

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN PROSEDUR ADMINISTRASI
DPMPTSP TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KOTA
PANGKALPINANG PROVINSI BANGKA BELITUNG**

Jihan Novianti Purnama Sari

NPP. 32.0307

Asdaf Kota Pangkalpinang, Provinsi Bangka Belitung

Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah

Email: 32.0307@praja.ipdn.ac.id

Pembimbing Skripsi: Dr. Ir. H. Dwi Agus Sumarno, MM, M.Si

ABSTRACT

Problem Statement/Background(GAP): *The background of this research is based on the importance of improving public service quality and simplifying administrative procedures in order to create greater public satisfaction with the performance of government agencies, particularly in services related to licensing and non-licensing, meanwhile, there are still suspected cases of illegal levies and unresponsive service from the service officers. The research method used is a quantitative method with a descriptive quantitative approach.*

Purpose: *This study aims to determine the influence of service quality on community satisfaction and the influence of administrative procedures on community satisfaction at the Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) of Pangkalpinang City, Bangka Belitung Islands Province.*

Method: *The population in this study includes all users of services provided by DPMPTSP Pangkalpinang City. The sample consisted of 100 respondents, selected using probability sampling techniques. Data were collected through the distribution of questionnaires using a Likert scale. Data analysis was conducted using multiple linear regression, assisted by SPSS version 26.0. Validity and reliability tests were conducted first to ensure that the research instrument was appropriate for use, followed by classical assumption tests, simultaneous test (F-test), partial test (t-test), and analysis of the coefficient of determination (R²).*

Result: *The research findings indicate that service quality has a positive influence on community satisfaction, as demonstrated by the t-test and multiple linear regression analysis, with the resulting regression equation: $Y = 3.708 + 0.281X_1 + 0.527X_2$. The t-test for service quality showed $t_{count} = 3.285 > t_{table} = 1.99656$, with a significance level of $0.002 < 0.05$, indicating a significant effect on community satisfaction. Administrative procedures also have a positive effect on community satisfaction, with $t_{count} = 5.553 > t_{table} = 1.99656$, and a significance value of $0.000 < 0.05$, also indicating a significant influence. Simultaneously, service quality and administrative procedures together have a significant influence on community satisfaction, as shown by the F-test result of $F_{count} = 51.954 > F_{table} = 3.32$, with a significance level of $0.000 < 0.05$. The coefficient of determination (R²) is 0.637, which means that 63.7% of the variation in community satisfaction is explained by the two independent variables.*

Conclusion: *improving service quality and enhancing administrative procedures have a positive and significant*

simultaneous effect on increasing public satisfaction with services provided by DPMPTSP Pangkalpinang City. It is recommended that the agency continue to improve the competence of service officers, accelerate administrative processes, and provide a more efficient, transparent, and technology-based service system to support ongoing public service improvements.

Keywords: *Service Quality, Administrative Procedures, Public Satisfaction, DPMPTSP, Pangkalpinang City.*

ABSTRAK

Permasalahan/Latar Belakang (GAP): Latar belakang penelitian ini dilandasi oleh pentingnya peningkatan kualitas pelayanan publik dan penyederhanaan prosedur administrasi dalam rangka menciptakan kepuasan masyarakat terhadap kinerja instansi pemerintah, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dan non-perizinan, sementara itu masih terdapat dugaan kasus pungli dan pelayanan yang kurang responsive dari petugas pelayanan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh prosedur administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna layanan DPMPTSP Kota Pangkalpinang. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26.0. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan, diikuti oleh uji asumsi klasik, uji simultan (uji F), uji parsial (uji t), dan koefisien determinasi (R^2). **Hasil/Temuan:** Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dari hasil uji t dan regresi linier berganda dengan nilai persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y=3,708+0,281X_1+0,527X_2$ dan hasil Uji t Kualitas Pelayanan : $t_{hitung} = 3,285 > t_{tabel} = 1,99656$, dan signifikansi $0,002 < 0,05 \rightarrow$ sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Prosedur administrasi memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan masyarakat dengan hasil uji t hitung = $5,553 > t_{tabel} = 1,99656$, dan signifikansi $0,000 < 0,05 \rightarrow$ sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dan prosedur administrasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan atau secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan Uji F yang menunjukkan hasil Nilai Fhitung = $51,954 > Ftabel = 3,32$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan determinasi nilai $R^2 = 0,637$ atau sebesar 63,7% (enam puluh tiga koma tujuh persen). **Kesimpulan:** Peningkatan kualitas pelayanan dan perbaikan prosedur administrasi secara signifikan dan bersama-sama memiliki pengaruh yang positif dan mampu meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan DPMPTSP Kota Pangkalpinang. Oleh karena itu, instansi terkait disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi petugas pelayanan, mempercepat proses administrasi, serta menyediakan sistem pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan berbasis teknologi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Prosedur Administrasi, Kepuasan Masyarakat, DPMPTSP, Kota Pangkalpinang.

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dasar masyarakat serta mewujudkan kesejahteraan umum. Pemerintah, baik pusat maupun daerah, dituntut untuk menyediakan pelayanan yang berkualitas, efisien, cepat, dan transparan. Hal ini sejalan dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan hak dasar masyarakat. Pelayanan yang berkualitas, efisien, transparan, dan responsif menjadi indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

Menurut Suryani et al., n.d.(2025) "Pelayanan merupakan suatu pendekatan organisasi total menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa, sebagai kekuatan penggerak utama dalam pengoperasian bisnis." Seiring meningkatnya harapan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan, pemerintah daerah dituntut untuk melakukan inovasi dan perbaikan berkelanjutan dalam sistem pelayanan publik. Kualitas pelayanan merupakan aspek yang penting dalam pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Disamping itu komponen utama dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu prosedur administrasi yang menjadi sorotan utama dalam pemberian pelayanan publik. "Administrasi publik adalah sistem pemerintahan dalam suatu negara, yang dianggap sebagai proses politik dan sarana utama dalam melaksanakan berbagai tugas negara". (Mc Curdy dalam Martono 2019).

Menurut Zeithmal (Nur et al., 2024) menyatakan bahwa "persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan memengaruhi keputusan mereka dalam membeli barang atau jasa". "Kualitas pelayanan dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan"(Assyakra et al., 2025). Menurut Pendapat Zeithaml dalam Sitanggang et al. (2020) Usulkan metode untuk menyederhanakan evaluasi dan kuantifikasi kualitas layanan, khususnya SERVQUAL (*Service Quality*), sebagai skala multi-item yang dirancang untuk menilai persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan".

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang memiliki peran strategis dalam mendukung kemudahan investasi dan pelayanan perizinan bagi masyarakat dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. "Kualitas pelayanan dapat ditentukan berdasarkan dengan tingkat kemampuan para pemberilayanan dalam pemenuhan harapan dan kebutuhan para penerima layanan"(Nursam, 2017). Menurut (Nur et al., 2024) menyatakan bahwa "kualitas pelayanan tercipta melalui interaksi dinamis antara pengguna dan pemberi layanan, baik dalam bentuk jasa maupun manusia. Layanan." Namun dalam hal ini "masih banyak ditemukan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah sebagai pemberi layanan dinilai belum efektif dan efisien serta kualitas SDM yang belum memadai" (Anggarwati et al., 2024).

Dalam pelaksanaannya, DPMPTSP telah menerapkan inovasi melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan dengan total perizinan yang terdaftar di DPMPTSP Kota Pangkalpinang pada tahun 2023 sebesar 13.138 perizinan dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sejumlah 88,728 (<https://dpmptsp.pangkalpinangkota.go.id/>). Meskipun angka ini tergolong baik, tetap diperlukan evaluasi yang mendalam terhadap elemen-elemen pelayanan seperti kejelasan prosedur, kecepatan layanan, sikap petugas, serta sarana dan prasarana yang tersedia. Menurut Kotler dalam Lakmi (2020) menyatakan bahwa "Dua indikator penting untuk menilai kepuasan

publik sebagai konsumen adalah kinerja yang dirasakan (kualitas layanan yang diberikan) dan harapan (antisipasi konsumen), yang berfungsi sebagai dimensi variabel dependen.”. “Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan merupakan unsur krusial dalam menciptakan sistem penyediaan pelayanan yang secara efektif menjawab kebutuhan pelanggan, mengurangi biaya dan waktu, serta meningkatkan dampak pelayanan terhadap masyarakat sasaran”(Gusti, 2020). Kepuasan masyarakat sangat penting dalam konteks pelayanan publik untuk melihat sejauh mana penyelenggaraan pelayanan publik berhasil dilakukan sebagai suatu evaluasi atau bahan ukur terhadap kegiatan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang digunakan sebagai acuan dalam perumusan kebijakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Oleh karena itu penting dilakukannya evaluasi untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan tidak hanya memenuhi aspek administratif, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang memuaskan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan di era digital menuntut pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan berbasis teknologi.

1.2 Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Ada beberapa permasalahan terkait pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang berdasarkan data resmi dan laporan masyarakat seperti buruknya pelayanan di loket serta indikasi pungutan liar (Babel Terkini, 2024). Kondisi ini menandakan adanya perbedaan antara hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,728 DPMPTSP Kota Pangkalpinang. (2023). *Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat*.). Dengan persepsi dan pengalaman masyarakat di lapangan sehingga, dibutuhkan pembuktian empiris lebih lanjut apakah kualitas pelayanan dan prosedur administrasi benar-benar berdampak signifikan terhadap kepuasan masyarakat secara objektif. Meskipun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang telah melakukan inovasi pelayanan publik berbasis digital melalui penerapan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), masih terdapat kesenjangan antara inovasi teknologi yang ditawarkan dengan efektivitas implementasinya di lapangan. Sistem ini secara ideal dirancang untuk menyediakan berbagai layanan perizinan secara online, menampilkan peta digitalisasi investasi, menyajikan video tutorial, informasi regulasi, hingga menampung pengaduan dan saran dari masyarakat. Namun demikian, belum terdapat banyak kajian empiris yang secara khusus mengevaluasi efektivitas sistem ini terhadap peningkatan kepuasan masyarakat.

Sistem layanan digital seperti SIPP sejatinya mengadopsi pendekatan yang sering digunakan adalah model SERVQUAL (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Parasuraman. “Model ini terdiri dari lima dimensi penting: Keandalan (*Reliability*), Responsif (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), Empati (*Empathy*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*)” (Lastriyani et al., 2024). Namun, berdasarkan laporan dan pengaduan masyarakat yang tercantum dalam pemberitaan media lokal, seperti kasus pengabaian pelayanan oleh petugas loket serta dugaan pungutan liar, menunjukkan bahwa kehadiran teknologi belum sepenuhnya mampu menggantikan atau mendisiplinkan layanan konvensional di level operasional. Artinya, masih terjadi kesenjangan antara ekspektasi teknologi layanan publik yang cepat, transparan, dan efisien dengan realitas pelayanan yang masih menghadapi hambatan struktural dan kultural.

Selain itu, belum terdapat penelitian yang secara langsung mengkaji pelayanan publik dalam konteks DPMPTSP Kota Pangkalpinang, khususnya terkait bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur administrasi terhadap tingkat kepuasan masyarakat setempat. Kota Pangkalpinang sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki karakteristik unik sebagai kota administratif yang sedang berkembang dan menjadi pusat

layanan publik, investasi, serta pusat pemerintahan daerah. Keunikan ini tentu menimbulkan dinamika pelayanan yang berbeda dibandingkan kota besar lainnya di Indonesia yang telah lebih dahulu terdigitalisasi atau memiliki sistem birokrasi yang lebih mapan.

1.3 Penelitian Terdahulu

Peneliti melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu. Penelitian ini terinspirasi dari beberapa penelitian terdahulu, yang menjadi acuan dalam memahami dan mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan, prosedur administrasi, dan kepuasan masyarakat. Penelitian oleh Nia Sonia dan Iis Anisa Yulia (2021) dalam *Jurnal Visionida* dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan*". Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan pendekatan analisis regresi linear berganda. Fokus penelitian tersebut adalah pada administrasi kependudukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi kepuasan masyarakat. Perbedaan utama dari penelitian ini terletak pada objek yang dikaji, yaitu pelayanan administrasi kependudukan, bukan pelayanan perizinan dan penanaman modal seperti yang diteliti dalam penelitian ini. Lokasi dan lingkup pelayanannya pun berbeda, sehingga memberikan celah untuk dilakukan kajian lebih lanjut di konteks dan objek yang berbeda. Selanjutnya, penelitian oleh Ramayanti Sitanggang, A.A. Gede Raka, dan I Made Mardika (2020) dalam *Jurnal Administrasi Publik* dengan judul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar*". Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan model Isaac dan Michael dan pengukuran skala Likert. Penelitian ini menunjukkan bahwa semua dimensi dalam kualitas pelayanan seperti daya tanggap, keandalan, jaminan (*assurance*), empati, dan bukti fisik (*tangibles*) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun secara teori menggunakan pendekatan yang sama (dimensi SERVQUAL), namun fokus penelitian ini terbatas pada pelayanan kependudukan di kelurahan, bukan pelayanan terpadu satu pintu yang lebih kompleks seperti di DPMPTSP Kota Pangkalpinang. Kemudian, penelitian oleh Surya Darmayadi, Dedy Heriwibowo, dan Koko Hermanto (2023) dalam *Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan* yang berjudul "*Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai, dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat*". Metode penelitian ini adalah kuantitatif dengan teknik analisis data menggunakan Structural Equation Modeling (SEM). Penelitian ini berlokasi di Kantor Kecamatan Brang Ene dan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, kinerja pegawai, serta disiplin kerja semuanya memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Perbedaan mendasar penelitian ini dengan penelitian yang sedang dilakukan terletak pada pendekatan analisis (SEM), variabel tambahan (kinerja dan disiplin kerja), serta lokasi yang berbeda. Penelitian ini memberikan gambaran bahwa selain kualitas pelayanan, faktor-faktor administratif dan perilaku pegawai juga dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, namun belum secara spesifik menguji prosedur administrasi sebagai variabel tersendiri.

1.4 Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum pernah dilakukan peneliti terdahulu di mana konteks penelitian yang dilakukan adalah pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur administrasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang, Provinsi Bangka Belitung. Penelitian ini dilakukan di tengah berbagai inovasi pelayanan berbasis aplikasi digital seperti Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), namun masih ditemukan keluhan pelayanan dan dugaan praktik pungli oleh oknum penyelenggara. Metode

yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan regresi linear berganda, berbeda dengan penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Nia Sonia, Ramayanti Sitanggang maupun Surya Darmayadi yang menggunakan konteks, subjek, dan pendekatan yang berbeda. (Sonia: 2021, Ramayanti Sitanggang: 2020, Surya Darmayadi: 2023)

Penelitian ini tidak hanya meneliti kualitas pelayanan, tetapi juga secara eksplisit memasukkan prosedur administrasi sebagai variabel independen yang berdampak pada kepuasan masyarakat—yang belum banyak dikaji dalam penelitian sebelumnya. Selain itu, pengukuran atau indikator dalam penelitian ini juga mengacu pada model E-SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman meliputi (*efficiency, system availability, fulfillment, privacy, responsiveness, compensation, dan contact*), serta pemahaman prosedur administrasi berdasarkan konsep McCurdy, yang menjelaskan prosedur sebagai bagian dari proses politik dan fungsi pelaksanaan negara. Indikator dan teori ini menjadi pembeda utama dari penelitian terdahulu yang cenderung hanya menggunakan dimensi SERVQUAL umum atau tanpa memasukkan unsur prosedural secara menyeluruh.

1.5 Tujuan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran yang jelas dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur administrasi DPMPTSP terhadap kepuasan masyarakat di Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung, baik secara parsial maupun simultan.

II. METODE

Penelitian ini menggunakan metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif kuantitatif bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan prosedur administrasi terhadap kepuasan masyarakat di Kota Pangkalpinang. Penelitian ini menggunakan pendekatan statistik dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat yang pernah menggunakan layanan DPMPTSP. Menurut (Supardi dalam Adellia & Abdillah, 2020) “instrument penelitian adalah alat yang dimaksudkan untuk mengukur dan mengetahui tingkat validitas (kesahihan) dan reliabilitas (keterandalan), tingkat kesukaran dan pembeda instrument penelitian.”

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat pengguna layanan DPMPTSP Kota Pangkalpinang. Sampel penelitian berjumlah 100 responden yang telah melakukan perizinan yang dipilih menggunakan teknik *probability sampling*. Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan skala *Likert*. Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26.0. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan, diikuti oleh uji asumsi klasik, uji simultan (uji F), uji parsial (uji t), dan koefisien determinasi (R^2).

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Uji Statistik Deskriptif

Uji ini digunakan untuk mengetahui gambaran data penelitian secara umum, seperti nilai rata-rata, minimum, maksimum, dan standar deviasi dari variabel kualitas pelayanan, prosedur administrasi, dan kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil pengujian statistik deskriptif dengan menggunakan SPSS 26.0 *For Windows*, didapatkan hasil nilai mean pada variabel bebas Kualitas Pelayanan (X1) adalah 42,73 yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan di DPMPTSP Kota Pangkalpinang rata-rata sebesar 42,73% (empat puluh dua koma tujuh

puluh tiga persen).Kemudian nilai mean pada Prosedur Administrasi (X2) adalah 42,59 yang berarti bahwa Kualitas Pelayanan di DPMPTSP Kota Pangkalpinang rata-rata sebesar 42,59% (empat puluh dua koma lima puluh sembilan persen).Nilai mean pada Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 9,46 yang berarti bahwa Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kota Pangkalpinang rata-rata sebesar 9,46% (sembiilan koma empat puluh enam persen). Hasil menunjukkan bahwa semua variabel memiliki rata-rata cukup tinggi, yang mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian yang baik terhadap pelayanan dan administrasi di DPMPTSP Pangkalpinang.

3.2 Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	,822	,521		1,578	,118
X2TOTAL	,194	,031	,737	6,275	,000
X1TOTAL	,447	,032	,173	1,672	,044

a. Dependent Variable: YTOTAL

Sumber: Diolah peneliti

Model regresi berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

Sehingga:

$$Y = (0,822) + 0,194X_1 + 0,047X_2 + \varepsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan masyarakat

α = Konstanta

β_1 = Koefisien regresi kualitas pelayanan

β_2 = Koefisien regresi prosedur administrasi

X1 = Kualitas pelayanan

X2 = Prosedur administrasi

ε = Error (tingkat kesalahan)

Analisis regresi linier berganda dilakukan dalam memastikan arah dan besaran variabel independen pada variabel dependen. Dari data tabel diatas dapat dilihat bahwa koefisien regresi X1 memiliki nilai 0,447 dan bernilai positif. Maka dapat diartikan bahwa X1 memiliki pengaruh positif sebesar 0,447 atau 44,7% terhadap variabel Y sehingga semakin tinggi kualitas pelayanan (X1) maka semakin tinggi variabel tingkat kepuasan masyarakat (Y). Dari data hasil pengujian diketahui bahwa untuk kualitas pelayanan dari 7 (tujuh) indikator, indikator yang paling berpengaruh adalah *effeciency* sebesar 26,7% dan *sistem availability*

sebesar 25,2% dari total keseluruhan variabel X1 Kualitas Pelayanan. Kemudian dari data tabel 4.10 juga dapat dilihat bahwa koefisien regresi X2 memiliki nilai 0,194 dan bernilai positif. Maka dapat diartikan bahwa X2 memiliki pengaruh positif sebesar 0,194 atau 19,4% terhadap variabel Y sehingga semakin tinggi variabel prosedur administrasi (X2) maka semakin tinggi juga tingkat kepuasan masyarakat (Y) sehingga kualitas pelayanan dan prosedur administrasi masing-masing berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

3.3 Uji t (Parsial)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,822	,521		1,578	,118
	X1TOTAL	,447	,032	,173	1,672	,044
	X2TOTAL	,194	,031	,737	6,275	,000

a. Dependent Variable: YTOTAL

Sumber: Diolah peneliti

Pengaruh kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dapat diketahui bahwa thitung 1,672 sedangkan ttabel disimpulkan yaitu 1,6602. Dikarenakan thitung > ttabel dan nilai signifikan < 0,05 maka bisa diindikasikan bahwa kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y). Dari data hasil pengujian diketahui bahwa untuk kualitas pelayanan dari 7 (tujuh) indikator, indikator yang paling berpengaruh adalah *efficiency* sebesar 26,7% dan *sistem availability* sebesar 25,2% dari total keseluruhan variabel X1 Kualitas Pelayanan. Pengaruh prosedur administrasi (X2) terhadap kepuasan masyarakat (Y) dapat diketahui bahwa thitung 6,275 sedangkan ttabel disimpulkan yaitu 1,6602. Dikarenakan thitung > ttabel dan nilai signifikan 0,044 < 0,05 maka bisa diindikasikan bahwa prosedur administrasi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat (Y).

3.4 Uji F (Simultan)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75,197	2	37,599	206,719	,000 ^b
	Residual	17,643	97	,182		
	Total	92,840	99			

a. Dependent Variable: YTOTAL

b. Predictors: (Constant), X2TOTAL, X1TOTAL

Sumber: Diolah peneliti

Hasil output SPSS pada kolom F pada tabel diatas diperoleh Fhitung sebesar 206,719 lebih besar dari Ftabel sebesar 3,090 maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan secara simultan variabel independent (X1 dan X2) terhadap Variabel dependent (Y) karena nilai F Statistik lebih besar dari pada F Tabel.

3.5 Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini terlihat dari respon para responden yang menyatakan bahwa mereka merasa puas apabila memperoleh layanan yang responsif, tepat waktu, ramah, dan sopan dari petugas DPMPTSP. Sikap petugas yang sigap dalam menangani keluhan, kejelasan informasi yang disampaikan, serta kemudahan dalam proses pelayanan menjadi faktor penting yang membentuk persepsi positif masyarakat terhadap instansi tersebut. Temuan ini sejalan dengan teori dan hasil penelitian sebelumnya yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu penentu utama dalam menciptakan kepuasan pelanggan, khususnya dalam konteks pelayanan publik.

Menurut Tijjang (2020) mendefinisikan bahwa “Layanan berkualitas tinggi adalah layanan yang memuaskan pelanggan dengan menyediakan barang dan layanan yang sesuai dengan harapan dan keinginan mereka”. Definisi ini menekankan pentingnya pemahaman terhadap ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan, sehingga instansi pelayanan publik seperti DPMPTSP perlu terus melakukan evaluasi terhadap kebutuhan dan keinginan masyarakat agar layanan yang diberikan tetap relevan dan memuaskan. Dengan demikian, peningkatan kualitas pelayanan tidak hanya akan berdampak pada kepuasan masyarakat, tetapi juga dapat memperkuat citra positif instansi, meningkatkan partisipasi publik, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

3.6 Prosedur Administrasi terhadap Kepuasan Masyarakat

Prosedur administrasi yang sederhana, transparan, dan tidak berbelit-belit memainkan peran krusial dalam meningkatkan efisiensi pelayanan publik. Ketika masyarakat dapat mengakses layanan dengan mudah, tanpa harus melalui tahapan birokrasi yang panjang dan membingungkan, maka waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan suatu urusan menjadi lebih singkat dan efisien. Transparansi dalam prosedur, seperti kejelasan persyaratan, alur pelayanan, estimasi waktu penyelesaian, dan informasi biaya yang harus dikeluarkan, juga membantu masyarakat merasa lebih tenang dan percaya terhadap proses yang sedang dijalani. Hal ini mencegah terjadinya kesalahpahaman, praktik pungutan liar, serta potensi kecurangan dari pihak-pihak tertentu.

Dengan adanya prosedur yang jelas dan mudah dipahami, masyarakat merasa dihargai sebagai pengguna layanan, karena hak mereka untuk mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat telah terpenuhi. Selain itu, prosedur yang tidak berbelit-belit mencerminkan profesionalisme dan kesiapan instansi dalam memberikan pelayanan prima. Pada akhirnya, semua faktor tersebut berdampak langsung pada meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat, karena pelayanan yang mereka terima tidak hanya cepat, tetapi juga adil, transparan, dan bebas dari hambatan administratif yang tidak perlu. Oleh karena itu, penyederhanaan prosedur administrasi perlu menjadi prioritas dalam reformasi pelayanan publik yang berorientasi pada masyarakat

3.7 Pengaruh Signifikan Kualitas Pelayanan dan Prosedur Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat

Kombinasi antara pelayanan berkualitas dan prosedur administrasi yang efisien menunjukkan hasil yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Masyarakat merasa dihargai dan diperlakukan dengan adil saat layanan yang diterima bersifat profesional dan proses administratif berjalan lancar.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, penulis menemukan bahwa kualitas pelayanan dan prosedur administrasi yang diterapkan oleh DPMPTSP Kota Pangkalpinang memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dalam praktiknya, masyarakat menilai bahwa kualitas pelayanan yang mencakup responsivitas petugas, kemudahan akses informasi, serta kecepatan dalam pemrosesan perizinan menjadi faktor penting yang membentuk persepsi positif. Di sisi lain, prosedur administrasi yang sederhana, transparan, dan mudah dipahami turut memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mengakses layanan publik. Temuan ini memperlihatkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya terletak pada kualitas interaksi antara petugas dan pemohon, tetapi juga pada kejelasan alur birokrasi yang dijalankan oleh instansi. Penggunaan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) juga dinilai masyarakat sangat membantu dalam mempercepat proses layanan secara daring, meskipun masih terdapat beberapa kendala teknis dan keterbatasan pemahaman digital di kalangan pengguna. Oleh karena itu, keterpaduan antara pelayanan yang berkualitas dan prosedur administrasi yang efektif menjadi fondasi utama dalam meningkatkan kepuasan masyarakat serta membangun kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah.

3.8 Diskusi Temuan Utama Penelitian

Temuan hasil penelitian ini memperkuat teori yang dikemukakan oleh Tijjng (2020), yang menyatakan bahwa *“layanan berkualitas tinggi adalah layanan yang memuaskan pelanggan dengan menyediakan barang dan layanan sesuai harapan dan keinginan mereka.”* Artinya, kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang sangat berpengaruh terhadap terciptanya kepuasan masyarakat, khususnya apabila pelayanan tersebut mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dari segi kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan kejelasan informasi. Pelayanan yang responsif, sopan, dan ramah, serta didukung oleh sistem yang efektif dan transparan, mampu meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian sebelumnya oleh Nia Sonia dan Iis Anisa Yulia (2021), yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan. Penelitian tersebut menunjukkan bahwa atribut pelayanan seperti keandalan, ketanggapan, dan jaminan mutu sangat menentukan sejauh mana masyarakat merasa puas terhadap layanan yang mereka terima. Kesamaan temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan indikator utama dalam membentuk kepuasan masyarakat, tidak hanya dalam konteks administrasi kependudukan, tetapi juga dalam konteks pelayanan perizinan dan investasi yang dikelola oleh DPMPTSP. Maka dari itu, peningkatan kualitas pelayanan harus menjadi prioritas utama dalam strategi peningkatan kinerja pelayanan publik oleh instansi pemerintah daerah.

Selain itu hasil temuan ini mendukung pendapat McCurdy bahwa prosedur administrasi yang baik adalah salah satu fondasi utama dalam menciptakan sistem pemerintahan yang efektif. Penemuan ini juga sejalan dengan temuan Ramayanti Sitanggang dkk. (2020) yang menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti *responsiveness*, *reliability*, dan *assurance* sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Ini memperkuat kesimpulan bahwa peningkatan kedua faktor tersebut secara bersamaan akan berdampak nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh. Temuan ini konsisten dengan

penelitian Surya Darmayadi dkk. (2023) yang menekankan pentingnya kualitas pelayanan dan kinerja aparatur dalam memengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan. Dengan demikian, hasil penelitian ini tidak hanya mendukung teori dan penelitian terdahulu, tetapi juga memberikan kontribusi praktis dalam konteks pelayanan publik daerah. Temuan ini menunjukkan pentingnya peran DPMPTSP dalam membangun sistem pelayanan yang profesional, terstruktur, dan berbasis teknologi demi mewujudkan kepuasan masyarakat yang berkelanjutan.

IV. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan masyarakat yang ditunjukkan dari hasil uji t dan regresi linier berganda dengan nilai persamaan regresi yang diperoleh adalah: $Y=3,708+0,281X_1+0,527X_2$ dan hasil Uji t kualitas pelayanan : $t_{hitung} = 3,285 > t_{tabel} = 1,99656$, dan signifikansi $0,002 < 0,05 \rightarrow$ sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Prosedur administrasi memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan masyarakat dengan hasil uji t $t_{hitung} = 5,553 > t_{tabel} = 1,99656$, dan signifikansi $0,000 < 0,05 \rightarrow$ sehingga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dan prosedur administrasi secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan atau secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dengan Uji F yang menunjukkan hasil Nilai Fhitung = $51,954 > Ftabel = 3,32$ dengan signifikansi $0,000 < 0,05$ dan determinasi nilai $R^2 = 0,637$ atau sebesar 63,7% (enam puluh tiga koma tujuh persen). Oleh karena itu, instansi terkait disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan berkala yang berfokus pada peningkatan soft skill dan pemahaman terhadap regulasi terbaru, sehingga mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional. Selain itu, percepatan proses administrasi perlu dilakukan dengan menyederhanakan alur birokrasi dan meminimalisir hambatan yang tidak perlu, guna mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam mengurus perizinan atau dokumen lainnya. Disarankan pula agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mengembangkan dan memanfaatkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, seperti layanan online atau aplikasi mobile, yang tidak hanya mempercepat proses namun juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas bagi masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap DPMPTSP serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang prima, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Keterbatasan penelitian. Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, data dikumpulkan hanya dari satu instansi, yaitu DPMPTSP Kota Pangkalpinang, sehingga hasilnya belum dapat digeneralisasi untuk instansi pelayanan publik lainnya di daerah lain. Kedua, teknik pengambilan sampel menggunakan metode quota sampling yang masih mengandung potensi bias dalam representasi populasi secara menyeluruh. Ketiga, penelitian ini hanya menggunakan pendekatan kuantitatif sehingga belum menggali secara mendalam persepsi atau pengalaman subyektif masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar ruang lingkup diperluas dengan melibatkan beberapa instansi pelayanan publik di wilayah lain untuk memperoleh hasil yang lebih komprehensif dan general.

Arah Masa Depan Penelitian (*future work*). Penelitian juga dapat dikembangkan dengan menggunakan pendekatan mixed methods (kuantitatif dan kualitatif) agar mampu memberikan pemahaman yang lebih mendalam terkait persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik. Selain itu, variabel-variabel lain seperti kinerja aparatur dengan meningkatkan Kesadaran dan Pelatihan(Soleh et al., 2024)., sarana prasarana, inovasi teknologi, dan budaya kerja juga dapat

diteliti untuk melihat kontribusinya terhadap tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik secara lebih luas.

V. UCAPAN TERIMAKASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian, serta seluruh pihak yang telah ikut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

VI. DAFTAR PUSTAKA

- Adellia, A., & Abdillah, L. A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Software Engineering Ampera*, 1(3), 144–159. <https://doi.org/10.51519/journalsea.v1i3.52>
- Anggarwati, A. P., Sagita, N. I., Taryana, A., Aryn, K., & Anggarwati, P. (2024). *SERVICE EFFECTIVENESS OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION*. 10, 213–224. <https://doi.org/10.30997/jgs.v10i2.13988>
- Assyahra, S., Multazam, A. M., Amelia, A. R., Administrasi, P., Kesehatan, K., Masyarakat, F. K., & K, E. P. K. (2025). *Article history* : 6(1), 184–195. <https://doi.org/10.33096/woph.v1i5.98>
- Lastriyani, I., Lidiawati, Sauri, R. S., & Wasliman, I. (2024). Kualitas Pelayanan Pendidikan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi: Strategi Pendekatan Metode Service Quality. *Munaddhomah: Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(4), 1047–1055. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i4.876>
- Nur, F., Rifda, R., Qurotul, Z., & Mirza, A. (2024). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektornik Kartu Tanda Penduduk (E-Ktp) Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sidoarjo)*. 8(3), 235–246. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora> Pengaruh
- Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 167–175. <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>
- Soleh, M., Tjenreng, Z., Pacasarjana, S., & Terapan, M. (2024). *STRATEGI PENCEGAHAN KEBOCORAN DATA PELAYANAN PUBLIK*. 11(1), 1–10. [https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11\(1\).20524](https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11(1).20524)
- Ramadhan, RAK, Indrayani, E., & Santoso, EB (2025). Strategi Peningkatan Pelayanan Masyarakat Dalam Pelayanan Permohonan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan Dan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor. *Jurnal Kajian Pemerintah: Jurnal Pemerintahan, Sosial dan Politik* , 11 (2), 81-93. [https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11\(2\).22193](https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11(2).22193)
- Simangunsong, F., & Hutasoit, I. (2018). Strengthening of Administrative Services in Isolated Regions of Indonesia (Empirical Study on Formation Of New District of North Malinau and Kayan Hilir in Malinau Regency North Kalimantan Province). *The Social Science*, 13(9), 1416-1433. [https://doi.org/ sscience.2018.vol11\(1\).1433](https://doi.org/ sscience.2018.vol11(1).1433)
- Simangunsong, F., Hutasoit, I., & Gultom, M. W. P. (2025). Government Coordination in

- Flood Management in Serang Regency Banten Province Indonesia. *Open Access Library Journal*, 12(2), 1-21. <https://doi.org/10.4236/oalib.1112334>
- Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169–1175. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1622>
- Martono, B. S. (2019). Tinjauan Yuridis Administrasi Publik Dan Kebijakan Publik. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 1(2), 101–111. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v1i2.307>
- Miftakhuddin. (2020). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Tinjauan dari Perspektif Filsafat Ilmu. *Jurnal Ilmiah*, 6(1), 1–10. <https://psyarxiv.com/dps8n/>. <https://doi.org/10.31234/osf.io/dps8n>
- Nasution, L. M. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 14(21), 5472–5476. <https://doi.org/10.1021/ja01626a006>
- Nurfitri Imro'ah, I. S. N. N. D. (2020). Analisis Regresi Dengan Metode Least Absolute Shrinkage and Selection Operator (Lasso) Dalam Mengatasi Multikolinearitas. *Bimaster : Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya*, 9(1), 31–38. <https://doi.org/10.26418/bbimst.v9i1.38029>
- Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 3(1), 241. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>
- Sitanggang, R., Raka, A. A. G., & Mardika, I. made. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 72–82. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/1947>. <https://doi.org/10.22225/pi.5.1.2020.72-82>
- Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21. <https://doi.org/10.30997/jvs.v7i1>
- Tijjang, B. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Amsir Management Journal*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>