

## **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG DI MAL PELAYANAN PUBLIK KANTOR DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN BARRU**

**Herlinda**

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Negeri Makassar, Indonesia

Correspondensi author email: [herlindahr671@gmail.com](mailto:herlindahr671@gmail.com)

**Zainal Ruma**

Universitas Negeri Makassar, Indonesia

[zainal\\_ruma@gmail.com](mailto:zainal_ruma@gmail.com)

**Burhanuddin**

Universitas Negeri Makassar, Indonesia

[burhanuddinugi@gmail.com](mailto:burhanuddinugi@gmail.com)

### **ABSTRACT**

*This study aims to determine how the influence of Service Mall at the Office of the One Stop Integrated Service Investment Service (DPMPTSP) of Barru Regency. The population in this study were visitors to the Public Service Mall at the One-Stop Integrated Service Investment Service Office (DPMPTSP) of Barru Regency and the sample used was 60 visitors using the saturated sample formula. Data was collected using observation and questionnaire methods. The data analysis technique used is simple linear regression analysis using Statistical Product and Service Solution (SPSS). The results of this study indicate that service quality has a positive and significant influence on visitor satisfaction at the Public Service Mall at the One Stop Integrated Service Investment Office (DPMPTSP) of Barru Regency.*

**Keywords** : *Service Quality and Visitor Satisfaction.*

### **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung di Mall Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung Mal Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru dan sampel

yang digunakan sebanyak 60 pengunjung dengan menggunakan rumus sampel jenuh. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan metode observasi dan kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan menggunakan *Statistical Product and Service Solution* (SPSS). Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Mal Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pengunjung.*

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan di era saat ini, dalam kehidupan bernegara, berbangsa dan bermasyarakat, telah dijalankan suatu sistem pemerintahan dimana didalamnya mengatur semua kepentingan umum antara masyarakat dan pemerintah dalam berbagai aspek kehidupan saat ini. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara pemerintah sebagai pelayan kepada masyarakat, penentu kebijakan dan bertugas mengatur masyarakat secara adil.

Perkembangan zaman ini membuat manusia semakin ingin diperhatikan, terlebih dalam hal pelayanan (melayani) atau pemenuhan kebutuhan serta kepuasannya agar mereka melihat nyata adanya pelayanan yang baik kepada masyarakat. Pelayanan Publik dapat diartikan melayani keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan atau tata cara yang telah ditetapkan sebelumnya. Dari definisi tersebut, jelas bahwa keberhasilan suatu organisasi dapat dilihat dari segi pelayanannya, apakah masyarakat puas atau tidak dengan pelayanan yang organisasi tersebut berikan.

Sebagai aparatur pemerintah mempunyai peran yang sangat penting sebagai pelayan masyarakat agar terus berkelanjutan, memberikan pelayanan kepada masyarakat tentunya untuk mendapatkan pembaharuan, pelayanan yang diberikan organisasi tentunya juga harus sesuai format pelayanan yang ada pada organisasi itu.

Dalam beberapa hal pemberian jasa layanan terkadang kurang inovatif atau miskin ide untuk membuat lebih sederhana prosedur pelayanan yang ada dan bisa menemukan solusi yang tepat terhadap permasalahan yang terjadi. Sehingga masyarakat/publik merasa malas untuk mengurus sendiri dan lebih memilih untuk mempergunakan jasa

orang lain yang mempunyai akses kedekatan dengan oknum di tempat tersebut.

Aparatur pemerintah sebagai pelayan masyarakat akhir-akhir ini banyak mendapatkan *image* yang kurang baik pada lingkungan masyarakat. Karena pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dan organisasi masih belum memuaskan di mata masyarakat sehingga pelayanan yang diberikan dikategorikan termasuk pelayanan yang “kurang memuaskan” seperti ketepatan waktu pelayanan yang diberikan. Contoh tersebut adalah salah satu variabel penting yang dapat mendorong munculnya kurangnya kepercayaan antara masyarakat dengan pemberi layanan. Hal-hal yang menjadi salah satu faktor penghambat terciptanya pelayanan publik yang baik yaitu faktor utamanya dinilai terlalu panjang dan berbelit-belit. Padahal keinginan masyarakat yaitu adanya pelayanan yang cepat, murah, dan responsif yang mengedepankan nilai-nilai akuntabilitas, keadilan dan memberikan kepastian atas produk atau jasa yang dihasilkan oleh setiap pemberi dan penyedia layanan.

Data survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barru tahun 2021, adalah sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Survey Kepuasan Masyarakat**

<b>Hasil SKM Bulan Juni 2021</b>		
<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Rata-rata</b>
1.	Kesesuaian Persyaratan	3,589
2.	Prosedur Pelayann	3,536
3.	Kecepatan Pelayanan	2,804
4.	Kesesuaian/Kewajaran Biaya	3,893
5.	Kesesuaian Pelayanan	3,446
6.	Kompetensi Petugas	3,625
7.	Perilaku Petugas Pelayanan	3,643
8.	Penanganan Pengaduan	3,589
9.	Kualitas sarana danPrasarana	3,876
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>		<b>88,55</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>Baik</b>

(Sumber : <https://dpmptsptk.barrukab.go.id>)

Mal Pelayanan Publik (MPP) adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktifitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi. Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau disingkat DPMPSTP adalah satuan

unit kerja yang secara khusus memberikan pelayanan kepada publik/masyarakat berupa pelayanan perizinan, dan penanaman modal, serta diharapkan dalam pelaksanaannya tersebut dapat memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Seharusnya fenomena pelayanan tersebut tidak terjadi dalam pelayanan publik yang dimana pelayanan berhubungan langsung dengan kepentingan masyarakat. Ketika birokrasi dihadapkan kepada bagaimana cara menghadapi tantangan serta peluang yang ada untuk sistem administrasi publik dan pemerintah agar peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada pemberdayaan dan partisipasi masyarakat tinggi.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan pada penelitian skripsi ini adalah penelitian kuantitatif. Sumber data penelitian ini terdiri dari data primer dan sekunder. Lokasi penelitian ini berada di Mal Pelayanan Publik Masiga Center Kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru. Penelitian ini juga menggunakan populasi dan sampel yang berjumlah 60 orang. Dalam penelitian ini terdapat teknik pengumpulan data melalui Observasi, Kuesioner, dan Dokumentasi. Metode Analisis Data merupakan tahapan proses penelitian dimana data yang sudah dikumpulkan dikelola untuk diolah dalam rangka menjawab permasalahan yang ada. Metode analisis penelitian ini menggunakan analisis regresi linier sederhana yang meliputi statistic deskriptif, Uji Normalitas, Uji t (parsial) dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## **HASIL PENELITIAN**

### **Karakteristik Responden**

Penelitian ini menggunakan responden yang tersebar dalam beberapa karakteristik, mulai dari jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan status perkawinan. Data ini didapatkan melalui penyebaran kuesioner secara random. Responden dalam penelitian ini adalah pengunjung Mal pelayanan Publik pada kantor DPMPTSP Kab.Barru, sampel dalam penelitian ini berjumlah 60 orang. Karakteristik tersebut diuraikan dengan jelas sebagai berikut:

### a. Jenis Kelamin

**Tabel 4. Responden berdasarkan Jenis Kelamin**

Jenis Kelamin	Jumlah (Orang)	Presentasi (%)
Laki-Laki	33	55
Perempuan	27	45
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Sumber: Data Primer diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak pada karakteristik jenis kelamin didominasi oleh responden laki-laki sebanyak 33 orang dengan presentase 55% dan jenis kelamin perempuan sebanyak 27 orang dengan presentase 45%. Hal ini menunjukkan bahwa responden penelitian adalah berjenis kelamin laki-laki sebagai proporsi yang lebih dominan dibandingkan perempuan.

### b. Usia

**Tabel 5. Responden berdasarkan Usia**

Usia	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
20-30 Tahun	36	60
31-40 Tahun	20	33
>40 Tahun	4	7
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak pada karakteristik usia didominasi oleh responden yang berusia antara 20-30 tahun sebanyak 36 responden dengan presentase 60%, selanjutnya ialah pada usia 31-40 tahun sebanyak 20 responden dengan presentase 33% dan yang paling sedikit ialah pada usia >40 sebanyak 4 responden dengan presentase 7%. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pengunjung Mal pelayanan Publik pada kantor DPMPSTSP Kab.Barru rata-rata berusia antara 20-30 tahun. Hal tersebut disebabkan karena usia tersebut merupakan usia produktif seseorang untuk melakukan pengurusan di berbagai bidang.

### c. Pendidikan Terakhir

**Tabel 6. Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir**

<b>Pendidikan Terakhir</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Presentase (%)</b>
SMA/SMK Sederajat	29	48
S1	26	43
Pasca Sarjana	5	9
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak pada karakteristik Pendidikan terakhir didominasi oleh responden yang memiliki jenjang Pendidikan SMA/SMK Sederajat sebanyak 29 responden dengan presentase 48%, kemudian pada jenjang Pendidikan S1 sebanyak 26 responden dengan presentase 43% dan yang terakhir pada jenjang Pendidikan Pasca Ssarjana sebanyak 5 responden dengan presentase 9%. Hal ini dapatlah dikatakan bahwa pengunjung Mal pelayanan Publik pada kantor DPMPTSP Kab.Barru rata-rata memiliki Pendidikan terakhir SMA/SMK Sederajat.

### d. Pekerjaan

**Tabel 7. Responden berdasarkan Pekerjaan**

<b>Pekerjaan</b>	<b>Jumlah (Orang)</b>	<b>Presentase(%)</b>
PNS/POLRI/TNI	19	32
WIRASWASTA	8	13
WIRUSAHA	12	20
PELAJAR/MAHASISWA	21	35
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa jumlah responden paling banyak pada karakteristik Pekerjaan PNS/POLRI/TNI sebanyak 19 responden dengan presentase 32%, Wiraswasta sebanyak 8 responden dengan presentase 13%, Wirausaha sebanyak 12 responden dengan presentase 20% dan yang terakhir Pelajar/Mahasiswa sebanyak 21 responden dengan presentase 35%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden dengan jumlah terbanyak pada penelitian ini berstatus sebagai mahasiswa dan responden dengan jumlah paling sedikit berstatus sebagai wiraswasta.

### e. Status Perkawinan

**Tabel 8. Responden berdasarkan Status**

Status Perkawinan	Jumlah (Orang)	Presentase (%)
Menikah	29	48
Belum Menikah	31	52
<b>Total</b>	<b>60</b>	<b>100</b>

Sumber : Data Primer diolah 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa responden pada karakteristik Status Perkawinan oleh responden yang telah menikah sebanyak 29 orang dengan presentase 48% dan yang belum menikah sebanyak 31 orang dengan presentase 52%. Hal ini menunjukkan bahwa status perkawinan responden belum menikah sebagai proporsi yang lebih dominan dibandingkan status perkawinan yang telah menikah.

### 1. Uji Validitas

Berikut ini adalah tabel hasil uji validitas menggunakan aplikasi *IBM SPSS V.23* ;

**Tabel 11. Uji Validitas instrumen kuesioner**

Variabel	Item Pertanyaan	r- Hitung
Kulaitas Pelayanan (X)	Item 1	0,629
	Item 2	0,492
	Item 3	0,491
	Item 4	0,627
	Item 5	0,562
	Item 6	0,483
	Item 7	0,682
	Item 8	0,482
	Item 9	0,607
	Item 10	0,399
	Item 11	0,351
	Item 12	0,682
	Item 13	0,348
	Item 14	0,418
	Item 15	0,517
Kepuasan Pengunjung (Y)	Item 1	0,313
	Item 2	0,435
	Item 3	0,357
	Item 4	0,298
	Item 5	0,384
	Item 6	0,377
	Item 7	0,488

	Item 8	0,650
	Item 9	0,726
	Item 10	0,611
	Item 11	0,704
	Item 12	0,586
	Item 13	0,682
	Item 14	0,500
	Item 15	0,521

Sumber : data primer diolah tahun 2022

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa, seluruh nilai r-hitung untuk item pernyataan kuesioner pada variabel penelitian yang digunakan menghasilkan nilai r-hitung yang lebih besar dari nilai r-tabel. Nilai r-tabel untuk jumlah sampel (n=60) adalah sebesar 0,254 sehingga seluruh item pernyataan pada masing-masing kuesioner dapat dinyatakan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu koesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Suatu koesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu.

Pengujian reliabilitas dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan nilai hitung cronbach's alpha, jika nilai hasil hitung cronbach's alpha > 0,600 Reliabilitas dapat diterima. Pengujian dari reliabilitas untuk masing-masing variabel diperoleh data sebagai berikut:

**Tabel 12. Hasil pengujian Reliabilitas**

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X)	0,760	Reliabel
Kepuasan Pengunjung (Y)	0,726	Reliabel

Sumber : Data olahan SPSS tahun 2022

Hasil pengujian reliabilitas dalam tabel diatas menunjukkan semua variabel dalam penelitian ini mempunyai koefisien cronbach's Alfa ( $\alpha$ ) yang lebih besar dari 0,600 sehingga dapat dikatakan semua konsep pengukuran masing-masing variabel dari koesioner adalah reliabel.

## 3. Analisis Regresi Linier Sederhana

Berdasarkan analisis data yang menggunakan perhitungan regresi sederhana dengan program *Statistical for product and servise solution* (SPSS) versi 23, maka didapatkan hasil sebagai berikut :



**Tabel 13. Hasil Estimasi Regresi Linier Sederhana Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	12.119	5.382		2.252	.028
Kualitas Pelayanan	.811	.077	.810	10.519	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber : Data Olahan SPSS tahun 2022

Rumus persamaan regresi tersebut adalah :

$$Y = 12,119 + 0,811X$$

- a) Nilai konstanta sebesar 12,119 menyatakan bahwa jika tidak ada variabel Bebas (Kualitas Pelayanan) maka Kepuasan Pengunjung tetap menghasilkan nilai sebesar 12,119 atau dengan kata lain, jika variabel bebas sama dengan 0 maka kepuasan pengunjung tetap menghasilkan 12,119.
- b) Nilai koefisiensi regresi X sebesar 0,811 menyatakan bahwa setiap kenaikan 1 tingkat nilai X1 (kualitas pelayanan) akan meningkatkan kepuasan pengunjung sebesar 0,811 dengan anggapan variabel bebas lain tidak mempengaruhi atau = 0. Artinya semakin baik kualitas layanan yang diberikan maka akan memberikan kepuasan kepada pengunjung.

#### 4. Analisis Koefisien Korelasi dan Koefisien Determinan

**Tabel 14. Analisis Korelasi**

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.347 <sup>a</sup>	.120	.101	2.84251

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

b. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber : Data Olahan SPSS Tahun 2022

Dari tabel 14, pada kolom Koefisien korelasi (R) ditemukan hasil sebesar 0,347, berada pada interval antara 0,2 – 0,399. Dari hasil tersebut maka dapat di tafsirkan bahwa hubungan variabel Bebas (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel terikat (Kepuasan Pengunjung) memiliki tingkat hubungan Lemah.

Pada tabel tersebut juga menunjukkan, bahwa nilai koefisien determinasi (*R square*) yang digunakan untuk menghitung pengaruh independen (X) terhadap variabel dependen (Y) sebesar 0,120 atau 12,0%.

Hal ini menunjukkan bahwa persentase pengaruh variabel independen sebesar 12,0 %. Sedangkan sisanya sebesar 88,0 % dipengaruhi atau dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini.

## 5. Uji Hipotesis

Dasar pengambilan keputusan adalah dengan menggunakan angka probabilitas signifikansi, yaitu:

- Apabila angka probabilitas signifikansi < 0,05, maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
- Apabila angka probabilitas signifikansi > 0,05, maka  $H_0$  diterima dan  $H_a$  ditolak.

**Tabel 15. Hasil Uji-t**

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
Model		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	12.119	5.382		2.252	.028
	Kualitas Pelayanan	.811	.077	.810	10.519	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber : Data Olahan SPSS tahun 2022

### a. Uji Hipotesis 1 (Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung)

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,000 Nilai tersebut lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_1$  diterima.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang didasari pada analisis data yang dijelaskan sebelumnya menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel bebas yaitu Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Pengunjung (Y) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru. Pengaruh tersebut memiliki tingkat hubungan yang kuat yang berarti bahwa variabel bebas tersebut merupakan variabel yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan

pengunjung. Kemudian dari hasil uji parsial hasil penelitian ini menemukan bahwa:

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Mal Pelayanan Publik Pada Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru**

Pelayanan menurut Kasmir (2017:47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan menurut Armistead dan Clark (1999:56-57) adalah kemampuan karyawan dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung.

Menurut Wilkie dalam Tjiptono (1997:24) kepuasan adalah merupakan suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. Kepuasan adalah tingkat kepuasan perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan antara kinerja atau hasil yang dirasakan (pelayanan yang diterima dan dirasakan) dengan yang diharapkannya (Irine, 2009).

Dari beberapa definisi di atas, kepuasan menunjukkan bahwa seorang pengunjung/pelanggan mungkin mengalami berbeda-beda tingkat kepuasannya yaitu apabila kinerja seorang karyawan tidak memenuhi harapannya setelah memakai produk atau jasa, maka pengunjung akan merasa kecewa dan tidak puas, namun apabila kinerja seorang karyawan sesuai dengan harapan yang diinginkan seorang pengunjung atau masyarakat maka mereka akan merasa sangat puas sehingga diwaktu mendatang mereka akan berkunjung kembali.

Berdasarkan hasil perhitungan uji hipotesis secara parsial (uji-t), diperoleh nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan (X) sebesar 0,000. Nilai tersebut lebih kecil dari nilai signifikansi 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Pengunjung (Y). Sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dan positif antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pengunjung di Mal Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Berdasarkan uraian di atas, dapat disimpulkan bahwa tanggapan responden tentang kualitas pelayanan sebagian besar memilih pernyataan sangat baik dan baik sehingga hasil presentase tanggapan responden tergolong baik. Selain itu jika berdasarkan hasil hitung uji t

atau secara parsial maupun pengujian hipotesis menunjukkan bahwa nilai variabel kualitas pelayanan yaitu sebesar 0,000 lebih kecil dari nilai alpha 0.05. Sedangkan nilai beta 0,811, dari penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Mal Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Barru.

Pengaruh antara indikator *reliability/keandalan* terhadap kepuasan pengunjung searah dan saling berkaitan. Artinya indikator *reliability* dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap terbentuknya kepuasan pengunjung. Faktor indikator *reliability* yang diberikan cukup kuat untuk memunculkan kepuasan pengunjung. Hal ini berarti bahwa semakin baik keandalan yang diberikan, maka akan semakin kuat untuk memunculkan kepuasan pada pengunjung.

Indikator *reliability* dalam penelitian ini dibentuk oleh lima indikator yaitu meliputi pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, memberikan pelayanan sesuai permintaan, meminimalisir kesalahan, pelayanan tepat waktu dan bekerja secara profesional. Lima indikator tersebut mendapatkan penilaian yang tinggi dari responden dalam penelitian ini. Artinya, responden menilai kehandalan yang diberikan kepada pengunjung di Mal Pelayanan Publik sesuai dan mampu memenuhi harapannya. Hal tersebut diperkuat oleh teori dari setiap pelayanan memerlukan bentuk pelayanan yang handal, artinya dalam memberikan pelayanan, setiap pegawai diharapkan memiliki kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, kemandirian, penguasaan dan profesionalisme kerja yang tinggi, sehingga aktivitas kerja yang dikerjakan menghasilkan bentuk pelayanan yang memuaskan, tanpa ada keluhan dan kesan yang berlebihan atas pelayanan yang diterima oleh masyarakat (Parasuraman, 2001: 48), yang diinginkan klien, klien tersebut bakal puas dan membayar fee 20 konsultasi. Namun, bila konsultan mewujudkan apa yang diharapkan klien, fee konsultasi tidak akan dibayar penuh (Tjiptono, 2012:174).

Berdasarkan hasil uji tersebut dapat diindikasikan bahwa pengaruh antara indikator *responsiveness* terhadap kepuasan konsumen searah dan saling berkaitan. Artinya indikator *responsiveness* dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap terbentuknya kepuasan konsumen. Faktor indikator *responsiveness* yang diberikan cukup kuat untuk memunculkan kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa semakin baik daya tanggap yang diberikan, maka akan semakin kuat untuk memunculkan kepuasan pada pengunjung di Mal Pelayanan Publik.

Indikator *responsiveness* dalam penelitian ini dibentuk oleh tiga indikator yaitu meliputi informasi selalu diberikan, pelayanan kesediaan untuk membantu, dan siap tanggap. Tiga indikator tersebut mendapatkan penilaian yang tinggi dari responden dalam penelitian ini. Artinya responden menilai daya tanggap yang diberikan oleh kantor DPMPSTSP Kab. Barru sesuai dan mampu memenuhi harapannya. Hal tersebut diperkuat oleh teori dari suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsiveness*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan. Menurut Tjiptono (2012:175) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan penyedia layanan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka dengan segera.

Berdasarkan hasil uji tersebut dapat diindikasikan bahwa pengaruh antara indikator *assurance* terhadap kepuasan pengunjung searah dan saling berkaitan. Artinya indikator *assurance* dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap terbentuknya kepuasan pengunjung. Faktor indikator *assurance* yang diberikan cukup kuat untuk memunculkan kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa semakin baik jaminan yang diberikan, maka akan semakin kuat untuk memunculkan kepuasan pada pengunjung di Mal Pelayanan Publik.

Indikator *assurance* dalam penelitian ini dibentuk oleh empat indikator yaitu meliputi pengetahuan yang memadai, dipercaya pada pelanggan, pelanggan merasa aman atas transaksi, dan melayani dengan sopan. Empat indikator tersebut mendapatkan penilaian yang tinggi dari responden dalam penelitian ini. Artinya responden menilai jaminan yang diberikan sesuai dan mampu memenuhi harapannya.. Hal tersebut diperkuat oleh teori pengetahuan, kesopansantunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan sopan santun. Menurut Tjiptono (2012:175) berkenaan dengan pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka dalam menumbuhkan rasa percaya (*trust*) dan keyakinan pelanggan (*confidence*).

Berdasarkan hasil uji tersebut dapat diindikasikan bahwa pengaruh antara indikator *emphaty* terhadap kepuasan konsumen searah dan saling berkaitan. Artinya indikator *emphaty* dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap terbentuknya kepuasan konsumen. Faktor indikator *emphaty* yang diberikan cukup kuat untuk memunculkan kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa semakin baik

perhatian yang diberikan, maka akan semakin kuat untuk memunculkan kepuasan pada pengunjung di Mal Pelayanan Publik.

Indikator *emphaty* dalam penelitian ini dibentuk oleh lima indikator yaitu meliputi perhatian individual, kepedulian terhadap pelanggan, pelayanan terbaik, memahami yang dibutuhkan, dan memberikan pelayanan yang nyaman. Lima indikator tersebut mendapatkan penilaian yang cukup tinggi dari responden dalam penelitian ini. Artinya responden menilai perhatian yang diberikan cukup sesuai dan cukup mampu memenuhi harapannya.. Hal tersebut diperkuat oleh teori dari memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan. Menurut Tjiptono (2012:175) perusahaan memahami masalah para pelanggannya dan bertindak demi kepentingan pelanggan, serta memberikan personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang cukup. Berdasarkan hasil uji tersebut dapat diindikasikan bahwa pengaruh antara indikator *tangible* terhadap kepuasan konsumen searah dan saling berkaitan. Artinya indikator *tangible* dapat memberikan pengaruh yang signifikan terhadap terbentuknya kepuasan konsumen. Faktor indikator *tangible* yang diberikan cukup kuat untuk memunculkan kepuasan konsumen. Hal ini berarti bahwa semakin baik bukti fisik yang diberikan, maka akan semakin kuat untuk memunculkan kepuasan pada pengunjung di Mal Pelayanan Publik.

Indikator *tangible* dalam penelitian ini dibentuk oleh empat indikator yaitu meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Empat indikator tersebut mendapatkan penilaian yang tinggi dari responden dalam penelitian ini. Artinya, responden menilai bukti fisik yang diberikan oleh vespa box sesuai dan mampu memenuhi harapannya. Hal tersebut diperkuat oleh teori dari Zeithaml, Bitner dan Gremler (2009:111), mengungkapkan bahwa ada lima dimensi yang dipakai untuk mengukur kualitas pelayanan. Salah satunya adalah bukti langsung (*tangible*), yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Contohnya seperti keadaan gedung, fasilitas restoran, desain restoran, dan kerapian penampilan karyawan.

Dari hasil penelitian yang dilakukan penulis, dapat dibuktikan bahwa dari 5 indikator kualitas pelayanan yang paling dominan atau

presentasinya paling besar berdasarkan hasil jawaban dari pengunjung pada kuesioner adalah *Jaminan/Assurance* yang paling dominan dengan jumlah presentase sebesar 94,00%. Jaminan paling dominan karena Petugas memberikan jaminan waktu dalam pelayanan, Petugas memberikan legalitas dalam pelayanan, dan Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Hasil Penelitian sejalan dengan penelitian Aryo Wibisono (2020), dengan judul *Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Desa Karang Cempaka Kecamatan Bluto Kabupaten Sumenep*, Faktor yang mempengaruhi perkembangan suatu daerah salah satunya adalah kualitas dari pelayanan aparatur daerah. Tantangan untuk melayani masyarakat desa secara optimal makin besar dan tuntutan dari masyarakat desa baik dari persepektif kualitas ataupun dari perspektif kuantitas pelayanan makin tinggi. Pelayanan publik di tingkat desa merupakan suatu kegiatan penting yang dilakukan oleh pemerintah desa dalam memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduk di tingkat desa. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pola hubungan antara kepuasan secara keseluruhan terhadap pelayanan publik di desa Karang Cempaka; untuk mengetahui kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan yang didapat oleh masyarakat terhadap pelayanan di kantor Desa Karang Cempaka.

Hal ini menunjukkan bahwa pola hubungan antara pelayanan dengan kepuasan masyarakat yang mempunyai dampak langsung adalah dari atribut variabel *assurance*. Dari tingkat kesesuaian antara kepentingan dan kepuasan pengunjung menilai bahwa hal yang penting untuk diperhatikan adalah variabel *Empathy* (*Empathy*).

Berdasarkan pemaparan hasil pengujian, teori yang mendukung dan penelitian terdahulu yang memiliki hasil yang sama dengan penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan merupakan dorongan maupun kesadaran dari dalam yang mempunyai kekuatan sebagai pendorong seseorang atau pegawai untuk meningkatkan kinerjanya. Oleh karena itu Kualitas pelayanan dilihat berdasarkan persepsi masyarakat (pengunjung) penerima layanan. Pengunjunglah yang merasakan pelayanan yang diberikan, sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan itu sesuai dengan apa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima rendah yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik buruknya kualitas pelayanan tergantung kepada

kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan masyarakat (para penerima layanan) secara konsisten.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian sebagaimana yang telah diuraikan pada bagian terdahulu, maka ada beberapa simpulan yang dapat penulis sampaikan yakni, sebagai berikut:

Kualitas pelayanan di Mal Pelayanan Publik terhadap kepuasan pengunjung pada kantor Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Barru merupakan salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas Pelayanan Pemerintah Daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung di Mal Pelayanan Publik pada kantor DPMPTSP Kab. Barru. Dari hasil uji tersebut, dapat diketahui bahwa dimensi kualitas pelayanan yaitu; Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati dan Bukti Langsung sangat diperlukan di mal pelayanan publik pada kantor DPMPTSP Kab. Barru.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Armistead, C.G., dan G. Clark; (1996). *Customer Service and Support (Layanan dan Dukungan Kepada Pelanggan)*. Jakarta : PT Elex Media KomputindoKelompok Gramedia.
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 2012. *Strategi Pemasaran*, ed. 3, Yogyakarta, Andi.
- Ghozali, Imam, 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro. BPFE.
- Irine, (2009). *Gambaran Tingkat Kepuasan Ibu Bersalin Tentang Pelayanan Persalinan Program Jampersial di BPM Yulia Kota Semarang*. Jurnal Online Universitas Muhammadiyah Semarang.
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Parasuraman, A. 2001. *The Behaviorial Consequenses of Service Quality*, Jurnal of Marketing.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Zeithaml, Bitner, dan Gremler. (2009). *Service Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm*.