

PENGARUH EXCELLENT SERVICE, PERILAKU PEGAWAI DAN SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN PEMOHON IZIN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPATU SATU PINTU KABUPATEN LUWU TIMUR

Andi Rajuni^{*1}, Syarifuddin Kitta², Maryadi³

^{*1}Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

²Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

³Program Pascasarjana Magister manajemen, ITB Nobel Indonesia Makassar

E-mail: ^{*1}andirajuni@gmail.com, ²syafuruddin@stienobel-indonesia.ac.id, ³ahmadmaryadi@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh excellent service, perilaku pegawai dan sarana dan prasarana secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pemohon izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Populasi dalam penelitian ini adalah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur yang berjumlah 50 pegawai dengan pertimbangan bahwa data dan informasi yang dibutuhkan lebih mudah diperoleh dan akurat serta sangat relevan dengan pokok permasalahan yang menjadi objek penelitian ini. Dikarenakan populasi yang digunakan relatif kecil, yaitu kurang dari 100 orang sehingga peneliti mengambil sampel yang sejumlah dengan populasi yaitu sebanyak 50 orang pegawai sebagai responden. Teknik pengambilan data dilakukan melalui angket/kuesioner dimana setiap jawaban responden dinilai dengan menggunakan skor menurut skala Likert.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa excellent service, perilaku pegawai dan sarana dan prasarana secara parsial masing-masing berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Dari hasil uji F atau pengujian secara simultan menunjukkan bahwa Fhitung nilai sebesar 50,181 dan Ftabel dengan nilai sebesar 2,77. Sehingga menunjukkan bahwa Fhitung > Ftabel dengan signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil ini menunjukkan bahwa excellent service, perilaku pegawai dan sarana dan prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Selanjutnya, variabel excellent service merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan dengan nilai beta sebesar 0,353.

Kata Kunci: Excellent Service, Perilaku Pegawai dan Sarana dan Prasarana, Kepuasan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the effect of excellent service, employee behavior and facilities and infrastructure partially and simultaneously on the satisfaction of permit applicants at the Investment and One Stop Services Office of East Luwu Regency.

The population in this study were 50 employees of the East Luwu Regency Investment and One-Stop Services Service with the consideration that the data and information needed were easier to obtain and more accurate and very relevant to the subject matter that was the object of this research. Because the population used was relatively small, namely less than 100 people, the researchers took a sample with a population of 50 employees as respondents. Data collection techniques were carried out through questionnaires where each respondent's answer was assessed using a score according to a Likert scale.

The results of this study indicate that excellent service, employee behavior and facilities and infrastructure partially each have a positive and significant effect on the satisfaction of license applicants at the Investment and One-Stop Services Office of East Luwu Regency. From the results of the F test or simultaneous testing, it shows that Fcount is 50.181 and Ftable is 2.77. So it shows that Fcount > Ftable with a significance of $0.000 < 0.05$. These results indicate that excellent service, employee behavior and facilities and infrastructure simultaneously have a significant effect on the satisfaction of permit applicants at the Investment and One-Stop Services Office of East Luwu Regency. Furthermore, the excellent service variable is the variable that has

the most dominant effect with a beta value of 0.353.

Keywords: *Excellent Service, Employee Behavior, Facilities and Infrastructure, Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara atas suatu barang dan jasa atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penyelenggara pelayanan publik adalah perseorangan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik. Salah satu yang harus diperhatikan dalam proses pelayanan publik adalah kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat.

Masyarakat yang merupakan pelanggan dari pelayanan publik, juga memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional, sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah adalah bagaimana memberikan pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat, adanya implementasi kebijakan desentralisasi dan Otonomi Daerah di Indonesia yang tertuang dalam UU tentang Pemerintahan Daerah menyebutkan bahwa Pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal, sehingga setiap Daerah harus melakukan pelayanan publik yang sebaik-bainya sesuai dengan standar minimal.

Tuntutan untuk mewujudkan tata penyelenggaraan pemerintahan yang baik dimana setiap organisasi publik harus mampu bekerja secara cepat, responsif, dan transparan, serta dilakukan dengan cara yang efektif dan efisien hanya dapat dipenuhi oleh sumber daya manusia yang profesional dan berintegritas tinggi dengan perilaku yang baik. Sumber daya manusia tidak dapat dipandang hanya sebagai salah satu dalam kelengkapan organisasi tetapi sebagai aset penting, sehingga dalam prosesnya harus diseleksi dengan baik, dijaga, dan dikembangkan.

Sebagai penyedia jasa layanan kepada masyarakat pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, oleh sebab itu untuk meningkatkan dan menjamin penyedia pelayanan yang sesuai dengan asas-asas umum pemerintah serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap warga Negara dan penduduk dan penyalahgunaan wewenang didalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi no. 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan. (Pemerintah, 2009)

Kepuasan menjadi sangat penting bagi suatu organisasi, yang dalam penelitian ini adalah organisasi yang bergerak di bidang pelayanan, dimana pelayanan yang baik memegang peran utama dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat. Dengan pelayanan ini maka akan memunculkan suatu tingkat kepuasan pada masyarakat baik itu kepuasan positif maupun kepuasan negatif.

Menurut Tjiptono (2018), *excellent service* atau pelayanan yang unggul yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani masyarakat secara memuaskan. Pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang diberikan pihak penyedia jasa sebagai usaha mewujudkan kepuasan masyarakat. Untuk itu, para penyedia jasa hendaknya berpedoman pada beberapa unsur pokok pelayanan prima.

Excellent service pada masyarakat itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada masyarakat dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Pelayanan ini kemudian akan meningkatkan kesan kepada masyarakat sehingga mereka akan seterusnya datang kembali untuk menjadi rekan bisnis dengan baik. *Excellent service* mencerminkan pendekatan seluruhnya dari pegawai kepada masyarakat.

Pelayanan atau *service* adalah setiap kegiatan atau manfaat yang dapat diberikan suatu pihak kepada pihak lainnya yang pada dasarnya tidak terwujud dan tidak pula berakibat pemilikan sesuatu dan produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. *Excellent service* itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada masyarakat dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. Setiap organisasi memerlukan *excellent service*, yang dimaksud adalah, suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani masyarakat secara memuaskan.

Excellent service adalah pelayanan yang sangat baik dan melampaui harapan masyarakat. Awalnya masyarakat memiliki harapan yang sederhana dan sementara di benaknya yang bersifat biasa dengan standar yang umum yang banyak diberikan oleh pelayanan publik lainnya, namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga dan merupakan kejutan dari pemberi pelayanan yang menyebabkan masyarakat sangat puas akan hal tersebut.

Perilaku pegawai merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pada masyarakat. Kecenderungan pegawai untuk bertindak terhadap pegawai atas sesuatu dengan cara tertentu. Perilaku merupakan fungsi dari individu dan lingkungan. Hal tersebut dapat diartikan bahwa perilaku ditentukan oleh individu dan lingkungan, sedangkan individu dipengaruhi oleh sikap, karakteristik kerja dan pemaknaan terhadap peran dan lingkungan meliputi intern dan ekstern individu itu sendiri, dapat berupa lingkungan kerja dimana individu tersebut bekerja.

Menurut Robbins (2018), perilaku pegawai adalah bentuk aktualisasi diri individu dalam lingkungan kerja melalui sikap dalam bekerja. Perilaku pegawai adalah tanggapan atau reaksi individu yang timbul, baik berupa perubahan atau sikap maupun anggapan seseorang terhadap pekerjaannya, kondisi kerja yang dialami dilingkungan kerja serta perlakuan pimpinan terhadap pegawai.

Dalam rangka peningkatan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha pemerintah melakukan beberapa inovasi untuk mereformasi kebijakan-kebijakan, salah satunya dengan lahirnya Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja, dan untuk melaksanakan ketentuan pasal 12 maka ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan perizinan Berusaha Berbasis Risiko, yang menjadi payung hukum sistem penerbitan perizinan berusaha yang berbasis elektronik yaitu *online single submission – risk base approach* atau OSS-RBA yang wajib digunakan oleh pemerintah, baik di tingkat kementerian, provinsi maupun kabupaten/kota di Indonesia. Kehadiran OSS-RBA diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang merata diseluruh Indonesia, namun sebuah sistem tentunya memiliki keterbatasan diantaranya OSS-RBA hanya mengakomodir perizinan berusaha, memerlukan koneksi internet dan perangkat computer yang memadai serta sistem ini dikendalikan oleh pusat, sehingga apabila terjadi kendala maka petugas di daerah sangat tergantung pada petugas di pusat.

Dalam penyelenggaraan pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

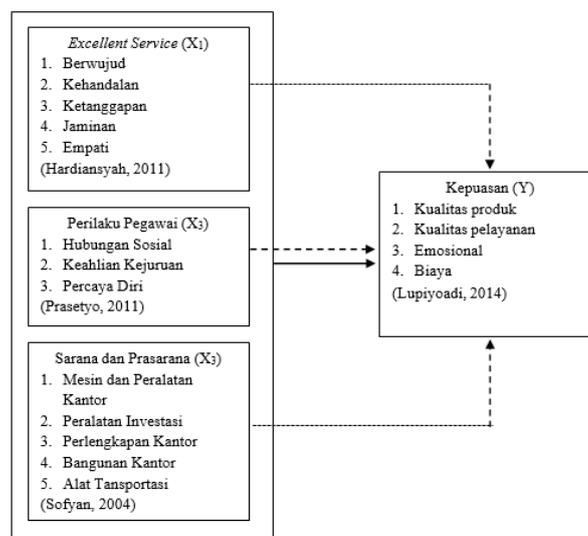
Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan melaksanakan kebijakan-kebijakan yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat, selain perizinan berusaha yang menggunakan OSS-RBA juga terdapat pelayanan penerbitan perizinan dan non perizinan yang tidak terdapat pada sistem OSS-RBA namun menggunakan Aplikasi Si-Cantik Cloud dan untuk Persetujuan Bangunan Gedung dengan Aplikasi SIMBG, semua aplikasi ini adalah aplikasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat beberapa kendala yang dapat dilihat dari survey kepuasan masyarakat tahun 2022 pada tabel di bawah ini :

Tabel 1. Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kab. Luwu Timur Tahun 2022

No.	UNSUR PENILAIAN	NILAI RATA-RATA
1	Kewajaran biaya pelayanan	3,989
2	Prosedur penanganan pengaduan	3,690
3	Persyaratan pelayanan	3,494
4	Prosedur pelayanan	3,446
5	Kemampuan petugas pelayanan	3,446
6	Perilaku petugas pelayanan	3,435
7	Sarana dan Prasarana	3,420
8	Ketepatan waktu pelayanan	3,366
9	Standar pelayanan	3,321

Dari data diatas dapat dilihat bahwa standar pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, sarana dan prasarana adalah indikator yang memiliki nilai terendah, hal ini senada dengan keluhan-keluhan masyarakat tentang petugas pelayanan yang tidak ramah dan kurang terampil dalam memberikan pelayanan serta sarana dan prasarana yang kurang memadai seperti jaringan internet yang menghambat proses penerbitan perizinan.

Gambar 1. Kerangka Konseptual



Dengan melihat kerangka pikir di atas, maka penulis mengajukan hipotesis sebagai berikut:

1. Diduga *excellent service*, perilaku pegawai dan sarana dan prasarana secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan pemohon izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.
2. Diduga *excellent service*, perilaku pegawai dan sarana dan prasarana secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pemohon izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.
3. Diduga variabel *Excellent Service* paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemohon izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

METODE PENELITIAN

Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif, sebagaimana dikemukakan oleh Sugiyono (2018) dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivism, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Penelitian ini akan dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Dengan perkiraan waktu penelitian yaitu selama bulan Mei – Juni 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang menjadi pemohon izin kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur dengan perkiraan pengurus izin selama satu bulan sebanyak 300 orang dengan pertimbangan bahwa data dan informasi yang dibutuhkan lebih mudah diperoleh dan akurat serta sangat relevan dengan pokok Sehingga jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 20% dari jumlah populasi yaitu sebanyak 60 responden.

Penelitian ini menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data dan menggunakan skala likert. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan cara pengisian kuisisioner. Proses penelitian dilakukan sesuai dengan peraturan dan tidak mengganggu kelangsungan proses kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda yang didahului dengan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linear berganda dan pengujian hipotesis melalui uji t dan uji f serta koefisien determinasi (R square).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas

Jika r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} , maka instrumen dinyatakan valid. Dari uji validitas yang dilakukan terhadap skor setiap item dengan skor total dari masing-masing atribut dalam penelitian ini, maka didapatkan hasil seluruh item variabel bebas dan variabel terikat menunjukkan sah atau valid, dengan nilai *Corrected Item Total Correlation* positif. Hasil uji validitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Indikator	rhitung	rtabel	Keterangan
Excellent Service (X1)			
X1.1	0,685	0,254	Valid
X1.2	0,783	0,254	Valid
X1.3	0,712	0,254	Valid
X1.4	0,785	0,254	Valid
X1.5	0,655	0,254	Valid
Perilaku Pegawai (X2)			
X2.1	0,745	0,254	Valid
X2.2	0,803	0,254	Valid
X2.3	0,769	0,254	Valid
X2.4	0,781	0,254	Valid
X2.5	0,793	0,254	Valid
Sarana dan Prasarana (X3)			
X3.1	0,719	0,254	Valid
X3.2	0,704	0,254	Valid
X3.3	0,693	0,254	Valid
X3.4	0,719	0,254	Valid
X3.5	0,708	0,254	Valid
Kepuasan (Y)			
Y1.1	0,728	0,254	Valid
Y1.2	0,730	0,254	Valid
Y1.3	0,620	0,254	Valid
Y1.4	0,721	0,254	Valid
Y1.5	0,771	0,254	Valid

Sumber: Olah Data Primer, 2023

Hasil perhitungan uji validitas berdasarkan tabel diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien relasi lebih besar dibandingkan r_{tabel} sebesar 0,254. Maka dari itu, dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari angket penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian yang layak.

Uji Reliabilitas

Konsep reliabilitas menurut pendekatan ini adalah konsistensi antara item-item dalam suatu instrumen. Tingkat keterkaitan antar item pertanyaan dalam suatu instrumen untuk mengukur variabel tertentu menunjukkan tingkat reliabilitas konsistensi internal instrumen yang bersangkutan. Dikatakan reliabel jika variabel instrument memiliki *cronbach alfa* lebih dari 0,50. Hasil Uji Reliabilitas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alfa	Keterangan
<i>Excellent Service</i> (X_1)	0,774	Reliabel
Perilaku Pegawai (X_2)	0,835	Reliabel
Sarana dan Prasarana (X_3)	0,739	Reliabel
Kepuasan (Y)	0,761	Reliabel

Sumber: Hasil Olah Data SPSS, 2023

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini model analisis regresi linear berganda terdiri dari beberapa variabel yaitu simultan *excellent service* (X_1), perilaku pegawai (X_2), sarana dan prasarana (X_3) dan kepuasan (Y). Adapun untuk bentuk modelnya adalah sebagai berikut: $Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$

Hasil dari analisis regresi linear berganda dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Ttabel	Sig.
<i>Constant</i>	0,913			
<i>Excellent Service</i> (X_1)	0,351	3,992	2,000	0,000
Perilaku Pegawai (X_2)	0,292	3,639	2,000	0,001
Sarana dan Prasarana (X_3)	0,363	3,927	2,000	0,000

Sumber: Olah Data SPSS, 2023

Interpretasi Persamaan Regresi

$$Y = 0,913 + 0,351X_1 + 0,292X_2 + 0,363X_3$$

Dalam persamaan regresi diatas, konstanta (Y) adalah sebesar 0,913. Artinya jika variabel *excellent service* (X_1), perilaku pegawai (X_2), sarana dan prasarana (X_3) bernilai nol maka kepuasan meningkat sebesar 0,913.

Variabel *excellent service* (X_1) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan dengan nilai koefisien sebesar 0,351. Artinya *excellent service* memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan, dan jika nilai *excellent service* meningkat maka kepuasan akan bertambah sebesar 0,351.

Variabel perilaku pegawai (X_2) merupakan variabel yang mempengaruhi kepuasan dengan nilai koefisien sebesar 0,292. Artinya perilaku pegawai memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan, dan jika nilai perilaku pegawai meningkat maka kepuasan akan bertambah sebesar 0,363.

Uji t (Secara Parsial)

Uji T merupakan pengujian yang dilakukan untuk mengetahui apakah pengaruh masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikatnya bermakna atau tidak. Pengujian ini dilakukan dengan membandingkan antara nilai t_{hitung} masing-masing variabel bebas dengan nilai t_{tabel} pada taraf signifikansi 0,05. Apabila nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka variabel bebasnya memberikan pengaruh yang signifikan terhadap

variabel terikatnya. Hasil dari pengujian hipotesis Uji T sebagaiberikut:

Tabel 4. Hasil Uji T (Uji Parsial)

Variabel	Thitung	Signifikansi
<i>Excellent Service</i> (X_1)	3,992	0,000
Perilaku Pegawai (X_2)	3,639	0,001
Sarana dan Prasarana (X_3)	3,927	0,000

Sumber: Olah Data SPSS, 2023

Berdasarkan tabel di atas maka pengaruh variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Pengaruh *excellent service* (X_1) terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur
 Hasil pengujian *excellent service* (X_1) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,992 dan menggunakan taraf signifikansi (α) = 0,05 dengan derajat kebebasan adalah 2,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 3,992 > 2,000 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Pengujian statistik menunjukkan bahwa secara parsial *excellent service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.
- Pengaruh perilaku pegawai (X_2) terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur
 Hasil pengujian perilaku pegawai (X_2) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,001 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,639 dan menggunakan taraf signifikansi (α) = 0,05 dengan derajat kebebasan adalah 2,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 3,639 > 2,000 dan nilai signifikansi 0,001 < 0,05. Pengujian statistik menunjukkan bahwa secara parsial perilaku pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.
- Pengaruh sarana dan prasarana (X_3) terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur
 Hasil pengujian sarana dan prasarana (X_3) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,927 dan menggunakan taraf signifikansi (α) = 0,05 dengan derajat kebebasan adalah 2,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 3,927 > 2,000 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Pengujian statistik menunjukkan bahwa secara parsial sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Uji f (Secara Simultan)

Pada pengujian hipotesis ini, uji F digunakan untuk mengetahui apakah seluruh variabel bebasnya secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikatnya. Kemudian dilakukan dengan membandingkan nilai f_{hitung} dengan f_{tabel} pada taraf kepercayaan 0,05. Apabila nilai f_{hitung} > dari nilai f_{tabel} , maka berarti variabel bebasnya secara serentak memberikan pengaruh yang bermakna terhadap variabel terikatnya, atau hipotesis diterima. Hasil uji F dalam penelitian ini dapat

dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5. Hasil Uji F (Simultan)

	Model	Sum of Square	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	128,999	3	42,999	50,181	0,000
1	Residual	47,986	56	0,857		
	Total	176,983	59			

Sumber: Olah Data SPSS, 2021

Berdasarkan analisis data yang dilakukan dengan menggunakan alat bantu program komputer *SPSS for Windows* diperoleh bahwa nilai f_{hitung} sebesar 50,181 dengan signifikansi sebesar 0,000, sehingga hasilnya nilai f_{hitung} sebesar 50,181 > f_{tabel} sebesar 2,77 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 < 0,05. Kesimpulannya adalah secara simultan *excellent service* (X_1), perilaku pegawai (X_2) dan sarana dan prasarana (X_3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Uji Beta (Pengujian Secara Dominan)

Uji beta yaitu untuk menguji variabel-variabel bebas/independen (X) yang mempunyai pengaruh paling dominan terhadap variabel terikat/independen (Y) dengan menunjukkan variabel yang mempunyai koefisien beta standardized tertinggi. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 6. Hasil Uji Beta

Variabel	Beta	Signifikansi
<i>Excellent Service</i> (X_1)	0,353	0,000
Perilaku Pegawai (X_2)	0,323	0,001
Sarana dan Prasarana (X_3)	0,348	0,000

Sumber: Olah Data SPSS, 2023

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel- variabel yang meliputi *excellent service* (X_1), perilaku pegawai (X_2), dan sarana dan prasarana (X_3) maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur adalah variabel *excellent service* (X_1) dengan nilai beta sebesar 0,353.

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 ^a	.729	.714	.926

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2
 b. Dependent Variable: Total_Y

Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk melihat kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependennya. Dari hasil perhitungan nilai R^2 dalam analisis regresi berganda pada tabel (lihat lampiran) diperoleh nilai koefisien determinasi dengan R^2 sebesar 0,729 atau 72,9%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu Excellent Service, Perilaku Pegawai dan Sarana dan Prasarana mempunyai kontribusi terhadap kepuasan pemohon izin di dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu kabupaten luwu timur sebesar 72,9 %, sedangkan sisanya sebesar 27,1 % dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Pengaruh *Excellent Service* Terhadap Kepuasan Pemohon Izin Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur

Berdasarkan perbandingan nilai dinyatakan bahwa pada variabel *excellent service* nilai t_{hitung} (3,992) > t_{tabel} (2,000) dengan nilai yang signifikan yaitu $0,000 < 0,05$. Artinya secara parsial *excellent service* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Excellent service merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan, hal tersebut bisa dilihat dari nilai koefisien yaitu 0,351. Artinya jika nilai *excellent service* baik maka kepuasan akan meningkat. Adapun indikator pernyataan yang paling dominan pada variabel *excellent service* adalah indikator $X_{1.5}$ yang mengatakan bahwa pegawai selalu mengutamakan kepentingan masyarakat. Terdapat 46 responden atau 76,7% yang memberikan jawaban sangat setuju dan 14 responden atau 23,3% yang memberikan jawaban setuju pada pernyataan tersebut.

Excellent service adalah melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat, sehingga masyarakat merasa puas secara umum tujuan *excellent service* yakni memberikan pelayanan sehingga organisasi mendapatkan keuntungan yang maksimal. *Excellent service* merupakan sebuah kepedulian organisasi terhadap masyarakat dengan berusaha memberikan pelayanan sebaik mungkin dalam memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat, berdasarkan standar dan prosedur pelayanan untuk mewujudkan kepercayaan agar masyarakat selalu puas. layanan digambarkan sebagai layanan yang ditawarkan dalam bentuk efisiensi, kecepatan, hubungan, kenyamanan, dan keramahan dengan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Excellent service itu sendiri adalah bagaimana memberikan layanan maksimal kepada masyarakat dan kesiapan dalam mengatasi permasalahan yang muncul secara profesional. *Excellent service* mencerminkan pendekatan seutuhnya dari seorang pegawai instansi kepada Masyarakat. Setiap instansi memerlukan *excellent service*.

Excellent service memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada masyarakat. *Excellent service* pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. *Excellent service* bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (trust) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat

dalam program pembangunan.

Excellent service akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya. Pelayanan yang sangat baik adalah pelayanan yang melampaui harapan masyarakat. Awalnya masyarakat memiliki harapan yang sederhana dan sementara dibenaknya yang bersifat biasa dengan standar umum yang banyak diberikan oleh instansi pelayanan publik, namun ternyata adanya pelayanan ekstra yang tidak diduga yang terkadang menyebabkan masyarakat merasa puas akan hal tersebut.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Hendriawan (2019) mengemukakan bahwa *excellent service* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Abidin, dkk (2023) yang membuktikan bahwa *excellent service* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

Pengaruh Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Pemohon Izin Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur

Berdasarkan perbandingan nilai dinyatakan bahwa pada variabel perilaku pegawai nilai $t_{hitung} (3,639) > t_{tabel} (2,000)$ dengan nilai yang signifikan yaitu $0,001 < 0,05$. Artinya secara parsial perilaku pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Perilaku pegawai merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan, hal tersebut bisa dilihat dari nilai koefisien yaitu 0,292. Artinya jika nilai perilaku pegawai baik maka kepuasan akan meningkat. Adapun indikator pernyataan yang paling dominan pada variabel perilaku pegawai adalah indikator X_{2.2} yang mengatakan bahwa kemampuan bekerjasama dengan pegawai lain dalam melaksanakan tugas agar pekerjaan yang diberikan dapat selesai dengan cepat. Terdapat 16 responden atau 26,7% yang memberikan jawaban sangat setuju dan 44 responden atau 73,3% yang memberikan jawaban setuju padapernyataan tersebut.

Pemerintah dan aparatur pemerintah yang menjaga kredibilitas dan kewibawaannya yang tinggi akan dihormati oleh masyarakat yang dilayaninya. Aparatur pemerintah yang memiliki etika dan moralitas yang tinggi dalam menjalankan tugasnya, tentu memiliki akuntabilitas dan penghormatan yang tinggi pula terhadap tuntutan aspirasi dan kepentingan masyarakat yang dilayani itu. Dalam pemerintahan yang demikian itu pula iklim keterbukaan, partisipasi aktif dan pemberdayaan masyarakat akan dapat terwujudkan, sebagai manifestasi dari gagasan yang dewasa ini mulai dikembangkan, yaitu pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pemahaman mengenai etika dan moralitas dalam pemerintahan merupakan kompetensi dasar yang penting dan strategis yang harus dimiliki dan dipraktekkan secara konsisten oleh setiap individu sebagai perilaku pegawai pemerintah selaku unsur aparatur Negara, abdi Negara dan abdi masyarakat dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat. Disamping perilaku pegawai yang mengedepankan etika dan moralitas, perlu adanya

suatu strategi untuk berubah atau hanya dengan menetapkan sasaran- sasaran kinerja. Karena, perubahan adalah perlakuan terhadap orang-orang yang membiasakan terhadap kestabilan dan kontinuitas.

Perilaku pegawai lebih cenderung kepada pokok kepribadian, karena kepribadian menggambarkan perilaku seorang individu. Karakteristik mencakup perasaan malu, keagresifan, sikap patuh, kemalasan, ambisi, kesetiaan, dan sifat takut dan malu. Karakteristik ini bila diperagakan dalam sejumlah besar situasi, disebut ciri-ciri kepribadian. Semakin konsisten karakteristik itu dan semakin sering terjadi dalam berbagai situasi, maka disebut dengan perilaku. Karakteristik tersebut dapat bersifat positif dan negatif. Karakteristik yang bersifat positif akan menguntungkan bagi organisasi dalam mencapai tujuannya, namun sebaliknya karakteristik yang negatif akan merugikan bagi organisasi. Untuk itu karakteristik- karakteristik tersebut dapat dipengaruhi oleh sifat kepemimpinan seorang pemimpin atau atasan dalam menjalankan roda keorganisasiannya.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Aslam, dkk (2019) mengemukakan bahwa perilaku pegawai memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Begitu juga dengan penelitian yang dilakukan oleh Konadi, dkk (2021) yang membuktikan bahwa ada pengaruh dari faktor perilaku pegawai yang berdampak terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan.

Pengaruh Sarana dan Prasarana Terhadap Kepuasan Pemohon Izin Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur

Berdasarkan perbandingan nilai dinyatakan bahwa pada variabel sarana dan prasarana nilai t_{hitung} (3,927) > t_{tabel} (2,000) dengan nilai yang signifikan yaitu 0,000 < 0,05. Artinya secara parsial sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Sarana dan Prasarana merupakan variabel yang memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan, hal tersebut bisa dilihat dari nilai koefisien yaitu 0,363. Artinya jika nilai sarana dan prasarana baik maka kepuasan akan meningkat. Adapun indikator pernyataan yang paling dominan pada variabel perilaku pegawai adalah indikator $X_{3,4}$ yang mengatakan bahwa kantor memiliki bangunan yang bagus dan dapat memuat seluruh pegawai yang ada. Terdapat 37 responden atau 61,7% yang memberikan jawaban sangat setuju dan 23 responden atau 38,3% yang memberikan jawaban setuju pada pernyataan tersebut.

Untuk menciptakan keberhasilan dalam bekerja, kantor harus menjamin dan menyediakan fasilitas-fasilitas yang menunjang keberhasilan pegawai dalam bekerja. Hal ini disebabkan karena tenaga kerja saja tidak cukup untuk melakukan sebuah kegiatan kantor, tetapi harus di dukung dengan adanya fasilitas agar pencapaian kerja pegawai sesuai dengan yang diinginkan. Fasilitas kerja adalah suatu bentuk pelayanan terhadap pegawai agar menunjang kinerja dalam memenuhi kebutuhan pegawai, sehingga dapat meningkatkan produktifitas kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sarana dan prasarana kantor merupakan pemenuhan fasilitas kantor berupa peralatan dan perlengkapan kantor yang dibutuhkan oleh pegawai, yang berfungsi secara langsung maupun tidak langsung dalam memperlancar pekerjaan guna tercapainya tujuan kantor. Peralatan kantor seperti meja, kursi, computer, alat tulis dan lain-lain. Perlengkapan kantor meliputi

bangunan Gedung kantor, ruang kerja, parkir dan sebagainya.

Adanya sarana dan prasarana sebagai penunjang kinerja tidak cukup hanya dibiarkan tergeletak begitu saja (yang penting ada). Karena tersedianya sarana dan prasarana yang tidak diatur atau di tata dengan baik dapat mengurangi fungsi dan manfaat dari sarana dan prasarana tersebut, bahkan bisa jadi justru menghambat pekerjaan. Penataan sarana dan prasarana sebagaimana dimaksud dilakukan untuk kelancaran proses pekerjaan, kelancaran hubungan kerja intern dan ekstern antara pejabat atau pegawai, memudahkan komunikasi, kelancaran tugas pengawasan dan pengamanan serta memudahkan pengamanan arsip dan dokumentasi.

Tanpa adanya sarana prasarana, tidak akan memungkinkan suatu tujuan dalam organisasi akan tercapai dengan baik atau sempurna. Pada dasarnya fungsi dari prasarana kantor adalah untuk memotivasi para pegawai agar mau bekerja dengan giat dan antusias untuk mencapai hasil yang optimal, dan menjadi pedoman atau acuan pegawai dalam bekerja seperti dengan adanya SOP/SPM. Dengan demikian dapat meningkatkan produktivitas pada suatu kantor tersebut. Produktivitas kerja pegawai sangat di dukung dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana kantor. Karena itu, sarana dan prasarana kantor sangat penting dalam proses pencapaian kerja pegawai karena sarana dan prasarana kantor sebagai hal atau aspek pendukung terciptanya kegiatan kantor yang produktif dan optimal.

Penelitian ini didukung oleh penelitian yang dilakukan oleh Konadi, dkk (2021) yang membuktikan bahwa ada pengaruh dari faktor sarana dan prasarana yang berdampak terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. Selanjutnya, penelitian yang dilakukan oleh Salam dan Rosy (2022) dan Amin, dkk (2022) mengemukakan bahwa sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Pengaruh *Excellent Service* (X1), Perilaku Pegawai (X2) dan Sarana dan Prasarana (X3) Terhadap Kepuasan Pemohon Izin Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai konstanta kepuasan model regresi sebesar 0,913, artinya jika nilai variabel bebas (*excellent service*, perilaku pegawai dan sarana dan prasarana) nilainya 0 maka variabel terikat (kepuasan) nilainya sebesar 0,913.

Dari hasil uji F atau pengujian secara simultan menunjukkan bahwa F_{hitung} sebesar 50,181 > F_{tabel} 2,77. Hasil analisa menunjukkan bahwa variabel bebas yaitu *excellent service*, perilaku pegawai dan sarana dan prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Dalam penelitian yang dilakukan oleh Salam dan Rosy (2022) mengemukakan bahwa sarana prasarana dan pelayanan secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Konadi dan Syahniar (2021) membuktikan bahwa pelayanan, sarana prasarana dan perilaku pegawai secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Variabel yang Berpengaruh Paling Dominan Terhadap Kepuasan Pemohon Izin Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur

Berdasarkan hasil nilai beta standardized diketahui bahwa variabel- variabel yang meliputi adalah *excellent service*, perilaku pegawai dan sarana dan prasarana secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Adapun variabel paling dominan adalah *excellent service* (X_1) dengan nilai yang paling besar yaitu 0,353.

Excellent service merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan, artinya diharapkan bahwa pegawai dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. *Excellent service* akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau *stakeholder* dalam kegiatan pelayanan akan memiliki acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, sebagai berikut:

1. *Excellent service* secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Dengan nilai t_{hitung} (3,992) > nilai t_{tabel} (2,000) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
2. Perilaku pegawai secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Dengan nilai t_{hitung} (3,639) > nilai t_{tabel} (2,000) dengan nilai signifikan $0,001 < 0,05$.
3. Sarana dan prasarana secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Dengan nilai t_{hitung} (3,927) > nilai t_{tabel} (2,000) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
4. *Excellent service*, perilaku pegawai dan sarana dan prasarana secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Dengan nilai f_{hitung} (50,181) > nilai f_{tabel} (2,77).
5. *Excellent service* merupakan variabel yang berpengaruh paling dominan dengan nilai beta sebesar 0,353 dengan nilai signifikan sebesar 0,000.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, Z., Daga, R., & Hamu, M. (2023). Pengaruh Service Excellent dan Citra Produk Pegadaian terhadap Kepuasan Nasabah Agen melalui Perilaku Konsumen pada Pegadaian Area Makassar. *SEIKO : Journal of Management & Business*, Vol. 6, No. 1, 262-280.
- Aslam, A., Riani, A., & Widodo, G. (2013). Pengaruh Perilaku Kerja, Lingkungan Kerja dan Interaksi Sosial Terhadap Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan*

Farmasi, Vol. 3, No. 3, 167-174.

Faisal, R., Firman, A., & Khalik, A. (2023). PENGARUH KETERSEDIAAN PERSONIL, KEMAMPUAN KERJA DAN SARANA PRASARANA TERHADAP KINERJA UNIT SUBDEN JIBOM DETASEMEN GEGANA SATUAN BRIMOB POLDA SULAWESI SELATAN. *Ezenza Journal (EJ)*, 2(4), 493-506.

Hendriawan. (2019). Pengaruh Service Excellence Terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Sahabat Sampoerna Cabang Kolaka. Universitas Muhammadiyah Makassar.

Konadi, W., Syahniar. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi, Sarana Prasarana dan Perilaku Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pemohon E-KTP dan Akte Kelahiran Pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Bireuen. *Indomera: Jurnal Magister Manajemen*, Vol. 2, No. 3.

Robbins, S. P., & Judge, T. (2018). Perilaku Organisasi. *Organizational Behavior* (Buku 1, Edisi Ke-12). Jakarta: Erlangga.

Salam, M. A., & Rosy, B. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi dan Pelayanan Publik*. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Adminsitrasi dan Pelayanan Publik*, Vol. 9, No. 3, 377-391.

Syafri, S., Firman, A., & Badaruddin, B. (2023). PENGARUH FASILITAS PELABUHAN, KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA PADA PT PELINDO TERMINAL PETIKEMAS BITUNG. *Ezenza Journal (EJ)*, 2(2), 168-182.

Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, F. (Yogyakarta). *Manajemen Jasa*. 2006, Andi.