

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI PENGGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI (APLIKASI JOSS) SEBAGAI VARIABEL INTERVENING DI DPMPTSP PROVINSI JAWA TIMUR

Nawang Wulan Dyah Puspitasari ^{1*)}, Daniel Gunarto ²⁾

1*,2) Program Studi Magister Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas
Dr. Soetomo Surabaya
Jalan Semolowawu no 84 Surabaya, Indonesia

English Title: THE INFLUENCE OF BUSINESS LICENSING SERVICE QUALITY ON PUBLIC SATISFACTION THROUGH THE USE OF INFORMATION TECHNOLOGY (JOSS APPLICATION) AS AN INTERVENING VARIABLE IN DPMPTSP EAST JAVA PROVINCE

Abstrak Berdasarkan pada hasil penelitian ini mempunyai maksud dan tujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan perizinan berusaha terhadap kepuasan masyarakat, dengan mempertimbangkan penggunaan teknologi informasi sebagai variabel intervening. Responden penelitian ini berjumlah 331 responden dari masyarakat yang menggunakan layanan DPMPTSP Jawa Timur maupun service point di Bakorwil. Responden diberi pertanyaan melalui kuesioner yang kemudian dilakukan analisis *Structural Equation Modelling* (SEM) melalui metode *Partial Least Square* (PLS) dan dibantu dengan penggunaan *software* berupa SmartPLS4 menghasilkan korelasi antara variabel konstruk sesuai dengan tujuan penelitian ini diselenggarakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Penggunaan Teknologi Informasi dan memiliki pengaruh terhadap konstruk Kepuasan Masyarakat. Namun saat Penggunaan Teknologi Informasi menjadi variabel intervening tidak memiliki pengaruh terhadap konstruk variabel Kepuasan Masyarakat. Bahwa Penggunaan Teknologi Informasi dapat menjadi mediasi antara Konstruk Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan; Penggunaan Teknologi Informasi; Kepuasan Masyarakat.

Abstract Based on the results of this study, it has the purpose and objective of knowing the effect of the quality of business licensing services on community satisfaction, by considering the use of information technology as an intervening variable. Respondents of this study totaled 331 respondents from the community who used the services of the East Java DPMPTSP and service points in Bakorwil. Respondents were asked questions through a questionnaire which was then carried out *Structural Equation Modeling* (SEM) analysis through the *Partial Least Square* (PLS) method and assisted by the use of software in the form of SmartPLS4 to produce a correlation between construct variables in accordance with the objectives of this research. organized. The results showed that there was an influence of Service Quality on the Use of Information Technology and had an influence on the construct of Community Satisfaction. However, when the Use of Information Technology becomes an intervening variable, it has no effect on the construct of the Community Satisfaction variable. That the Use of Information Technology can mediate between the Service Quality Construct and Community Satisfaction.

Keywords: Service Quality, Use of Information Technology, Public Satisfaction

<https://ejournal.unitomo.ac.id/index.php/sbr/index>

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Peningkatan pelayanan publik adalah salah satu komponen penting dalam agenda reformasi birokrasi. Fokus utama dari reformasi ini adalah mengenai perubahan mendasar dalam pelayanan publik pemerintahan, yang selama ini sering kali mendapat kritik dari masyarakat. Tujuannya adalah mengubah citra pelayanan publik pemerintahan dari yang sebelumnya menjadi sumber keluhan masyarakat menjadi sebuah pelayanan yang unggul dan berkualitas. Pelayanan perizinan adalah salah satu aspek utama dalam pelayanan publik yang berfungsi sebagai pintu gerbang bagi berbagai investasi dan kegiatan usaha di suatu daerah. Pemberian izin yang mudah, cepat, dan transparan merupakan hal yang sangat diharapkan oleh pelaku usaha dan masyarakat umum. Dalam konteks ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jawa Timur memiliki peran strategis dalam menyediakan layanan perizinan yang efisien, berorientasi pada pelanggan, dan mendukung pertumbuhan ekonomi serta pembangunan daerah. Peran strategis ini kemudian dikuatkan dengan penetapan Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas, dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur, sehingga memiliki potensi untuk memberikan dukungan yang signifikan terkait dengan penyederhanaan birokrasi, pelayanan publik, pelayanan perizinan, dan kemudahan berusaha di Jawa Timur.

Guna mendukung pelayanan publik dan kualitas pelayanan yang mencerminkan evolusi signifikan dalam penyelenggaraan pemerintahan. *E-government*, atau pemerintahan elektronik, telah menjadi suatu paradigma penting dalam upaya transformasi pelayanan publik dengan mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi ke dalam berbagai aspek birokrasi. Berdasarkan hasil survei Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia (APJII), pengguna internet di Indonesia mencapai 215,63 juta orang pada periode 2022-2023. Penggunaan internet memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan teknologi informasi pada pelayanan perizinan berusaha. Teknologi informasi dan internet saling berkaitan dalam konteks perizinan berusaha mulai dari akses informasi, pengisian permohonan izin yang bisa dilakukan secara online, keamanan dan perlindungan data maupun sebagai sarana evaluasi kinerja dan peningkatan layanan perizinan berusaha.

Beberapa inovasi pemanfaatan teknologi informasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Jawa Timur antara lain, "*Jatim Online Single Submission*" (JOSS) sebagai aplikasi perizinan berusaha dengan tujuan memberikan dukungan dan kemudahan bagi para pengusaha dalam menjalankan usaha di wilayah Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Selain itu, DPMPTSP Provinsi Jawa Timur juga telah memfokuskan pada penguatan pengawasan dan evaluasi berkelanjutan terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan. Mekanisme pengaduan dan umpan balik dari pemohon juga diterapkan secara elektronik melalui *Helpdesk* untuk memastikan bahwa pelayanan perizinan yang diberikan sesuai dengan harapan masyarakat dan berjalan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Inovasi yang dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi tersebut telah memberikan dampak positif pada peningkatan realisasi investasi dimana Selama 5 tahun terakhir realisasi investasi Jawa Timur menunjukkan tren positif. Peningkatan signifikan terjadi di tahun 2022, yang meningkat 38,8% dibanding tahun 2021. Realisasi Penanaman Modal Asing (PMA) meningkat sebesar 66,7% sementara Penanaman Modal Dalam Negeri (PMDN) meningkat 24,5%.

Meskipun memiliki dampak positif, penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan dengan kondisi yang masih dituntut untuk selalu beradaptasi sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara lisan, tertulis baik melalui media masa maupun media sosial sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Tujuan utama

dari pelayanan publik adalah mengenai kepuasan masyarakat. Dalam hal ini survey kepuasan masyarakat menjadi salah satu tolak ukur bagi instansi pemerintahan dalam melakukan evaluasi pelayanan kepada masyarakat agar pelayanan yang diberikan tetap prima.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat dijadikan tolok ukur dalam menilai kualitas pelayanan yang telah diberikan kepada masyarakat serta sebagai bahan pertimbangan untuk melakukan upaya tindakan perbaikan yang berkelanjutan di masa mendatang. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam pekerjaan ini setidaknya mencakup entitas yang tertera pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi (1) persyaratan; (2) sistem mekanisme dan prosedur; (3) waktu penyelesaian; (4) biaya atau tarif; (5) produk spesifikasi jenis pelayanan; (6) kompetensi pelaksana; (7) perilaku pelaksana; (8) penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan (9) sarana dan prasarana.

Dari latar belakang tersebut di atas peneliti akan mengeksplorasi sejauh mana “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Teknologi Informasi (Aplikasi JOSS) Sebagai Variabel Intervening di DPMPTSP Provinsi Jawa Timur”. Hal ini akan memberikan wawasan yang lebih mendalam tentang upaya konkrit yang perlu dilakukan untuk menciptakan perubahan positif dalam pelayanan perizinan. Dengan demikian, kita dapat bergerak menuju perbaikan yang berkelanjutan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, terutama dalam konteks pelayanan perizinan.

KAJIAN PUSTAKA

Kajian Teoritis

Kualitas Pelayanan

Menurut Wijaya (2011:11), kualitas adalah sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan, artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap produk atau jasa yang diukur berdasarkan persyaratan- persyaratan tersebut, pada prinsipnya definisi kualitas jasa berfokus pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Sedangkan dimensi Kualitas Pelayanan menurut Fitzsimmons et al (2014:144) terdapat lima dimensi kualitas jasa, yaitu : Keandalan (*Reliability*), Wujud Fisik / bukti langsung (*Tangible*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Jaminan (*Assurance*), dan Empati (*Empathy*). Menurut Maramis, Freekley et al., (2018) kualitas pelayanan publik merupakan indikator penting yang digunakan untuk mengukur keberhasilan suatu instansi atau lembaga pemerintah dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat. Semakin tinggi kualitas pelayanan publik yang diciptakan, semakin besar pula kepuasan dan kepercayaan terhadap otoritas atau lembaga tersebut.

Kepuasan Masyarakat

Kata *satisfaction* (kepuasan) menurut Tjiptono dan Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*fatío*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. menurut Kotler dan Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa dan sebaliknya. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam pekerjaan ini setidaknya mencakup entitas yang tertera pada PERMENPAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang meliputi: Persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan; dan sarana dan prasarana.

Teknologi Informasi

Teknologi Informasi menurut Uno dan Lamatenggo (2013), adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu. Sedangkan menurut Eric Ries (2011) dalam membahas pendekatan yang efektif dalam pengembangan produk, pengujian ide, dan menyesuaikan strategi bisnis pada perangkat lunak, terdapat 4 unsur yang dapat digunakan sebagai dasar dalam melakukan pengukuran mengenai kualitas perangkat lunak. Dimana 4 unsur tersebut adalah: antarmuka pengguna intuitif, kinerja yang stabil, keamanan data, dan dukungan pengguna responsif.

Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah yang ada pada bab sebelumnya dan teori-teori yang diuraikan, maka dapat dirumuskan hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

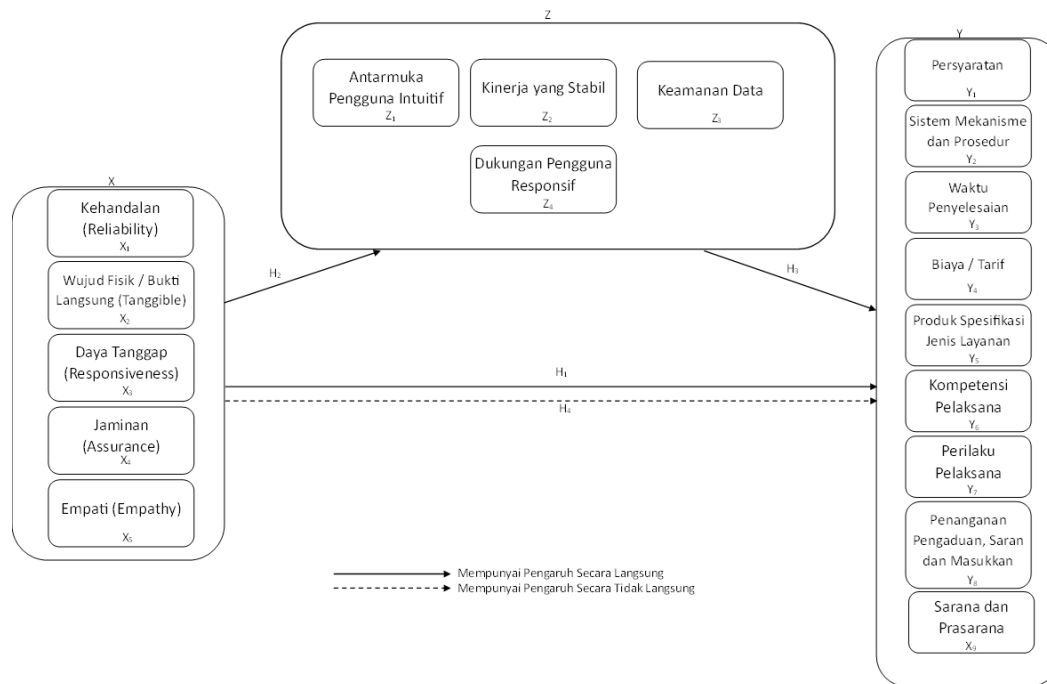
1. Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari 5 unsur yaitu: Kehandalan (X1), Wujud Fisik (X2), Daya Tanggap (X3), Jaminan (X4) dan Empati (X5) memiliki pengaruh secara langsung terhadap Penggunaan Teknologi Informasi (Z);
2. Kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y);
3. Penggunaan Teknologi Informasi (Z) yang terdiri dari: Antar Muka Pengguna Intuitif (Z1), Kinerja yang Stabil (Z2), Keamanan Data (Z3) dan Dukungan Pengguna Responsif (Z4) berpengaruh secara langsung terhadap Kepuasan Masyarakat (Y);
4. Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh secara tidak langsung terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) melalui Penggunaan Teknologi Informasi (Z).

Kerangka Konseptual

Pada pengembangan model penelitian, peneliti akan membuat sketsa tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan perizinan berusaha baik secara langsung maupun tidak langsung terhadap kepuasan masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi (Aplikasi JOSS). Hal ini penting karena akan dapat digunakan sebagai masukan bagi peneliti untuk melihat secara jelas karakteristik masing-masing variabel yang akan diamati.

Berdasarkan uraian hubungan antar variabel di atas memberikan gambaran pengaruh kualitas pelayanan perizinan berusaha terhadap kepuasan masyarakat melalui penggunaan teknologi informasi (Aplikasi JOSS) sebagai variabel intervening di DPMPTSP Provinsi Jawa Timur. Oleh karena itu gambar kerangka konseptual penelitian adalah sebagai berikut.

Gambar 1. Kerangka Konseptual Pemikiran



METODE PENELITIAN

Pendekatan Penelitian

Jenis penelitian yang akan digunakan pada penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Arikunto (2019) penelitian kuantitatif dituntut menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data, penafsiran terhadap data tersebut, serta penampil hasilnya. Sedangkan menurut Siregar (2014) penelitian kuantitatif menjelaskan bahwa pada pendekatan kuantitatif lebih mengutamakan variabel-variabel sebagai obyek penelitian dan harus didefinisikan dalam bentuk operasionalisasi dari masing-masing variabel dan kesimpulan yang diambil berdasarkan data yang diolah dengan tidak terlalu dalam, serta pengolahan datanya didasarkan pada analisis persentase dan analisis kecenderungan.

Rancangan Penelitian

Rancangan penelitian yang digunakan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan perizinan berusaha terhadap kepuasan masyarakat dengan penggunaan teknologi informasi (Aplikasi JOSS) di DPMPSTP Provinsi Jawa Timur sebagai variabel intervening. Rancangan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei data sekunder.

Populasi dalam penelitian ini adalah semua pemohon perizinan usaha di DPMPSTP Provinsi Jawa Timur yang mendapat pelayanan perizinan berusaha di DPMPSTP Provinsi Jawa Timur. Sedangkan sampel penelitian akan dipilih dengan menggunakan teknik purposive sampling, di mana responden akan dipilih berdasarkan kriteria tertentu.

Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah DPMPTSP Provinsi Jawa Timur, Service Point Kota Malang, Service Point Kota Kediri, Service Point Kota Madiun, Service Point Jember, Service Point Pamekasan, dan Service Point Bojonegoro.

Definisi Operasional, Identifikasi Variabel dan Indikator Variabel

Tabel 1. Definisi Operasional Variabel

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
1.	Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha (X): Menjelaskan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu yang kompleks, dan tamu akan menilai kualitas pelayanan melalui lima prinsip dimensi pelayanan yaitu Realibility (Kehandalan), Responsiveness (Daya Tanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati), Tangible (Bukti Fisik).	X1 Kehandalan (<i>Reliability</i>)	Kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya
		X2 Wujud Fisik (<i>Tangible</i>),	Dimensi yang berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan, dan material yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan.
		X3 Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)	Berkekaan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para konsumen dan merespons permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara cepat
		X4 Jaminan (<i>Assurance</i>)	Jaminan kepada konsumen bebas dari bahaya atau resiko keragu-raguan, perilaku para karyawan diharapkan mampu menumbuhkan kepercayaan dan perusahaan diharapkan dapat menumbuhkan rasa aman bagi pelanggannya
		X5 Empati (<i>Empathy</i>)	Sikap yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen
2.	Penggunaan Teknologi Informasi (Z): Teknologi Informasi menurut Uno dan Lamatenggo (2013), bahwa teknologi informasi adalah suatu teknologi yang digunakan untuk mengolah data. Pengolahan itu termasuk memproses, mendapatkan, menyusun, menyimpan, memanipulasi data dalam berbagai cara untuk menghasilkan informasi yang berkualitas, yaitu	Z1 Antarmuka Pengguna Intuitif	Semua yang dapat dilihat dan berinteraksi dengan pengguna (fitur yang mudah dioperasikan oleh pengguna)/seperti yang diharapkan pengguna
		Z2 Kinerja yang Stabil	Kemampuan perangkat lunak untuk memberikan kinerja yang stabil dan dapat diandalkan. Ini termasuk kestabilan sistem dan kemampuannya untuk menghindari kesalahan atau kegagalan
		Z3 Keamanan Data	Kemampuan perangkat lunak untuk melindungi data dan sistem dari akses yang tidak sah serta serangan keamanan;
		Z4 Dukungan Pengguna Responsif	Fitur yang user friendly dan responsive atas kesalahan sistem (terjadi bug).

No.	Variabel	Definisi Operasional	Indikator
	informasi yang relevan, akurat dan tepat waktu.		
3.	Survei dengan pertanyaan terstruktur untuk mengumpulkan umpan balik dari masyarakat tentang sejauh mana mereka puas dengan layanan atau produk yang diberikan. Berdasarkan prinsip pelayanan dalam Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.	Y1 Persyaratan Sistem	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
		Y2 Mekanisme dan Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
		Y3 Waktu Penyelesaian	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
		Y4 Biaya/Tarif	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
		Y5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
		Y6 Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan, pengalaman
		Y7 Perilaku Pelaksana	Sikap petugas dalam memberikan pelayanan
		Y8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
		Y9 Sarana dan Prasarana	Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

Sumber: Analisa, 2023

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pemohon pelayanan perizinan berusaha di DPMPSTSP Provinsi Jawa Timur. Dari hasil laporan Survey Kepuasan Masyarakat periode tahun 2022 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur terdapat 2.205 responden yang telah menerima layanan perizinan berusaha. Mengacu tabel Krejcie dan Morgan di atas, dari jumlah populasi sebesar 2.205 maka diperoleh jumlah responden adalah 331 responden (dengan pembulatan ke atas).

Jenis dan Sumber Data

Jenis Data

Data dapat diklarifikasikan menjadi data kuantitatif dan data kualitatif. Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Data kualitatif yaitu data kualitatif dapat diperoleh melalui berbagai macam teknik pengumpulan data yaitu metode kepustakaan serta metode studi lapangan melalui observasi dan dokumentasi.

Sumber Data

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Menurut Sugiyono (2016;225) Data primer merupakan sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Didukung oleh pendapat Kriyantono (2010) data primer yaitu data yang diperoleh dari sumber data pertama atau tangan pertama di lapangan. Data Primer pada penelitian ini meliputi data hasil penyebaran kuisioner pada responden, dimana responden yang dimaksud yakni pengguna layanan perizinan berusaha pada aplikasi JOSS yang merupakan aplikasi perizinan yang kewenangannya ada pada Pemerintah Provinsi Jawa Timur.
2. Menurut Sugiyono (2016;225) mengatakan bahwa data sekunder merupakan sumber data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data, misalnya melalui orang lain atau lewat dokumen. Data sekunder merupakan data yang berisikan informasi dan teori-teori yang digunakan untuk penelitian yang dilakukan. Data sekunder pada penelitian ini berupa data pendukung yang diperoleh penulis dari beberapa sumber yang dinilai mempunyai relevansi dengan penelitian ini.

Teknik Analisis

Analisa data yang digunakan pada metode penelitian ini yaitu metode *Partial Least Square* (PLS). PLS digunakan untuk mengetahui kompleksitas hubungan suatu konstruk dengan konstruk lainnya. Serta hubungan suatu konstruk dan indikator-indikatornya. PLS didefinisikan oleh dua persamaan, yaitu Inner Model, yang menentukan spesifikasi hubungan antara konstruk dan indikator-indikatornya. Dimana konstruk ini terbagi menjadi konstruk eksogen dan konstruk endogen. Konstruk eksogen merupakan konstruk penyebab, konstruk yang tidak dipengaruhi oleh konstruk lainnya. Konstruk eksogen memberikan efek kepada konstruk lainnya, sedangkan konstruk endogen merupakan konstruk yang dijelaskan oleh konstruk eksogen.

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dalam penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen dengan metode analisa PLS. Pengujian hipotesis dilihat dari besarnya nilai t-statistik. Menurut Gozali (2016), signifikansi parameter yang diperkirakan memberikan informasi yang sangat berguna mengenai pengaruh antar variabel. Uji hipotesis untuk penentuan signifikansi hubungan penelitian dilakukan dengan melihat nilai t-statistik dan dibandingkan dengan t-tabel =1,96. Jika t-statistik > t-tabel maka dinyatakan terdapat hubungan signifikan antar variabel. Sedangkan apabila t-statistik < t-tabel maka dinyatakan tidak terdapat hubungan signifikan antar variabel. Penentuan hipotesis dapat dilakukan dengan melihat nilai P value, dimana apabila nilai P value diatas 0,05, maka menunjukkan hubungan yang tidak signifikan, sebaliknya apabila nilai P value dibawah 0,05 dinyatakan adanya hubungan signifikan antar variabel.

HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS HASIL PENELITIAN**Analisa Model dan Pembuktian Hipotesis**

SEM-PLS adalah alternatif dari SEM klasik dan menggunakan algoritma Partial Least Squares untuk memperkirakan parameter model. Hasil pengolahan data menunjukkan :

a. Convergent Validity

Tabel 2. Nilai Loading Factor Variabel Eksogen Kualitas Pelayanan

Kode	<i>Outer Loadings</i>
X1	0.647
X2	0.870
X3	0.740
X4	0.644
X5	0,504

Sumber: Data primer diolah 2023

Tabel 3. Nilai Loading Factor Variabel Intervening

Penggunaan Teknologi Informasi

Kode	<i>Outer Loadings</i>
Z1	0.819
Z2	0.572
Z3	0.816
Z4	0.678

Sumber: Data primer diolah 2023

Tabel 4. Nilai Loading Factor Variabel Endogen Kepuasan Masyarakat

Kode	<i>Outer Loadings</i>
Y1	0.851
Y2	0.735
Y3	0.745
Y4	0.851
Y5	0,789
Y6	0,819
Y7	0,770
Y8	0,519
Y9	0,774

Sumber: Data primer diolah 2023

Dari hasil keseluruhan analisa tersebut diketahui bahwa nilai loading factor atas variabel manifest yang sedang diuji memiliki nilai >0.4 , maka untuk semua variabel manifest dapat dikatakan telah memenuhi kaidah model pengukuran dan dapat dilanjutkan ke tahapan pengujian lebih lanjut.

b. Discriminant Validity

Pengujian Discriminant Validity dapat dilihat melalui nilai Cross Loading yang menunjukkan hubungan antara indikator dengan konstraknya.

Tabel 5. Nilai *Cross Loading Indikator dengan konstruk* Kualitas Pelayanan

	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan Perizinan	Penggunaan TI
X1	0,105	0,647	0,105
X2	0,553	0,870	0,214
X3	0,342	0,740	0,102
X4	0,081	0,644	0,098
X5	0,072	0,504	0,152
Y2	0,735	0,274	0,124
Y3	0,745	0,329	0,126
Y4	0,851	0,478	0,141
Y5	0,789	0,329	0,163
Y6	0,819	0,366	0,133
Y7	0,770	0,348	0,149
Y8	0,519	0,225	0,114
Y9	0,774	0,385	0,193
YI	0,851	0,478	0,141
Z1	0,162	0,185	0,810
Z2	0,070	0,056	0,570
Z3	0,133	0,202	0,815
Z4	0,156	0,107	0,693

Sumber: SmartPLS *Discriminant Validity – Cross Loading*

Tabel 6. Nilai *Cross Loading Indikator dengan*
konstruk Kepuasan Masyarakat

	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan Perizinan	Penggunaan TI
X1	0,105	0,647	0,105
X2	0,553	0,870	0,214
X3	0,342	0,740	0,102
X4	0,081	0,644	0,098
X5	0,072	0,504	0,152
Y2	0,735	0,274	0,124
Y3	0,745	0,329	0,126
Y4	0,851	0,478	0,141
Y5	0,789	0,329	0,163
Y6	0,819	0,366	0,133
Y7	0,770	0,348	0,149
Y8	0,519	0,225	0,114
Y9	0,774	0,385	0,193
YI	0,851	0,478	0,141
Z1	0,162	0,185	0,810
Z2	0,070	0,056	0,570
Z3	0,133	0,202	0,815
Z4	0,156	0,107	0,693

Sumber: SmartPLS *Discriminant Validity – Cross Loading*

Tabel 7. Nilai *Cross Loading* Indikator dengan konstruk Penggunaan TI

	Kepuasan Masyarakat	Kualitas Pelayanan Perizinan	Penggunaan TI
X1	0,105	0,647	0,105
X2	0,553	0,870	0,214
X3	0,342	0,740	0,102
X4	0,081	0,644	0,098
X5	0,072	0,504	0,152
Y2	0,735	0,274	0,124
Y3	0,745	0,329	0,126
Y4	0,851	0,478	0,141
Y5	0,789	0,329	0,163
Y6	0,819	0,366	0,133
Y7	0,770	0,348	0,149
Y8	0,519	0,225	0,114
Y9	0,774	0,385	0,193
YI	0,851	0,478	0,141
Z1	0,162	0,185	0,810
Z2	0,070	0,056	0,570
Z3	0,133	0,202	0,815
Z4	0,156	0,107	0,693

Sumber: SmartPLS *Discriminant Validity – Cross Loading*

Dari hasil keseluruhan analisa tersebut diketahui nilai *Cross Loading* korelasi indikator masing-masing variabel lebih tinggi dibandingkan nilai korelasi indikator terhadap kostruk lain, maka untuk semua variabel manifest dapat dikatakan bahwa konstruk variabel manifest adalah unik dan mampu menjelaskan terhadap fenomena yang sedang diukur.

Pengujian lain untuk menilai *discriminant validity* adalah dengan membandingkan akat kuadrat dari nilai *Average Variance* dengan konstruk lainnya. Dalam (Ghozali, 2016: 466) menjelaskan untuk menilai validitas dari konstruk dengan melihat nilai AVE. Model dikatakan baik apabila AVE masing-masing konstruk nilainya lebih besar dari 0,50.

Tabel 8. Nilai *Average variance extracted (AVE)* Indikator

Variabel	Average variance extracted (AVE)
Kepuasan Masyarakat	0,589
Kualitas Pelayanan	0,478
Penggunaan TI	0,531

Sumber : SmartPLS *Construct Reliability and Validity*

Dapat dilihat bahwa nilai AVE pada konstruk menunjukkan nilai > 0.5 , sehingga berdasarkan nilai cross loading dan AVE pada konstruk telah memenuhi kaidah dalam pengujian discriminant validity sehingga dapat dilanjutkan pada tahapan penelitian selanjutnya.

c. *Composite Reliability*

Setelah melakukan pengujian terhadap convergent dan discriminant validity konstruk untuk uji validitas, pada model pengukuran juga perlu dilakukan uji reliabilitas.

Tabel 9. Nilai *Construct Reliability and Validity* Indikator

Variabel	Cronbach's alpha	Composite reliability (rho_a)	Composite reliability (rho_c)
Kepuasan Masyarakat	0,911	0,929	0,927
Kualitas Pelayanan	0,796	0,976	0,816
Penggunaan TI	0,713	0,755	0,816

Sumber: SmartPLS *Construct Reliability and Validity*

Dari hasil pengujian pada Tabel 24 diatas diketahui bahwa nilai Cronbach's Alpha maupun Composite Reliability atas semua variabel memiliki nilai > 0.7 . Sehingga dapat dikatakan bahwa variabel yang diujikan valid dan reliabel, sehingga dapat melanjutkan ke tahapan pengujian model struktural berikutnya.

d. *Second Order Confirmatory Factor Analysis*

Pada Jogiyanto, 2017 diketahui bahwa *Second Order Confirmatory Factor Analysis* merupakan hubungan teoritis antara variabel laten atau konstruk *high order* dengan dimensi konstruk dibawahnya.

Tabel 10. Outer Loadings Pengukuran Signifikansi

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN					
X1 <- Kualitas Pelayanan Perizinan	0,647	0,637	0,099	6,517	0,000
X2 <- Kualitas Pelayanan Perizinan	0,870	0,865	0,036	23,953	0,000
X3 <- Kualitas Pelayanan Perizinan	0,740	0,733	0,042	17,708	0,000
X4 <- Kualitas Pelayanan Perizinan	0,644	0,635	0,091	7,055	0,000
X5 <- Kualitas Pelayanan Perizinan	0,504	0,494	0,116	4,357	0,000
KEPUASAN MASYARAKAT					
Y2 <- Kepuasan Masyarakat	0,735	0,735	0,034	21,813	0,000
Y3 <- Kepuasan Masyarakat	0,745	0,745	0,036	20,534	0,000
Y4 <- Kepuasan Masyarakat	0,851	0,850	0,018	46,289	0,000
Y5 <- Kepuasan Masyarakat	0,789	0,788	0,027	29,747	0,000
Y6 <- Kepuasan Masyarakat	0,819	0,818	0,025	32,414	0,000
Y7 <- Kepuasan Masyarakat	0,770	0,769	0,027	28,912	0,000
Y8 <- Kepuasan Masyarakat	0,519	0,520	0,043	12,120	0,000
Y9 <- Kepuasan Masyarakat	0,774	0,774	0,024	32,165	0,000
YI <- Kepuasan Masyarakat	0,851	0,850	0,018	46,289	0,000
PENGUNAAN TEKNOLOGI INFORMASI					
Z1 <- Penggunaan TI	0,819	0,808	0,059	13,875	0,000
Z2 <- Penggunaan TI	0,572	0,547	0,147	3,900	0,000
Z3 <- Penggunaan TI	0,816	0,805	0,054	15,067	0,000
Z4 <- Penggunaan TI	0,678	0,671	0,081	8,381	0,000

Sumber : SmartPLS *Outer Loadings*

Berdasarkan data outer loadings diatas dapat diketahui bahwa seluruh item signifikan terhadap konstraknya dengan nilai t-statistik >1.654 dan p-values <0.05. Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa indikator X1-X5 merupakan variabel manifest pembentuk konstruk Kualitas Pelayanan (X), indikator Y1-Y9 merupakan variabel manifest pembentuk konstruk Kepuasan Masyarakat (Y), dan Z1-Z4 merupakan variabel manifest pembentuk konstruk Penggunaan Teknologi Informasi (Z).

Pengujian Model Struktural (Inner Model)

Uji model struktural atau bisa juga disebut sebagai *inner model* memiliki tujuan untuk memprediksi korelasi antar variabel laten. Model struktural diuji dengan memperhatikan besaran presentase varian yang dijelaskan yakni melalui nilai R-Square untuk konstruk laten endogen

serta AVE untuk *predictiveness* melalui tahapan *resampling* seperti *bootstrapping* untuk mendapatkan stabilitasi terhadap estimasi yang dilakukan.

a. *R-Square* (R^2)

Tabel 11. Nilai R-Square

	R-square	R-square adjusted
Kepuasan Masyarakat	0,238	0,234
Penggunaan TI	0,043	0,040

Sumber: SmartPLS *Discriminant Validity – Cross Loading*

Terhadap data tersebut diatas, diketahui bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan dan Penggunaan TI terhadap Kepuasan Masyarakat memiliki nilai sebesar 0,238 sehingga dapat diinterpretasikan bahwa variabilitas konstruk Penggunaan TI bisa dijelaskan oleh variabilitas konstruk Kepuasan Masyarakat dan inovasi adalah sebesar 23,8%, sedangkan sisanya didapati dari variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Berlaku sama juga atas model pengaruh Kualitas Pelayanan dan inovasi terhadap Kepuasan Masyarakat memiliki nilai sebesar 0,043 yang dapat diartikan bahwa variabilitas konstruk kepuasan peserta yang dijelaskan melalui variabilitas konstruk kompetensi SDM dan inovasi adalah sebesar 4,3%, sisanya didapati dari variabel lain yang tidak masuk dalam penelitian ini.

b. *Uji Hipotesis – Bootstrapping*

Dalam rangka mencari tahu terkait dengan penerimaan ataupun penolakan hipotesis, dapat merujuk terhadap nilai signifikansi antar konstruk, t-statistik, dan p-values.

Tabel 12. Hubungan antar Konstruk

	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values	Keterangan
Kualitas Pelayanan Perizinan -> Kepuasan Masyarakat	0,461	0,468	0,051	8,999	0,000	Signifikan
Kualitas Pelayanan Perizinan -> Penggunaan TI	0,096	0,104	0,024	4,034	0,000	Signifikan
Penggunaan TI -> Kepuasan Masyarakat	0,194	0,200	0,121	1,602	0,109	Tidak Signifikan

Sumber : Data Primer diolah 2023

Dari data analisa path coefficient tersebut diatas, diketahui bahwa Konstruk Penggunaan TI tidak memiliki pengaruh terhadap Konstruk Kepuasan Masyarakat. Sehingga, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Penggunaan TI (Z) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah ditolak. Sementara, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Kualitas Pelayanan (X) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah diterima. Begitu juga dengan Konstruk Kualitas Pelayanan (X) yang memiliki pengaruh terhadap Konstruk Penggunaan TI (Z)

c. Uji Hipotesis – Efek Mediasi

Tabel 13. Uji hipotesis mediasi atas Variabel Kualitas Pelayanan dengan Konstruk Kepuasan Masyarakat

Notasi (axb)	<i>Indirect effect</i> (T-statistic axb)	<i>Direct effect</i> (nilai c)	Status efek mediasi
(Kualitas Pelayanan → Penggunaan TI)(Penggunaan TI → Kepuasan Masyarakat) (0,096)(0,194)	0,290 (signifikan)	(Kualitas Pelayanan → Kepuasan Masyarakat) 0,461 (signifikan)	<i>Complementary (partial mediation)</i>

Sumber : Data Primer diolah 2023

Konstruk Penggunaan TI dapat menjadi mediasi antara Konstruk Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat. Hal tersebut didapatkan dari nilai *indirect effect* sebesar 0,290 (signifikan) dan *direct effect* sebesar 0,461 (signifikan), dengan status efek mediasi *complementary (partial mediation)*. Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Penggunaan TI adalah dinyatakan terbukti

PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat

Bahwa atas konstruk Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap konstruk Kepuasan Masyarakat. Hal ini didasarkan pada nilai t-statistics pada korelasi konstruk ini adalah $8,999 > 1.645$ dan p-values $0.000 < 0.05$. Sehingga, hipotesis yang menyatakan bahwa Konstruk Kualitas Pelayanan (X) yang memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) adalah diterima. Atas hal tersebut, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pada penyelenggaraan perizinan pada DPM-PTSP Provinsi Jawa Timur memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Peserta, dibuktikan dengan hasil analisis yang menyatakan diterima.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha terhadap Penggunaan Teknologi Informasi

Bahwa atas konstruk Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh terhadap konstruk Penggunaan TI. Hal ini didasarkan pada nilai t-statistics pada korelasi konstruk ini adalah $4,034 > 1.645$ dan p-values $0.000 < 0.05$. Sehingga dapat memberikan jawaban atas hipotesis yang menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan (X) memiliki pengaruh terhadap Penggunaan TI (Z) adalah terbukti dan gagal ditolak. Atas hal tersebut, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pada penyelenggaraan Perizinan pada DPM-PTSP Provinsi Jawa Timur memiliki pengaruh terhadap Performa Pembicara, dibuktikan dengan hasil analisis yang menyatakan diterima.

Pengaruh Penggunaan TI terhadap Kepuasan Masyarakat

Bahwa atas konstruk Penggunaan TI tidak memiliki pengaruh terhadap konstruk Kepuasan Masyarakat. Hal ini didasarkan pada nilai t-statistics pada korelasi konstruk ini adalah $1.602 < 1.645$ dan p-values $0.109 > 0.05$. Sehingga, hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh Penggunaan TI (Z) dengan Kepuasan Masyarakat (Y) adalah ditolak. Atas hal tersebut, dapat

dikatakan bahwa Penggunaan TI pada penyelenggaraan perizinan pada DPM-PTSP Provinsi Jawa Timur tidak memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat, dibuktikan dengan hasil analisis yang menyatakan ditolak.

Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Penggunaan Teknologi Informasi

Bahwa atas konstruk Penggunaan TI dapat menjadi mediasi antara Konstruk Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat. Hal tersebut didapatkan dari nilai indirect effect sebesar 0,290 (signifikan) dan direct effect sebesar 0,461 (signifikan), dengan status efek mediasi complementary (partial mediation). Sehingga hipotesis yang menyatakan bahwa terdapat pengaruh dari Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Penggunaan TI adalah dinyatakan terbukti. Atas hal tersebut, dapat dikatakan bahwa Kualitas Pelayanan pada penyelenggaraan perizinan pada DPM-PTSP Provinsi Jawa Timur memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat melalui Penggunaan Teknologi Informasi, dibuktikan dengan hasil analisis yang menyatakan diterima.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Bahwa kualitas pelayanan perizinan berusaha berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
2. Bahwa kualitas pelayanan perizinan berusaha berpengaruh signifikan terhadap penggunaan teknologi informasi.
3. Bahwa penggunaan teknologi informasi berpengaruh tidak signifikan terhadap kepuasan masyarakat.
4. Bahwa penggunaan teknologi informasi dapat menjadi mediasi antara kualitas pelayanan perizinan berusaha dengan kepuasan masyarakat.

Saran

Adapun saran yang dapat diberikan berdasarkan hasil penelitian adalah sebagai berikut :

A. Bagi penelitian selanjutnya :

1. Menambahkan beberapa variabel yang lebih kompleks dan komprehensif, agar pada penelitian berikutnya dapat ditemukan secara lengkap variabel yang lebih dominan terhadap peningkatan pelayanan.
2. Melakukan integrasi dengan penggunaan media digital dimana penyebaran kuesioner sekarang ini dapat menggunakan google formulir dan aplikasi pengisian formulir secara online lainnya.

B. Bagi DPMPSTSP Provinsi Jawa Timur :

1. Melakukan evaluasi terhadap indikator yang memiliki hasil terendah di tahapan skoring kuesioner pada masing-masing variabel.

DAFTAR PUSTAKA

- Agarwal, B. B., Tayal, S. P., & Gupta, M. (2010). *Software Engineering and Testing*. Jones & Bartlett Learning.
- Akbar, Purnomo Sudyadi. 1998. *Metodologi Penelitian Sosial*. Bumi Aksara. Jakarta;
- Albrecht dan Zemke & Schaaf (1990), *The Service Edge*. Press New York;
- Algifari. 2017. *Mengukur Kualitas Layanan Dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance Analysis (IPA), dan Model Kano*. BPFE: Jakarta
- Asosiasi Penyelenggara Jasa Internet Indonesia. 2023. *Hasil Survey: Pengguna Internet di Indonesia 2022 – 2023*;
- Edison, Anwar dan Komariyah (2016:142), *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alfabeta. Bandung;
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Cetakan ke VIII. Badan Penerbit : Semarang.
- Gala Pamungkas, 2023. *Pengaruh Implementasi Teknologi Informasi dan Iklim Organisasi Terhadap Kinerja Pegawai Melalui Kepuasan Kerja Sebagai Variabel Intervening di Kecamatan Pangungrejo, Kota Pasuruan*.
- Haryono, S. (2017). *Metode SEM untuk Penelitian Manajemen AMOS Lisrel PLS*. Jakarta: Luxima Metro Media
- Hendri. 2022. *Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Aparatur Sipil Negara (Studi Kasus di TPT Kantor Pelayanan Pajak Pratama Samarinda Ilir Kota Samarinda)*. eJournal Ilmu Pemerintahan Volume 10, Nomor 2, 2022.
- Indriantoro, Nur. 2016. *Metodologi Penelitian Bisnis*. BPFE. Yogyakarta.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 *tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan E-Government*;
- Irawan, A., Gunadi, G., Ratnasari, S. L., & Wibisono, C. 2015. *Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Intervening antara Kompetensi Pegawai dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Mitra di Pelayanan Terpadu Satu Pintu Badan Pengusahaan Kawasan Perdagangan Bebas dan Pelabuhan Bebas Batam*. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 3(1), 56-65.
- J. Moleong, M.A. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Edisi revisi ; Cetakan ketiga puluh delapan, Juli 2018. PT Remaja Rosdakarya : Bandung.
- James L. Perry (2015), *Handbook of Public Administration*. John Wiley & Sons, Inc;
- John Rohr dan Terry L Cooper. (1986), *The Responsible Administrator*. John Wiley & Sons, Inc;
- Kadir. (2013). *Pengenalan Sistem Informasi*. Jogjakarta: Andi.
- Kementerian Investasi/BPKM. 2022. *Realisasi Investasi*;
- Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/35/Kpts/013/2022 *Tentang Tugas Kelompok Sub-Substansi dan Tugas Sub-Koordinator Di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur*.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 1. Erlangga. Jakarta;
- Krejcie and Morgan. 1970, "Determining Sample Size for Research Activities," *The NEA Research Bulletin*, Vol. 38, hal. 99, December, 1960
- Mahmuda Dana, Romi Saputra, Agung Nurrahman. 2022. *Kompetensi Aparatur Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Dinas Tenaga Kerja Dan Transmigrasi Kabupaten Pesawaran Provinsi Lampung*. *Jurnal Pemerintahan dan Keamanan Publik*, (JP dan KP) Vol.

Moh. Nazir, (2012), *Metode Penelitian*: Ghalia Indonesia;

Muliani, Heri Kusmanto, Indra Fauzan. 2022. *Kualitas Pelayanan Publik Bidang Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Utara*. Histeria Jurnal Ilmiah Sosial Dan Humaniora Vol 1 No 2 Juli 2022.

Kusnadi, D., & Ma'ruf, J. (2017). *Electronic Government Pemberdayaan Pemerintahan Dan Potensi Kelurahan (Studi Kasus: Kelurahan Pringsewu Selatan, Kecamatan Pringsewu, Pringsewu)*. Jurnal TAM (Technology Acceptance Model), 5(3): 37-44.

Pasuraman, . Wijaya, Tony, *Manajemen Kualitas Jasa*, (Jakarta: Salemba Empat 2011).

Peraturan Gubernur Provinsi Jawa Timur Nomor 95 Tahun 2021 *Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur*:

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 26 Tahun 2022 *Tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*;

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2016 *Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jawa Timur*;

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 69 Tahun 2020 *Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*;

Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 88 Tahun 2022 *Tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha*

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 100 Tahun 2016 *Tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Dan Kabupaten/Kota*;

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2006 *Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu SATu Pintu*;

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 *Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik*;

Peraturan Pemerintah No. 24 Tahun 2018 *Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik*:

Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 *Tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Negara*.

Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 *Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik*;

P. Sugiyono (2010), *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung. CV Alfabeta, Bandung;

P. Sugiyono (2015), *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta. Bandung;

Regurius Roberto Loi, Gamosokhi Buulolo. 2021. *Peranan Aparatur Sipil Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Camat Teluk Dalam Kabupaten Nias Selatan)*. Jurnal Governance Opinion , Volume 6 Nomor 2, Tahun 2021 (Oktober) ; 176-186.

Riggs, Fred W. (1996), *Administrasi Pembangunan: Sistem Administrasi Dan Birokrasi*. Raja Grafindo Persada

- Sedermayanti. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*: Refika Aditama, Bandung
- Sekaran, U. dan Bougie, R. (2016) *Metode Penelitian untuk Bisnis Pendekatan Pengembangan Keterampilan*. Edisi ke-7, Wiley & Sons, Sussex Barat
- Asep Setiadi. 2018. *Pengaruh Kepemimpinan dan Kompetensi Aparatur Terhadap Kualitas Pelayanan Publik*;
- Sholihin, Mahfud, & Dwi Ratmono. 2013. *Analisis SEM-PLS Dengan WarpPLS.3.0*. Penerbit Andi
- Stimson, R.J., R.R. Stuegh and M. Salazar 2022 : Yogyakarta.
- Siregar, Syofian. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif : Dilengkapi Dengan Perbandingan Perhitungan Manual & SPSS*. Kencana : Jakarta
- Spencer dan Spencer (1993), *Competence at Work, Models For Superior. Performance*. Canada : John Wiley & Sons, Inc.;
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Alfabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandy & Chandra, Gregorius. (2005). *Service Quality & Satisfaction*. Edisi II. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Suharsimi Arikunto. 2019. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta : Jakarta
- Sukei. 2019. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 *Tentang Penanaman Modal*;
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 *Tentang Pelayanan Publik*;
- Undang-Undang No. 5 Tahun 2014 *Tentang Aparatur Sipil Negara*;
- Undang-Undang (UU) Nomor 5 tahun 2014 *Tentang Aparatur Sipil Negara*.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *Tentang Pemerintahan Daerah*.
- Uno, Hamzah.B, dan Nina Lamatenggo. 2012. *Teori Kinerja Dan Pengukurannya*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Widayat dan Amirullah.2022. *Metode Penelitian Pemasaran*. CV. Cahaya Press. Malang.
- Yulianingsih Ratna, Tuti Hartati dan Mawarta Onida Sinaga. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)*. Jurnal Penelitian Politeknik Negeri Jakarta 2018.