

PENGARUH PELAYANAN PERIZINAN ONLINE TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KABUPATEN TAKALAR

St. Murda Annisa^{1*}, Haerana Haerana², Sitti Rahmawati Arfah³

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

Abstract

This study aims to determine how much influence online licensing services have on community satisfaction at the Investment Service and One-Stop Integrated Services in Takalar Regency. This research is a quantitative type. Data collection techniques using questionnaires. The analysis technique uses simple linear regression analysis. The validity of the data is obtained through validity and reliability tests. The results of this study indicate that online licensing services have a positive and significant effect on community satisfaction. Based on the results of the summary model output, the regression value (R) is 0.839 and is positive and the R Square value is 0.704, it can be concluded that variable X (online licensing services) has an influence of 70.4% on variable Y (public satisfaction) and the rest of 29.6% influenced by other factors. Which means the online licensing service site at the Investment Service and One-Stop Integrated Service of Takalar Regency is quite good at increasing community satisfaction.

Keywords: *online licensing services, community satisfaction, e-government*

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari pelayanan perizinan online terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. Penelitian ini berjenis kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis menggunakan analisis regresi linear sederhana. Keabsahan data diperoleh melalui uji validitas dan uji reliabilitas. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan hasil dari output *model summary*, nilai regresi (R) sebesar 0,839 dan bernilai positif dan nilai *R Square* sebesar 0,704 maka dapat disimpulkan bahwa variabel X (pelayanan perizinan online) memiliki pengaruh sebesar 70,4% terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat) dan selebihnya sebesar 29,6% di pengaruhi oleh faktor lain. Yang berarti situs pelayanan perizinan online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar cukup baik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kata kunci: pelayanan perizinan online, kepuasan masyarakat, e-government

* sitimurda@gmail.com

PENDAHULUAN

Salah satu fungsi pemerintah adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan disemua sektor. Hal tersebut terdapat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 yang didalamnya menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Perizinan Terpadu Satu Pintu seluruh kepala daerah mendapatkan instruksi agar dapat segera menerapkan pelayanan perizinan terpadu satu pintu, yang tipe kelembagaannya diserahkan kepada wilayah untuk memilah tipe lembaga yang cocok, apakah berupa dinas, kantor atau badan yang disesuaikan dengan keahlian serta kebutuhan wilayah dalam mengelolanya. Dengan dibentuknya Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu ini masyarakat dalam hal pengurusan perizinan cukup menghadiri satu kantor dinas saja.

Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang selanjutnya disebut Undang-Undang

Cipta Kerja, mengatur mengenai penyederhanaan Perizinan Berusaha melalui penerapan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko merupakan metode standar berdasarkan tingkat Risiko suatu kegiatan usaha dalam menentukan jenis Perizinan Berusaha dan kualitas/frekuensi Pengawas Perizinan Berusaha dan Pengawasan merupakan instrumen Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah dalam mengendalikan suatu kegiatan usaha.

Pemerintah menciptakan suatu inovasi pembangunan untuk membuktikan perannya dalam mempermudah dan meningkatkan kualitas kehidupan manusia, dan teknologi informasi (*e-government*) merupakan teknologi yang paling tepat diterapkan saat ini. Kemajuan teknologi informasi juga menjadi solusi dalam mencapai aspek transparansi, akuntabilitas dan partisipasi masyarakat. Integrasi sistem administrasi pemerintahan melalui jaringan informasi di internet perlu terus dikembangkan terutama dalam memberikan pelayanan agar tersedia data dan informasi pada instansi pemerintah yang dapat dianalisis dan digunakan secara akurat, cepat dan aman.

Pelayanan perizinan dalam beberapa tahun terakhir telah menjadi salah satu bidang administrasi publik yang paling serius. Masyarakat lebih memilih untuk mencoba pelayanan perizinan dengan cara yang berkualitas. Oleh karena itu, pemerintah telah membuat *Online Single Submission* (OSS), yaitu sistem perizinan berbasis teknologi informasi (online) yang terintegrasi dan diterbitkan oleh Lembaga OSS kepada Menteri, Pimpinan Lembaga, Gubernur, serta Bupati. Oleh karena itu, sistem OSS mengintegrasikan perizinan di tingkat pusat dan daerah.

OSS menjadi salah satu pelayanan perizinan elektronik yang dapat dirasakan langsung oleh masyarakat. Kualitas layanan elektronik (*e-service quality*) OSS yang dirasakan masyarakat akan menimbulkan evaluasi mengenai layanan yang telah digunakan. Oleh sebab itu *e-service quality* diperlukan dalam mengukur kualitas layanan OSS dengan tujuan untuk melihat apakah masyarakat mendapatkan manfaat dari pelayanan elektronik OSS tersebut.

Hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dzurrotin Nasihah menjelaskan hasil uji empiris pengaruh kualitas pelayanan Samsat Kota Pati terhadap kepuasan masyarakat. Hal itu

dinilai dari pelayanan yang diberikan petugas saat berinteraksi langsung dengan masyarakat sesuai dengan standar pelayanan seperti sikap, kecepatan pelayanan, empati, penampilan serta pengetahuan tentang proses pelayanan. Keempat standar itulah yang dinilai masyarakat sebagai stimulus terciptanya kepuasan ataupun ketidakpuasan yang diperoleh dari pengalaman pelayanan yang didapatkannya. Berbeda dengan penelitian Dzurrotin Nasihah dalam penelitian ini peneliti menetapkan *Efficiency, Fulfillment, System availability, Privacy* dimana keempat dimensi ini menjadi tolak ukur dalam memberikan pelayanan oleh pihak terkait sebagai pemberi pelayanan publik dalam penelitian ini.

Pelayanan publik senantiasa mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Disisi lain kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Oleh karena itu pelayanan perizinan *online* wajib difokuskan dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat baik dari segi kualitas ataupun kuantitasnya. Kabupaten Takalar merupakan salah satu Kabupaten yang ada di Sulawesi Selatan sehingga menarik untuk di jadikan objek penelitian dikarenakan di

Kabupaten ini terdapat pelayanan perizinan *online* sehingga mendorong masyarakat untuk mengurus surat perizinan berusaha secara *online*. Sebagai instansi pemerintah yang bertindak sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat umum DPM-PTSP memiliki masalah utama yaitu mengenai pemberian pelayanan apakah pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang harapan masyarakat atau tidak, hakikat pelayanan yang baik adalah pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat yang seharusnya berkualitas dan terdapat dimensi kualitas pelayanan.

Pada saat melakukan pengamatan awal pada kantor DPM-PTSP Kabupaten Takalar peneliti melihat masyarakat yang sedang dilayani oleh petugas pelayanan, padahal *website OSS* bisa diakses sendiri di rumah tetapi masyarakat itu memilih ke kantor DPM-PTSP, ini dikarenakan masyarakat itu tidak paham cara menggunakan layanan tersebut sehingga memilih datang sendiri ke kantor DPM-PTSP Kabupaten Takalar. Di samping itu penelitian terhadap kepuasan masyarakat akan menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan perizinan *online* yang masih perlu perbaikan serta menjadi pendorong penyelenggaraan pelayanan

perizinan *online* untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Adapun rumusan masalah pada penelitian ini yaitu Seberapa besar pengaruh Pelayanan Perizinan Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. Tujuan dari penelitian ini. adalah untuk Mengetahui Seberapa Besar Pengaruh Pelayanan Perizinan Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar.

Harbani Pasolong dalam (Reski, 2012), pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Definisi pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, ditegaskan dalam Pasal 1 butir 1 yaitu “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 diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Melalui Menurut Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Bahwa yang di maksud dengan pelayanan publik adalah suatu bentuk dari kegiatan proses pelayanan yang dapat di laksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk pemenuhan keinginan dan kebutuhan dari unsur masyarakat yang di layani.

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan sebagai berikut: 1. Prosedur Pelayanan, yang dilakukan antara lain kesederhanaan yaitu kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan. 2. Waktu Penyelesaian, waktu yang ditetapkan mulai saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan harus berkaitan dengan kepastian waktu saat memberikan pelayanan sesuai dengan ketetapan seberapa lama waktu pelayanannya. 3. Biaya Pelayanan, biaya pelayanan merupakan salah satu rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, berkaitan dengan penetapan biaya yang wajar serta terperinci dan tidak melanggar

ketentuan yang berlaku. 4. Produk Pelayanan, hasil pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, hal ini berkaitan dengan realitas pemberian pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang sesuai dengan yang ditetapkan dan bebas dari kesalahan teknis, baik dalam hal penulisan permintaan yang diajukan sebelumnya. 5. Sarana dan Prasarana, pemberi pelayanan public menyediakan sarana dan prasarana yang memadai. Dalam hal ini berkaitan dengan ketersediaan perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti kursi, meja, mesin tik, dsb. dan adanya kenyamanan serta kemudahan dalam memperoleh suatu pelayanan.

Zeithaml, Parasuraman dan Malhotra (Pasuraman et al., 2005) menghasilkan indikator terakhir dari *e-Servqual*. Penelitian itu menghasilkan indikator akhir dari e-service quality. Adapun 4 dimensi akhir dalam mengukur e-sevice quality yaitu: 1. *Efficiency* (Efisiensi) Ini berkaitan dengan kecepatan serta kemudahan saat mengakses situs oleh pengguna layanan. Pengguna layanan dapat juga mengakses kapanpun dan dimanapun sehingga yang diinginkan dapat tercapai sesuai target waktu tanpa harus berinteraksi langsung oleh penyedia layanan. 2. *Fulfillment* (Pemenuhan

Kebutuhan) Ini berkaitan dengan akurasi janji pelayanan yaitu kualitas kinerja yang diberikan pada pengguna layanan sesuai dengan yang dijanjikan. Hal itu merupakan faktor pendukung yang dapat diterapkan dalam lingkungan elektronik. 3. *System availability* (Ketersediaan Sistem), ini berkaitan dengan kebenaran dari fungsi teknis situs yang bersangkutan kepada pengguna layanan yaitu relevansi informasi. 4. *Privacy* (Keamanan) Ini berkaitan dengan jaminan keamanan yang diberikan oleh penyedia layanan kepada penggunanya yang berarti informasi penggunanya dilindungi oleh penyedia layanan dengan tidak memberikan informasi apapun kepada orang lain sebelum mendapatkan persetujuan dari pihak yang bersangkutan. Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, serta administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat perizinan maupun non perizinan.

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik berbasis elektronik (*e-service quality*), peneliti menggunakan teori yang dikemukakan oleh Pasuraman, et.al yang terdiri dari 4 dimensi yaitu (*efficiency, fulfillment, system availability, dan privacy*). Teori

tersebut digunakan dalam mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik elektronik (*e-service quality*) yang diberikan oleh pemerintah.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu. Perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan dari pengaturan yang bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintah terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat, dan izin untuk melakukan suatu tindakan atau kegiatan usaha yang biasanya harus dimiliki atau diperoleh suatu organisasi perusahaan atau seseorang sebelum yang bersangkutan dapat melakukan suatu kegiatan atau usaha.

Melalui pengembangan dan penerapan *e-government* dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan instansi pemerintah khususnya instansi yang melaksanakan fungsi pelayanan publik, dengan berjalannya *e-government* ini maka diharapkan seluruh aktivitas organisasi pemerintah dapat dilaksanakan secara elektronik sehingga mempermudah fungsi kebijakan dan pelayanan, dalam pelaksanaannya konsep *e-government* ini merupakan tanggung jawab bersama, artinya bukan hanya

pemerintah saja tetapi juga peran serta masyarakat (Yalia, 2011).

Kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Terciptanya kepuasan konsumen dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggan menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembelian ulang dan terciptanya loyalitas konsumen. Kotler dikutip dalam (Asbar & Saptari, 2017).

Berdasarkan surat Kep./25/M.PAN/2/2004 kepuasan pelanggan yaitu “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik”. Sedangkan menurut Cadotte, Wooddruff, dan Jenkins dalam (Tjiptono & Chandra, 2005) Kepuasan pelanggan adalah “perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman pemakaian produk”. Menurut Oliver dalam (Tjiptono & Chandra, 2005) kepuasan masyarakat, merupakan “evaluasi terhadap surprise yang inheren dalam pemerolehan dan atau pengalaman konsumsi produk.”

Hawkins dan Looney dalam Tjiptono (2004) menyebutkan bahwa

terdapat beberapa atribut pembentuk kepuasan, yaitu: 1) Kesesuaian Harapan yang dimana tingkat kesesuaian antara kinerja yang diharapkan dengan yang didapatkan pelanggan seperti halnya pelayanan, produk ataupun fasilitas yang didapatkan sesuai atau melebihi harapan pelanggan. 2) Minat berkunjung kembali yang dimana kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali dan juga membeli ulang produk tersebut karena fasilitas yang disediakan memadai, terdapat nilai serta manfaat yang didapat, atau pelayanan yang diberikan karyawan yang memuaskan. 3) Kesiediaan merekomendasikan yang dimana kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang dirasakan kepada kerabat didekatnya, seperti halnya menyarankan produk pada kerabat karena pelayanannya memuaskan atau memperoleh nilai serta manfaat setelah mengkonsumsi produk jasa.

METODE

Penelitian dilakukan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. Metode pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 56 orang yang menggunakan pelayanan perizinan online yang berada pada Kantor Dinas Penanaman Modal

Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. Teknik analisis penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kuantitatif dan analisis regresi linear sederhana (Sugiyono, 2016). Teknik pengabsahan data diuji menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan bantuan *SPSS versi 29,0*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan perizinan online terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. Berdasarkan hasil kuesioner sebanyak 56 responden yang disebar peneliti ditinjau berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa yang menggunakan pelayanan perizinan online lebih banyak laki-laki yang berjumlah 29 orang atau 51,8% dan perempuan berjumlah 27 orang atau 48,2%. Ditinjau dari usia lebih banyak dari usia 20-30 tahun dengan jumlah 19 orang atau 33,9%. umur 31-40 tahun berjumlah 18 orang atau 32,1%, umur >40 tahun berjumlah 18 orang atau 32,1%. umur <20 tahun berjumlah 1 orang atau 1,8%. Ditinjau dari pekerjaan yang bekerja lain-lain berjumlah 18 orang atau 32,1%. yang

bekerja wiraswasta berjumlah 15 orang atau 26,8%, yang bekerja sebagai ibu rumah tangga berjumlah 12 orang atau 21,4%, yang bekerja sebagai pegawai berjumlah 6 orang atau 10,7%, dari pelajar/mahasiswa berjumlah 5 orang atau 8,9%.

Untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan online peneliti menggunakan empat indikator yang dikemukakan oleh Zeithmahl, Maholtra, dan Pasuraman yang dapat digunakan dalam menilai kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Effiency* (efisiensi), berdasarkan hasil tanggapan responden untuk indikator *efficiency* mempunyai skor 835 dengan rata-rata 417,5 dari 4 item pertanyaan memperoleh nilai persentase sebesar 75% yang menunjukkan bahwa indikator *efficiency* berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa situs pelayanan perizinan online mudah digunakan.
2. *Fulfillment* (Pemenuhan Kebutuhan), berdasarkan hadil tanggapan responden untuk indikator *fulfillment* mempunyai skor 881 dengan rata-rata 440,5 dari 4 item pertanyaan memperoleh nilai persentase 79% yang menunjukkan bahwa indikator *efficiency* berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa layanan dari situs pelayanan perizinan online sesuai dengan apa yang dijanjikan.
3. *System*

availability (Ketersediaan Sistem) berdasarkan tanggapan responden untuk indikator *system availability* mempunyai skor 853 dengan rata-rata 426,5 dari 4 item pertanyaan memperoleh nilai persentase 76% yang menunjukkan bahwa indikator *system availability* berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa situs pelayanan perizinan online jarang mengalami kendala dan beropersai dengan baik. 4. *Privacy* (Keamanan), berdasarkan tanggapan responden untuk indikator *privacy* mempunyai skor 431 dengan rata-rata 215,5 dari 2 item pertanyaan memperoleh nilai persentase 77% yang menunjukkan bahwa indikator *privacy* berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa situs pelayanan perizinan online aman dalam melindungi data responden dan tidak menyebarkanluaskannya.

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat dapat diketahui melalui indikator-indikator yang dikemukakan oleh Hawkins dan Looney, yaitu: 1. Kesesuaian Harapan, berdasarkan tanggapan responden untuk indikator kesesuaian harapan mempunyai skor 680 dengan rata-rata 340 dari 3 item pertanyaan memperoleh nilai persentase 81% yang menunjukkan bahwa indikator kesesuaian harapan berada pada kategori sangat baik. Maka dapat

disimpulkan bahwa responden puas karena kinerja layanan situs pelayanan perizinan online sesuai dengan harapan dari masyarakat. 2. Minat Berkunjung Kembali, berdasarkan tanggapan responden untuk indikator minat berkunjung kembali mempunyai skor 679 dengan rata-rata 339,5 dari 3 item pertanyaan memperoleh nilai persentase 81% yang menunjukkan bahwa indikator minat berkunjung kembali berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan situs pelayanan perizinan online sehingga akan menggunakan kembali saat mengurus surat perizinan berusaha. 3. Kesediaan Merekomendasikan, berdasarkan hasil tanggapan responden untuk indikator kesediaan merekomendasikan mempunyai skor 686 dengan rata-rata 343 dari 3 item pertanyaan memperoleh nilai persentase sebesar 82% yang menunjukkan bahwa indikator kesediaan merekomendasikan berada pada kategori sangat baik. Maka dapat disimpulkan bahwa responden puas dengan situs pelayanan perizinan online sehingga bersedia untuk merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan hasil pengujian yang dilakukan menggunakan bantuan SPSS versi 29.0 maka diperoleh hasil bahwa

terdapat pengaruh positif dan signifikan pelayanan perizinan online terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka pembahasan hasil analisis penelitian sebagai berikut:

Tabel 1.
Hasil Uji Parsial

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6.744	2.662		2.533	.014
	Pelayanan Perizinan Online	.556	.049	.839	11.340	<.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil Uji Parsial menunjukkan bahwa variabel X (pelayanan perizinan online) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dengan melihat t-hitung sebesar 11.340 dan t-tabel sebesar 1.674 dengan signifikan 0,001. Yang berarti nilai t-hitung lebih besar dari nilai t-tabel dengan signifikan 0,001. Maka dapat disimpulkan bahwa Ho ditolak

dan H1 diterima. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa pengaruh pelayanan perizinan online terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar diterima. Semakin baik pelayanan perizinan online maka semakin meningkat pula tingkat kepuasan masyarakat.

Tabel 2.
Hasil Uji Koefisien

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.839 ^a	.704	.699	3.291

a. Predictors: (Constant), Pelayanan Perizinan Online

Berdasarkan hasil uji koefisien determinan menunjukkan bahwa nilai resresi (R) atau pengaruh sebesar 839

dan bernilai positif. Sedangkan nilai R Square sebesar 0,704 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X

(pelayanan perizinan online) memiliki pengaruh sebesar 70,4% terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat) dan selebihnya 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Yang berarti pelayanan perizinan online berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 70,4% dalam meningkatkan kepuasan

masyarakat ini sangat besar dibandingkan pengaruh dari faktor lain selain pelayanan perizinan online sebesar 29,6% yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar.

Tabel 3.
Hasil Uji-f

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1393.034	1	1393.034	128.599	<.001 ^b
	Residual	584.948	54	10.832		
	Total	1977.982	55			
a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat						
b. Predictors: (Constant), Pelayanan Perizinan Online						

Berdasarkan hasil dari pengujian Uji Simultan (Uji-f) dapat diketahui bahwa variabel X (pelayanan perizinan online) secara simultan berpengaruh positif serta signifikan terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. Hal tersebut dapat diketahui dengan melihat f-hitung sebesar 128.599 dan f-tabel₁ sebesar 2.800 dengan P value 0,001. Yang berarti nilai f-hitung lebih besar dari nilai f-tabel dengan signifikan dibawah 0,1. Yang berarti pelayanan perizinan online secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima dan Ho ditolak karena nilai sig lebih kecil dari 0,1.

Hasil dalam penelitian ini sama dengan hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Fitriyah Astri dengan judul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan e-ktip di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten toli-toli. Dari hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan oleh karena itu semakin baik pelayanan yang diberikan atau sama bahkan lebih besar dari harapan maka kepuasan masyarakat

pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar juga akan meningkat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan oleh penulis tentang pengaruh pelayanan perizinan online terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar dapat disimpulkan bahwa Variabel X (pelayanan perizinan online) dari hasil analisis didapat koefisien determinansi sebesar 70,4%. Artinya bahwa 70,4% variabel Y (kepuasan masyarakat) akan dipengaruhi oleh pelayanan perizinan online sedangkan sebesar 29,6% kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

REFERENSI

- Asbar, Y., & Saptari, M. A. (2017). Analisa Dalam Mengukur Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Metode PIECES. *Jurnal Visioner & Strategis*, 6(2), pp. 39–47.
- Reski, K. (2012). *Efektivitas Pelayanan Perizinan di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Luwu Timur* (Skripsi, Universitas Hasanuddin, Makassar)..
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (23rd ed.). Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). *Service, Quality and Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Yalia, M. (2011). Menuju Pelayanan Publik Yang Lebih Baik Dengan E-Government. *Observasi*, 992.