan juga sistem yang dipenuhi untuk mengurus penanaman modal. Pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu sudah semestinya memberikan pelayanan serta sistem yang sesuai atau bahkan melebihi standar dan tidak serumit pelayanan pada kantor pelayanan lain.

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah seperti PTSP diharapkan dapat berjalan efektif sehingga masyarakat dapat langsung mendapat dampaknya. Secara umum konsep efektivitas merupakan konsep untuk mengukur produktivitas, menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Kata efektif berasal dari bahasa Inggris “effective” yang artinya berhasil, sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Sejalan dengan arti kata tersebut, Robbins (dalam Tika, 2006 : 129) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang. Kemudian efektivitas menurut Siagian (2004 : 151) adalah pemanfaatan sumber daya, dana, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa dengan mutu tertentu tepat pada waktunya. Berdasarkan beberapa pendapat tersebut, menunjukkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran sampai sejauhmana organisasi dapat melaksanakan seluruh tugas-tugasnya dan mencapai semua sasaran atau tujuannya.

Menurut Sejathi (2011), efektivitas merupakan “ketepatangunaan, hasil guna, menunjang tujuan.” Soewarno Handayaniingrat dalam Ade Gunawan (2003:2) menyatakan bahwa : “Efektivitas merupakan pengukuran dalam arti terperincinya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Ali Muhidin (2009) juga menjelaskan bahwa: Efektivitas juga berhubungan dengan masalah bagaimana pencapaian tujuan atau hasil yang diperoleh, kegunaan atau manfaat dari hasil yang diperoleh, tingkat daya fungsi unsur atau komponen, serta masalah tingkat kepuasan pengguna/klien.

According to Peter Drucker (in MIHAIU, OPREANA, CRISTESCU 2010, p. 4) believes that "There is no efficiency without effectiveness, because it is more important to do well what you have proposed (the effectiveness) than do well something else that was not necessarily concerned".

Berdasarkan definisi-definisi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan ketepatangunaan suatu program untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Jadi secara umum ada pandangan bahwa efektivitas organisasi dimaksudkan atau dapat didefinisikan dalam batas-batas tingkat pencapaian tujuan organisasi. Efektivitas organisasi menurut Sedarmayanti (2009) sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha mencapai tujuan/sasaran. Hall dalam Tangkilisan (2005) mengartikan bahwa dengan tingkat sejauh mana suatu organisasi merealisasikan tujuannya, semua konsep tersebut hanya menunjukan pada pencapaian tujuan organisasi, sedangkan bagaimana cara mencapainya tidak dibahas. Sedangkan Tangkilisan (2005) sendiri mengartikan efektivitas organisasi

menyangkut dua aspek, yaitu tujuan organisasi dan pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan tersebut.

Melihat dari uraian mengenai efektivitas, organisasi dan efektivitas organisasi diatas, peneliti menyimpulkan bahwa efektivitas organisasi lebih dapat digunakan sebagai ukuran untuk melihat tercapai atau tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan. Apabila hal ini dikaitkan dengan masalah kerja pegawai, maka efektivitas dapat dipandang sebagai ukuran sampai sejauh mana para pegawai atau karyawan dapat melaksanakan seluruh pekerjaannya dalam rangka membantu organisasi mencapai sasaran atau tujuannya. Efektivitas merupakan suatu kegiatan atau tugas pokok yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara memaksimalkan tujuan agar sasaran yang dicapai dapat dinilai tepat dan positif. Efektivitas memiliki hubungan erat dengan kepuasan masyarakat yaitu dengan meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dapat berhasil dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu merupakan sebuah upaya pemerintah dalam mempermudah perizinan dan investasi. Hal ini menjadikan adanya investasi, dapat membuka lapangan pekerjaan baru serta meningkatkan kesejahteraan warga negara. Dalam penyelenggaraannya dibutuhkan manajemen yang tepat agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas. Peran serta pemerintah dalam melakukan perubahan merupakan sebuah insiatif yang bagus untuk

perbaikan kualitas pelayanan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) diharapkan menjadi Badan yang dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dalam penanaman modal untuk memulai suatu usaha. Tujuan pemerintah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik agar terwujudnya kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan atau lebih baik dari pelayanan yang ditetapkan.

According to Oliver (in Marknesis 2009), "Consumer satisfaction is feeling happy or disappointed that someone obtained from comparing the performance (or outcome) products that are perceived with expectations."

Kepuasan masyarakat sendiri menjadi salah satu indikator penitng bagaimana suatu badan dinilai keberhasilannya dalam melayani masyarakat atau publik karena masyarakat publik adalah konsumen dari produk yang dihasilkan. Masyarakat sudah mengerti bahwa mendapatkan pelayanan prima adalah salah satu hak dari masyarakat. Masyarakat mempunyai peranan penting sebagai konsumen yang seharusnya dilayani dengan sepenuh hati sehingga masyarakat merasa puas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kesadaran masyarakat sudah meningkat dengan adanya pelayanan publik tersebut. Pemerintah sebagai penyedia pelayanan publik bertanggung jawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Sebagian masyarakat ada yang pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh dan kecewa terhadap pelayanan yang diberikan.

Seiring dengan perkembangan zaman dan teknologi saat ini, membawa pengaruh yang cukup besar dalam peningkatan kepuasan masyarakat. Salah satu Badan Perizinan Pelayanan Terpadu yang tengah meningkatkan kepuasan masyarakat dan pelayanan publik yaitu Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Nganjuk. Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Nganjuk terdapat beberapa prosedur yang harus dilakukan guna menyelesaikan perizinan dan investasi. Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Nganjuk memiliki program online untuk memudahkan akses bagi para masyarakat untuk lebih mudah lagi mengakses sarana yang ada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu tersebut. Program online yang dinamai dengan *Online Single Submission* (OSS) tersebut sedikit demi sedikit mengatasi antrean izin offline yang selama ini menjadi keluhan masyarakat, namun tidak sedikit masyarakat yang masih menggunakan sistem antrean.

Sistem perizinan online yang dianggap mampu mengurangi sistem antrean secara konvensional ini di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Nganjuk dapat diakses dengan cara daftar akun dan login serta menggunakan *user-ID*. Setelah itu pendaftar akan mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB). Oleh karena itu, peneliti akan membahas efektivitas pelayanan yang diberikan DPMPSTP baik secara online maupun konvensional yang merupakan unsur pelaksanaan

pemerintahan guna mencapai kepuasan masyarakat yang salah satunya menggunakan sistem online.

Dari berbagai penjelasan diatas, dalam rangka efektivitas pelayanan dengan melihat kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk, pemerintah Kabupaten Nganjuk perlu mengadakan penilaian berkala secara riil sehingga dapat mengatasi permasalahan tersebut. Berdasarkan pemaparan diatas peneliti tertarik untuk meneliti **Efektivitas Pelayanan Terpadu Satu Pintu terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Nganjuk.** Dimana dalam melakukan penelitian tersebut akan menggali lebih dalam tentang bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap efektivitas pelayanan. Dengan demikian penelitian dilakukan dengan melihat pengukuran kepuasan masyarakat seperti di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Apakah terdapat pengaruh efektivitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk?

2. Seberapa besar pengaruh variabel efektivitas pelayanan publik (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mengidentifikasi adanya pengaruh efektivitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel efektifitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal Terpadu Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk.

D. Manfaat Penelitian

1. Secara Teoritis

- a. Menambah wawasan bagi peneliti pada khususnya dan masyarakat untuk mengenal efektivitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu.
- b. Sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti selanjutnya yang berkenan dengan analisis efektivitas pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2. Secara Praktis

- a. Sebagai masukan dan pertimbangan bagi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk dalam pelaksanaan efektivitas pelayanan perizinan sehingga akan menghasilkan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat.
- b. Menambah pengetahuan dan wawasan serta bahan perbandingan dengan masalah yang sama atau sebagai bahan referensi dan informasi bagi peneliti lain yang melakukan penelitian tema atau permasalahan yang sama.

E. Sistematika Pembahasan

Untuk mempermudah pembahasan maka peneliti menyusun sistematika pembahasan yaitu sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Adalah bab yang memuat latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika pembahasan. Latar belakang yang memuat tentang hal apa yang melatarbelakangi penulisan skripsi, rumusan masalah yang memuat tentang permasalahan yang diangkat tujuan dan manfaat penelitian yang memuat tentang penelitian ditujukan untuk berbagai hal dan manfaat yang didapatkan dari penelitian. Serta sistematika pembahasan yang memuat cara penulisan dan pembahasan yang ada pada bab 1 sampai dengan bab 5.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Di dalam bab ini dikemukakan teori-teori yang relevan dengan pokok permasalahan sehingga dapat mendukung dalam menganalisa dan mendeskripsikan data tentang analisis kepuasan masyarakat dalam kualitas pelayanan publik dibidang Pelayanan Perizinan dengan membahas Administrasi Publik, Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan Publik, Efektivitas Pelayanan Publik, dan Pemerintah Daerah.

BAB III : METODE PENELITIAN

Merupakan bab metode penelitian yang berisikan tentang jenis penelitian, lokasi penelitian, variabel dan skala pengukuran, populasi dan sampel, metode pengambilan sampel, sumber data, teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian, serta analisis data. Teknik pengumpulan data yang menggunakan rumus slovin serta metode analisis data yang terdiri dari Uji validitas, uji reliabilitas. Digunakan juga uji asumsi klasik berupa uji normalitas dan uji heteroskedastisitas serta uji regresi linier sederhana. Uji hipotesis yaitu berupa uji t dan uji F.

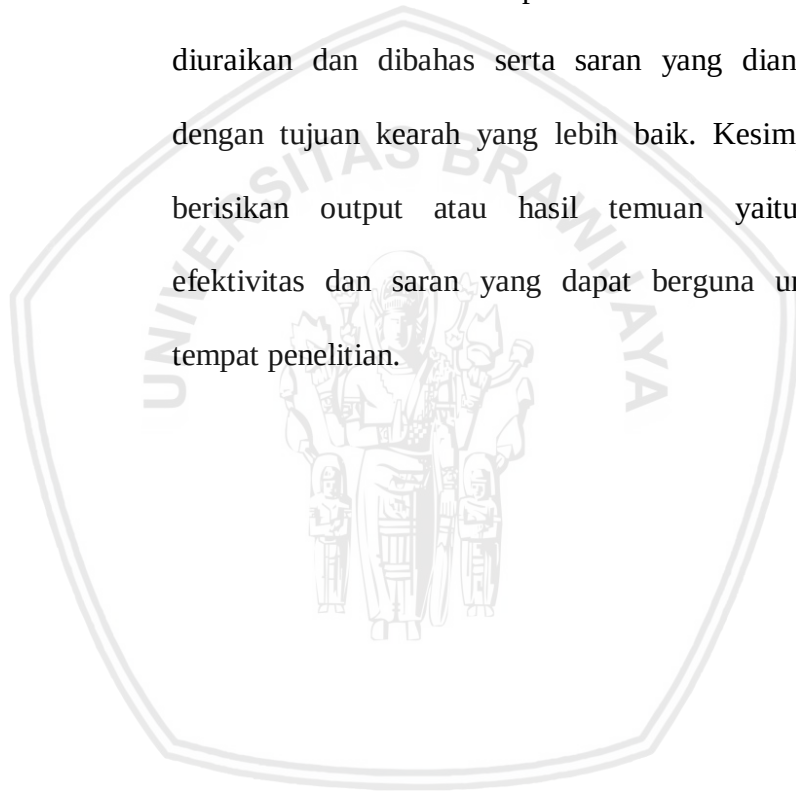
BAB IV : PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan yang memuat analisis data. Pembahasan yang berisikan tentang

hasil temuan dari tema skripsi yang telah diangkat dan hasil dari analisis data yang telah diuji dengan uji instrumen, uji asumsi klasik serta uji hipotesis yang telah dikaitkan dengan teori pembahasan.

BAB V : PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dari semua yang telah diuraikan dan dibahas serta saran yang dianggap perlu dengan tujuan kearah yang lebih baik. Kesimpulan yang berisikan output atau hasil temuan yaitu pengaruh efektivitas dan saran yang dapat berguna untuk lokasi tempat penelitian.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Adminstrasi Publik

Administrasi publik saat ini sangat erat hubungannya dengan kegiatan-kegiatan yang berkaitan dengan pemerintah atau organisasi. Menurut Sondang P. Siagian dalam buku Sistem Administrasi Negara Indonesia yang dikutip oleh Syafiie (2003) adalah sebagai berikut:

Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Gie (1980) administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu. Selanjutnya Peneliti akan mengemukakan pengertian Administrasi Negara menurut para ahli yang dikutip oleh Syafiie (2006:24) dalam buku Ilmu Administrasi Publik sebagai berikut:

Menurut Atmosudirjo (1982:272) dalam buku Administrasi dan Manajemen Umum mengatakan: “Administrasi Publik adalah administrasi dari negara sebagai organisasi dan administrasi yang mengejar tercapainya tujuan-tujuan yang bersifat kenegaraan.”

Menurut Nigro dan Nigro (2012) Administrasi Publik yaitu :

- a. Usaha kelompok yang bersifat kooperatif di lingkungan pemerintah
- b. Meliputi seluruh ketiga cabang pemerintah, eksekutif, yudikatif, legislatif serta pertalian diantara ketiganya
- c. Mempunyai peran penting dalam formulasi kebijaksanaan publik dan merupakan bagian proses politik
- d. Amat berbeda dengan administrasi privat
- e. Berhubungan erat dengan berbagai macam kelompok.

Kelompok privat dan individual dalam memberikan pelayanan publik. Dari definisi tersebut menjelaskan bahwa administrasi publik berhubungan dengan dua orang atau lebih yang bersifat dan membahas kenegaraan dalam suatu perjanjian untuk mengejar tujuan bersama di dalam suatu negara. Dari berbagai definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah serangkaian proses kegiatan yang dilakukan dua orang manusia atau kelompok untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan sebelumnya.

B. Pemerintah Daerah

Ketentuan Pasal 1 angka 5 Undang-Undang No. 32 tahun 2004 Tentang Pemertintah Daerah, Memberi Deferenasi bahwa Otonomi Daerah adalah hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan

setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Suatu daerah, disebut sebagai daerah otonom apabila memiliki atribut sebagai daerah;

- a. Mempunyai urusan tertentu yang disebut urusan rumah tangga daerah; urusan rumah tangga daerah ini merupakan urusan yang diserahkan oleh pemerintah pusat kepada daerah;
- b. Urusan rumah tangga daerah itu diatur dan diurus/ diselenggarakan atas inisiatif/prakarsa dan kebijaksanaan daerah itu sendiri;
- c. Untuk mengatur dan mengurus rumah tangga daerah tersebut, maka daerah memerlukan aparatur sendiri yang terpisah dari aparatur pemerintah pusat, yang mampu untuk menyelenggarakan urusan rumah tangganya sendiri dan
- d. Mempunyai sumber keuangan sendiri yang dapat menghasilkan pendapatan yang cukup bagi daerah, agar dapat membiayai segala kegiatan dalam rangka penyelenggaraan rumah tangga daerahnya.

Menurut Prof. Soepomo, bahwa otonomi daerah sebagai prinsip berarti menghormati kehidupan regional menurut riwayat, adat, dan sifat sediri-sendiri, dalam kadar Negara Kesatuan. Setiap daerah memiliki kebijakan masing-masing dalam mengatur daerahnya. Menurut Smith yang dikutip oleh Dharma Setyawan Salam bahwa faktor yang dapat memprediksi keberhasilan otonomi daerah adalah fungsi dan tugas pemerintahan, kemampuan penguatan pajak daerah, bidang tugas administrasi, jumlah pelimpahan kewenangan, besarnya

anggaran belanja, wilayah, ketergantungan keuangan, dan personil. Secara filosofi, penyelenggaraan otonomi daerah adalah bentuk pengakuan pemerintah pusat terhadap kemandirian masyarakat dan pemerintah kabupaten dan kota. Sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pemerintahan daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya, kecuali urusan pemerintah. Penyelenggaraan desentralisasi mempunyai syarat untuk membagi tugas antara pemerintah daerah dan pemerintah pusat.

1. Pembagian Urusan

Pembagian urusan antara pemerintah, pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota sebagai upaya mempertegas kewenangan masing-masing pemerintah. Berdasarkan pasal 6 Ayat (1 dan 2) Peraturan Pemerintah No. 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota, pemerintah yang menjadi kewenangan pemerintah daerah terdiri dari urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib terdiri dari :

- a) Pendidikan;
- b) Kesehatan;
- c) Lingkungan hidup;
- d) Pekerjaan umum;

- e) Penataan ruang;
- f) Perencanaan pembangunan;
- g) Perumahan;
- h) Kepemudaan dan olahraga;
- i) Penanaman modal;
- j) Koperasi dan usaha kecil dan menengah;
- k) Kependudukan dan catatan sipil;
- l) Ketenagakerjaan;
- m) Ketahanan pangan;
- n) Pemberdayaan perempuan dan perlindungan anak;
- o) Keluarga berencana dan keluarga sejahtera;
- p) Perhubungan;
- q) Komunikasi dan informatika;
- r) Pertanahan;
- s) Kesatuan bangsa dan politik dalam negeri;
- t) Otonomi daerah, pemerintahan umum, administrasi keuangan daerah, perangkat daerah, kepegawaian, dan pertanian;
- u) Pemberdayaan masyarakat dan desa;

- v) Sosial;
- w) Kebudayaan;
- x) Statistik;
- y) Kearsipan; dan
- z) Perpustakaan.

Berdasarkan pembagian urusan diatas, menjelaskan batasan kewenangan dan tugas pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten dan pemerintah kota, sehingga tidak ada tumpang tindih antar pemerintah dalam penyelenggaraan otonomi daerah.

C. Konsep Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Dalam konteks pelayanan publik menurut Moenir (Kurniawan 2005 : 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan oranglain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aperatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat. Pelayanan Publik menurut Sinambela dkk (2010:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki

setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Departemen Dalam Negeri (Pelayanan Terpadu Satu Pintu, 2004) pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan definisi pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan barang dan jasa. Secara ideal persyaratan teori administrasi yang menyangkut pelayanan publik antara lain :

1. Harus mampu menyatakan sesuatu yang berarti dan bermakna yang dapat diterapkan pada situasi kehidupan nyata dalam masyarakat (kontekstual).
2. Harus mampu menyajikan suatu perspektif kedepan.
3. Harus dapat mendorong lahirnya cara-cara atau metode baru dalam situasi dan kondisi yang berbeda.
4. Teori administrasi yang sudah ada harus dapat merupakan dasar untuk mengembangkan teori administrasi lainnya, khususnya pelayanan publik.
5. Harus dapat membantu pemakainya untuk menjelaskan dan meramalkan fenomena yang dihadapi.
6. Bersifat multi disipliner dan multi dimensional (komprehensif).

Sedangkan menurut UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam Kemenpan No. 63 Tahun 2003 pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Berdasarkan definisi di atas, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

2. Kualitas Pelayanan Publik

Pemberian penilaian pada kualitas pelayanan publik bukanlah hal yang mudah khususnya mengenai peningkatan pelayanan publik. Kualitas merupakan kata yang menyandang arti relative karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan tersebut telah terpenuhi berarti kualitas dapat dikatakan baik. Menurut Tjiptono (1995) yang dikutip dalam Hardiansyah (2011:40) adalah: (1) Keseuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan Berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan

setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Menurut Goetsch dan Davis dalam Hardiyansyah (2011:36), menyatakan bahwa:

Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan.

Dikemukakan oleh Trigono dalam Herdiyansyah (2011:94) bahwa dalam pelayanan yang terbaik yaitu:

Melayani setiap saat, secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seseorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan pada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal atas pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan masyarakat.

Melalui penelitian yang dilakukan oleh "Parasuraman, Zeithmal, dan Bary (Tjiptono, 2000:72) terdapat lima faktor utama di dalam melihat kualitas jasa yang dipersepsikan konsumen yaitu:

- (a) Wujud atau bukti langsung (tangibility), yaitu dimensi yang mengukur aspek fisik dari suatu layanan, antara lain kelengkapan fasilitas fisik, peralatan, dan tampilan para karyawan.

(b) Keandalan (reliability), yaitu dimensi yang mengukur kehandalan suatu layanan, berupa sebesar keakuratan perusahaan dalam memberi layanan, pemenuhan janji karyawan.

(c) Keresponsifan atau daya tanggap (responsiveness), yaitu dimensi yang mengukur kecepatan layanan kepada pelanggan.

(d) Keyakinan atau jaminan (assurance), yaitu dimensi yang mengukur kemampuan perusahaan (khususnya para staf) untuk menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

(e) Empati (empathy), yaitu dimensi yang mengukur kemampuan produsen (khususnya para staf) dalam mengetahui kebutuhan para pelanggan secara pribadi.

Pemberian pelayanan publik menjadi tolok ukur suatu negara dikatakan gagal atau berhasil dengan baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya disini mepaparkan beberapa penjelasan mengenai pengertian pelayanan publik. Menurut Brady dan Conin dijelaskan bahwa "kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara kenyataan atas pelayanan yang diterima dengan harapan atas pelayanan yang ingin diterima" (Afrial, 2009, h.88). dari beberapa pengertian diatas dapat dipahami bahwa masyarakat memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan publik dengan pengalaman yang diterima dan pelayanan yang mereka dapatkan selama mendapatkan pelayanan administratif. Konsep kualitas pelayanan menjadi ukuran keberhasilan

suatu organisasi dalam penyediaan pelayanan publik baik sektor bisnis maupun sektor publik. Dalam penyelenggaraan mengenai pelayanan publik, pemerintah dalam Undang-Undang pelayanan publik Nomor 25 Tahun 2009 mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Ruang lingkup tersebut antara lain: (a) ruang lingkup pelayanan publik, (b) sistem pelayanan terpadu, (c) pedoman penyusunan standar pelayanan, (d) proporsi akses dan kategori kelompok masyarakat dalam pelayanan berjenjang, dan (e) pengikutsertaan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 telah merumuskan apa saja yang menjadi asas, prinsip, standar pelayanan publik. Di Indonesia kualitas pelayanan telah menjadi sorotan karena mempunyai citra buruk di kalangan masyarakat.

3. Standar Pelayanan Publik

Menurut Permenpan Nomor 15 tahun 2014 standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Dalam penyusunan, penetapan, dan penerepan standar pelayanan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

(a) Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara.

(b) Partisipatif.

Penyusunan Standar Pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

(c) Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan.

(d) Berkelanjutan.

Standar pelayanan harus terus-menerus dilakukan perbaikan sebagai upaya peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik memiliki acuan serta pengaturan dalam kegiatan pelaksanaan kegiatan pelayanan publik sesuai dengan kewenangannya. Tujuan dari

pedoman ini untuk mendorong terwujudnya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan menilai pemberian kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat. Asas pelayanan publik diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 tahun 2003, asas pelayanan publik antara lain:

(a) Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

(b) Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

(c) Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerimapelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.

(d) Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

D. Konsep Efektivitas Pelayanan Publik

1. Pengertian Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Efektivitas bisa diartikan sebagai sesuatu yang dapat mencapai tujuan maksimal seperti yang diharapkan. Menurut Bungkaes (2013:45) Efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan. Dalam artian efektivitas merupakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi mencapai tujuan yang ditetapkan. Dalam pengertian teoritis atau praktis, tidak ada persetujuan yang universal mengenai apa yang dimaksud dengan "Efektivitas". Bagaimanapun definisi efektivitas berkaitan engan pendekatan umum. Bila ditelusuri efektivitas berasal dari kata dasr efektif yang artinya : (1). Ada efeknya (pengaruhnya, akibatnya, kesannya) seperti: manjur;mujarab;mempan; (2). Penggunaan metode/cara, sarana/a;at dalam melaksanakan aktivitas sehingga berhasil guna

(mencapai hasil yang optimal). Menurut Dunn (2003:429) menyatakan bahwa: Efektivitas (*effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneternya. Sedangkan menurut Mahmudi (2005:92) mendefinisikan efektivitas merupakan hubungan antara *output* dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) *output* terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Pengertian lain menurut Susanto (2005:156), efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi. Sehingga efektivitas bisa diartikan sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang. Efektivitas memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Lebih lanjut menurut Kurniawan (2005:109) mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut: "Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya." Berdasarkan beberapa pendapat diatas mengenai efektivitas, dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh sasaran atau tujuan (kuantitas, kualitas dan waktu) yang telah dicapai oleh manajemen, yang mana target tersebut sudah ditentukan terlebih dahulu.

Hal ini menjelaskan bahwa efektivitas makin besar presentase sasaran atau tujuan yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

2. Efektivitas Pelayanan Publik

Efektivitas berasal dari kata efektif yang berarti terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki dalam sesuatu perbuatan (Ensiklopedi Administrasi, 1989:149). Efektif dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti dapat diartikan ketepatan penggunaan hasil guna atau menunjang tujuan. Pada substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak masyarakat raai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Jika pemerintahan merupakan organisasi terdepan yang berhubungan dengan pelayanan publik. Ada kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh Siagian (2008:77), yaitu :

- (a) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.

(b) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah "pada jalan" yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam mencapai tujuan organisasi.

(c) Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.

(d) Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.

(e) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman beritindak dan bekerja.

(f) Tersedianya sarana dan prasaran kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.

(g) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

(h) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurnamaka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Menurut Richards M. Steers dalam Tangkilisan (2005) mengungkapkan ada 3 indikator dalam efektivitas. Indikator efektivitas tersebut antara lain:

1. Pencapaian Tujuan

Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari 2 sub indikator, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target kongkret.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi atau komunikasi dan pengembangan konsep. Integrasi menyangkut proses sosialisasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri dengan lingkungannya. Berkaitan dengan kesesuaian pelaksanaan program dengan keadaan lapangan.

Menurut Barnard dalam Prawirosentono (2008: 27) yang mengatakan bahwa efektivitas adalah kondisi dinamis serangkaian proses pelaksanaan tugas dan fungsi pekerjaan sesuai dengan tujuan dan saranan kebijakan program yang telah ditetapkan, dengan definisi konseptual tersebut didapat dimensi kajian, yaitu dimensi efektivitas program.

Dimensi Efektivitas Program menjadi indikator antara lain (1) Kejelasan tujuan program; (2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan program; (3) Perumusan kebijakan program yang mantap; (4) Penyusunan program yang tepat; (5) Penyediaan sarana dan prasarana; (6) Efektivitas operasional program; (7) Efektivitas fungsional program; (8) Efektivitas tujuan program; (9) Efektivitas sasaran program; (10) Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program; dan (11) Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program.

Berdasarkan uraian diatas, efektivitas pelayanan publik dapat diartikan bahwa memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diterima dan apa yang diberikan harus setara atau bahkan jauh lebih dari capaian. Tujuan atau

pencapaian dari efektif sendiri dapat dilihat bagaimana tingkat respon kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.

E. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu perlu dibentuk Badan Pelayanan Terpadu di setiap daerah. Dalam Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 1 Tahun 2012 pasal 12 Tentang Penanaman Modal Bdan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bertujuan membantu penanaman modal dalm memperoleh kemudahan pelayanan, dan informasi mengenai penenman modal, dengan cara mempercepat, menyederhanakan pelayanan, dan meringankan atau menghilangkan biaya pengurusan perizinan dan non perizinan. Pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pasal 11 Tentang Sistem Pelayanan Terpadu meliputi: (1) Penyelenggara dapat menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu. (2) Penyelenggaraan sistem pelayanan terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilaksanakan di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah provinsi, pemerintah kabupaten/kota, dan/atau kecamatan. Sistem pelayanan terpadu diselenggarakan dengan tujuan:

- a. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat;
- b. Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat;
- c. Memperpendek proses pelayanan;

- d. Mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau; dan
- e. Memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Oleh karena itu dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 pasal 3 memaparkan Tentang Sasaran Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu: (a) Terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah transparan, pasti dan terjangkau; (b) Meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal menyatakan pelayanan ini harus menghasilkan mutu pelayanan prima yang diukur dengan indikator kecepatan, ketepatan, kesederhanaan, transparan dan kepastian hukum. Selanjutnya PTSP di bidang Penanaman Modal harus didukung ketersediaan:

- a. Sumber daya manusia yang profesional dan memiliki kompetensi yang handal;
- b. Tempat, sarana dan prasarana kerja, dan media informasi;
- c. Mekanisme kerja dalam bentuk petunjuk pelaksanaan PTSP di bidang Penanaman Modal yang jelas, mudah dipahami dan mudah diakses oleh penanam modal;
- d. Layanan pengaduan (*help desk*) Penanaman Modal;

e. SPIPISE.

F. Konsep Kepuasan Masyarakat

1. Pengertian Kepuasan

Menurut Supranto (1997: 23) kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Kepuasan masyarakat merupakan sikap masyarakat yang puas atau kecewa terhadap hasil dari pelayanan yang memuaskan atau mengecewakan yang dirasakan oleh masyarakat. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Selanjutnya menurut Lovelock dan Wright (2007:102) menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pascapembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan.

2. Pengertian Masyarakat

Para ilmuwan memberikan definisi yang berbeda-beda, maka menurut pakar sosiologi (Setiadi, 2013: 36):

1. Selo Soemardjan mengartikan masyarakat sebagai orang-orang yang hidup bersama dan menghasilkan kebudayaan.
2. Max Weber mengartikan masyarakat sebagai struktur atau aksi yang pada pokoknya ditentukan oleh harapan dan nilai-nilai yang dominan pada warganya.

Emil Durkheim mendefinisikan masyarakat sebagai kenyataan objektif individu-individu yang merupakan anggota-anggotanya.

Ada beberapa ciri-ciri kehidupan masyarakat menurut Soerjono Soekanto (1986: 27) antara lain:

1. Manusia yang hidup bersama-sama sekurang-kurangnya terdiri dari dua orang individu;
2. Bercampur atau bergaul dalam waktu yang cukup lama;
3. Menyadari kehidupan mereka merupakan satu kesatuan;
4. Merupakan sistem bersama yang menimbulkan kebudayaan sebagai akibat dari perasaan saling terkait antar satu dengan lainnya.

Masyarakat merupakan suatu kerumunan yang juga dapat dianggap sebagai salah satu indikator tercapainya suatu keberhasilan dalam pelayanan publik maupun swasta. Berdasarkan uraian diatas, dapat diambil kesimpulan bahwa masyarakat adalah sekelompok orang yang hidup bersama, berinteraksi dan membentuk kumpulan.

3. Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat didefinisikan sebagai suatu perasaan masyarakat setelah menerima pelayanan atau membandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja instansi atau organisasi tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan kecewa dan sebaliknya. Sehingga kepuasan masyarakat dapat

diartikan merupakan salah satu indikator berhasil atau gagal pelayanan publik yang diberikan. Menurut Lovelock dan Wright (2007:102) menyatakan bahwa, kepuasan adalah keadaan emosional, reaksi pascapembelian mereka, dapat berupa kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, kegembiraan dan kesenangan. Kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh perbandingan pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima, sehingga timbul reaksi emosional baik berupa kekecewaan, ketidakpuasan, kejengkelan, kegembiraan maupun kesenangan. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Kemenpan Rb) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat meliputi 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi atau penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan anatar penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, kehalian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

G. Online Single Submission (OSS)

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission* yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Semua pelaku usaha dengan karakteristik sebagai berikut:

- a. Berbentuk badan usaha maupun perorangan;
- b. Usaha mikro, kecil, menengah maupun besar;
- c. Usaha perorangan/badan usaha baik yang baru maupun yang sudah berdiri sebelum operasionalisasi OSS.

Usaha dengan modal yang seluruhnya berasal dari dalam negeri, maupun terdapat komposisi modal asing. Prosedur menggunakan OSS yaitu: 1. Membuat user-ID, 2. Log-in ke sistem OSS dengan menggunakan user-ID, 3. Mengisi data

untuk memperoleh Nomor Induk Berusaha (NIB), 4.a. Untuk usaha baru: melakukan proses untuk memperoleh izin dasar, izin usaha dan/atau izin komersial atau operasional, berikut dengan komitmennya.b. Untuk usaha yang telah berdiri: melanjutkan proses untuk memperoleh izin berusaha (izin usaha dan/atau komersial) baru yang belum dimiliki, memperpanjang izin berusaha yang sudah ada, mengembangkan usaha, mengubah dan/memperbarui data perusahaan. Persyaratan sebelum mengakses OSS yaitu: 1. Memiliki NIK dan menginputnya dalam proses pembuatan user-ID. Khusus untuk pelaku usaha berbentuk badan usaha, Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang dibutuhkan adalah NIK Penanggung Jawab Badan Usaha. *Online Single Submission* (OSS) ramai dibicarakan setelah keluarnya Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 pada bulan September 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Usaha. OSS adalah sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik dengan seluruh kementerian/lembaga (K/L) negara hingga pemerintah daerah (pemda) di Indonesia. OSS dimaksudkan untuk memangkas waktu dan birokrasi dalam proses perizinan usaha. Kebijakan ini diambil pemerintah sebagai upaya untuk meningkatkan perekonomian nasional melalui pertumbuhan dunia usaha yang selama ini mengeluhkan panjangnya waktu dan rantai birokrasi yang harus dilewati untuk memulai suatu usaha. Setelah pendaftaran di OSS berhasil, pelaku usaha akan mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB) atau Single Identity Number (SIN) dalam waktu maksimal satu jam di Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) tingkat pusat maupun daerah sesuai wilayah kewenangannya. NIB ini akan berlaku sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Angka Pengenal

Importir (API). Proses pendaftaran ini bahkan dapat dilakukan via perangkat elektronik genggam atau gadget melalui aplikasi berbasis Android/IOS. Dengan adanya OSS, pemohon tidak lagi harus mendatangi berbagai K/L atau organisasi perangkat daerah (OPD) untuk mengurus izin berlapis-lapis yang harus diperoleh satu per satu. OSS memungkinkan pelaku usaha untuk segera memulai proses produksinya secara simultan sembari melengkapi dokumen-dokumen teknis lainnya, sebut saja seperti izin lokasi, izin mendirikan bangunan, izin lingkungan, juga kewajiban lain seperti Standar Nasional Indonesia (SNI) yang semuanya diproses dengan sistem checklist. Sementara izin-izin usaha akan keluar dengan sendirinya alias otomatis.

OSS akan terintegrasi dengan Direktorat Jenderal Administrasi Hukum Umum Kementerian Hukum dan HAM, serta Direktorat Jenderal Pajak Kementerian Keuangan untuk mengeluarkan konfirmasi badan usaha dan Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Pelaku usaha hanya perlu membawa Akta Perusahaan dan mengisi formulir pada saat pendaftaran NIB di PTSP. Selain memberikan transparansi, OSS juga memberikan layanan pemantauan jalannya proses izin sehingga pemohon dengan mudah dapat melihat dimana proses izinnya terhenti sehingga bisa diketahui dengan segera permasalahan dan solusinya tanpa harus bertatap muka dengan pegawai K/L atau Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) di daerah. Bahkan OSS ini juga direncanakan bukan hanya sebagai sarana informasi tetapi juga untuk pengaduan dan keluhan.

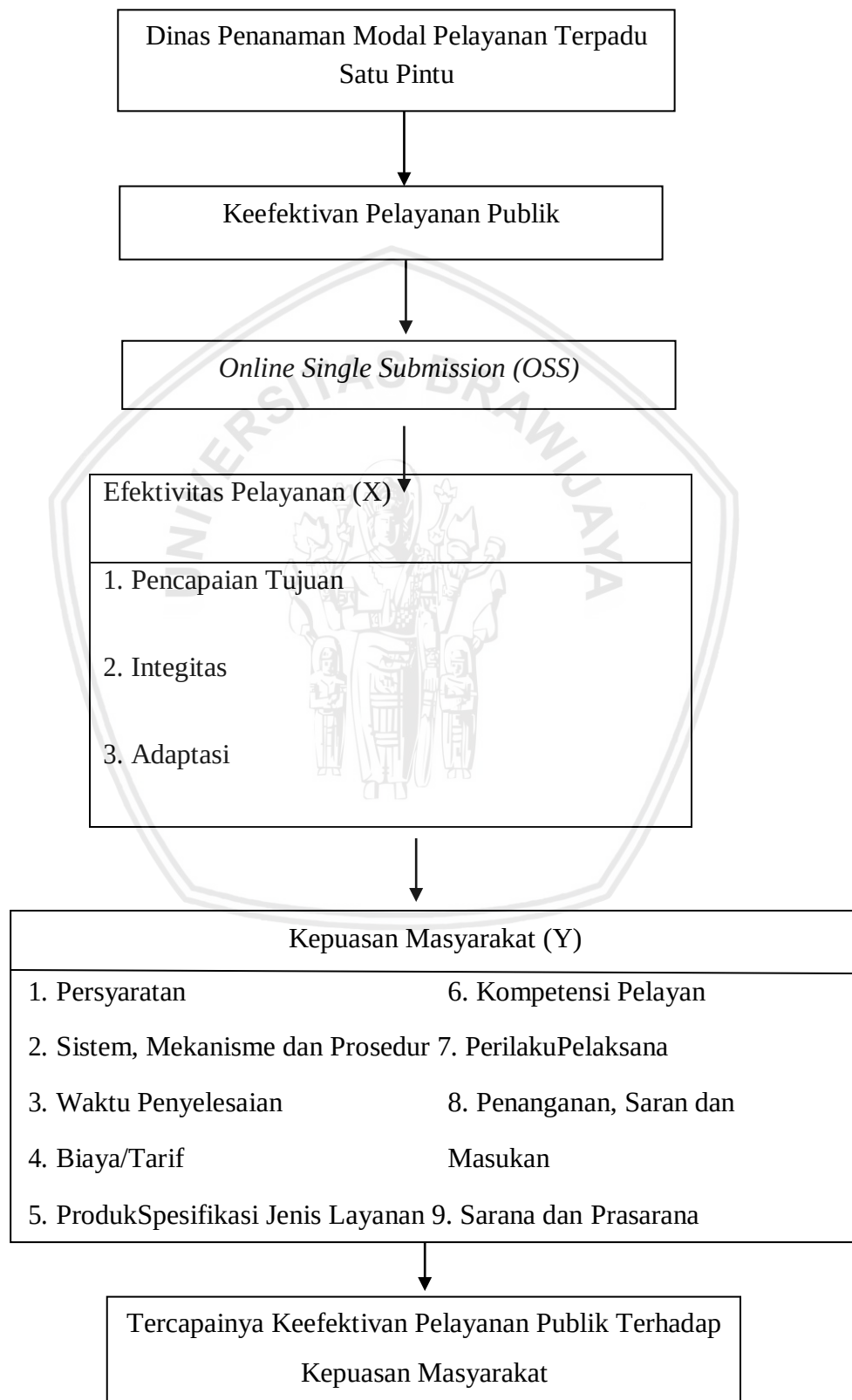
OSS sudah mulai diuji coba untuk tingkat pusat pada 4 Juni 2018 meski belum dirilis secara resmi. Layanan ini dapat diakses melalui oss.ekon.go.id. Penerapannya di daerah masih menunggu Peraturan Pemerintah dan persiapan terkait sarana-pra sarana, dan keberadaan Satuan Tugas (Satgas) untuk mengawalinya sebagaimana bunyi Perpres 91/2017. Menurut Kepala BKPM, pelaksanaan program ini secara menyeluruh di daerah masih akan dilakukan secara bertahap. Kemungkinan akan dipilah berdasarkan jenis investasi dan jumlah daerah yang ikut melaksanakannya.

H. Kerangka Pemikiran Penelitian

Tingkat Kepuasan masyarakat pada pelayanan publik khususnya penanaman modal menjadikan pemerintah dituntut untuk lebih meningkatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. Pada awalnya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu membuat sistem online yang bertujuan untuk mengefektifkan pelayanan pada dinas terkait. Namun di sisi lain, masyarakat masih banyak yang kurang memahami tentang penanaman modal secara online.

Pada penelitian ini kepuasan masyarakat termasuk dalam variabel dependen yaitu variabel terikat. Hal ini berarti kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel yang lainnya. Kepuasan masyarakat memiliki 2 indikator yaitu kesesuaian harapan dan

keefektivan pelayanan. Untuk lebih memperjelas kerangka pemikiran tersebut dapat dilihat dari bagan dibawah ini:



I. Hipotesis

Berdasarkan kerangka pemikiran diatas dapat disimpulkan bahwa diduga efektivitas pelayanan publik (X) memberi pengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y) dan diduga efektivitas pelayanan (X) mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat (Y) Sehingga variabel yang memberi pengaruh yaitu efektivitas pelayanan yang dilakukan.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian deksriptif dengan pendekatan kuantitatif karena penelitian ini menjelaskan pengaruh antar variabel. Sehingga dalam penelitian ini didalamnya dapat mengetahui pengaruh antar variabel efektivitas, variabel pelayanan publik terhadap variabel kepuasan masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, seperti yang dijelaskan oleh Sugiyono (2010:8) yaitu metode penelitian yang dilandaskan pada filsafat positivism, yang digunakan untuk peneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan menguji hipotesis yang telah ditentukan.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini terletak di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Nganjuk. Penelitian akan dilakukan selama 1 bulan mulai dari bulan Februari sampai Maret 2019. Penentuan lokasi penelitian menggunakan metode *purposive* karena metode ini merupakan suatu metode dengan penentuan lokasi secara sengaja dan penuh pertimbangan tertentu. Penentuan lokasi penelitian ini dikarenakan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kantor yang melayani perizinan, penanaman modal, serta

investasi yang menggunakan sistem online yaitu *Online Single Submission* (OSS) dan sejauh ini belum ada penelitian di lokasi tersebut.

C. Variabel dan Pengukuran

Penelitian memerlukan suatu pemahaman mengenai konsep permasalahan penelitian tersebut, karena di dalam konsep akan ada perumusan hubungan teoritis.

1. Variabel Penelitian

Variabel adalah seluruh komponen yang akan digunakan dalam penelitian agar mendapatkan suatu hasil sesuai yang diinginkan. Menurut Sugiyono (2008:60) variabel adalah segala sesuatu yang berbentuk apa saja yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari sehingga diperoleh informasi tentang hal tersebut, kemudian diatrik kesimpulannya.

Di penelitian ini ada 2 (dua) variabel yang digunakan, yaitu:

- a. Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel lainnya. Menurut Gendro Wiyono (2011:31) variabel dependen adalah variabel yang dipengaruhi oleh variabel independen, sering juga disebut variabel terikat. Dalam Permodelan Persamaan Struktural atau SEM (*Structural Equation Modeling*) variabel ini disebut dengan variabel endogen. Dalam penelitian ini variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat.

- b. Sedangkan variabel independen atau variabel bebas adalah variabel yang memengaruhi atau menjadi sebab terjadinya perubahan terhadap variabel dependen. Variabel ini sering juga disebut dengan variabel stimulus, *predictor*, *antecedent*, atau disebut juga variabel bebas. Dalam penelitian ini variabel bebasnya adalah efektivitas dan pelayanan publik yang akan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Variabel dalam penelitian ini (X) adalah efektivitas pelayanan. Sedangkan (Y) adalah kepuasan masyarakat.

Berdasarkan pemaparan diatas, untuk lebih jelasnya ditunjukkan pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.1 Definisi Konseptual dan Operasional Variabel Efektivitas Pelayanan

Konsep	Variabel	Indikator	Item
Pelayanan Publik	Efektivitas Pelayanan	1. Pencapaian Tujuan	a. Kepuasan masyarakat dalam pelayanan di DPMPTSP merupakan prioritas. b. Peningkatan pelayanan yang memuaskan di DPMTPSP. c. Peningkatan investasi penanaman modal.

		2. Intregasi	a.Tingkat kemampuan DPMPTSP dalam mengadakan sosialisasi. b. DPMPTSP melakukan pelatihan penanaman modal kepada masyarakat. c. Melakukan promosi investasi dan kerjasama penanaman modal.
		3. Adaptasi	a. Kesesuaian pelaksanaan program DPMPTSP dengan keadaan lingkungan. b. Program pelayanan kepada masyarakat selalu dilakukan sesuai dengan kemauan masyarakat.
	Kepuasan Masyarakat	1. Persyaratan	a. Persyaratan pengajuan penanaman modal. b. Kemudahan persyaratan yang diajukan oleh DPMPTSP.
		2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur	a. Sistem, mekanisme dan prosedur yang ditetapkan oleh DPMPTSP. b. Sistem online dan offline yang disediakan DPMPTSP.

			c. Pelayanan cara kerja di DPMPTSP. d. Urutan atau tata cara yang ditetapkan DPMPTSP.
		3. Waktu Penyelesaian	a. Berapa jam atau hari yang diperlukan untuk menyelesaikan proses perizinan atau penanaman modal.
		4. Biaya/Tarif	a. Biaya yang diperlukan untuk penanaman modal atau perizinan.
		5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan	a. Perizinan via online menjadi produk DPMPTSP. b. Sistem online yang diterapkan DPMTSP.
		6. Kompetensi Pelayan	a. Kompetensi pelayan yang cekatan. b. Petugas pelayan yang menjamin keamanan data.
		7. Perilaku Pelaksana	a. Petugas DPMPTSP melayani masyarakat atau pemohon. b. Petugas DPMPTSP melayani dengan bertanggungjawab.
		8. Penanganan,	a. Petugas melakukan penanganan dengan

		Saran dan Masukan	cepat dan tepat. b. DPMPTSP menerima saran dari masyarakat. c. DPMPTSP memberi dan menerima masukan dari masyarakat/pelanggan.
		9. Sarana dan Prasarana	a. DPMPTSP menyediakan sarana kotak saran atau keluhan masyarakat. b. DPMPTSP menyediakan sarana SiPenTol atau sistem perizinan terpadu online. c. Website yang dikelola DPMPTSP mempunyai tampilan yang menarik. d. Pelayanan offline DPMPTSP.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2018

2. Definisi Operasional Variabel

- a. Efektivitas pelayanan adalah bahwa memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang diterima dan apa yang diberikan harus setara atau bahkan jauh lebih dari capaian.
- b. Kepuasan masyarakat adalah suatu perasaan masyarakat setelah menerima pelayanan atau membandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja

instansi atau organisasi tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan kecewa dan sebaliknya.

3. Skala Pengukuran

Skala pengukuran merupakan alat untuk menentukan jumlah jawaban. Penelitian ini menggunakan Skala pengukuran yaitu Skala Likert. Skala ini digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang tentang fenomenal sosial (Sugiyono, 2013: 93). Variabel dapat diukur dan dijabarkan dalam sebuah indikator variabel. Variabel akan diturunkan menjadi titik ukur untuk menyusun item-item yang berupa pertanyaan atau pernyataan. Ada 4 kriteria skor dalam penilaian masing-masing yang berkisar antara 4-1. Skor untuk tiap pertanyaan dapat dijabarkan seperti pada tabel dibawah ini:

Tabel 3.2 Pemberian Skor Skala Likert

No.	Jawaban	Kode	Skor
1.	Sangat Setuju	SS	4
2.	Setuju	S	3
3.	Tidak Setuju	TS	2
4.	Sangat Tidak Setuju	STS	1

D. Populasi dan Sampel

1. Populasi Penelitian

Populasi menurut Sugiyono (2013:80) adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian diatrik kesimpulannya. Populasi pada penelitian ini adalah masyarakat yang meminta perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk.

Dasar pertimbangan pengambilan masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai populasi, adalah:

- a. Karena peneliti ingin mengetahui seberapa efektif pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.
- b. Pendekatan yang lebih mudah kepada masyarakat dengan cara memanfaatkan waktu yang ada pada saat berada di tempat.

Dibawah ini dapat disajikan data keseluruhan populasi masyarakat peminta perizinan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tabel dibawah sebagai berikut:

Tabel 3.3 JUMLAH REALISASI PMDN TAHUN 2017-2018 KABUPATEN NGANJUK

NO	BULAN	MIKRO	KECIL	MENENGAH	BESAR	JUMLAH
1.	Januari	-	45	3	-	48
2.	Februari	-	49	3	-	52

NO	BULAN	MIKRO	KECIL	MENENGAH	BESAR	JUMLAH
3.	Maret	-	69	-	1	70
4.	April	-	58	3	1	62
5.	Mei	-	61	1	-	62
6.	Juni	-	40	2	-	42
7.	Juli	-	36	1	-	37
8.	Agustus	-	60	-	-	60
9.	September	-	47	-	-	47
10.	Oktober	-	74	3	-	77
11.	November	-	31	2	1	34
12.	Desember	-	53	2	-	55
13.	Januari	-	40	-	-	40
14.	Februari	-	54	50	-	104
15.	Maret	-	60	3	-	63
16.	April	-	50	50	-	100
17.	Mei	-	50	3	-	53

18.	Juni	-	20	4	-	24
19.	Juli	-	60	8	-	68
20.	Agustus	-	60	9	-	69
21.	September	-	27	-	-	27
JUMLAH			1044	147	3	1194

Sumber Data: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk.

2. Sampel Penelitian

Sampel merupakan sebagian dari populasi yang diteliti dan menggeneralisasikannya dengan suatu populasi yang berlaku pendapat. Sampel juga bagian dari jumlah populasi, jika populasi besar dan peneliti tidak mungkin mempelajari semua populasi yang ada karena keterbatasan dana, tenaga dan waktu maka peneliti bisa menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu (Sugiyono, 2013:81). Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang akan diteliti (Arikunto, 2002:7). Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah masyarakat yang meminta izin pendirian bangunan atau usaha di Kabupaten Nganjuk.

3. Teknik Pengambilan Sampel

Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel *Stratified Sampling* karena metode ini termasuk dalam *probability* yang berarti setiap subyek dalam populasi memiliki peluang yang sama sudah diketahui untuk

terpilih menjadi sampel. Pada metode ini sampel dipilih berdasarkan populasi yang sudah diketahui sebelumnya. Dengan demikian peneliti dapat memperkirakan besarnya error dalam pengambilan sampel (*sampling error*). Salah satu metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus Slovin (Sevilla etc. All, 2007;182) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + n(e^2)}$$

n: Jumlah Sampel=1194

N: Jumlah Populasi=1194

e: Batas Toleransi Kesalahan (*error tolerance*)= 0,2

$$n = \frac{1194}{1 + 1194 (0,2)^2}$$

$$n = \frac{1194}{1 + 1194 (0,04)}$$

$$n = \frac{1194}{1 + 47,76}$$

$$n = \frac{1194}{48,76}$$

$$n = 24,487 \approx 24$$

Dari hasil rumus diatas, jumlah masyarakat penanam modal yang akan diteliti di Badan Perizinan Pelayanan Terpadu Kabupaten Nganjuk meliputi masyarakat pemohon perizinan adalah 1194 orang. Sehingga jumlah sampel yang didapat adalah 24 orang. Dalam pengambilan sampel menggunakan

stratified sampling yaitu pengambilan sampel dengan cara sampel yang telah diketahui.

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat tentang efektivitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, pada penelitian ini peneliti menggunakan instrumen pengumpulan data berupa kuesioner (angket). Instrumen ini dipilih dalam pengumpulan data menurut Hadi (2009:157) bahwa angket dapat memperoleh dan mewakili laporan tentang diri sendiri (*self report*) dari para responden.

Dijelaskan oleh Sugiyono (2013:142) bahwa kuesioner (angket) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

1. Metode Pengumpulan Data

1. Kuesioner (Angket)

Kuesioner adalah teknik pengumpulan data dengan cara memberikan pertanyaan-pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawab. Kuesioner dapat berupa pertanyaan/pernyataan tertutup maupun terbuka dapat diberikan langsung maupun lewat media internet. Jika penelitian dilakukan dengan lingkup yang tidak begitu luas, maka angket tidak akan membutuhkan waktu yang lama untuk penelitian.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengambilan data dengan cara penelitian yang dilakukan dapat berupa ikut kegiatan secara langsung di Badan Perizinan Terpadu. Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2015: 145) mengemukakan bahwa, observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis. Teknik observasi digunakan untuk meneliti tentang perilaku manusia, proses kerja, gejala-gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu besar.

3. Dokumentasi

Dokumentasi digunakan untuk memperoleh data sekunder dan mengetahui lapangan secara langsung dengan menyalin data yang relevan atau mengutip serta mengambil gambar untuk data penelitian skripsi ini.

4. Studi Literatur

Teknik pengambilan data studi literatur merupakan cara yang digunakan dengan mempelajari buku, jurnal dan skripsi, penelitian terdahulu, penelitian ilmiah dan dari situs-situs internet yang berhubungan dengan penelitian ini. Teknik ini bertujuan untuk mengemukakan beberapa teori yang relevan dengan penelitian.

2. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengumpulkan atau memperoleh data dalam melakukan suatu penelitian. Menurut Sugiyono (2013:146) instrumen penelitian adalah suatu alat yang digunakan untuk mengukur fenomena alam maupun sosial yang diamati. Secara spesifik semua fenomena ini disebut variabel penelitian. Sedangkan menurut Sanjaya (2011:84), instrumen penelitian adalah alat yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi penelitian. Oleh karena itu peneliti menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini. Metode angket atau kuesioner menurut Arikunto (2006:151) angket adalah pernyataan tertulis yang digunakan untuk memperoleh informasi dari responden dalam arti laporan tentang pribadi atau hal-hal yang ia ketahui. Kuesioner diberikan kepada para responden yang sedang menggunakan pelayanan perizinan dan penanaman modal di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk mengisi jawaban dari pertanyaan-pertanyaan sesuai data yang dibutuhkan. Hasil kuesioner akan diolah dan digambarkan dengan angka-angka, tabel-tabel dan uraian hasil penelitian. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini dimaksudkan untuk menghasilkan data yang akurat yaitu dengan menggunakan skala Guttman. Menurut Sugiyono (2015:165) Skala Likert adalah alat yang digunakan untuk mengembangkan instrumen yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang atau sekelompok orang terhadap potensi dan

permasalahan suatu objek, rancangan suatu produk, proses membuat produk dan produk yang telah dikembangkan atau diciptakan.

F. Jenis dan Sumber Data Penelitian

Penelitian ini menggunakan dua jenis data yaitu data primer dan data sekunder seperti berikut ini :

1. Data Primer merupakan data atau informasi yang diperoleh langsung dari narasumber atau responden penelitian. Pada penelitian ini, data diperoleh langsung dari hasil kuesioner dari Badan Perizinan Pelayanan Terpadu Kabupaten Nganjuk, Kepala Badan Perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, masyarakat penanam modal di Badan Perizinan Pelayanan Terpadu. Sumber data yang diperoleh yaitu tingkat kepuasan masyarakat, efektivitas pelayanan dan lain-lain.
2. Data Sekunder merupakan data yang bersifat tambahan atau sebagai data pendukung, melengkapi dan memperkuat penelitian yang diperoleh dari Badan Perizinan Pelayanan Terpadu Kabupaten Nganjuk, Badan Pusat Statistik (BPS), Buku, Jurnal serta penelitian terdahulu.

G. Metode Analisis Data

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

a. Uji Validitas

Validitas merupakan suatu instrumen yang valid atau sah pada umumnya mempunyai validitas yang tinggi dan sebaliknya, instrumen yang kurang valid memiliki validitas yang rendah (Arikunto, 2010:213). Instrumen penelitian yang kuat memiliki validitas yang tinggi, dan sebaliknya. Hal ini untuk mengukur kevalidan atau tidaknya suatu data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sebenarnya maka dilakukan uji kevalidan. Pengujian ini dilakukan dengan bantuan aplikasi *SPSS for windows*. Sehingga penguji validitas menurut Arikunto (2006: 170) rumus yang digunakan untuk peneliti untuk penelitian ini sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{n\sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{\{n\sum x^2 - (\sum x)^2\}\{n\sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Keterangan:

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya Sampel

x = Skor Item

y = Total skor variabel

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk (Ghozali, 2018: 45). Uji reliabilitas merupakan suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik (Arikunto, 2006: 178). Pengukuran yang memiliki reliabilitas tinggi disebut sebagai pengukuran yang reliabel. Uji Reliabilitas dapat dilakukan dengan menggunakan program *SPSS for windows*. Uji ini dilakukan untuk mengukur pengaruh variabel. Uji reliabilitas digunakan dengan rumus:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1} \right) \left(1 - \frac{\sum ab^2}{a^2 1} \right)$$

Keterangan:

α = Reliabilitas alat ukur

k = Jumlah indikator 1 pertanyaan

$\sum ab^2$ = Jumlah varians masing-masing indikator

$a^2 1$ = Varians Total

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik dilakukan untuk menguji apakah persamaan garis regresi yang diperoleh linier dan bisa digunakan untuk melakukan pengujian.

Uji asumsi klasik tersebut yaitu:

a. Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan untuk mengetahui apakah dalam model regresi yang ada, variabel terikat dan bebas memiliki distribusi normal (Ghozali, 2011). Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonal maka model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance residualsatu pengamatan ke pengamatan yang lain. Dalam hal ini terjadi korelasi antara faktor pengganggu dengan variabel penjelas. Model regresi yang baik adalah yang homokedastisitas atau tidak terjadi heteroskedastisitas (Ghozali, 2011). Untuk mendeteksi gejala heteroskedastisitas, salah satunya dapat menggunakan uji White yang menguji heteroskedastisitas dengan cara meregresikan residual kuadrat (u^2) dengan variabel bebas, variabel bebas kuadrat dan perkalian (interaksi) variabel bebas. Model terbatas dari heteroskedastisitas jika signifikan dari nilai t pada setiap variabel bebas lebih besar dari 0,05. Sedangkan jika signifikansi dari nilai t pada tiap variabel bebas lebih kecil dari 0,05 maka terjadi heteroskedastisitas.

Untuk menganalisis kuesioner dengan skala likert 4 poin, peneliti menggunakan interval kelas untuk memperjelas kategori skala dan

mempermudah dalam menganalisis tiap pertanyaan berdasarkan rata-rata yang didapat. Perhitungan interval kelas tersebut adalah sebagai berikut:

$$\text{Interval Kelas} = \frac{\text{Nilai tertinggi} - \text{Nilai terendah}}{\text{Jumlah Kelas}}$$

Standar Deviasi merupakan ukuran penyimpangan yang diperoleh dari akar kuadrat dari rata-rata jumlah kuadrat deviasi antara masing-masing nilai dengan rata-ratanya. Secara sistematis dinyatakan sebagai berikut :

Menurut Nawari (2010), analisis regresi adalah suatu metode sederhana untuk melakukan investigasi tentang hubungan fungsional di antara beberapa variabel. Hubungan antara beberapa variabel tersebut diwujudkan dalam suatu model matematis. Model regresi, variabel dibedakan menjadi dua bagian, yaitu variabel respons (*response*) atau biasa juga disebut variabel bergantung (*dependent variable*) serta variabel *explonary* atau bisa juga disebut variabel penduga (*predictor variable*) atau disebut juga variabel bebas (*independent variable*) yaitu efektivitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Nganjuk. Adapun bentuk persamaan regresi linier berganda yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

H. Uji Hipotesis

1. Uji F

Uji F pada dasarnya bertujuan untuk menguji kelayakan suatu model (Cooper & Schindler, 2006). Hipotesis nol (H_0) menyatakan bahwa semua variabel bebas yang dimasukkan dalam model tidak mempunyai pengaruh secara simultan terhadap variabel terikat, sedangkan H_1 menyatakan bahwa semua variabel bebas mempunyai pengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Kriteria pengujian adalah sebagai berikut: a. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H_0 ditolak, artinya model penelitian dinyatakan fit atau layak b. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$, maka H_0 diterima, yang berarti model penelitian dinyatakan tidak fit atau tidak layak

2. Uji t

Uji t digunakan untuk menghitung seberapa besar pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Nilai t statistik dapat dicari dengan rumus (Ghozali, 2011):

$$t_{hitung} = \frac{b_i}{S_{b_i}}$$

Keterangan :

b_i = koefisien regresi variabel

S_{b_i} = standar error koefisien regresi

Kriteria uji t adalah sebagai berikut :

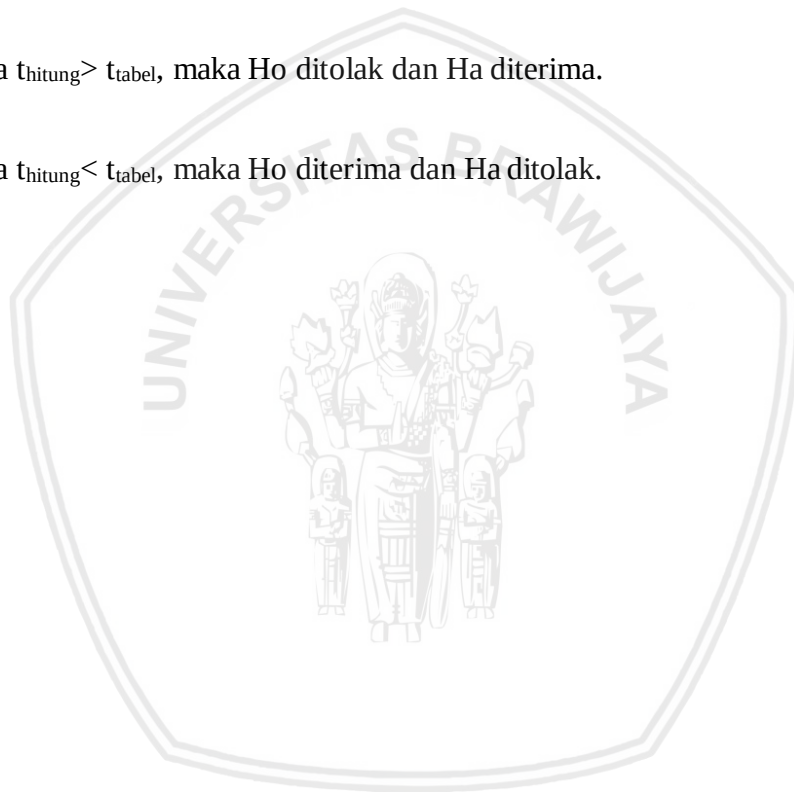
a. $H_0 : \beta = 0$ (tidak ada pengaruh antara variabel bebas terhadap variabel terikat)

$H_a : \beta_1 \neq 0$ (ada pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat)

b. Level of significant = 5% Kriteria pengujian dengan tingkat signifikansi 5% ditentukan sebagai berikut :

1. Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

2. Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_a ditolak.





BAB IV

PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Sejarah Perkembangan Kabupaten Nganjuk

Sejarah Kabupaten Nganjuk Jawa Timur Berbek, Cikal Bakal Kabupaten Nganjuk Kanjeng Raden Toemenggoeng Sosrokoesoemo I : Baca Akte Komisaris Daerah-daerah Keraton yang telah diambil alih oleh Residensi Kediri, yang ditandatangani di Semarang oleh Van Lawick Van Pabst. Dalam akte kolektif ini juga ditetapkan personalia pejabat-pejabat Kabupaten yang lain, seperti Patih, Mantrie, Jaksa, Mantri Wedono / Kepala Distrik, mantri Res dan Penghoeloe. Perjalanan sejarah keberadaan Kabupaten Berbek cikal bakal Kabupaten Nganjuk sekarang ini. Dikatakan cikal bakal karena ternyata kemudian bahwa alur Sejarah Kabupaten Nganjuk adalah berangkat dari keberadaan Kabupaten Berbek dibawah kepemimpinan Raden Toemenggoeng Sosrokoesoemo 1. Kapan tepatnya daerah Berbek mulai menjadi suatu daerah yang berstatus kabupaten, kiranya masih sulit diungkapkan. Namun dari silsilah keluarga dan catatan: Peninggalan Kepurbakalaan Kabupaten Nganjuk tulisan Drs. Subandi, dapat diketahui bahwa bupati Berbek yang pertama adalah KRT. Sosrokoesoemo 1 (terkenal dengan sebutan Kanjeng Jimat). Pada masa pemerintahanya dapat diselesaikan sebuah bangunan masjid yang bercorak hinduistis yang bernama masjid yoni Al Mubaarok. Terdapat sinengkalen huruf arab berbahasa jawa

yang berbunyi:Bagian depan : Ratu Pandito Tata Terus (1759) Bagian Bawah : Ratu Nitih Buto Murti(1758) Kanan/kiri: Ratu Pandito Tata Terus (1759) Belakang: Ratu Pandito Tata Terus (1759) Kanjeng Raden Toemenggoeng Sosrodirdjo. Setelah KRT Sosrokoesoemo meninggal dunia tahun 1760 (Leno Sarosa Pandito Iku), sebagai penggantinya adalah Kanjeng Raden Toemenggoeng Sosrodirdjo. Mendekati tahun 1811, Kabupaen Berbek pecah menjadi 2(dua), yaitu Kabupaten Berbek dan Kabupaten Godean. Sebagai bupati Godean adalah Raden Mas Toemenggoeng Sosronegoro II. Kanjeng Radeen Toemenggoeng Sosrokoesoemo II: Dalam perkembangan selanjutnya, sebagai tindak lanjut adalah perjanjian sepreh tahun 1830, yaitu adanya rencana penataan kembali daerah-daerah dibawah pengawasan dan kekuasaan Nederlandsch Gouverment,dengan SK 31 agustus 1830, ditetapkan bahwa Kabupaten Godean dinyatakan dicabut dan selanjutnya digabung dengan Kabupaten Berbek (yang terdekat).

Dengan akte Komisaris daerah-daerah Keraton yang telah diambil alih dan ditandatangani oleh Van Lawick Van Pabst tanggal 16 juni 1831 di Semarang, ditunjuk sebagai bupati Berbek adalah Kanjeng Raden Toemenggoeng Sosrokoesoemo II. Dari akte tersebut dapat diketahui bahwa Godean telah berubah statusnya menjadi Distrik Godean, yang bersama-sama dengan distrik Siwalan dan distrik Berbek menjadi bagian dari wilayah Kabupaten Berbek.Raden Ngabehi Pringgodikdo : KRT Sosrokoesoemo II (1830-1852) meninggal dunia tanggal 27 agustus 1852 karena menderita sakit paru-paru.yang ditunjuk sebagai penggantinya adalah Raden Ngabehi

Pringgodikdo, patih dari luar Kabupaten Ngrowo, yang bukan termasuk garis keturunan / keluarga dari KRT.Sosrokoesoemo II. Pilihan jatuh pada Pringgodikdo ini karena putra-putra dari KRT.Sosrokoesoemo II (Bupati yang telah meninggal) dianggap kurang mampu untuk menduduki jabatan bupati tersebut . Sedangkan Pringgodikdo dinilai lebih cakap dan berbudi pekerti yang baik, selain itu mempunyai pengalaman yang cukup daripada calon-calon lain yang diusulkan, sehingga dianggap mampu dan pantas untuk menggantikan KRT.

Sosrokoesoemo II almarhum.Pengangkatan Pringgodikdo sebagai bupati yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Gubernur Jendral Nederlandsch India di Batavia, tanggal 25 November 1852. selanjutnya, apabila disimak dari isi surat residen Kediri yang pertama, tanggal 20 September 1852 tentang pertimbangan-pertimbangan terhadap Pringgodikdo untuk diangkat menjadi Bupati Berbek adalah sebagai berikut: Kabupaten Berbek penting sekali, juga sangat luas, yang meliputi delapan distrik diwilayahnya, dan berbatasan dengan residen Madiun, Soerabaja, rembang, sehingga Policie disana seharusnya waspada. Menurut Akte Komisaris daerah-daerah Kraton yang telah diambil alih tanggal 16 Juni 1831, bahwa dikabupaten Berbek terdapat 3(tiga) distrik, Kabupaten Nganjuk ada 2(dua) distrik dan Kabupaten Kertosono ada 3(tiga) distrik, sehingga jumlah keseluruhan ada 8(delapan) distrik, sama dengan yang disebutkan dalam SK di atas. Hal ini berarti sebelum KRT.Sosrokoesoemo II meninggal, telah terjadi suatu proses penghapusan Kabupaten Nganjuk dan Kabupaten

Kertosono yang meliputi distrik-distrik: Berbek, Goden, Siwalan (asli dari Kabupaten Berbek), Ngandjoek, Gemenggeng (berasal dari Kabupaten Ngandjoek), Kertosono, Waroe Djajeng, Lengkong (berasal dari Kabupaten Kertosono).Raden Ngabehi Soemowilojo Raden Ngabehi Pringgodikdo menjabat sebagai bupati Berbek lebih kurang 14 tahun, yaitu sampai dengan tahun 1866. setelah mangkat digantikan oleh Raden Ngabehi Soemowilojo, patih pada kadipaten Blitar dengan SK Gubernur Jendral Nederlandsch Indie tanggal 3 September 1866 No. 10.

Selanjutnya dengan SK Gubernur Jendral Nederlandsch Indie tanggal 21 oktober 1866 No.102 dia diberi gelar toemenggoeng dan diijinkan manamakan diri : Raden Ngabehi Soemowilojo.6. Radeen Toemenggoeng Sosrokoesoemo III:Raden Ngabehi Soemowilojo meninggal dunia tanggal 22 februari 1878. Untuk menduduki jabatan Bupati Berbek yang kosong tersebut telah diangkat Raden Mas Sosrokoesoemo III, Wedono dari Nederlandsch Indie tanggal 10 april 1878 No.9, menjadi Bupati Berbek. Bersama dengan itu diberikan totle jabatan: Toemenggoeng dan diijinkan menuliskan namanya Radeen Toemenggoeng Sosrokoesoemo. Pada masa pemerintahan Radeen Toemenggoeng Sosrokoesoemo III inilah terjadi suatu peristiwa yang amat penting bagi perjalanan sejarah pemerintahan di Nganjuk hingga sekarang ini. Peristiwa tersebut adalah adanya kepindahan tempat pusat pemerintahan dari kota Berbek menuju kota Nganjuk.

Mengenai hal boyongan ini akan diuraikan nanti.Raden Mas Toemenggoeng Sosro Hadikoesoemo :Pada tanggal 28 September 1900, RM.

Adipati Sosrokoesoemo III karena menderita sakit yang terus menerus sehingga terpaksa memberanikan diri mengajukan permohonan kepada Gubernur Jendral Nederlansch Indie untuk diberhentikan dengan hormat dari jabatan Negara dengan diberikan hak pensiun. Dan selanjutnya, memohon agar karirnya putra laki-laki tertuanya: Raden Mas Sosro Hadikoesoemo menggantikan jabatan sebagai Regent (Bupati) Berbek. Berdasarkan Besluit Gubernur Jendral nederlansch Indie tanggal 2 Maret 1901 No 10, Pemerintahan Hindia Belanda memberhentikan R.M. Adipati Sosrokoesoemo dan selanjutnya mengangkat raden Mas Sosro Hadikoesoemo sebagai Regent (Bupati) Berbek dan memberinya gelar Toemenggoeng dan mengizinkan menamakan dan menuliskan: Raden MAS Toemenggoeng Sosro Hadi Koesoemo. Satu hal penting yang perlu diperhatikan pada masa jabatan RMT. Sosro Hadi Koesoemo ini adalah mulai digunakan sebutan: Regentschap (Kabupaten) Nganjuk, yang pada waktu-waktu sebelumnya masih di sebut Afdelling Berbek (Kabupaten Berbek). Tentang hal ini dapat dilihat pada Regeering Almanak 1852-19420.

Berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 08 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah Dinas Penanaman Modal dan PTSP Terpadu Kabupaten Nganjuk yang telah dituangkan dalam Keputusan Bupati Nganjuk No.41 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas pokok dan fungsi Organisasi Perangkat Daerah.

2. Tugas Pokok dan Fungsi

a. Tugas Pokok

Tugas pokok Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Nganjuk yaitu: mempunyai tugas membantu Bupati dalam melaksanakan dan penyusunan penyelenggaraan kebijakan daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan secara terpadu untuk mensejahterakan masyarakat berpedoman pada prinsip koordinasi dan sinkronisasi Fungsi:

- a) Penyelenggaraan penyusunan program dan kebijakan dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- b) Meningkatkan investasi penanaman modal.
- c) Menyelenggarakan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- d) Menyelenggarakan koordinasi, sinkronisasi dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- e) Menyelenggarakan pengendalian, pengawasan, pemantauan, pembinaan dan evaluasi dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
- f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh bupati sesuai dengan tugas pokok fungsinya.

b. Struktur Organisasi

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Nganjuk merupakan Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Nganjuk sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi, dan Tata Kerja.

Dengan demikian untuk melaksanakan Tugas, Fungsi, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kabupaten Nganjuk tersebut, maka dijabarkan dalam bagan struktur organisasi sebagai berikut: Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan PTSP (DPMPTSP) Kabupaten Nganjuk terdiri dari:

1. Kepala Dinas
2. Sekretaris, membawahi:
 - a) Subag. Umum
 - b) Subag. Program Evaluasi dan Keuangan
3. Bidang Penanaman Modal
 - a. Seksi Perencanaan dan Pelatihan Penanaman Modal
 - b. Seksi Promosi, Kerjasama, data dan SIPM
4. Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 - a. Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha
 - b. Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi

5. Bidang Pengawasan /Pengendalian dan Evaluasi
 - a. Seksi Pengawasan dan Pengendalian Penanaman Modal
 - b. Seksi Regulasi Penanaman Modal

Secara visual Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal Dan PTSP dapat dilihat dalam bentuk diagram sebagai berikut:

Adapun tugas pokok masing-masing pejabat struktural adalah sebagai berikut:

I. Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah mempunyai tugas menyelenggarakan pembinaan kepada pegawai dilingkungannya, menyusun program dan kebijakan dibidang penanamna modal dan pelayanan terpadu satu pintu dengan berpedoman pada koordinasi, sinkronisasi, monitoring pengawasan, pengendalian dengan melakukan evaluasi dibidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, Kepala Dinas Penanaman Modal Dan PTSPdibantu oleh staf yang terbentuk dalam Susunan Organisasi Dan Tata Kerja sebagai berikut:

(1) Kepala Dinas, membawahi:

- a. Sekretariat;
- b. Bidang Penanaman Modal;

c. Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

d. Bidang Pengawasan/Pengendalian dan Evaluasi;

(2) Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

(3) Bidang-bidang masing-masing dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan PTSP.

II. SEKRETARIS

Sekretariat mempunyai tugas membantu kepala dinas melaksanakan pengelolaan urusan keuangan, kepegawaian, laporan, tata persuratan, perlengkapan dan rumah tangga.

Sekretariat mempunyai fungsi:

- a. pelaksanaan urusan keuangan.
- b. Pelaksanaan urusan kepegawaian
- c. Penyusun laporan
- d. Pelaksanaan urusan tata persuratan
- e. Pelaksanaan urusan perlengkapan dan rumah tangga
- f. Pengkoordinasian dan sinkronisasi penyusunan dan pelaksanaan program kegiatan

- g. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas Pekerjaan Umum Pengairan Daerah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

(1) Sekretariat, membawahi:

- a. Subbagian Umum.

- b. Subbagian Program Evaluasi dan Keuangan

1. Sub Bagian Umum mempunyai tugas

- a. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan dan ketatalaksanaan;
- b. Melaksanakan urusan kerumahtanggaan, perlengkapan dan keprotokolan;
- c. Melaksanakan pelayanan administrasi kepegawaian
- d. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan sekretaris sesuai dengan tugasnya.

2. Sub Bagian Keuangan dan Program Evaluasi

- a. Menyiapkan bahan dan data untuk penyusunan anggaran
- b. Menyusun rencana anggaran (RKA dan DPA)
- c. Melaksanakan tertib administrasi keuangan
- d. Menyusun laporan keuangan
- e. Melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi
- f. Melaksanakan penyusunan Renstra, SAKIP, LKPJ dan LPPD
- g. Melaksanakan penyusunan laporan program/kegiatan

- h. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh sekretaris sesuai dengan tugasnya.

III. BIDANG PENANAMAN MODAL

Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas menyusun dan melaksanakan rencana kerja dan program kegiatan tahunan, melaksanakan urusan dibidang perencanaan/pelatihan penanaman modal, promosi dan kerjasama penanaman modal, serta pengelolaan dan penyediaan data dan system informasi penanaman modal

Fungsi

- a. Menyusun rencana dan melaksanakan rencana kerja dan program kegiatan tahunan di bidang penanaman modal
 - b. Menyelenggarakan pelatihan penanaman modal
 - c. Menyelenggarakan promosi investasi dan kerja sama penanaman modal
 - d. Mengelola dan menyediakan data dan system informasi penanaman modal
 - e. Menyelenggarakan koordinasi dan sinkronisasi
 - f. Melaksanakan tugas tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan tugas pokok fungsinya
- 1. Seksi Perencanaan dan Pelatihan Penanaman Modal
 - a. Menyusun rencana dan program kerja tahunan.
 - b. Menyusun rencana umum penanaman modal dan rencana strategis bidang penanaman modal.

- c. Menyusun dan menetapkan kebijakan penanaman modal dengan tersedianya informasi dalam suatu dokumen berupa sector/bidang usaha unggulan, sekurang kurangnya 1 (satu) sector/bidang usaha per tahun, yang mencakup informasi peluang usaha antara lain : lokasi, ketersediaan lahan, kesesuaian RT RW, potensi pasar, perkiraan investasi dan bentuk dukungan lainnya.
- d. Melaksanakan koordinasi ditingkat provinsi dan pusat
- e. Menyusun, merumuskan dan persiapan usulan bidang usaha yang perlu dipertimbangkan tertutup
- f. Menyusun, merumuskan, dan persiapan usulan bidang usaha yang perlu dipertimbangkan dengan persyaratan
- g. Menyusun, merumuskan, dan persiapan usulan bidang usaha yang perlu dipertimbangkan mendapat prioritas tinggi
- h. Menyelenggarakan pelatihan dan sosialisasi kebijakan penanaman modal
- i. Menyiapkan materi pelatihan/sosialisasi kebijakan penanaman modal
- j. Menyusun dan menjadwalkan pelatihan/sosialisasi kebijakan penanaman modal
- k. Melaksanakan pelatihan dan sosialisasi kebijakan penanaman modal
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala bidang sesuai dengan bidang tugas pokok fungsinya

2. Seksi promosi, kerjasama, data dan system informasi penanaman modal

Seksi promosi, kerjasama, data dan system informasi penanaman modal, mempunyai tugas :

- a. Menyusun rencana dan program kerja tahunan
- b. Merencanakan kegiatan promosi dalam daerah, antar kabupaten/kota, dan antar provinsi
- c. Menyelenggarakan pameran, investment forum dan seminar investasi sejenisnya
- d. Mempersiapkan sarana dan prasarana promosi penanaman modal
- e. Memelihara sarana dan prasarana promosi
- f. Melaksanakan dan mengikuti penyelenggaraan promosi sesuai jadwal pameran, market sounding, investment forum dan seminar investasi
- g. Menyelenggarakan pelatihan dan sosialisasi pelatihan kebijakan penanaman modal
- h. Mempersiapkan materi pelatihan/sosialisasi pelatihan kebijakan penanaman modal
- i. Menyusun dan menetapkan jadwal pelatihan/sosialisasi kebijakan penanaman modal
- j. Melaksanakan pendataan jumlah UMKMK potensial yang akan dimitrakan

- k. Mencari pengusaha tingkat kabupaten/provinsi/nasional yang berminat melakukan kemitraan
- l. Menyelenggarakan fasilitas dalam rangka kerjasama kemitraan antara UMKMK tingkat kabupaten/kota dengan pengusaha tingkat provinsi dan nasional
- m. Mencari pengusaha yang berminat melakukan kemitraan (CSR)
- n. Menyelenggaraan kegiatan pembinaan temu usaha
- o. Melaksanakan pendataan pada perusahaan perusahaan PMA (Penanaman Modal Asing) dan PMDN (Penanaman Modal Dalam Negeri) bidang penanaman modal
- p. Melaksanakan pendataan dan menghimpun UMKMK (Usaha Micro, Kecil, Menengah dan Koperasi) bidang penanaman modal
- q. Menghimpun, mengolah, memelihara, menyimpan dan mengamankan data dimaksud
- r. Melakukan pengolahan dan menganalisa data yang tersajikan dalam bentuk dokumen dan atau laporan
- s. Menyajikan dan mengolah system pelayanan informasi dengan pemanfaatan internet/website
- t. Menyelenggarakan perangkat lunak dan perangkat keras/sarana dan prasarana penyelenggaraan informasi
- u. Mengikuti pelatihan terkait system pelayanan informasi dan pendataan penanaman modal

- v. Mengakses pendataan dan system pelayanan elektronik Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) dan Badan Penanaman Modal (BPM)
- w. Bertanggung jawab atas data, pelaporan dan system pelayanan informasi
- x. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi internal dan eksternal
- y. Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala bidang sesuai dengan bidang tugas pokok fungsinya.

IV. BIDANG PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Bidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas menyusun rencana program kerja tahunan dan menyelenggarakan pelayanan administrasi bidang Perizinan Usaha Dan Perizinan Non Usaha serta melakukan Tanda Daftar Perusahaan (TDP) dan Tanda Daftar Usaha (TDUP) dengan berpedoman pada koordinasi dan sinkronisasi.

Bidang Pelayanan terpadu satu pintu mempunyai fungsi:

- a. Menyusun rencana dan program kerja tahunan
- b. Menyelenggarakan pelayanan administrasi pelayanan perizinan usaha dan pelayanan perizinan non usaha
- c. Menyelenggarakan pelayanan Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- d. Menyelenggarakan Pelayanan Tanda Daftar Usaha (TDU)

- e. Menyusun dan melaksanakan mekanisme pelayanan perizinan usaha, pelayanan perizinan non usaha, tanda daftar perusahaan dan tanda daftar usaha
- f. Melaksanakan Koordinasi internal dan eksternal
- g. Membentuk Tim Tehnis dari SKPD terkait
- h. Menyelenggarakan Pemrosesan pelayanan administrasi hingga paripurna
- i. Melaksanakan pengawasan, evaluasi dan pengendalian perizinan
- j. Menyelenggarakan peningkatan kualitas pelayanan perizinan
- k. Menyelenggarakan sosialisasi
- l. Memberikan pelayanan pengaduan masyarakat
- m. Membentuk tim Teknis pengaduan
- n. Melaksanakan koordinasi internal dan eksternal
- o. Melaksanakan tugas tugas lain yang diberikan kepala dinas sesuai dengan tugas pokok fungsinya.

1) Seksi pelayanan izin Usaha dan non Usaha

Seksi Pelayanan Izin Usaha dan Izin Non Usaha Mempunyai tugas:

- a. Menyusun program / rencana kerja dan kegiatan di bidang pelayanan izin usaha, Izin Non Usaha , Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Tanda Daftar Usaha (TDU) dan Tanda Daftar Gudang (TDG)

- b. Menyusun dan melaksanakan mekanisme/tatacara kepengurusan izin usaha, non usaha, Tanda Daftar Perusahaan (TDP, Tanda Daftar Usaha (TDU) dan Tanda Daftar Gudang (TDG)
- c. Melakukan koordinasi dan sinkronisasi internal dan eksternal
- d. Membentuk tim teknis
- e. Melakukan verifikasi berkas permohonan
- f. Menyelenggarakan pelayanan administrasi
- g. Melakukan analisa permohonan izin yang di sampaikan untuk dapat dan perlunya dilakukan peninjauan lapangan terhadap usaha yang dimohonkan
- h. Menyelenggarakan kegiatan administrasi pemrosesan pelayanan
- i. Melaksanakan peninjauan lapangan (survey)
- j. Menyelenggarakan hasil pemrosesan hingga paripurna
- k. Melakukan monitoring dan pengawasan pelaksanaan izin dan Tanda Daftar
- l. Menyelenggarakan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
- m. Menyelenggarakan sosialisasi
- n. Melaksanakan tugas lain yang di berikan kepada bidang sesuai dengan bidang tugas pokok fungsinya.

2) Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi

Seksi Pengaduan dan Pelayanan Informasi mempunyai tugas:

- a. Menyusun program/rencana kerja dan kegiatan dibidang pengaduan dan pelayanan informasi

- b. Menyusun dan melaksanakan mekanisme/tata cara Pengaduan dan Pelayanan Informasi
- c. Melaksanakan koordinasi dan sinkronisasi
- d. Membentuk tim pengaduan
- e. Menerima dan menindaklanjuti pengaduan masyarakat
- f. Membantu dan memfasilitasi permasalahan
- g. Membuat berita acara hasil peninjauan lapangan hasil pengaduan
- h. Melaksanakan evaluasi dan analisa permasalahan
- i. Menyusun rekomendasi hasil berita acara
- j. Membantu dan memberikan informasi kepada masyarakat
- k. Melaksanakan sosialisasi bidang pelayanan perizinan melalui media cetak dan elektronik
- l. Melaksanakan tugas lain yang diberikan kepala bidang sesuai dengan tugas pokok fungsinya.

B. Gambaran Umum Responden

Kevalidan data identitas responden penting untuk diketahui guna menunjang penelitian. Responden dalam penelitian ini pada umumnya merupakan pengunjung Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan pengguna sistem online (OSS) yang diterapkan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. Responden tersebut dikelompokkan berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat

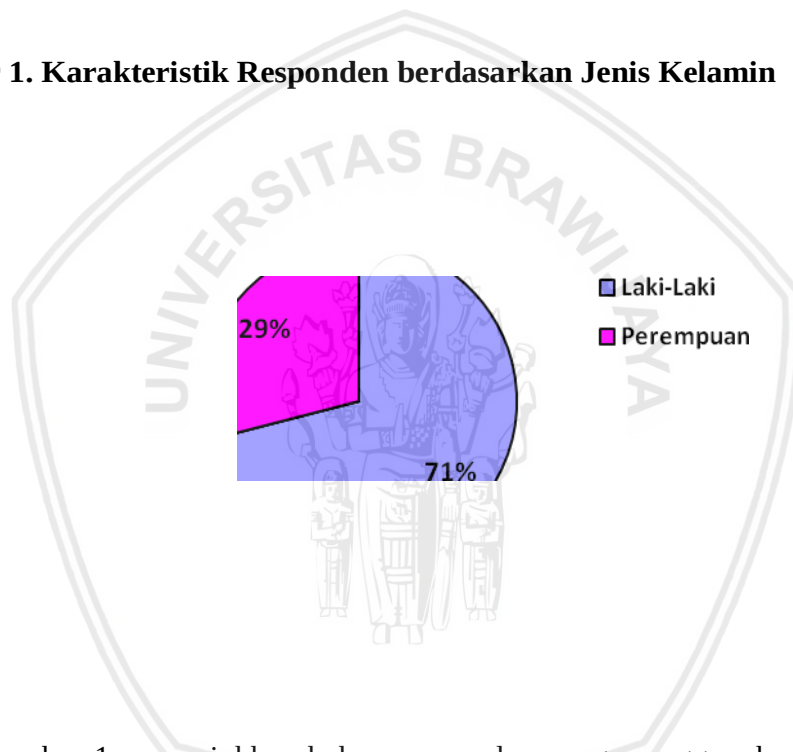
pendidikan, pekerjaan, pendapatan. Berikut ini beberapa tabel yang memberikan gambaran tentang responden

1. Gambaran Umum Responden Dinas Penanaman Modal Pelayanan

Terpadu Satu Pintu

a. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

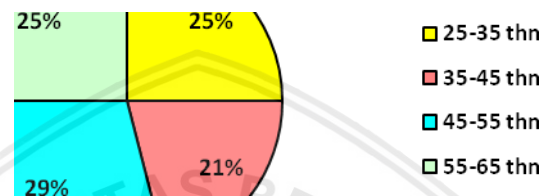
Gambar 1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



Gambar 1 menunjukkan bahwa responden yang menggunakan pelayanan penanaman modal di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dilihat dari jenis kelamin adalah laki-laki sebanyak 17 orang (71%) dan sebagian lagi perempuan sebanyak 7 orang (29%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna pelayanan penanaman modal baik online maupun offline di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk di dominasi oleh pengguna laki-laki yaitu sebesar 71%.

b. Responden Berdasarkan Usia

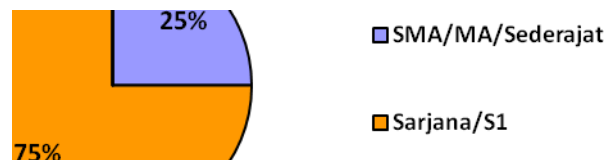
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia



Gambar 2 menunjukkan bahwa responden yang menggunakan pelayanan penanaman modal di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dilihat dari usia adalah usia antara 25-35 tahun sebanyak 6 orang (25%), usia antara 35-45 tahun sebanyak 5 orang (21%), usia antara 45-55 tahun sebanyak 7 orang (29%), dan usia antara 55-65 tahun sebanyak 6 orang (25%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna pelayanan penanaman modal baik online maupun offline di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk di dominasi oleh pengguna usia antara 45-55 tahun yaitu sebesar 29%.

c. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan



Gambar 3 menunjukkan bahwa responden yang menggunakan pelayanan penanaman modal di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dilihat dari tingkat pendidikan adalah responden lulusan SMA/Sederajat sebanyak 6 orang (25%) dan sebagian lagi responden lulusan Sarjana/S1 sebanyak 18 orang (75%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna pelayanan penanaman modal baik online maupun offline di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk di dominasi oleh pengguna yang berlulusan sarjana yaitu sebesar 75%.

d. Responden Berdasarkan Pendapatan

Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan



Gambar 4 menunjukkan bahwa responden yang menggunakan pelayanan penanaman modal di DPMPTSP Kabupaten Nganjuk dilihat dari pendapatan adalah responden yang memiliki pendapatan sebanyak 5 juta sampai 10 juta sebanyak 14 orang (58%) dan sebagian lagi responden yang memiliki pendapatan 15 juta sampai 20 juta sebanyak 10 orang (42%). Berdasarkan data tersebut dapat disimpulkan bahwa pengguna pelayanan penanaman modal baik online maupun offline di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk di dominasi oleh pengguna yang memiliki pendapatan 5 juta sampai 10 juta yaitu sebesar 58%.

C. Distribusi Jawaban Responden Mengenai Variabel Penelitian

Distribusi jawaban responden digunakan untuk mengetahui kecenderungan jawaban dari responden penelitian. Kuesioner dalam penelitian menggunakan skala likert 4 jenjang untuk menyatakan tanggapan dari responden terhadap butir-butir pertanyaan. Pernyataan pada kuesioner

yaitu sebanyak 8 butir pada variabel kepuasan masyarakat (Y), 22 butir pernyataan pada variabel efektivitas pelayanan publik (X). Adapun skala yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Sangat Setuju (SS) dengan nilai 4, Setuju (S) dengan nilai 3, Tidak Setuju (TS) dengan nilai 2, dan Sangat Tidak Setuju (STS) dengan nilai 1. Klasifikasi efektivitas pelayanan publik dibedakan berdasarkan kelompok penilaian sebagai berikut:

Tabel 4.1 Klasifikasi Penilaian Efektivitas Pelayanan Publik

Nilai	Keterangan
≤ 2	Tidak baik
$>2, \leq 3$	Baik
>3	Sangat baik

Sumber : Kuisioner diolah oleh peneliti

a. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

Distribusi jawaban responden terhadap kepuasan masyarakat yaitu lebih cenderung menyatakan setuju pada butir pernyataan pada variabel kepuasan masyarakat yang artinya sebagian besar pengguna pelayanan publik mengaku puas dengan pelayanan yang diberikan. Tanggapan responden dianggap sudah sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP. Pada butir pernyataan variabel kepuasan masyarakat (Y) memiliki nilai rata-rata 3,01. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa

variabel kepuasan masyarakat berada pada rentang ≤ 3 yang artinya termasuk dalam kategori baik.

b. Distribusi Jawaban Responden Terhadap Variabel Efektivitas Pelayanan Publik

Distribusi jawaban responden mengenai efektivitas pelayanan publik yaitu lebih cenderung menyatakan setuju pada butir pernyataan pada variabel efektivitas pelayanan publik yang artinya responden pengguna pelayanan publik sudah merasa sesuai dengan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP. Berdasarkan nilai rata-rata keseluruhan dari 24 responden, diperoleh penilaian tentang variabel efektivitas pelayanan publik dengan nilai rata-rata sebesar 2,74. Penilaian tersebut menunjukkan bahwa variabel efektivitas pelayanan publik berada pada rentang $>2, \geq 3$ yang artinya termasuk dalam kategori baik.

D. Hasil Uji Instrumen Penelitian

1. Hasil Uji Validitas

Validitas adalah pengukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan atau keabsahan suatu instrumen. Jadi validitas menekankan pada alat pengukur atau pengamatan. Pengujian terhadap validitas item menggunakan *Pearson Product Moment*. Kriteria pengujian validitas adalah jika nilai $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka butir pertanyaan valid dan sebaliknya jika $r_{hitung} < r_{tabel}$ maka butir pertanyaan tidak valid. Berdasarkan hasil uji validitas, diperoleh keseruan nilai $r_{hitung} > \text{Nilai } r_{tabel}$ taraf signifikansi 0,05 dengan jumlah $N=24$ adalah 0,3882.

2. Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas berarti keandalan atau konsistensi. Hal ini menunjukkan bahwa pengukuran atribut yang sama diulang akan memberikan hasil kondisi yang identik atau sangat mirip. Perdana (2016) jika nilai *Alpha Cronbach* $> r_{\text{tabel}}$, maka butir-butir instrumen penelitian tersebut reliabel atau dapat dipercaya. Uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan formula *Alpha Cronbach* dengan taraf nyata 5% dengan kriteria koefisien reliabilitasnya lebih dari 0,6 maka item pernyataan dinyatakan reliabel. Berikut hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada tabel:

Tabel 4.2 Uji Reliabilitas Variabel X

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Efektivitas Pelayanan (X)	0,738	Reliabel

Tabel 4.3 Uji Reliabilitas Variabel Y

Variabel	Alpha Cronbach	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,887	Reliabel

Sumber : kuesioner diolah oleh peneliti

Berdasarkan hasil uji reliabilitas keseluruhan nilai *cronbach alpha* $> 0,6$ maka item pernyataan dinyatakan reliabel dan instrumen penelitian layak untuk digunakan.

E. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik digunakan untuk menguji apakah di dalam model regresi terdapat penyimpangan atau masalah-masalah asumsi klasik. Uji asumsi

klasik yang digunakan pada penelitian ini meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji korelasi. Hasil uji asumsi klasik yaitu sebagai berikut:

1. Hasil Uji Normalitas

Uji normalitas digunakan apakah varian residual normal atau tidak. Menurut Perdana (2016) teknik yang dapat digunakan digunakan untuk menguji normalitas, antara lain uji *one sample kolmogorov-smirnov* dan dengan grafik. Apabila nilai Asymp. Sig. suatu variabel lebih besar dari *level of significant* 5% (> 0.050) maka variabel tersebut berdistribusi normal, sedangkan jika nilai Asymp. Sig. suatu variabel lebih kecil dari *level of significant* 5% (< 0.05) maka variabel tersebut tidak terdistribusi normal. Pengujian yang kedua yaitu menggunakan uji grafik, normal tidaknya suatu data dapat dideteksi juga lewat plot grafik histogram, jika bulatan pada pp plot mengikuti garis kenormalan data dan histogram membentuk kurva landai maka data berdistribusi normal.

Hasil uji normalitas menggunakan *one sample kolmogorov-smirnov test* diperoleh nilai signifikan sebesar $0,182 > 0,05$ maka dapat disimpulkan bahwa nilai residual tersebut berdistribusi normal. Syarat pengambilan keputusan yang lainnya yaitu menggunakan uji grafik yang menggunakan grafik histogram. Berdasarkan uji grafik pada Lampiran, data yang dianalisis berdistribusi normal karena histogram *standardized regression residual* membentuk kurva landai seperti loceng dan mengikuti garis diagonalnya. Berdasarkan uji normalitas, model regresi terdistribusi normal dan layak digunakan.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas digunakan untuk menguji apakah terdapat varian residual yang tidak sama pada semua pengamatan model regresi. Pengujian ini dilakukan dengan uji *scatter plot*. Cara mendeteksinya dilihat dari titi-titi yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y pada grafik *Scatterplot*. Menurut Denziana *et al.* (2014) pengambilan keputusan uji heteroskedastisitas yaitu dengan cara:

1. Jika pada hasil *scatterplot* membentuk pola tertentu, seperti titik-titik yang ada membentuk suatu pola tertentu yang teratur seperti gelombang melebar kemudian menyempit, maka terjadi heteroskedastisitas.
2. Jika tidak ada pola yang jelas, seperti titik-titik yang menyebar di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedastisitas.

Hasil uji heteroskedastisitas pada penelitian ini yang ditunjukkan pada *scatterplot* pada Lampiran, plot menyebar secara acak diatas ataupun dibawah angka nol (0) pada sumbu *regression studentized residual* dan tidak terdapat pola yang jelas. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pada model regresi yang terbentuk dinyatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas dan layak untuk digunakan.

F. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana merupakan metode pendekatan untuk hubungan antara satu variabel dependen dan satu variabel independen. Persamaan linier sederhana untuk menguji ada atau tidaknya pengaruh efektivitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan metode regresi linier sederhana.

Hasil penghitungan dari analisis regresi linier sederhana tersebut dapat terlihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.4 Hasil Uji Regresi Linier Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	28,698	6,470		4,436	,000		
Sumx	1,625	,295	,761	5,508	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: sumy

Berdasarkan hasil dari tabel diatas dapat disusun persamaan regresi linier sederhana sebagai berikut:

$$Y=28,698+1,625x$$

Dari persamaan regresi sederhana dapat dilihat bahwa dalam keadaan tetap atau konstan maka variabel dependen atau kepuasan masyarakat akan naik sebesar 28,698 dari semula. Nilai koefisien untuk variabel sebesar 1,625 ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan publik mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

G. Uji Hipotesis

Hipotesis adalah dugaan sementara berdasarkan rumusan masalah yang disusun. Uji hipotesis digunakan untuk menjawab hipotesis penelitian didasarkan analisis data.

a. Uji F dan Uji T

Berikut ini hasil uji hipotesis penelitian Uji F maupun Uji t:

Tabel 4.5 Hasil Uji F dan Uji t

Uji F (Simultan)	Uji t (Parsial)			
	Variabel	t _{hitung}	t _{tabel}	Sig
F _{hitung} = 30,339	Efektivitas Pelayanan Publik (X)	5,508	2,07	0,000
F _{tabel} = 4,30				
Sig=0,000				

Sumber : Data Primer Diolah, 2019

Berdasarkan Tabel 4.5 diperoleh hasil uji secara simultan dan parsial dengan pengambilan keputusan dan kesimpulan sebagai berikut :

1. Uji F

Uji F digunakan untuk menguji apakah variabel bebas secara simultan atau serempak berpengaruh terhadap variabel terikat. Berdasarkan Tabel 4.5 terdapat nilai F_{hitung}, F_{tabel} dan nilai signifikan. Pada tabel menunjukkan bahwa perolehan nilai sig 0,000 yang artinya <0,05 dan F_{hitung} sebesar 30,339> dari F_{tabel} 4,30 maka H₀ ditolak atau terdapat pengaruh antara efektivitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Dapat disimpulkan hipotesis pertama dapat dibuktikan bahwa efektivitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sesuai dengan teori Richard M. Steers dalam Tangkilisan (2005) bahwa efektivitas terdapat 3 indikator yaitu pencapaian tujuan, integrasi dan adaptasi di dalam teori tersebut pencapaian tujuan dipandang sebagai suatu proses agar

menjadi semakin terjamin diperlukan pertahapan, diperlukan adanya integrasi agar dapat mengukur tingkat kemampuan organisasi dalam mengadakan komunikasi menyangkut proses sosialisasi serta adaptasi guna organisasi dapat menyesuaikan dengan lingkungan sekitar.

Dalam proses komunikasi dengan lingkungan sekitar atau masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu turut serta memperkenalkan dan mensosialisasikan penggunaan OSS (*Online Single Submission*). Sehingga masyarakat lebih paham dengan penggunaan website tersebut guna memudahkan masyarakat dalam melakukan perizinan dan penanaman modal. Efektivitas pelayanan publik disini mempengaruhi kepuasan masyarakat dalam hal pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP.

2. Uji t (Besar Pengaruh)

Variabel yang mempunyai pengaruh besar dapat dilihat dari nilai t_{hitung} . Berdasarkan pada tabel 4.5 dapat dilihat nilai t_{hitung} dari variabel efektivitas pelayanan publik sebesar $5,508 > t_{tabel} 2,07$, maka hipotesis kedua dapat terbukti bahwa efektivitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Sesuai dengan Kemenpan Rb Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang mempunyai 9 indikator yaitu :

1. Persyaratan
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
3. Waktu Penyelesaian

4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan prasarana

Bahwa variabel kepuasan masyarakat dipengaruhi variabel efektivitas pelayanan publik dimana 9 indikator tersebut telah memenuhi keinginan masyarakat.

b. Koefisien Determinasi (Besar Pengaruh Variabel Efektivitas Pelayanan Publik (X) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Y))

Nilai koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besar pengaruh variabel efektivitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Berikut nilai koefisien determinasi:

Tabel 4.6 Tabel Nilai Koefisien determinasi (R Square)

Model Summary ^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761 ^a	,580	,561	6,107673

a. Predictors: (Constant), sumx

b. Dependent Variable: sumy

Berdasarkan hasil uji regresi diperoleh nilai R Square sebesar 0,580 yang artinya besar pengaruh efektivitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk sebesar 58% sedangkan sebesar 42% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian. Seperti pada teori Richard M Steers dalam Tangkilisan (2005) yaitu pencapaian tujuan yang mempunyai dua sub indikator kurun waktu dan sasaran. Sasaran yang dimaksud dalam teori tersebut berupa kepuasan masyarakat yang mana menjadi ukuran keberhasilan pelayanan publik. Teori Sedarmayanti (2009) sebagai tingkat keberhasilan organisasi dalam usaha mencapai tujuan/sasaran, tujuan atau sasaran di dalam teori ini mengenai tingkat kepuasan sehingga dapat dikatakan efektivitas pelayanan mempunyai pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penyajian data dan pembahasan yang telah diuraikan mengenai Efektivitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pengaruh efektivitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat
 - a. Berdasarkan hasil penelitian, efektivitas pelayanan publik memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. Menurut Peter Drucker (dalam MIHAIU, OPREANA, CRITESCU 2010, p.4) keefektifan merupakan hal penting dalam melakukan sesuatu atau mencapai sesuatu seperti efisiensi sampai dengan kepuasan masyarakat.
 - b. Efektivitas pelayanan publik memiliki besar pengaruh 58% terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk, sedangkan 42% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian.

B. Saran

Berdasarkan dari hasil penelitian yang telah diuraikan, maka peneliti memiliki saran bagi pihak-pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Nganjuk yaitu:

1. Diharapkan dapat menjaga efektivitas pelayanan, mengingat efektivitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Partisipasi kepuasan masyarakat berperan penting terhadap tingkat kenyamanan masyarakat dalam menggunakan jasa pelayanan publik serta meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi. Namun yang perlu diperhatikan adalah cara sosialisasi OSS (*Online Single Submission*) yang belum merata dan peneliti merekomendasikan melakukan sosialisasi 3 bulan sekali.
2. Melalui pelayanan online diharapkan para pelaksana pelayanan publik dapat menguasai alat penunjang agar masyarakat tidak kewalahan dalam penggunaannya. Kepada peneliti selanjutnya diharapkan dapat mengembangkan variabel penelitian selain yang disebutkan dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurahman, Maman. Sambas Ali Muhidin, Ating Somantri. 2011. *Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Pustaka Setia.
- Afrial J, R. Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan setelah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 16(2), 87-95.
- Agung, Kurniawan. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pamburuan.
- Ali, Hapzi., etc All. 2013. *One Stop Services: Quality of Service and Accessibility to the Investor Loyalty: The Investment Coordinating Board*. *International Journal of Business and Commerce*. Volume 6 (01): 41.
- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian (Suatu Pendekatan Praktik)*. Edisi Revisi VI. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bungkaes H.R, J. H. Posumah, Burhanuddin Kiyai. 2013. *Hubungan Efektivitas Pengelolaan Program Raskin dengan Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat di Desa Mamahan Kecamatan Gemeh Kabupaten Kepulauan Talaud*. *Acta Diurna* Vol. 2(2): 1-23.
- Chairudin, Moehhammad., etc All. 2017. High Performance is Not Always Directly Proportional to Service Quality: A Case of One-Stop Service of Sragen. *International Journal of Administrative Science & Organization*. Volume 24 (2): 79.
- Cooper, Donald R. & Schindler, Pamela S. 2006. *Metode Riset Bisnis*. Vol. 2, Edisi 9. Penerbit PT Media Global Edukasi. Jakarta. Kamaluddin, H. Ruslan
- Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk. 2019. *Renstra dan Struktur Organisasi Dinas*.
- Dunn, William N. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UGM Press.
- Fandy, Tjiptono. 2000. *Manajemen Jasa, Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andy Offset.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19*. Edisi 5. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 2*. Edisi 9. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gunawan, Ade. 2003. *Analisis Consumer Decision Model Untuk Pengukuran*

Efektivitas Periklanan. *Jurnal Ilmiah "Manajemen & Bisnis" Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi*.

Hadi, S. 2009. *Metodelogi Penelitian*. Yogyakarta: Andi Yogyakarta.

Haida, Achmad Nur., etc All. 2010. Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai Upaya Peningkatan Pelayanan Perizinan. *Jurnal Administrasi Publik*. Volume 1 (2): 132-138.

Hardianyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi (Kemenpan Rb) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran Edisi Mileniu, Jilid 1*. Jakarta: Prehallindo.

Kotler, dan Keller. 2012. *Manajemen Pemasaran, Edisi Kedua*. Jakarta: Erlangga.

Lovelock, Christoper. Wright, Lauren K. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: PT. Indeks.

Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.

Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN.

Moenir, A.S. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Nawari. 2010. *Analisis Regresi dengan MS Excel 2007 dan SPSS 17*. Jakarta : PT. Elex Media Komputindo.

Nigro, Felix A. dan Lloyd G. Nigro. 2012. *Administrasi Publik Modern*. Yogyakarta: Palmaall.

Pariata Westra, Sutarto, Drs., etc All. 1989. *Ensiklopedi Administrasi*. Jakarta: Haji Masagung.

Peraturan Daerah Kabupaten Nganjuk Nomor 1 Tahun 2012 pasal 12 Tentang Penanaman Modal Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Republik Indonesia. 2006.

Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Satu Pintu. Republik Indonesia. 2008.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan. Republik Indonesia.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintah, Pemerintah Provinsi, Pemerintah Kabupaten/Kota. Republik Indonesia.

Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 pasal 11 Tentang Sistem Pelayanan Terpadu.

Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Republik Indonesia.

Prawirosentono, Suyadi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia Kebijakan Kinerja Karyawan*. Yogyakarta: BPFE.

Sedarmayanti, M.Pd., APU. 2009, *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Penerbit Mandar Maju.

Sejathi. 2011. Faktor-faktor yang mempengaruhi Efektivitas Pembelajaran. Diambil Dari <http://id.shvoong.com/social-sciences/education/2108437-faktor-faktor-yang-mempengaruhi-efektivitas/> Pada tanggal 10 November 2018.

Setiadi. 2013. *Konsep dan Praktek Penulisan Riset Keperawatan, Edisi 2*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Sevilla, Consuelo G. etc All. 2007. *Research Methods*. Quezon: Rex Printing Company.

Siagian, P. Sondang. 2001. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Siagian, P. Sondang. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Soekanto, Soerjono. 1986. *Pengantar Penelitian Hukum*. Jakarta: UI Press.

Sugiyono. 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Supranto, Prof. J. 1997. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Susanto, Azhar. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Jakarta: Ghaila Indonesia.
- Syafiie, Inu Kencana. 2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Tangkilisan, Hessel N.S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Tika, P. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah. Republik Indonesia.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Republik Indonesia. 2009.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah. Republik Indonesia.
- Wiyono, Gendro. 2011. *Merancang Penelitian Bisnis dengan Alat Analisis SPSS & Smart PLS 2.0*. Yogyakarta: Percetakan STIM YKPM.



LAMPIRAN

1. Kuisioner Penelitian

KUISIONER PENELITIAN

Yth. Bapak/Ibu, Saudara/Saudari

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Saya adalah Mahasiswi Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Saat ini saya sedang melakukan penelitian untuk salah satu syarat kelulusan di jenjang Strata-1 (S1) dengan judul **"Efektivitas Pelayanan Satu Pintu Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu, Kabupaten Nganjuk, Jawa Timur"**

Sehubungan dengan hal tersebut saya mengharapkan kesediaan bapak, ibu, saudara/i untuk mengisi kuisioner penelitian berupa daftar pertanyaan ataupun pernyataan yang saya ajukan dibawah ini, sehingga dapat membantu melengkapi data yang saya butuhkan. Data yang telah diberikan bersifat rahasia dan hanya digunakan untuk kepentingan penelitian.

Atas partisipasi, kerjasama dan kesediaan bapak, ibu, saudara/i dalam mengisi kuisioner ini, saya ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Hormat saya,

Roziana Ayu Maulida

I. PENGANTAR

Pada kuisisioner di bawah ini disajikan beberapa pertanyaan dan pernyataan disertai dengan pilihan jawaban. Saya memohon anda untuk menjawab dengan memilih salah satu pilihan yang telah disediakan. Jawaban anda tidak akan dinilai benar atau salah. Karena itu, anda diharapkan menjawab dengan sungguh-sungguh dan jujur. Atas jawaban yang telah anda berikan saya ucapkan terima kasih.

II. PETUNJUK

1. Bacalah baik-baik setiap pertanyaan atau pernyataan yang disertai dengan pilihan jawaban yang tersedia.
2. Diharapkan semua pertanyaan atau pernyataan di jawab dan tidak ada yang terlewatkan.
3. Pilihlah pilihan jawaban yang menurut anda sesuai dengan pikiran dan pengalaman Anda, kemudian berilah tanda *checklist* (✓) pada tempat yang telah disediakan.
4. Jangan terpengaruh oleh jawaban atau pendapat orang lain, karena kuisisioner ini bersifat rahasia pribadi.
5. Jawaban anda kami jamin kerahasiannya.

A. Identitas Responden

Nama :

Jenis Kelamin : Perempuan / Laki-laki (* Coret Salah Satu)

Usia Tahun

Tingkat Pendidikan :

Pekerjaan :

Pendapatan :

B. Pernyataan Penelitian

Petunjuk Pengisian:

Jawablah pertanyaan dibawah ini yang menyangkut harapan dan perasaan anda dalam melakukan penanaman modal atau perizinan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk dengan memberi tanda *checklist* (√) pada kolom yang telah disediakan sesuai dengan ketentuan sebagai berikut:

SS = Sangat Setuju

S = Setuju

TS = Tidak Setuju

STS= Sangat Tidak Setuju

Pencapaian Tujuan					
No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
1.	Pelayanan di DPMPTSP selalu memprioritaskan masyarakat.				
2.	Pelayanan di DPMPTSP meningkat dan masyarakat puas.				
3.	Banyaknya pemohon menambah investasi penanaman modal di DPMPTSP mengalami peningkatan.				
Integrasi					
No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
4.	Sosialisasi yang dilakukan DPMPTSP sangat menarik.				
5.	DPMPTSP melakukan pelatihan penanaman				

	modal kepada pemohon secara teratur.				
6.	Promosi investasi dan kerjasama penanaman modal membangun interaksi yang menguntungkan.				
Adaptasi					
No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
7.	Program yang dilaksanakan DPMPTSP sesuai dengan lingkungan sekitar.				
8.	Program pelayanan yang dilakukan sesuai dengan keinginan masyarakat.				
Persyaratan					
No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
9.	Persyaratan pengajuan penanaman modal yang cepat.				
10.	Kemudahan persyaratan yang diajukan oleh DPMPTSP memudahkan pemohon.				
11.	Persyaratan yang diberikan tidaklah rumit.				
Sistem, Mekanisme dan Prosedur					
No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
12.	Sistem, mekanisme dan prosedur yang diterapkan DPMPTSP berkualitas.				
13.	Sistem online dan offline yang disediakan DPMPTSP dapat memfasilitasi seluruh pemohon.				
14.	Cara kerja pelayan di DPMPTSP sudah sesuai peraturan.				
15.	Tata cara atau prosedur yang ditetapkan di DPMPTSP sesuai mudah dipahami.				

	Waktu Penyelesaian				
No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
16.	Waktu penyelesaian yang diperlukan untuk menyelesaikan penanaman modal dan perizinan tidak memakan waktu yang lama. (maks 1 bulan)				
	Biaya/Tarif				
No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
17.	Biaya yang diperlukan sesuai dengan kemampuan pemohon. (Rp. 90.000)				
	Produk Spesifikasi Jenis Layanan				
No.	Pernyataan	SS	S	TS	STS
18.	Perizinan via online mempermudah dan mempersingkat waktu.				
19.	Sistem pelayanan online di DPMPTSP memiliki pelayanan yang cepat dan efektif.				
	Kompetensi Pelayan				
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
20.	Petugas pelayanan menjamin kerahasiaan data agar tidak tersebar luas.				
21.	Petugas pelayan cekatan dalam pelayanan yang diberikan di DPMPTSP.				
	Perilaku Pelaksana				
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
22.	Pelaksana melayani masyarakat dengan ramah dan sopan.				
23.	Petugas melayani dengan penuh tanggungjawab.				
	Penanganan, Saran dan Masukan				

	Pernyataan	SS	S	TS	STS
24.	Petugas melakukan penanganan yang dengan cepat dan tepat.				
25.	DPMPTSP menerima saran dari masyarakat.				
26.	DPMPTSP memberi dan menerima masukan dari masyarakat atau pemohon.				
Sarana dan Prasarana					
	Pernyataan	SS	S	TS	STS
27.	Penyediaan sarana kotak keluhan pemohon dapat menampung keluhan pemohon.				
28.	Penyediaan sarana SiPenTol atau sistem perizinan terpadu online yang selalu update.				
29.	Website DPMPTSP mempunyai tampilan yang menarik dan mudah ditemukan.				
30.	Pelayanan offline DPMPTSP cepat, mudah dan efisien.				

2. Uji Validitas

Correlations

		x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	sumx
x1	Pearson Correlation	1	,268	,376	,283	,306	,266	,437*	,366	,711**
	Sig. (2-tailed)		,205	,070	,180	,146	,210	,033	,079	,000
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
x2	Pearson Correlation	,268	1	,089	,113	,120	,301	,194	,215	,497*
	Sig. (2-tailed)	,205		,679	,599	,575	,153	,363	,312	,014
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
x3	Pearson Correlation	,376	,089	1	,225	,370	,322	,128	,254	,606**
	Sig. (2-tailed)	,070	,679		,292	,075	,125	,552	,231	,002
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
x4	Pearson Correlation	,283	,113	,225	1	,352	,343	-,216	,178	,487*
	Sig. (2-tailed)	,180	,599	,292		,091	,101	,310	,406	,016
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
x5	Pearson Correlation	,306	,120	,370	,352	1	,194	,374	,098	,614**
	Sig. (2-tailed)	,146	,575	,075	,091		,362	,071	,649	,001
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
x6	Pearson Correlation	,266	,301	,322	,343	,194	1	,052	,265	,611**
	Sig. (2-tailed)	,210	,153	,125	,101	,362		,808	,211	,002
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
x7	Pearson Correlation	,437*	,194	,128	-,216	,374	,052	1	,349	,504*
	Sig. (2-tailed)	,033	,363	,552	,310	,071	,808		,095	,012
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
x8	Pearson Correlation	,366	,215	,254	,178	,098	,265	,349	1	,578**
	Sig. (2-tailed)	,079	,312	,231	,406	,649	,211	,095		,003
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24
sumx	Pearson Correlation	,711**	,497*	,606**	,487*	,614**	,611**	,504*	,578**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,014	,002	,016	,001	,002	,012	,003	
	N	24	24	24	24	24	24	24	24	24

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Correlations

114

		Sumy
y1	Pearson Correlation	,417*
	Sig. (2-tailed)	,043
	N	24
y2	Pearson Correlation	,454*
	Sig. (2-tailed)	,026
	N	24
y3	Pearson Correlation	,468*
	Sig. (2-tailed)	,021
	N	24
y4	Pearson Correlation	,550**
	Sig. (2-tailed)	,005
	N	24
y5	Pearson Correlation	,505*
	Sig. (2-tailed)	,012
	N	24
y6	Pearson Correlation	,486*
	Sig. (2-tailed)	,016
	N	24
y7	Pearson Correlation	,573**
	Sig. (2-tailed)	,003
	N	24
y8	Pearson Correlation	,434*
	Sig. (2-tailed)	,034
	N	24
y9	Pearson Correlation	,459*
	Sig. (2-tailed)	,024
	N	24
y10	Pearson Correlation	,453*
	Sig. (2-tailed)	,026
	N	24
y11	Pearson Correlation	,464*
	Sig. (2-tailed)	,022
	N	24
y12	Pearson Correlation	,432*
	Sig. (2-tailed)	,035
	N	24
y13	Pearson Correlation	,482*
	Sig. (2-tailed)	,017
	N	24
y14	Pearson Correlation	,421*
	Sig. (2-tailed)	,041

	N	24
y15	Pearson Correlation	,398
	Sig. (2-tailed)	,054
	N	24
y16	Pearson Correlation	,450*
	Sig. (2-tailed)	,027
	N	24
y17	Pearson Correlation	,467*
	Sig. (2-tailed)	,022
	N	24
y18	Pearson Correlation	,612**
	Sig. (2-tailed)	,001
	N	24
y19	Pearson Correlation	,421*
	Sig. (2-tailed)	,040
	N	24
y20	Pearson Correlation	,412*
	Sig. (2-tailed)	,045
	N	24
y21	Pearson Correlation	,533**
	Sig. (2-tailed)	,007
	N	24
y22	Pearson Correlation	,407*
	Sig. (2-tailed)	,049
	N	24
Sumy	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	24

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

3. Uji Reliabilitas

Variabel Efektivitas Pelayanan (X)

Case Processing Summary		
		N
		%
Cases	Valid	24
	Excluded ^a	0
	Total	24

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,738	9

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

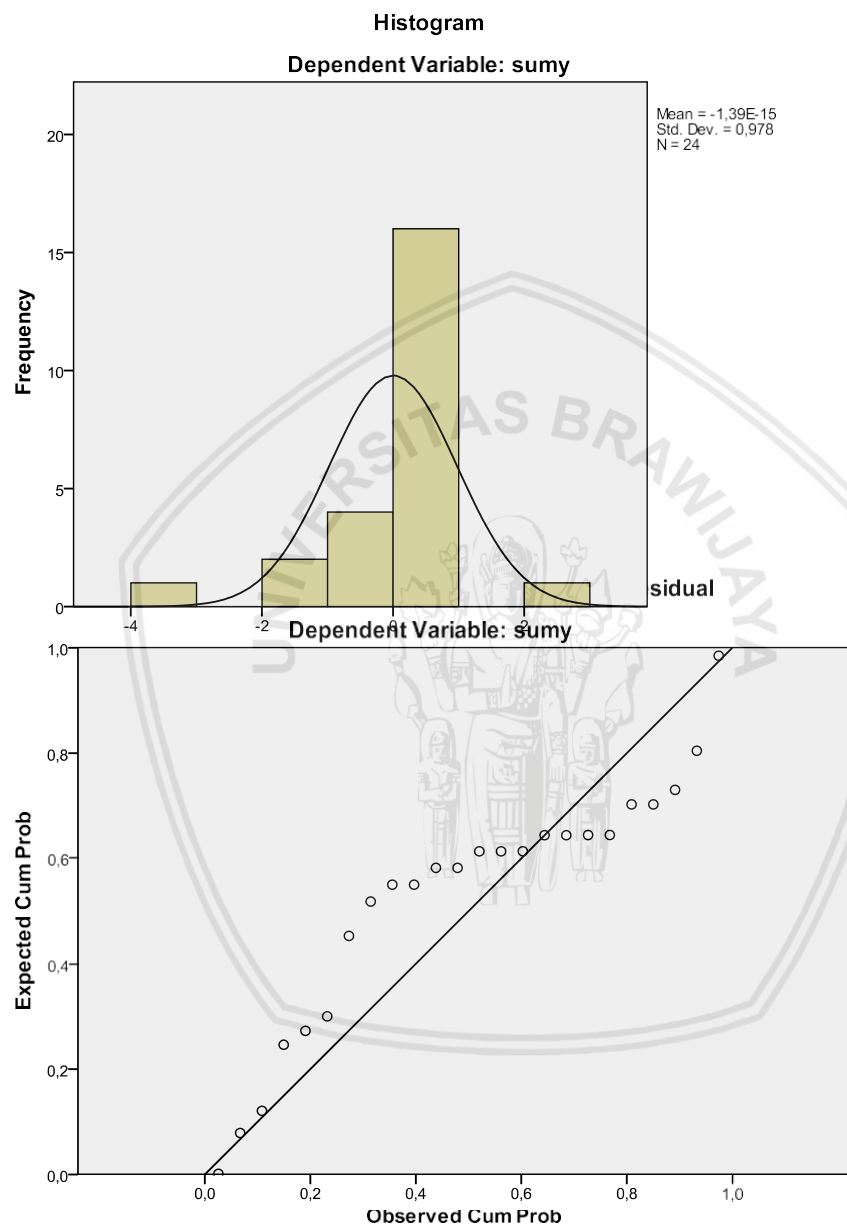
Case Processing Summary		
		N
		%
Cases	Valid	24
	Excluded ^a	0
	Total	24

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
,887	30

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

4. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas



One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		24
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	5,97342175
Most Extreme Differences	Absolute	,223
	Positive	,173
	Negative	-,223
Kolmogorov-Smirnov Z		1,095
Asymp. Sig. (2-tailed)		,182

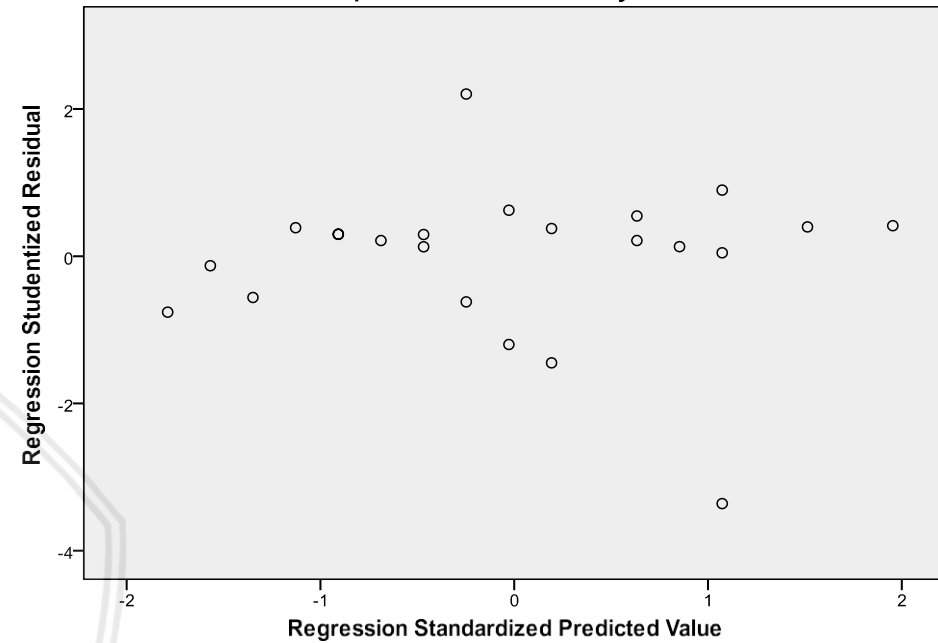
a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

b. Uji Heteroskedastisitas

Scatterplot

Dependent Variable: sumy



Data Transformasi (MSI)

No.	Efektifitas Pelayanan (X)								Sum X	Kepuasan Masyarakat (Y)																						Sum Y	
	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	Y14	Y15	Y16	Y17	Y18	Y19	Y20	Y21	Y22		
1	2,008	2,845	2,845	2,008	2,845	1	2,008	2,008	17,567	2,772	2,772	1,895	2,772	2,772	2,772	1,895	2,772	2,772	3,955	1,895	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	1,895	1,895	2,772	57,782	
2	2,845	2,008	2,845	2,845	3,901	2,845	2,845	3,901	24,035	2,772	3,955	2,772	2,772	2,772	3,955	3,955	2,772	3,955	2,772	3,955	2,772	3,955	2,772	3,955	3,955	2,772	2,772	1,895	2,772	3,955	1	68,982	
3	2,845	2,845	1	1	2,008	2,845	2,845	2,008	17,396	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	1	3,955	1	3,955	1,895	1,895	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	58,052	
4	3,901	2,845	2,845	3,901	3,901	3,901	2,845	3,901	28,04	3,955	3,955	3,955	2,772	2,772	3,955	1,895	3,955	2,772	3,955	3,955	2,772	3,955	3,955	3,955	3,955	3,955	2,772	2,772	3,955	3,955	2,772	3,955	76,669
5	2,008	2,008	2,845	2,008	1	2,845	1	2,845	16,559	2,772	3,955	1,895	2,772	2,772	2,772	2,772	1,895	1,895	2,772	1,895	1	2,772	1,895	3,955	3,955	3,955	2,772	1,895	1,895	1,895	3,955	58,111	
6	2,008	1	2,008	2,008	2,008	1	2,008	2,845	14,885	2,772	2,772	1,895	2,772	2,772	2,772	1	1,895	1,895	1,895	1,895	2,772	2,772	3,955	2,772	1,895	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	1	1	51,589
7	2,845	3,901	2,008	3,901	2,845	3,901	1	2,008	22,409	2,772	3,955	2,772	3,955	3,955	3,955	3,955	2,772	3,955	2,772	1,895	2,772	3,955	1,895	1,895	1,895	2,772	2,772	3,955	2,772	3,955	1,895	67,246	
8	3,901	3,901	2,845	2,845	3,901	2,845	2,845	2,845	25,928	1,895	2,772	2,772	3,955	2,772	3,955	2,772	3,955	2,772	3,955	3,955	3,955	3,955	3,955	2,772	2,772	3,955	3,955	2,772	2,772	2,772	1,895	71,06	
9	2,845	2,008	2,008	2,845	2,008	2,845	1	3,901	19,46	2,772	2,772	3,955	1	2,772	3,955	2,772	2,772	1	2,772	1,895	1,895	3,955	3,955	3,955	1	3,955	2,772	1,895	2,772	3,955	2,772	61,318	
10	2,008	2,008	2,845	2,008	2,845	2,845	2,845	3,901	21,305	1,895	2,772	1	2,772	3,955	3,955	3,955	3,955	3,955	2,772	2,772	2,772	3,955	1,895	2,772	2,772	3,955	3,955	2,772	3,955	2,772	1,895	67,228	
11	2,008	2,845	3,901	2,845	3,901	3,901	2,845	3,901	26,147	2,772	3,955	3,955	2,772	3,955	3,955	2,772	1	2,772	3,955	1,895	1	1,895	2,772	1,895	1	1	1,895	1,895	1	2,772	1	51,882	
12	2,845	2,845	3,901	2,008	3,901	2,845	3,901	2,008	24,254	2,772	3,955	2,772	3,955	3,955	1,895	2,772	2,772	3,955	2,772	1,895	3,955	3,955	3,955	3,955	3,955	3,955	2,772	2,772	3,955	1,895	71,366		
13	2,008	3,901	2,008	3,901	2,008	3,901	2,845	3,901	24,473	3,955	3,955	3,955	2,772	3,955	3,955	3,955	3,955	2,772	3,955	1,895	1	1,895	3,955	3,955	1,895	2,772	2,772	3,955	2,772	3,955	3,955	71,96	
14	3,901	2,008	2,008	2,845	2,008	1	3,901	2,845	20,516	2,772	2,772	3,955	3,955	3,955	3,955	1,895	3,955	3,955	3,955	2,772	2,772	3,955	3,955	3,955	3,955	3,955	2,772	1,895	3,955	2,772	3,955	75,792	
15	2,845	2,008	3,901	2,008	3,901	2,008	2,845	2,845	22,361	3,955	3,955	1,895	2,772	2,772	2,772	1	3,955	1,895	1,895	1	1	3,955	1,895	2,772	1	2,772	2,772	3,955	2,772	2,772	2,772	56,303	
16	3,901	2,845	2,845	2,008	2,845	3,901	3,901	3,901	26,147	3,955	3,955	2,772	3,955	3,955	3,955	3,955	2,772	2,772	2,772	3,955	2,772	2,772	2,772	3,955	3,955	3,955	3,955	2,772	2,772	3,955	3,955	76,363	
17	2,845	1	3,901	2,845	2,008	3,901	2,008	2,008	20,516	1,895	1,895	1	3,955	2,772	1,895	1,895	3,955	3,955	2,772	3,955	3,955	2,772	1	2,772	1,895	1,895	2,772	2,772	3,955	3,955	1	58,687	
18	1	3,901	2,008	1	1	2,008	2,008	2,845	15,77	1,895	2,772	3,955	2,772	2,772	1,895	1	1,895	1	2,772	1	1	2,772	1,895	3,955	3,955	2,772	2,772	1	2,772	1,895	2,772	51,288	
19	2,008	2,008	1	1	2,845	3,901	3,901	2,845	19,508	2,772	1,895	2,772	2,772	1,895	2,772	3,955	3,955	1,895	3,955	2,772	2,772	2,772	1,895	2,772	2,772	2,772	2,772	2,772	1,895	2,772	3,955	61,331	
20	3,901	3,901	2,845	2,008	2,845	2,845	2,845	3,901	25,091	3,955	2,772	3,955	3,955	3,955	2,772	2,772	2,772	2,772	1,895	2,772	2,772	3,955	1,895	3,955	3,955	3,955	2,772	1,895	2,772	3,955	3,955	70,183	
21	2,008	2,008	1	2,845	3,901	1	2,845	2,845	18,452	3,955	1,895	1,895	1,895	2,772	3,955	2,772	3,955	1,895	2,772	1,895	3,955	1,895	2,772	2,772	1,895	3,955	3,955	1,895	1,895	3,955	1,895	60,495	
22	3,901	3,901	3,901	2,845	3,901	3,901	3,901	3,901	30,152	2,772	3,955	3,955	3,955	2,772	3,955	3,955	3,955	3,955	3,955	3,955	3,955	2,772	3,955	3,955	2,772	2,772	3,955	3,955	2,772	3,955	3,955	79,912	
23	1	2,008	1	2,008	2,845	2,008	2,008	1	13,877	1	1,895	1	1,895	1	2,772	1,895	3,955	3,955	1	3,955	1,895	1	2,772	3,955	1,895	1,895	1,895	1	2,772	2,772	1,895	48,068	
24	2,008	2,008	2,845	3,901	3,901	3,901	1	2,008	21,572	2,772	1,895	1,895	1,895	1	2,772	1	1,895	1,895	2,772	2,772	3,955	2,772	1	1,895	3,955	3,955	2,772	3,955	2,772	2,772	3,955	56,321	

Variabel	Skala Ordinal	Frekuensi	Proporsi	Proporsi Kumulatif	Nilai Z	Densitas	Skala Nilai	Skala Interval
Y	1	39	0,074	0,074	-1,448	0,140	-1,894	1,000
	2	96	0,182	0,256	-0,657	0,322	-0,999	1,895
	3	209	0,396	0,652	0,389	0,370	-0,122	2,772
	4	184	0,348	1,000		0,000	1,061	3,955
X	1	22	0,115	0,115	-1,203	0,194	-1,690	1,000
	2	54	0,281	0,396	-0,264	0,385	-0,681	2,008
	3	63	0,328	0,724	0,595	0,334	0,155	2,845
	4	53	0,276	1,000		0,000	1,211	3,901

5. Hasil Uji Regresi

Koefisien Determinasi (R Square)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,761 ^a	,580	,561	6,107673

a. Predictors: (Constant), sumx

b. Dependent Variable: sumy

Uji F

ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1131,770	1	1131,770	30,339	,000 ^a
Residual	820,681	22	37,304		
Total	1952,451	23			

a. Predictors: (Constant), sumx

b. Dependent Variable: sumy

Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	28,698	6,470		4,436	,000
sumx	1,625	,295	,761	5,508	,000

a. Dependent Variable: sumy

6. Dokumentasi



Gambar 1 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk



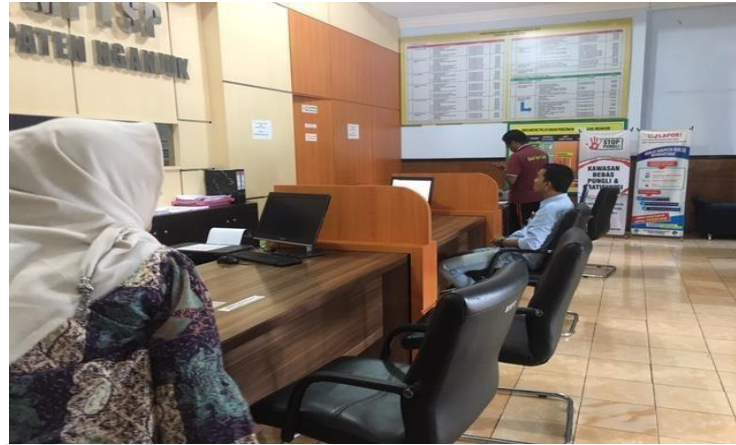
Gambar 2 Tempat Penyerahan dan pengambilan berkas permohonan izin



Gambar 3 Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk



Gambar 4 Suasana Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nganjuk



Gambar 5 Wawancara responden penelitian