

PENGARUH PROSEDUR PELAYANAN, KOMPETENSI PEGAWAI SERTA SARANA DAN PRASARANA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN LUWU TIMUR

Arman Syam^{*1}, Asniwati², Reynilda³

^{*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}armansyam@gmail.com, ²asniwati@stienobel-indonesia.ac.id, ³reynilda@nobel.ac.id

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisa baik secara parsial maupun simultan pengaruh prosedur pelayanan, kompetensi pegawai serta sarana dan prasarana pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Penelitian dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur dengan menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang mengambil sampel dari satu populasi yaitu masyarakat pengurus perizinan dengan jumlah sampel 120 orang yang diberikan kuesioner untuk memperoleh data primer.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa: 1) prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur; 2) kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur; 3) sarana dan prasarana berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur; 4) Prosedur pelayanan, kompetensi pegawai serta sarana dan prasarana secara simultan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur; 5). Variabel kompetensi pegawai adalah variabel yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Kata Kunci: Prosedur Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Sarana Dan Prasarana Serta Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

This research aims to determine and analyze both partially and simultaneously the influence of service procedures, employee competency and facilities and infrastructure at the East Luwu Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service.

The research was conducted at the East Luwu Regency Investment and One Stop Integrated Services Service using a descriptive method with a quantitative approach which took samples from one population, namely the licensing management community with a sample size of 120 people who were given a questionnaire to obtain primary data.

The results of this research show that: 1) service procedures have a significant effect on community satisfaction at the East Luwu Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service; 2) employee competency has a significant effect on community satisfaction at the East Luwu Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service; 3) facilities and infrastructure have a significant influence on community satisfaction at the East Luwu Regency Investment and One Stop Integrated Services Service; 4) Service procedures, employee competency and facilities and infrastructure simultaneously have a significant effect on community satisfaction at the East Luwu Regency Investment and One-Stop Integrated Services Service; 5). The employee competency variable is the variable that has the most dominant influence on community satisfaction at the Department of Investment and One Stop Integrated Services, East Luwu Regency.

Keywords: *Service Procedures, Employee Competence, Facilities and Infrastructure and Community Satisfaction.*

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik yang diselenggarakan di negara-negara yang sudah maju belum bisa disamakan dengan negara-negara yang masih berkembang. Di negara maju bisa dikatakan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintahannya telah mampu memuaskan warga negaranya. Di negara berkembang seperti Indonesia dahulu masih sering kita jumpai di masyarakat yang bercerita tentang ketidakpuasannya terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Hal-hal yang menjadi keluhan masyarakat diantaranya birokrasi yang panjang, persyaratan yang sulit dipenuhi, kurangnya informasi tentang prosedur pelayanan, diskriminasi pelayanan, tidak jelasnya kepastian waktu dan biaya, ketidakramahan petugas pelayanan, ketidaknyamanan ruang pelayanan global yang juga dirasakan oleh masyarakat di Indonesia. Canggihnya penerapan teknologi yang tengah memasuki era industri 5.0 membuat karakter atau masyarakat hampir memiliki harapan dan keinginan yang sama dengan masyarakat yang ada di negara-negara maju tentang kemudahan dan kenyamanan yang didapat dari penyelenggaraan pelayanan publik.

Terdapat beberapa faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik, sehingga Moenir (2016) menyebutkan bahwa dalam pelayanan umum terdapat faktor-faktor pendukung yang penting yaitu faktor kesadaran para pejabat serta petugas yang memberikan pelayanan umum, faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan, faktor pendapatan yang dapat memenuhi kebutuhan hidup minimum, faktor keterampilan petugas dan faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan. Faktor-faktor tersebut mempunyai peran yang berbeda tetapi saling berpengaruh.

Kemudian menurut Zeithaml, dkk. 1990 (dalam Hardiyansyah, 2011: 46) Kualitas Pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu: *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati).

Tuntutan dan tantangan terhadap baiknya kualitas penyelenggaraan pelayanan publik juga harus dijawab oleh Pemerintah Kabupaten Luwu Timur. Sebagai daerah paling timur wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, Kabupaten Luwu Timur yang terbentuk pada tahun 2023 ini memiliki luas 6.944,88 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 305.407 jiwa di tahun 2020 terbagi kedalam 11 kecamatan, 3 kelurahan dan 125 desa. Kabupaten yang sepuluh kali lebih besar dari luasan Jakarta ini berbatasan langsung dengan dua provinsi yaitu Provinsi Sulawesi Tengah dan Provinsi Sulawesi Tenggara. Dengan kondisi tersebut, Kabupaten Luwu Timur memiliki tantangan tersendiri untuk dapat melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik. Salah satu unit Perangkat Daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Luwu Timur yang menerima pendelegasian kewenangan penerbitan perizinan dan non perizinan dan Bupati Luwu Timur.

Dalam penyelenggaraan pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur telah berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, termasuk dengan melaksanakan kebijakan-kebijakan yang telah dikeluarkan oleh Pemerintah Pusat. Terkini, Pemerintah Indonesia sadar akan permasalahan-

permasalahan pada pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan berusaha sehingga untuk mendorong tumbuhnya investasi, pemerintah melakukan beberapa inovasi untuk mereformasi kebijakan-kebijakan, salah satunya dengan lahirnya undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja yang menjadi *trigger* dibuatnya peraturan perundang-undangan dibawahnya secara sektoral seperti pada Sektor Penanaman Modal dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 Tentang Penyelenggaraa Perizinan Berusaha Berbasis Risiko yang kemudian menjadi payung hukum lahirnya sebuah sistem penerbitan perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik. Sistem tersebut berupa aplikasi yang bernama *online single submission – risk base approach* atau OSS-RBA atau OSS Berbasis Risiko. Aplikasi ini wajib digunakan sebagai sistem oleh pemerintah, baik di tingkat kementerian, provinsi dan kabupaten/kota di Indonesia.

Diharapkan kehadiran OSS-RBA dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang merata di seluruh Indonesia. Namun sebagai sebuah sistem OSS-RBA tentunya memiliki keterbatasan diantaranya sebagai berikut: (1). OSS-RBA hanya mengakomodir perizinan berusaha saja; (2). Memerlukan koneksi internet dan perangkat komputer yang memadai; (3). Sistem dikendalikan oleh pusat, sehingga apabila terjadi kendala, petugas di daerah sangat tergantung pada petugas di pusat.

Selain Perizinan Berusaha yang menggunakan Sistem OSS-RBA, di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur juga terdapat pelayanan penerbitan perizinan dan non perizinan lainnya yang tidak terdapat pada Sistem OSS-RBA yaitu, Izin Tenaga Kesehatan, Izin Penelitian, Persetujuan Bangunan Gedung, Izin Reklame, Persetujuan Bangunan Gedung, Izin Pengumpulan Sumbangan, Izin Operasional Pendidikan dan Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu dan Perjanjian Kerja Waktu Tidak Tertentu, dan Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Asing.

Pada tahun 2021, Kementerian Investasi/ Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesi menyelenggarakan Pemantauan dan Evaluasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik kepada seluruh DPMPTSP provinsi dan kabupaten. Kota. Dan sesuai penetapan hasil penilaian kinerja pelayanan terpadu satu pintu dan kinerja percepatan pelayanan berusaha, Kabupaten Luwu Timur berada pada urutan ke-216 dari 415 kabupaten se Indonesia dengan nilai 59,406 (kategori kurang baik nilai $\leq 59,99$).

Untuk tahun 2022, pemantauan dan evaluasi telah dilakukan namun Kementerian Investasi/ BKPM tidak mengeluarkan hasilnya secara tranparan namun mengundang DPMPTSP Kabupaten, Kota dan Provinsi yang terbaik dan DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur tidak menerima panggilan tersebut. Pemantauan dan evaluasi yang dilakukan oleh Kementerian Investasi/ BKPM terbagi dalam lima garis besar penilaian yaitu terhadap: 1). Kebijakan pelayanan; 2). Profesionalisme SDM; 3). Sarana Prasarana; 4). Sistem informasi pelayanan publik; dan 5). Konsultasi dan pengaduan.

Gambar 1. Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTS Kab. Luwu Timur Tahun 2021



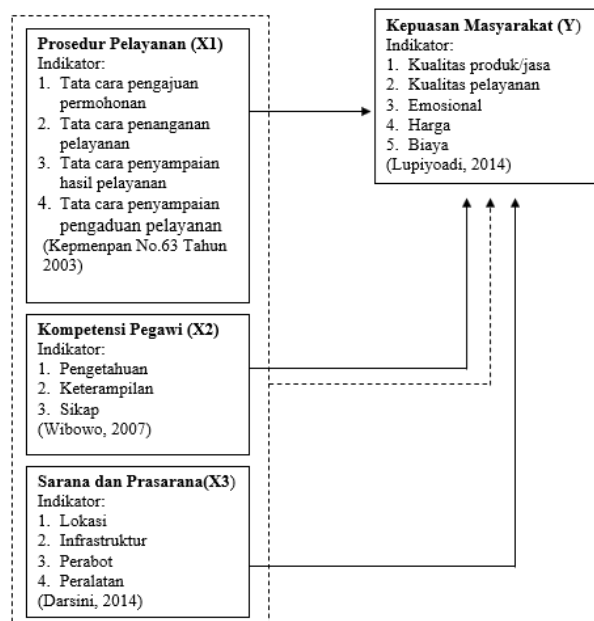
Dari gambar diatas secara parsial terdapat beberapa indikator penilaian yang jika diurut skor penilaiannya sebagai berikut:

1. Biaya tarif = 3.945
2. Penanganan pengaduan = 3.645
3. Persyaratan = 3.385
4. Perilaku pelaksana = 3.345
5. Waktu pelayanan = 3.340
6. Prosedur = 3.335
7. Kompetensi pelaksana = 3.330
8. Layanan produk = 3.235
9. Sarana dan prasana = 3.205

Dari data diatas dapat dilihat bahwa prosedur, kompetensi pelaksana, layanan produk dan sarana prasarana adalah indikator yang memiliki nilai terendah. Hal ini senada dengan keluhan-keluhan standar masyarakat sebagai penerima layanan dari pemerintah secara umum tentang petugas pelayanan yang tidak ramah, kurang terampil dalam memberikan pelayanan, kurang pengetahuna terhadap produk layanannya dan lain. Dari segi prosedur, masyarakat banyak yang tidak mengetahui dan mengerti secara administrasi sehingga timbul kesan bahwa prosedur terlalu panjang, lama dan berbelit-belit. Saran seperti ruang tunggu dan fasilitas-fasitas yang ada di area pelayanan juga sering menjadi sorotan masyarakat seperti misalnya kotor, panas, tidak rapih dan lain-lain.

Untuk itu perlu dilakukan penelitian terhadap prosedur pelayanan, kompetensi pegawai dan sarana prasarana dengan menjadikan kepuasan masyarakat sebagai standar penilaiannya. Dari penilaian-penilain tersebut, dapat diduga bahwa sistem pelayanan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur belum memadai, namun untuk membuktikan dugaan tersebut perlu dilakukan penelitian terkait peran prosedur penelitian, kompetensi pegawai serta sarana dan prasarana.

Gambar 2. Kerangka Konseptual



Dari penjelasan kerangka konseptual, maka dapat dibuat beberapa hipotesis dari penelitian sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.
2. Kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.
3. Sarana dan Prasarana berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.
4. Prosedur pelayanan, kompetensi pegawai serta sarana dan prasarana berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.
5. Salah satu dari prosedur pelayanan, kompetensi pegawai serta sarana dan prasarana berpengaruh secara dominan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiono (2006;11) penelitian deskriptif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengetahui variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan antar variabel yang satu dengan yang lain. Alasan yang melatar belakangi peneliti mengambil pendekatan kuantitatif deskriptif adalah untuk memberikan fakta-fakta atau kejadian-kejadian secara sistematis dan akurat mengenai sifat populasi, yaitu untuk memberikan fakta mengenai kepuasan masyarakat terhadap prosedur pelayanan, kompetensi pegawai serta sarana dan prasaranan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur .

Penelitian dilakukan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur sebagai Perangkat Daerah yang menerima pendelegasian kewenang untuk bidang perizinan dan non perizinan dari Bupati Luwu Timur. Penelitian dilaksanakan selama dua bulan, yakni di bulan April sampai dengan Mei Tahun 2023.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai pengguna layanan di Kantor DPMPTSP Kabupaten Luwu Timur. Jumlah Populasi dapat diketahui dari jumlah dokumen perizinan yang terbit rata-rata di Tahun 2022 adalah sebanyak 5.474 dokumen. Dari jumlah dokumen tersebut bisa disamakan dengan jumlah frekuensi masyarakat yang menjadi populasi dalam peneltian ini. Dan karena penelitian berlangsung hanya dalam waktu dua bulan saja, maka jumlah populasi akan dibagi dijadikan perbulan yaitu 456, sehingga didapati jumlah populasinya sebesar 912 orang.

Kemudian menurut Arikunto (2012:104) jika jumlah populasinya kurang dari 100 orang, maka jumlah sampelnya diambil secara keseluruhan, tetapi jika populasinya lebih besar dari 100 orang, maka bisa diambil 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasinya. Sehingga dipilihlah 11-15% dari 912 yaitu berkisar 91-136 dan diputuskan untuk mengambil jumlah sampel sebanyak 120 responden.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner dan observasi. 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

Uji validitas bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya kuesioner, dan

kuesioner dikatakan valid jika pernyataan dalam kuesioner mampu mengungkapkan hasil yang akan diukur. Uji validitas dihitung dengan membandingkan nilai r_{hitung} dengan nilai r_{tabel} , jika nilai r_{hitung} lebih besar dari r_{tabel} maka pernyataan tersebut dinyatakan valid. Nilai r_{tabel} diperoleh dengan $n=120$ pada signifikansi 5% pada distribusi nilai r_{tabel} statistik, maka diperoleh nilai r_{tabel} sebesar 0,179. Berikut ini hasil uji validitas dari setiap parameter yang ada dalam kuesioner sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Indikator	r_{hitung}	r_{tabel}	Keterangan
Prosedur Pelayanan (X1)			
X1.1	0,710	0,1793	Valid
X1.2	0,712	0,1793	Valid
X1.3	0,728	0,1793	Valid
X1.4	0,734	0,1793	Valid
X1.5	0,604	0,1793	Valid
X2			
X2.1	0,849	0,1793	Valid
X2.2	0,848	0,1793	Valid
X2.3	0,810	0,1793	Valid
X2.4	0,786	0,1793	Valid
X3			
X3.1	0,605	0,1793	Valid
X3.2	0,688	0,1793	Valid
X3.3	0,712	0,1793	Valid
X3.4	0,613	0,1793	Valid
Y			
Y1.1	0,689	0,1793	Valid
Y1.2	0,747	0,1793	Valid
Y1.3	0,650	0,1793	Valid
Y1.4	0,603	0,1793	Valid
Y1.5	0,678	0,1793	Valid

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2023

Dari hasil perhitungan uji validitas diatas, menunjukkan bahwa nilai koefisien relasi lebih besar dibandingkan r_{tabel} sebesar 0,179. Sehingga dapat disimpulkan bahwa seluruh item dari kuesioner penelitian ini valid dan dapat digunakan sebagai instrument penelitian secara layak.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *cronbach's alpha* (α). Dikatakan reliabel jika nilai cronbach alpha (α) > 0,50 yaitu apabila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan variabel yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang sama, sebaliknya bila cronbach alpha (α) < 0,50 maka dianggap tidak reliabel, artinya apabila dilakukan penelitian ulang dengan waktu dan variabel yang berbeda akan menghasilkan kesimpulan yang berbeda pula. Konsep reliabilitas dalam penelitian ini adalah konsistensi antara item-item dalam instrument penelitian. Adapun hasil uji reliabilitas pada penelitian

ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alfa	Keterangan
Prosedur Pelayanan (X1)	0,735	Reliabel
Kompetensi Pegawai (X2)	0,838	Reliabel
Sarana dan Prasarana (X3)	0,533	Reliabel
Kepuasan Masyarakat (Y)	0,700	Reliabel

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2023

Dari hasil data yang ditampilkan pada tabel 5.9 diatas, maka dapat diambil kesimpulan bahwa angka *cronbach alfa* dari seluruh variabel adalah > 0,50 sehingga dalam penelitian ini variabel-variabelnya bersifat reliabel.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Dalam penelitian ini model analisis regresi linear berganda terdiri dari beberapa variabel yaitu simultan prosedur pelayanan (X1), kompetensi pegawai (X2), sarana dan prasarana (X3) dan kepuasan masyarakat (Y).

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Variabel	Koefisien Regresi	Thitung	Ttabel	Sig.
<i>Constant</i>	7,957			
Prosedur Pelayanan (X1)	0,218	2.914	1,980	0,004
Kompetensi Pegawai (X2)	0,314	4.067	1,980	0,000
Sarana dan Prasarana (X3)	0,270	2.974	1,980	0,004

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2023

Kemudian untuk bentuk rumusnya

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 7,957 + 0,218 + 0,314 + 0,270$$

Dari tabel diatas dapat dijelaskan tingkat persamaan regresinya sebagai berikut:

- Dalam persamaan regresi di atas, konstanta (Y) adalah sebesar 7,959 yang artinya jika variabel prosedur pelayanan (X1), kompetensi pegawai (X2) serta sarana dan prasarana (X3) bernilai nol (0) maka kepuasan meningkat sebesar 7,957.
- Variabel prosedur pelayanan (X1) adalah variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien sebesar 0,218 yang artinya bahwa prosedur pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat, dan jika nilai prosedur pelayanan meningkat maka kepuasan masyarakat akan bertambah sebesar 0,218.
- Variabel kompetensi pegawai (X2) adalah variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien sebesar 0,314 yang artinya bahwa prosedur pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat, dan jika nilai kompetensi pegawai meningkat maka kepuasan masyarakat akan bertambah sebesar 0,314.

- d. Variabel sarana dan prasarana (X3) adalah variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dengan nilai koefisien sebesar 0,270 yang artinya bahwa prosedur pelayanan memiliki pengaruh yang positif terhadap kepuasan masyarakat, dan jika nilai kompetensi pegawai meningkat maka kepuasan masyarakat akan bertambah sebesar 0,270.

Uji t (Secara Parsial)

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.

Berdasarkan tabel 3 di atas maka pengaruh variabel dapat dijelaskan sebagai berikut:

- a. Pengaruh prosedur pelayanan (X1) terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur Hasil pengujian prosedur pelayanan (X1) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,000 dengan nilai t_{hitung} sebesar 2,914 dan menggunakan taraf signifikansi (α) = 0,05 dengan t_{tabel} adalah 1,980. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai 2,914 > 1,980 dan nilai signifikansi 0,004 < 0,05. Pengujian statistik menunjukkan bahwa secara parsial prosedur pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.
- b. Pengaruh kompetensi pegawai (X2) terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur Hasil pengujian kompetensi pegawai (X2) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,004 dengan nilai t_{hitung} sebesar 4,067 dan menggunakan taraf signifikansi (α) = 0,05 dengan t_{tabel} adalah 1,980. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai 3,639 > 2,000 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05. Pengujian statistik menunjukkan bahwa secara parsial kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.
- c. Pengaruh sarana dan prasarana (X3) terhadap kepuasan pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur Hasil pengujian sarana dan prasarana (X3) diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,004 dengan nilai t_{hitung} sebesar 3,927 dan menggunakan taraf signifikansi (α) = 0,05 dengan t_{tabel} adalah 2,000. Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai t_{hitung} 3,927 > 1,980 dan nilai signifikansi 0,004 < 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)

Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai f_{hitung} dengan f_{tabel} pada taraf kepercayaan 0,05. Apabila hasil penelitian ditemukan nilai $f_{hitung} > f_{tabel}$, maka variabel bebasnya secara simultan memberikan pengaruh terhadap variabel terikatnya, yang berarti hipotesis dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil uji F dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4. Hasil Uji F ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	175.243	3	58.414	34.144	.000 ^b
Residual	198.457	116	1.711		
Total	373.700	119			

a. Dependent Variabel: Total_Y

b. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

Sumber: Olah Data SPSS, 2021

Berdasarkan analisis data diperoleh bahwa nilai f_{hitung} sebesar 34,144 dengan signifikansi sebesar 0,000, sehingga hasilnya nilai f_{hitung} sebesar $34,144 > f_{tabel}$ sebesar 2,68 dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Kesimpulannya adalah secara simultan prosedur pelayanan(X1), kompetensi pegawai (X2) dan sarana dan prasarana (X3) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Uji Beta (Pengujian Secara Dominan)

Uji beta (β) bertujuan untuk mencari variabel bebas manakah yang paling dominan atau paling berpengaruh secara signifikan terhadap variabel terikat. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan SPSS maka dapat dilihat dalam tabel berikut ini:

Tabel 5. Hasil Uji β

Variabel	Beta (β)	Sig.
Prosedur Pelayanan (X1)	0,243	0,004
Kompetensi Pegawai (X2)	0,346	0,000
Sarana dan Prasarana (X3)	0,243	0,004

Sumber : Hasil olah data SPSS, 2023

Berdasarkan hasil nilai beta standardized di atas, maka yang mempunyai pengaruh yang paling besar terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur adalah variabel kompetensi pegawai (X2) dengan nilai beta sebesar 0,346 dengan signifikansi 0,000.

Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menggambarkan kemampuan model dalam menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel terikat. Pengukuran koefisien determinasi dapat mengetahui seberapa besar variabel bebas mampu menjelaskan variabel terikatnya, sedangkan sisanya dijelaskan oleh faktor lain diluar model yang diuji. Koefisien determinasi (R^2) dinyatakan dalam persentase, nilai koefisien korelasi (R^2) ini berkisar antara $0 < R^2 < 1$ yang artinya semakin besar nilai yang dimiliki, menunjukkan bahwa semakin banyak informasi yang mampu diberikan oleh variabel-variabel bebas untuk memprediksi variasi variabel terikat. Hasil analisis koefisien determinasi adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil Uji Koefisien Determinasi
Model Summary^b**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685 ^a	.469	.455	1.308

a. Predictors: (Constant), Total_X3, Total_X1, Total_X2

b. Dependent Variabel: Total_Y

Dari tabel di atas, dapat dilihat bahwa angka koefisien korelasi R sebesar 0,685 yang berarti hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat sebesar 68,5%. Kesimpulannya adalah bahwa hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat sangatlah kuat. Besarnya adjust R square dalam tabel di atas adalah 0,455. Hasil perhitungan statistik ini mengartikan bahwa kemampuan variabel bebas dalam mempengaruhi variasi variabel terikat adalah sebesar 45,5% sedangkan sisanya (100-45,5%) yaitu 44,5% dipengaruhi oleh factor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam model regresi dalam penelitian ini.

PEMBAHASAN

Hasil penelitian pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh atau seberapa besar pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menyatakan bahwa pada variabel prosedur pelayanan nilai thitung (2,917) > ttabel (1,980) dengan nilai yang signifikan yaitu $0,004 < 0,05$, yang secara parsial prosedur pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Dari segi nilai koefisien yang diperoleh variabel prosedur pelayanan yakni sebesar 0,218 memberikan arti bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Dari indikator-indikator pada variabel prosedur pelayanan, dapat diketahui bahwa indikator pada soal nomor 5 (X1.5) memiliki jumlah responden sangat setuju yang tertinggi yaitu 81 orang (67,5%). Artinya bahwa indikator tersebut yaitu “terdapat layanan dan prosedur untuk pengajuan pengaduan” adalah telah dinilai sangat baik oleh koresponden. Sebaliknya terdapat jawaban yang ragu-ragu pada indikator soal nomor 2 (X1.2) sebanyak 1 orang yang artinya indikator “terdapat informasi persyaratan yang sesuai dengan jenis layanan masih terdapat responden yang ragu-ragu walau hanya 0,8% dari jumah responden.

Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa baik secara parsial variabel prosedur pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Implikasi yang tampak bahwa prosedur pelayanan harus tersedia dan dipublikasikan secara masih kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur memerlukan prosedur pelayanan antara lain sebagai acuan dalam menyiapkan dokumen-dokumen persyaratan yang dibutuhkan untuk mendapatkan perizinan, masyarakat dapat mengatur atau memamanajemen waktunya untuk mengurus dengan adanya informasi waktu penyelesaian, masyarakat dapat mengetahui langkah-langkah apa saja yang bias dilakukan untuk

melakukan pengaduan atas proses perizinan ataupun dampak gangguan yang diterima sebagai akibat terbitnya suatu izin tertentu.

Dari hasil penelitian ini seiya sekata dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Kiki Meidiana Rosita di tahun 2019 dengan judul “Pengaruh Prosedur Pelayanan Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Semarang” yang menghasilkan kesimpulan bahwa terdapat pengaruh antara Prosedur Pelayanan terhadap Kualitas Pelayanan. Begitu pun halnya penelitian yang dilakukan oleh Siswanto di tahun 2021 dengan judul “Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada MPI Group Printing dan Advertising Kota Madiun” yang menyimpulkan bahwa dalam penelitian ini terdapat pengaruh antara prosedur pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Sama halnya dengan penelitian Jeremy Woosnam, 2017 dengan Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang. Penelitian ini berkesimpulan bahwa bahwa terdapat a pengaruh yang signifikan antara prosedur pelayanan dan kemampuan pegawai terhadap kualitas pelayanan pembuatan paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang.

Hasil penelitian kompetensi pegawai pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh atau seberapa besar kompetensi pegawai pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menyatakan bahwa pada variabel prosedur pelayanan nilai thitung (4.067) > t_{tabel} ($1,980$) dengan nilai yang signifikan yaitu $0,000 < 0,05$, yang secara parsial kompetensi pegawai memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Dari segi nilai koefisien yang diperoleh variabel kompetensi pegawai yakni sebesar $0,314$ memberikan arti bahwa prosedur kompetensi pegawai berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Dari indikator-indikator pada variabel prosedur pelayanan, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah soal nomor 1 (X2.1) memiliki jumlah responden dengan jawaban “setuju” sebanyak 71 orang (60%). Artinya bahwa indikator tersebut yaitu “pegawai memiliki pengetahuan tentang layanan yang tersedia” adalah telah dinilai baik oleh koresponden. Sebaliknya jawaban terndah dari indikator-indikator tersebut adalah soal nomor 2 (X2.2) sebanyak 4 orang yang artinya indikator “terdapat informasi persyaratan yang sesuai dengan jenis layanan masih terdapat responden yang ragu-ragu walau hanya 3,3% dari jumphah responden.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukkan bahwa baik secara parsial variabel kompetensi pegawai berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Implikasi yang tampak bahwa kompetensi pegawai harus memadai dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur sangat membutuhkan pelayanan yang prima dari pegawai pemberi layanan, oleh karena itu para pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur dituntut untuk memiliki kompetensi di bidangnya masing-masing. Dalam penelitian ini juga disimpulkan bahwa semakin tinggi kompetensi pegawai maka akan semakin tinggi pula nilai kepuasan masryarakat.

Kompetensi utama yang harus dimiliki pegawai antara lain adalah pengetahuan tentang layanan yang tersedia yang menjadi kewenangannya, pegawai mampu memberikan penjelasan yang jelas baik dari intonasi ataupun isi penjelasannya yang tidak berbelit-belit, pegawai harus menguasai teknologi agar dapat mengoperasikan komputer dan aplikasi dengan lancar sebagai alat pendukung dalam memberikan pelayanan secara efektif dan efisien, dan pegawai dituntut memberikan senyum dan keramahan dalam melayani. Semua kompetensi tersebut dapat memberikan dampak secara langsung terhadap kepuasan masyarakat, terutama pegawai yang jabatannya sebagai *front office* yang menjadi ujung tombak yang berhadapan langsung dengan masyarakat sehingga dapat mempengaruhi citra organisasi secara khusus Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur ataupun secara umum Pemerintah Kabupaten Luwu Timur.

Penelitian ini pun sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Dwi Handayani pada tahun 2020 dengan judul “Pengaruh Karakteristik Individu Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Penuh)” Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel kompetensi pegawai berperan sebagai variabel intervening antara karakteristik individu dan kepuasan pelayanan masyarakat.

Hasil penelitian sarana dan prasarana pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh atau seberapa besar sarana dan prasarana terhadap kepuasan masyarakat. Hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menyatakan bahwa pada variabel sarana dan prasarana nilai $t_{hitung} (2,974) > t_{tabel} (1,980)$ dengan nilai yang signifikan yaitu $0,004 < 0,05$, yang secara parsial sarana dan prasarana memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Dari segi nilai koefisien yang diperoleh variabel sarana dan prasarana yakni sebesar 0,270 memberikan arti bahwa prosedur sarana dan prasarana berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Dari indikator-indikator pada variabel prosedur pelayanan, dapat diketahui bahwa indikator yang memiliki nilai tertinggi adalah soal nomor 3 (X3.3) memiliki jumlah responden dengan jawaban “setuju” sebanyak 69 orang (57,5%). Artinya bahwa indikator tersebut yaitu “terdapat fasilitas kursi tunggu, ruang ber-ac, meja pelayanan, ruang laktasi, kursi roda dan akases untuk penyandang disabilitas” adalah telah dinilai baik oleh koresponden. Sebaliknya jawaban terndah dari indikator-indikator tersebut adalah soal nomor 1 (X3.1) sebanyak 2 orang yang artinya indikator “lokasi yang mudah dijangkau karena berada di pusat kota” masih terdapat responden yang menjawab tidak setuju walau hanya 1,7% dari jumphah responden.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang telah dilakukan menunjukan bahwa baik secara parsial variabel sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Implikasi yang tampak bahwa sarana dan prasarana harus memadai dalam hal penunjang pelayanan kepada masyarakat yang dimiliki Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Masyarakat sebagai pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur membutuhkan fasilitas dari sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang pelayanan atau ruang tunggu yang sejuk, kursi tunggu yang nyaman, tempat

parkir yang aman, toilet dan mushollah yang bersih, tempat bermain anak, serta fasilitas-fasilitas khusus yang lain seperti ruang laktasi yang dilengkapi kursi roda dan jalan khusus untuk penyandang disabilitas dan lain-lain sebagainya yang dapat memberikan rasa nyaman kepada masyarakat pengguna layanan. Dalam penelitian ini juga disimpulkan bahwa semakin baik sarana dan prasarana maka akan semakin tinggi pula nilai kepuasan masyarakat.

Sarana dan prasarana selain secara fungsional dapat digunakan dengan baik juga haruslah terawat dengan baik, contoh seperti ruang pelayanan yang harus selalu sejuk dan bersih, peralatan komputer serta akses internet yang berfungsi dengan baik sehingga dapat melancarkan proses pelayanan dan dengan mudah dapat menjalankan standar prosedur pelayanan yang baik dan prima, sehingga tujuan dan target pelayanan dapat tercapai yaitu pelayanan yang efektif dan efisien.

Penelitian ini pun sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh Mella Alkhori Datus Salam, 2022. Yang diberi judul "Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat". Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa variabel sarana dan prasarana berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

Hasil penelitian prosedur pelayanan, kompetensi pegawai, serta sarana dan prasarana pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Tujuan dilakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui adanya pengaruh atau seberapa besar pengaruh variabel prosedur pelayanan, kompetensi pegawai, serta sarana dan prasarana secara bersama-sama terhadap kepuasan masyarakat. Dari hasil pengujian diketahui bahwa nilai konstanta kepuasan masyarakat pada model regresi adalah sebesar 7,957. Jika dibandingkan dengan nilai total dari variabel prosedur pelayanan, kompetensi pegawai, serta sarana dan prasarana, maka nilai kepuasan masyarakat lebih besar. Uji F yang dilakukan dalam penelitian ini pun memerikan hasil bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ yang berarti bahwa variabel bebas berupa prosedur pelayanan, kompetensi pegawai, serta sarana dan prasarana secara simultan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikatnya yaitu kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur.

Kepuasan masyarakat merupakan indikator dari kualitas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan seperti halnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Terdapat banyak indikator-indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan terkhusus pada penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel bebas tersebut secara simultan mempengaruhi variabel terikatnya.

Penelitian ini juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Mella Alkhori Datus Salam, 2022. Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat yang berkesimpulan bahwa secara simultan variabel sarana prasarana (X1) dan kualitas pelayanan (X2) memiliki pengaruh langsung terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y).

KESIMPULAN

Bahwa berdasarkan hasil analisis yang dilakukan dalam penelitian ini, maka dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap

- kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur. Dengan nilai t_{hitung} (2,914) > nilai t_{tabel} (1,980) dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$.
2. Kompetensi 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} (4,067) > nilai t_{tabel} (1,980) dengan nilai signifikan $0,000 < 0,05$.
 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} (1,980) dengan nilai signifikan $0,004 < 0,05$.
 4. Prosedur pelayanan, kompetensi pegawai serta 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} (34,144) > nilai f_{tabel} (2,68).
 5. Variabel yang paling dominan terhadap kepuasan masyarakat adalah kompetensi pegawai (X2) yang memiliki angka beta 0,346 dengan signifikansi 0,000

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S., & Yuliana, L. (2012). Manajemen Pendidikan. Yogyakarta. Aditya Media.
- Handayani, D. (2020). Pengaruh Karakteristik Individu Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Pelayanan Pada Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Urusan Agama Kecamatan Sungai Penuh) (<https://ideas.repec.org> diakses pada 10 April 2023)
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik konsep, Dimensi, Indikator dan implementasinya. Yogyakarta. Gava Media.
- Moenir. (2016). Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta. Bumi Aksara.
- Mohammad, M., Firman, A., & Murfat, M. Z. (2021). Pengaruh Kualitas pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Danamon Cabang Makassar. SEIKO: Journal of Management & Business, 4(2), 218-224.
- Rosita, K. M. (2021). Pengaruh Prosedur Pelayanan Dan Kemampuan Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Semarang (<https://ejournal3.undip.ac.id>, diakses 5 April 2022).
- Salam, M.A.D. (2022). Pengaruh Sarana Prasarana Dan Kualitas Pelayanan Administrasi Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Terhadap Kepuasan Masyarakat. Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Lamongan. (<https://stia-binataruna.e-journal.id> diakses 30 Maret 2023).
- Siswanto. (2021). Pengaruh Prosedur Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada MPI Group Printing dan Advertising Kota Madiun. (<https://jbbe.lppmbinabangsa.id> diakses pada 30 Maret 2023).
- Woosnam, J. (2017). Pengaruh Prosedur Pelayanan dan Kemampuan Pegawai terhadap

Kualitas Pelayanan Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Semarang
(<https://ejournal3.undip.ac.id> diakses 10 April 2023).

Yahya, L., Arfan, H. H., Firman, A., & Maryadi, M. (2023). The Implications Of Competence And Leadership On Employee Performance Through Work Motivation. *The Implications Of Competence And Leadership On Employee Performance Through Work Motivation*, 13(2), 295-300.