

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN NOMOR INDUK BERUSAHA (NIB) TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) JAKARTA UTARA

Debora Claresta Arifelly Lasmaniar Aruan¹, Ida Widianingsih², Candradewini Candradewini³

Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Padjadjaran, Bandung, Indonesia

E-mail : debora18001@mail.unpad.ac.id¹, ida.widianingsih@unpad.ac.id², candradewini@unpad.ac.id³

ABSTRACT

This study describes the quality of service which is an assessment of the good or bad quality of a service. Services are said to be of quality if the services provided exceed the expectations of the community and these services meet the needs and expectations of the community. One of the institutions that provide services is the North Jakarta Investment and One-Stop Services Agency (DPMPTSP). This study uses public service theory according to Parasuraman in 2002 and community satisfaction theory by Tjiptono & Chandra in 2011. This research method uses quantitative methods. Respondents to this study were 100 (one hundred) community members who took care of NIB permits. The data analysis technique uses the regression analysis technique of the deep correlation coefficient which is a measure of the strength of the linear relationship between the independent variable (X) and the dependent variable (Y). This correlation coefficient is denoted by r. The values of these coefficients vary from -1 to +1. The results of the study show that based on service quality indicators, namely Physical Evidence, Reliability, Responsiveness, Empathy and Assurance, Analysis of the quality of licensing services at the North Jakarta Investment and One-Stop Services Office The success of licensing services using a "good" basis. However, there are still weaknesses in the provision of services due to a lack of information to the public through offline media so that many people do not know that NIB arrangements must be managed online through OSS. The new concept in this research is to increase public satisfaction with the best quality service from the North Jakarta DPMPTSP by informing the public that currently all NIB arrangements can be accessed through OSS. With an excellent system, it is hoped that North Jakarta DPMPTSP services will be even better and more satisfying to the community.

Keywords: *Public Service Quality, Community Satisfaction, North Jakarta DPMPTSP.*

ABSTRAK

Penelitian ini menjelaskan tentang kualitas pelayanan yang merupakan penilaian atas mutu baik atau buruknya suatu pelayanan. Pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diharapkan masyarakat serta pelayanan tersebut memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Salah satu lembaga yang memberikan jasa pelayanan adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jakarta Utara. Penelitian ini menggunakan teori pelayanan publik menurut Parasuraman tahun 2002 dan teori kepuasan masyarakat oleh Tjiptono & Chandra tahun 2011. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Responden penelitian ini sebanyak 100 (seratus) orang Masyarakat yang mengurus perizinan NIB. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis regresi koefisien korelasi dalam yang merupakan ukuran kekuatan hubungan linear antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Koefisien korelasi ini dilambangkan dengan r. Nilai-nilai koefisien ini bervariasi dari -1 sampai +1. Hasil penelitian menunjukkan jika berdasarkan indikator kualitas pelayanan yaitu Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Empati dan Jaminan bahwa, Analisis kualitas Pelayanan perizinan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Utara Keberhasilan pelayanan perizinan secara dengan menggunakan sudah "baik". Namun masih ditemukan adanya kelemahan dalam pemberian pelayanan yang disebabkan kurangnya informasi kepada masyarakat melalui media *offline* sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui jika pengurusan NIB harus di urus secara *online* melalui OSS. Konsep baru pada penelitian ini ialah meningkatkan kepuasan masyarakat dengan kualitas layanan yang terbaik dari pihak DPMPTSP Jakarta Utara dengan memberitahukan kepada masyarakat jika saat ini seluruh pengurusan NIB dapat diakses melalui OSS. Dengan sistem yang sangat baik, diharapkan pelayanan DPMPTSP Jakarta Utara menjadi lebih baik lagi dan lebih memuaskan masyarakat.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, DPMPTSP Jakarta Utara.

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam kerangka negara Indonesia. Pelayanan publik yang bertujuan menyejahterakan kehidupan masyarakat dalam pemenuhan kepentingan sehari-hari juga terbentuk dalam hukum agar terdapat panduan yang jelas dan tidak terjadi kesimpangsiuran dalam masyarakat. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat, baik itu pemerintah pusat dan pemerintah daerah (Maryam, 2017).

Secara umum, kualitas layanan publik di Indonesia meningkat dari tahun ke tahun. Namun, masih banyak yang harus dibenahi agar layanan publik menjadi lebih baik. Pembinaan kualitas layanan publik ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Widianingsih, 2018) yang menyatakan jika terdapat perubahan tatakelola pemerintahan di Indonesia yang sentralistis menjadi lebih terdesentralisasi telah terjadi sejak dua dekade lalu. Menurut The Global Economy tahun 2019, kualitas layanan publik Indonesia menempati peringkat 82 dari 176 negara, sedangkan posisi 5 (lima) besar negara dengan layanan terbaik adalah Finlandia, Norwegia, Belanda, Swedia, dan Jerman. Selanjutnya, pada tahun 2019, Ombudsman RI melakukan penilaian terhadap tingkat kepatuhan atas standar pelayanan publik terhadap 7 (tujuh) Kementerian/Lembaga (K/L), 6 (enam) pemerintah provinsi, 215 pemerintah kabupaten dan 36 pemerintah kota. Berdasarkan penilaian tersebut, diketahui sebanyak 29% K/L berada pada tingkat kepatuhan yang tinggi dan 71% K/L tingkat kepatuhan sedang. Sementara itu, untuk pemerintah provinsi, sebanyak 33% berada tingkat kepatuhan tinggi, 50% tingkat kepatuhan sedang, dan 17% tingkat kepatuhan rendah.

Untuk pemerintah kabupaten, sebanyak 33% berada pada tingkat kepatuhan tinggi, 40% kepatuhan sedang, dan 27% tingkat kepatuhan rendah. Untuk pemerintah kota, sebanyak 33% berada pada tingkat kepatuhan tinggi, 47% tingkat kepatuhan sedang, dan 20% tingkat kepatuhan rendah. Pada tahun 2019, Ombudsman RI juga menerima sebanyak 1.690 pengaduan terkait dengan rendahnya kualitas

layanan K/L, dan 2.274 pengaduan terkait dengan kualitas layanan pemerintah daerah (pemda). Data di atas menunjukkan kualitas layanan publik di Indonesia masih harus ditingkatkan termasuk di pemda, yang masih tinggi tingkat kepatuhan sedang dan tingkat kepatuhan rendah.

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan oleh Kementerian PUPR yang telah melaksanakan pelayanan publik di bidang jalan dan jembatan. Untuk mengetahui antusias masyarakat terhadap layanan publik di BBPJK DKI Jakarta-Jawa Barat, beberapa waktu Tim Survei BBPJK DKI Jakarta-Jawa Barat melakukan survey kepuasan masyarakat sebagai bahan evaluasi dan peningkatan kinerja di bidang pelayanan publik periode semester I (pertama) dengan rentang waktu mulai bulan Januari – Juni 2021. Tim Survei BBPJK DKI Jakarta-Jawa Barat menggunakan kuesioner *online google form* sebagai instrumen utama untuk mengumpulkan data, dan lain sebagainya agar hasil yang dicapai secara sistematis, terencana dan terstruktur dengan jelas sejak dimulainya penelitian sampai hasil akhir berdasarkan pengumpulan data informasi. Berdasarkan hasil data survei melalui penyebaran kuisisioner yang disampaikan kepada 151 responden, terdapat hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan publik di lingkungan BBPJK DKI Jakarta – Jawa Barat sebesar 80,92 dan berada pada kategori “BAIK”. Kategori baik pada hasil tersebut menunjukkan jika masyarakat puas dengan pelayanan publik yang diberikan.

Namun dibalik hasil puas yang diterima oleh masyarakat, terdapat survei lain yang menyatakan jika masyarakat kurang puas dengan hasil kinerja pelayanan publik di DKI Jakarta. Hasil survei lainnya mengenai pelayanan publik dengan menggunakan Jakarta Smart City atau JAKI. Survei tersebut menunjukkan, 48 persen responden sudah bahwa Pemprov DKI memiliki aplikasi JAKI (Jakarta Kini), sisanya 52 persen tidak tahu. Kemudian 49,2 persen responden tidak pernah menggunakan JAKI dan dari jumlah tersebut, 69,4 persennya merasa puas dengan layanan JAKI. Hal ini menunjukkan jika pelayanan publik di Jakarta masih harus dibenahi dan Pemprov DKI harus meningkatkan pemanfaatan teknologi dapat membantu pelayanan publik.

Kepuasan masyarakat yang belum tercapai secara sempurna mendorong

pemerintah melakukan gebrakan dengan membangun pelayanan yang lebih baik lagi. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Candradewini, 2018) diperlukan kapasitas untuk membentuk suatu kepuasan masyarakat yang di dalamnya meliputi kemampuan untuk mengatur, mengembangkan, mengarahkan dan mengendalikan keuangan, manusia, fisik dan informasinya sumber daya. Dari kapasitas tersebut, maka pemerintah harus melakukan beberapa upaya dalam membangun kepuasan masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan pemerintah ialah dengan membangun suatu dinas pelayanan yang bernama Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP). Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menjadi cikal bakal terbentuknya PTSP Provinsi DKI Jakarta. Terhitung sejak tanggal 2 Januari 2015, PTSP Provinsi DKI Jakarta diresmikan. Awalnya bernama Badan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BPTSP) Provinsi DKI Jakarta, seiring perjalanannya dan bertambahnya urusan penanaman modal BPTSP Provinsi DKI Jakarta berganti nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta yang diresmikan pada tanggal 3 Januari 2017 sesuai amanat Peraturan Gubernur Nomor 281 Tahun 2016 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta merupakan Perangkat Daerah yang memiliki kedudukan sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan di DKI Jakarta, memiliki 316 service point atau Unit Pelaksana yang tersebar pada Kantor Kelurahan, Kecamatan, Kota/Kabupaten Administrasi dan Mal Pelayanan Publik Provinsi DKI Jakarta. Tujuan dari Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah meningkatkan kualitas layanan publik, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik. Sedangkan sasaran dari Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, efektif, efisien, transparan dan pasti.

Untuk mewujudkan pelayanan satu pintu yang baik, maka terdapat beberapa DPMPTSP yang ada di wilayah DKI Jakarta, yang salah satunya adalah DPMPTSP Jakarta Utara. Pada kantor dinas tersebut melayani banyak pengurusan surat izin antara lain perizinan berbasis sektor pertanian, sektor lingkungan hidup, sektor perikanan, sektor perumahan rakyat, sektor perdagangan, sektor pariwisata dan lain sebagainya. Dari berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Jakarta Utara, salah satu pelayanan kepada masyarakat adalah sektor perdagangan yang melakukan pembuatan Nomor Induk Berusaha (NIB). Pemerintah pada tanggal 26 September 2017 telah mengeluarkan Perpres Nomor 91 Tahun 2017, tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha.

Peraturan tersebut diberlakukan pada tahun 2017. Jadi dimulai 2017 ini, setiap pengusaha akan memiliki Nomor Induk Berusaha (NIB). Nomor Induk Berusaha (NIB) berfungsi juga sebagai Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Angka Pengenal Importir (API), dan akses kepabeanan. Selain itu, NIB juga berfungsi untuk mengurus perizinan usaha tanpa harus membawa berkas-berkas persyaratan yang banyak seperti sebelumnya. Sistem ini digagas karena banyaknya keluhan mengurus izin yang ribet, berbelit-belit, dan butuh waktu yang panjang. Jadi, dengan adanya Nomor Induk Berusaha (NIB), tentunya sistem pendaftaran atau permohonan perizinan usaha lebih sederhana.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan salah satu pegawai DPMPTSP Jakarta Utara, NIB dibentuk karena perlu dipahami jika perubahan signifikan ini terjadi akibat dasar pembuatan izin berusaha, namun setelah ada UU Cipta Kerja, maka NIB ini dijadikan dasar untuk perizinan berusaha yang dibagi pada 4 level risiko, yaitu risiko rendah, risiko menengah rendah, risiko menengah tinggi dan risiko tinggi. Kemudian risiko diukur berdasarkan KBLI, dimana KBLI adalah pengklasifikasian aktivitas/kegiatan ekonomi Indonesia yang menghasilkan produk/output, baik berupa barang maupun jasa, berdasarkan lapangan usaha untuk memberikan keseragaman konsep, definisi, dan klasifikasi lapangan usaha dalam perkembangan dan pergeseran kegiatan ekonomi di Indonesia.

Dengan adanya Nomor Induk Berusaha (NIB), kedepannya pengusaha cukup menggunakan kartu (NIB) ditambah berkas pendukung untuk mengurus perizinan tanpa membawa map dengan berkas yang banyak. Berdasarkan Perpres Nomor 91 Tahun 2017, Pemerintah melakukan Percepatan Pelaksanaan Berusaha melalui instrumen :

1. Pembentukan satuan tugas (satgas) di Kementerian atau Lembaga, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Kabupaten atau Kota yang bertugas mengawal pelaksanaan investasi atau kegiatan usaha dan membantu penyelesaian perizinan yang diperlukan oleh pelaku usaha.
2. Memperbolehkan Investor atau pelaku usaha yang akan melakukan kegiatan di Kawasan Ekonomi Khusus, Kawasan Strategis Pariwisata, Kawasan industri dan Kawasan Perdagangan bebas dan Pelabuhan Bebas menunda perizinan tertentu.
3. Menggunakan data atau dokumen bersama dalam perizinan berusaha.
4. Melakukan penyederhanaan regulasi dan mempermudah birokrasi perizinan berusaha.
5. Menyatukan pengajuan perizinan, proses dan pengeluaran perizinan berusaha melalui sistem pengelolaan perizinan terpadu secara elektronik atau yang disebut dengan istilah Online Single Submission (OSS).

NIB berlaku selama Pelaku Usaha menjalankan usaha/atau kegiatannya sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. NIB dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi dalam hal pelaku usaha melakukan usaha dan/atau kegiatan yang tidak sesuai dengan NIB serta dinyatakan batal atau tidak sah berdasarkan putusan pengadilan yang berkekuatan hukum tetap. Lebih lanjut, NIB berlaku juga beberapa fungsi, di antaranya Tanda Daftar Perusahaan (TDP) sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di bidang tanda daftar perusahaan, Angka Pengenal Importir (API) sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di bidang perdagangan,

dan hak akses kepabeanan sebagaimana dimaksud dalam peraturan perundang-undangan di bidang kepabeanan.

Untuk membuat NIB ini, pengusaha bisa melakukan secara online dengan metode/sistem Online Single Submission (OSS). Melalui sistem OSS, para pelaku usaha berbentuk badan usaha maupun perorangan, baik itu usaha mikro, kecil, menengah, dan besar dapat dengan mudah mengurus proses perizinan. Misalnya adalah Izin Lingkungan, Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan lainnya. Di luar kemudahan izin mengurus usaha, manfaat sistem OSS yang dapat diterima oleh pelaku usaha antara lain adalah sebagai berikut:

1. Mempermudah pengurusan berbagai perizinan usaha baik prasyarat untuk melakukan usaha (izin terkait lokasi, lingkungan, dan bangunan), izin usaha, maupun izin operasional untuk kegiatan operasional usaha di tingkat pusat maupun daerah dengan mekanisme pemenuhan komitmen persyaratan izin.
2. Memfasilitasi pelaku usaha untuk dapat terhubung dengan semua stakeholder dan memperoleh izin secara aman, cepat, dan real time
3. Memfasilitasi pelaku usaha dalam melakukan pelaporan dan pemecahan masalah perizinan dalam satu tempat
4. Memfasilitasi pelaku usaha untuk menyimpan data perizinan dalam satu identitas berusaha (NIB).

Adanya pengurusan NIB yang harus diakses melalui sistem OSS menjadi salah satu permasalahan bagi masyarakat sebab sistem ini baru ada sejak Oktober 2017 sebagai pelaksanaan dari Peraturan Presiden Nomor 91 Tahun 2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Berusaha. Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas DPMPTSP Jakarta Utara, kendala utama masyarakat dalam pengurusan NIB adalah ketidaktahuan masyarakat bagaimana cara mengurus OSS tersebut sebab pada dasarnya semua perizinan berusaha termasuk NIB harus diakses melalui OSS. Menurut pegawai DPMPTSP Jakarta Utara , sejatinya OSS ini semuanya wajib daring (online) dengan portal oss (<https://oss.go.id/>). Pembuatan izin untuk usaha Mikro (Modal

dibawah 1 Miliar) dan usaha mikro kecil (Modal 1-5 Miliar) pembuatan NIB cenderung cepat karena berisiko rendah. Pemohon yang datang ke DPMPTSP hanya eksistensi saja, dimana mereka nanya bagaimana cara pengurusan izin NIB yang seharusnya dapat diakses melalui OSS.

Adapun data yang dihimpun dari DPMPTSP Jakarta Utara jumlah masyarakat yang mengurus NIB selama Quartal 1 dan 2 tahun 2022 adalah sebagai berikut :

Tabel 1.1 : Jumlah Pengurus NIB di DPMPTSP Jakarta Utara

No	Bulan	Jumlah Pengurus NIB Di DPMPTSP Jakarta Utara
1	Januari	1953
2	Februari	1784
3	Maret	2034
4	April	1763
5	Mei	2026
6	Juni	3161
Jumlah Pengurus NIB di DPMPTSP Jakarta Utara		12721

Menilik jumlah pengurus Nomor Induk Berusaha (NIB) di Jakarta Utara yang menjadi salah satu persyaratan dalam pembangunan usaha baru mendorong DPMPTSP Jakarta Utara untuk terus berbenah dalam memberikan kualitas pelayanan terbaik untuk memicu terjadinya kepuasan masyarakat yang menjadi lebih baik lagi. Atas dasar tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terkait pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Utara kepada Perseorangan atau Badan Usaha yang hendak melakukan pembuatan NIB untuk melakukan kegiatan Usaha di seluruh wilayah Republik Indonesia, sesuai dengan persyaratan yang diatur dalam peraturan perundang-undangan.

Dalam penerbitan NIB yang menjadi salah satu izin untuk para wirausaha menjalankan usahanya, kualitas pelayanan menjadi tolok ukur bagaimana DPMPTSP Jakarta Utara bisa melayani masyarakat dengan baik. Kualitas pelayanan menurut

(Parasuraman, 2002), kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik. Kualitas pelayanan di DPMPTSP Jakarta Utara berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP Jakarta Utara Twiwullan ke-1 tahun 2022 di dapatkan hasil sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada unit layanan DPMPTSP di wilayah Jakarta Utara dipersepsikan Baik (B) oleh masyarakat Jakarta Utara dengan nilai IKM 88,17.
2. Tingkat Kepuasan Masyarakat secara Keseluruhan di wilayah Jakarta Utara sebesar 99.18%. Artinya dari 4.278 responden 44% responden menyatakan Puas, 55% diantaranya menyatakan Sangat Puas. Namun, masih ada 1% yang menyatakan Tidak Puas.

Kemudian berdasarkan data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP Jakarta Utara Triwulan ke-2 tahun 2022 di dapatkan hasil sebagai berikut :

1. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada unit layanan DPMPTSP di wilayah Jakarta Utara dipersepsikan Sangat Baik (A) oleh masyarakat Jakarta Utara dengan nilai IKM 90,53.
2. Tingkat Kepuasan Masyarakat secara Keseluruhan di wilayah Jakarta Utara sebesar 98.82%. Artinya dari 1.271 responden 34% responden menyatakan Puas, 64% diantaranya menyatakan Sangat Puas. Namun, masih ada 0.24% yang menyatakan Tidak Puas dan 0.94% Sangat Tidak Puas.

Atas data tersebut, terlihat jika kepuasan masyarakat atas kualitas pelayanan di DPMPTSP Jakarta Utara mengalami peningkatan dari 88,17 ke 90,53 selama Triwullan pertama dan kedua. Namun ketidakpuasan masyarakat juga meningkat dari 1% menjadi 1,18%. Ketidakpuasan masyarakat ini disebabkan oleh sistem OSS sebagai sarana pembuatan NIB yang dinilai masih membingungkan mereka. Ketidakpuasan ini

menjadi permasalahan sebab ketika masyarakat menilai suatu lembaga publik tidak bisa menangani dan melayani seluruh kebutuhan masyarakat dengan baik, maka opini kepuasan publik terhadap pemerintahan, citra pemerintahan dan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah akan menurun (ICW, 2021).

Pada penelitian ini akan difokuskan pada pengaruh positif dari kualitas pelayanan yang diharapkan akan mempengaruhi kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis mengambil penelitian dengan Judul “*Kualitas Pelayanan Perizinan Nomor Induk Berusaha (NIB) Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jakarta Utara*”.

METODE PENELITIAN

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode pendekatan kuantitatif. Pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang merupakan metode penelitian yang menggambarkan objek atau subjek yang diteliti apa adanya. Dengan menggunakan metode pendekatan kuantitatif deskriptif, penulis dapat mengukur kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jakarta Utara. Uji yang digunakan dalam penelitian ini ialah uji koefisien korelasi merupakan uji antara variabel X dengan variabel Y dengan menggunakan rumus Korelasi *Pearson Product Moment* dimana nantinya penulis akan menggunakan aplikasi SPSS untuk menentukan korelasi antara dua variabel tersebut. Hubungan yang dimaksudkan adalah kecenderungan dua variabel atau set data berbeda secara konsisten, dan alat ukur ini dapat dinyatakan memiliki korelasi apabila nilai $r \geq 0,5$ (Sugiyono, 2017).

HASIL DAN DISKUSI

1. Hasil Uji Deskriptif

Pada penelitian ini, peneliti telah membagikan kuesioner kepada 100 sampel yang dipilih secara acak dan merupakan masyarakat atau pemohon pelayanan di DPMPTSP Jakarta Utara. Adapun hasil deskripsi responden dengan menggunakan

bantuan Software SPSS IBM 25 menunjukkan hasil sebagai berikut :

1) Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin pengisi kuesioner, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.1 : Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

		Frequenc y	Percen t	Valid Percen t	Cumulativ e Percent
Vali d	1	49	49.0	49.0	49.0
	2	51	51.0	51.0	100.0
	Tota l	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan mayoritas masyarakat atau pemohon pelayanan di DPMPTSP Jakarta Utara berjenis kelamin perempuan dengan jumlah 51 responden yang melakukan pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB).

2) Deskripsi Responden Berdasarkan Usia

Berdasarkan usia pengisi kuesioner, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.2 : Responden Berdasarkan Usia

		Frequenc y	Percen t	Valid Percen t	Cumulativ e Percent
Vali d	1	2	2.0	2.0	2.0
	2	32	32.0	32.0	34.0
	3	47	47.0	47.0	81.0
	4	16	16.0	16.0	97.0
	5	3	3.0	3.0	100.0
	Tota l	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan mayoritas masyarakat atau pemohon pelayanan di DPMPTSP Jakarta Utara berusia 28-33 tahun dengan jumlah 47 responden yang melakukan pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB).

3) Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan pengisi kuesioner, peneliti mendapatkan hasil sebagai berikut :

Tabel 3.3 : Responden Berdasarkan Pekerjaan

	Frekuensi	Persentase	Valid Persentase	Cumulative Persentase
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
Valid 2	56	56.0	56.0	57.0
Valid 3	43	43.0	43.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan mayoritas masyarakat atau pemohon pelayanan di DPMPTSP Jakarta Utara mayoritas berprofesi sebagai pegawai swasta dengan jumlah 56 responden yang melakukan pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB).

2. Hasil Uji Validitas

Pengujian Validitas dilakukan untuk mengetahui valid tidaknya suatu kuesioner dari masing-masing variabel tersebut. Kuesioner dapat dikatakan Valid, jika nilai $r_{Hitung} > r_{Tabel}$. Nilai r_{Tabel} sebesar 0.194 diambil dari tabel dalam buku Sugiyono pada tahun 2017 dengan judul “Metode Penelitian Bisnis: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi, dan R&D”, yang diterbitkan oleh penerbit Alfabeta di Bandung.

1) Validitas Kualitas Pelayanan (X)

Tabel 3.4 : Uji Validitas Terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X)

No	Kode Indikator	r-product moment hitung	r-product moment tabel (n=91;α=5%)	Kesimpulan
1	X1.1	0,294	0,194	Valid
2	X1.2	0,215	0,194	Valid
3	X1.3	0,205	0,194	Valid

4	X1.4	0,294	0,194	Valid
5	X1.5	0,215	0,194	Valid
6	X1.6	0,390	0,194	Valid
7	X1.7	0,271	0,194	Valid
8	X1.8	0,343	0,194	Valid
9	X1.9	0,305	0,194	Valid
10	X1.10	0,201	0,194	Valid
11	X1.11	0,388	0,194	Valid
12	X1.12	0,238	0,194	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Atas hasil tersebut maka seluruh indikator mendapatkan hasil yang valid dan dapat diteruskan ke tes selanjutnya.

2) Validitas Kepuasan Masyarakat (Y)

Tabel 3.5 : Uji Validitas Terhadap Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Kode Indikator	r-product moment hitung	r-product moment tabel (n=91;α=5%)	Kesimpulan
1	X2.1	0,216	0,194	Valid
2	X2.2	0,361	0,194	Valid
3	X2.3	0,415	0,194	Valid
4	X2.4	0,29	0,194	Valid
5	X2.5	0,241	0,194	Valid
6	X2.6	0,361	0,194	Valid
7	X2.7	0,332	0,194	Valid
8	X2.8	0,325	0,194	Valid
9	X2.9	0,206	0,194	Valid
10	X2.10	0,216	0,194	Valid

1	X2.1	0,298	0,194	Valid
1	X2.1	0,223	0,194	Valid
1	X2.1	0,208	0,203	Valid
1	X2.1	0,235	0,203	Valid
1	X2.1	0,337	0,203	Valid

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Atas hasil tersebut maka seluruh indikator mendapatkan hasil yang valid dan dapat diteruskan ke tes selanjutnya.

3. Hasil Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan tes yang mengacu pada konsistensi hasil alat ukur pada subjek meski dilakukan berulang-ulang. Uji reliabilitas terhadap X dan Y yang telah dilakukan dalam penelitian ini ditampilkan dalam tabel berikut :

Tabel 3.6 : Uji Reliabilitas Terhadap Variabel X dan Y

Variabel	N of Items	Cronbach's Alpha	Kesimpulan
Kualitas Pelayanan (X)	12	0,608	Realibel
Kepuasan Masyarakat (Y)	15	0,656	Realibel

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Berdasarkan hasil tersebut dapat disimpulkan jika seluruh item yang diuji mendapatkan nilai Cronbach's Alpha >0,6. Angka 0,6 merupakan dasar yang di dapatkan berdasarkan pendapat (Sugiyono, 2017) yang menyatakan jika suatu alat ukur dapat dinyatakan realibel jika memiliki nilai >0,60. Berdasarkan hasil tersebut, maka hasil pengujian reliabilitas terhadap Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Kepuasan Masyarakat (Y) dinyatakan realibel dan dapat dilanjutkan ke tes selanjutnya.

4. Hasil Uji Koefisien Korelasi

Untuk menguji dan membuktikan secara statistik hubungan antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat

(Y) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jakarta Utara, maka digunakan analisis korelasi product moment dengan bantuan program SPSS for Windows versi 25. Analisis korelasi product moment digunakan untuk mengetahui korelasi antara satu variabel bebas dan satu variabel terikat dengan kategori data ordinal. Adapun hasil uji tersebut ialah sebagai berikut :

Tabel 3.7 : Uji Koefisien Korelasi

Correlations			
		TOTAL_X	TOTAL_Y
TOTAL_X	Pearson Correlation	1	.601**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
TOTAL_Y	Pearson Correlation	.601**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

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

Sumber : Data diolah peneliti, 2022

Dari tabel di atas menunjukkan bahwa antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jakarta Utara, terdapat koefisien korelasi (r) sebesar 0,601 dengan signifikansi 0,000. Hal tersebut berarti bahwa ada korelasi positif antara Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jakarta Utara dengan tingkat hubungan sedang.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian ini, penulis menyimpulkan jika kualitas pelayanan perizinan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Utara Keberhasilan pelayanan perizinan secara online dengan menggunakan sistem Online Single Submission/OSS sudah “baik” karena pelayanan izin yang ditetapkannya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Jakarta Utara adalah dengan mempedomani SOP (Standar Operasional Prosedur) dengan baik, dilihat dari indikator

Bukti fisik (*tangibles*), yaitu sarana dan prasarana penunjang yang cukup memadai memadai perlengkapan tersebut sangat berperan dalam proses pencetakan surat izin sehingga perlu untuk dipenuhi, tetapi apabila dilihat dari segi penampilan, kerapihan aparat sudah cukup baik.

Kemudian dilihat dari indikator Keandalan (*Reliability*), yaitu kemampuan aparat menggunakan alat bantu sudah baik. Selanjutnya indikator Daya Tanggap (*responsiveness*), yaitu respon aparat sudah cukup baik dalam memberikan informasi, tetapi ketanggapan pegawai yang kurang cepat tanggap keluhan masyarakat ini disebabkan seringnya petugas pelayanan datang terlambat. Daya tanggap meliputi pegawai membantu masyarakat dengan baik dalam memberikan pelayanan yang bermakna, pegawai menjadi pendengar dan mengatasi keluhan yang diajukan.

Dilihat dari indikator Jaminan (*assurance*), yaitu menunjukkan sikap sopan dan ramah yang diberikan aparat kepada para pemohon sangat baik. Sedangkan terkait dengan jaminan atas pengetahuan menunjukkan pengetahuan yang baik di bidangnya. Terakhir dari indikator empati (*emphaty*), yaitu pelayanan yang diberikan aparat DPMPTSP Jakarta Utara sudah sesuai dengan harapan pemohon, karena menunjukkan sikap yang adil dalam melayani masyarakat tanpa membedakan keluarga dekat atau orang lain semuanya melalui tahapan proses baik itu kelengkapan berkas persyaratan sampai pembuatan SIUP.

REFERENSI

- Assegaf, M. I. (2019). Diponegoro Law Journal,. *Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah.*, 8(2), 1328.
- Bilyastuti, M. P. (2019). Reformasi. *Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp) Kabupaten Ponorogo Dengan Sijitu (Sistem Informasi Perizinan Terpadu).*, 9(1), 82-89.
- Candradewini, C., & Nirmalasari, H. (2018). The Management of Facilities and Technology in Improving Service Capacity of Community Health Centers in Cimahi City. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 7, 167-171.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya.* . Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, M. &. (2019). Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT, . *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen.*, 4(1), 175-182.
- Mirnasari, R. M. (2018). Kebijakan Dan Manajemen Publik. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih.* , 1(1), 71-84.
- Pongoh, M. E. (2018). Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi. *Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga pengaruhnya terhadap loyalitas pelanggan kartu as telkomsel di kota manado.*, , 1(4).
- Publik., H. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik.* Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Rahayu, F. P. (2021). *PELAKSANAAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KOTA SAMARINDA,* 5018-5032..
- Rinaldi, R. (2017). Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal,. *Analisis kualitas pelayanan publik.* , 2(1), 22-34.
- Robby, U. B. (2019). Administratio: Jurnal Ilmiah Administrasi. *Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Online Single Submission (OSS) Studi Pada Izin Usaha di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bekasi.*
- Rohaeni, H. &. (2018). Jurnal Ecodemica Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis,. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.*, 2(2).
- Rohaeni, H. &. (2018). Jurnal Ecodemica,. *Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.* , 2(2), 312-318.
- Savinatunazah, V. (2019). Dinamika: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara, . *Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu*

- Pintu Kabupaten Ciamis.* , 6(2).
- Supartiningsih, S. (2017). Jurnal medicoeticolegal dan manajemen rumah sakit,. *Kualitas pelayanan kepuasan pasien rumah sakit: kasus pada pasien rawat jalan.* , 6(1), 9-15.
- Widianingsih, I., Setiawan, H., & Chuddin, M. (2020). Penguatan Kapasitas Pengelolaan Bumdes Cipta Rahayu Di Desa Cipanjalu Kecamatan Cilengkrang Kabupaten Bandung. *Kumawula: Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 3(2), 225-238.
- Wulandari, R. K. (2017). Jurnal Manajemen Kesehatan Indonesia. *Analisis Determinan Kualitas Pelayanan Antenatal Trimester I (SATU) Kehamilan Oleh Bidan Desa Di Kabupaten Temanggung.*, 5(1), 21-31.
- Yusribau, M. (2014). Jurnal Administrasi Publik dan Birokrasi. *Analisis Kinerja Pelayanan Publik pada KUA Kecamatan Dullah Selatan Kota Tual (Studi di Bidang Pelayanan Pencatatan Nikah).* , , 1(2), 72316.
- Yusuf, A. M. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1985). Problems and strategies in services marketing. *Journal of marketing*, 49(2), 33.