

# PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN MOTIVASI KERJA TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN.LAMPUNG SELATAN

*THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND WORK MOTIVATION ON CONSUMER SATISFACTION IN THE DEPARTMENT OF CAPITAL INVESTMENT AND ONE-DOOR INTEGRATED LICENSING SERVICES, SOUTH LAMPUNG DISTRICT*

Asnawi<sup>1\*</sup>, Ifaturohiah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Pascasarjana Magister Manajemen, Universitas Sang Bumi Ruwa Jurai, Lampung, Indonesia

\*Correspondence: [asnawi@gmail.com](mailto:asnawi@gmail.com)

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan dan motivasi kerja terhadap kepuasan konsumen di Dinas Penanaman Modal dan pelayanan dan perizinan terpadu satu pintu Kabupaten Lampung Selatan. Metod penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kauntitatif dengan analisis regresi linear berganda. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 50 orang. Metode pengumpulan data menggunakan data primer dan data skunder. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan dan Motivasi kerja secara bersama- sama terhadap Kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan.

**Kata kunci** :Kualitas Pelayanan, Motivasi Kerja, Kepuasan Konsumen

## Abstract

*This research aims to determine the quality of service and work motivation on consumer satisfaction at the Midal Planting Service and one-stop integrated services and licensing in South Lampung Regency. The research method used in this research is quantitative research with multiple linear regression analysis. The sample used in this research was 50 people. The data collection method uses primary data and secondary data. The results of the research show that there is an influence of Service Quality and Work Motivation together on community satisfaction at the South Lampung Regency Investment and One-Stop Integrated Licensing Service (DPMPTSP) Service.*

**Keywords** : Service Quality, Work Motivation, Consumer Satisfaction

---

## PENDAHULUAN

Pemerintah berperan penting dalam memberikan landasan operasional untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat (*public servant*) dalam berbagai bidang kepentingan kehidupan sosial. Pentingnya peranan pemerintah ini karena tidak ada institusi lain yang bersedia dan mampu melaksanakan fungsi sosial tanpa berharap memperoleh keuntungan. Hal ini wajar dan sesuai dengan asas demokrasi ekonomi, yang dimana fungsi pemerintah selain sebagai inovator (yang memulai) juga sebagai motivator (yang mendorong) dan bahkan fasilitator (yang memfasilitasi pelayanan publik baik dalam arti fisik maupun administrasi dalam birokrasi).

Pelayanan publik adalah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan. Pelayanan publik sangat erat kaitannya dengan pemerintah, karena salah satu tanggung jawab pemerintah ialah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan publik, menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 2004 dinamakan Aparatur Sipil Negara (ASN), merupakan pelayanan masyarakat sebagai abdi negara yang memiliki tanggungjawab terhadap pelayanan publik dalam rangka tercapainya kesejahteraan dalam bermasyarakat.

Kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat secara langsung dapat dijadikan tolak ukur dalam menilai kualitas pemerintah. Masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya. Pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara atau penduduk untuk suatu barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh

penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan public. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa manusia (Syahbani, Kartika Kusmayati, & Dhyah Wulansari, 2024).

Salah satu upaya instansi dalam mempertahankan kualitas pelayanan pegawainya kepada masyarakat adalah dengan cara memperhatikan pelayanan dan motivasi kerja pegawai yang merupakan salah satu faktor penting untuk mendapatkan hasil kerja yang optimal (Aziz, Maliah, & Puspita, 2022). Pelayanan publik berkaitan erat dengan kemampuan, daya tanggap, ketepatan waktu, dan sarana prasarana yang tersedia. Apabila pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas (Hariyanto & Heru Dwi Susilo, 2021).

Berdasarkan beberapa pengertian dan penjelasan mengenai kualitas pelayanan tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Kualitas pelayanan secara umum harus memenuhi harapan-harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka. Namun, demikian meskipun definisi ini berorientasi pada konsumen, tidak berarti bahwa dalam menentukan kualitas pelayanan penyedia jasa harus menuruti semua keinginan konsumen.

Kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus dicapai dan dipertahankan oleh setiap instansi termasuk pada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan, karena kualitas pelayanan merupakan cerminan bagi kemampuan instansi dalam mengelola dan

mengalokasikan pegawainya, oleh karena itu kualitas pelayanan para pegawai mempunyai pengaruh yang sangat penting bagi berlangsungnya kegiatan instansi dan berpengaruh bagi proses pencapaian tujuan instansi.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dari para pegawai, maka pemerintah harus memberikan motivasi kerja bagi pegawai, jika pegawai merasakan bahwa motivasi kerja mereka cukup tinggi, maka kemampuan dan kemauan mereka dalam memberikan pelayanan yang berkualitas pun dapat ditingkatkan (Poetri, Mantikei, & Kristiana, 2020). Artinya kualitas pelayanan yang diberikan oleh pegawai sangat tergantung pada kepuasan kerja mereka dan motivasi kerja yang akhirnya adanya peningkatan kinerja. Memang motivasi kerja yang tinggi biasanya datang sendiri dari dalam pegawai, namun semua itu tergantung pada individunya.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, DPMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan, memiliki prinsip dimana keberhasilan pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dalam instansi tergantung pada kualitas pelayanan para pegawai yang ada di instansi tersebut. Pentingnya kualitas pelayanan pegawai yang ada pada DPMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan sangat berpengaruh terhadap pelaksanaan tujuan instansi itu, yaitu untuk meningkatkan pelayanan terhadap para masyarakat.

Tugas pemerintah memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat pada hakikatnya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat, yang dimana semakin baik kepeMERintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*High Trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasakan terpuaskan akan pelayanan tersebut. Demikian juga dengan instansi pemerintahan yang merupakan ujung tombak pertama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini DPMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan. Salah satu bentuk pelayanan aparatur pemerintah di DPMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan

terhadap masyarakat yaitu pelayanan dalam pembuatan Izin Mendirikan Bangunan serta berkas administrasi kependudukan dan usaha lain yang dibutuhkan masyarakat.

Fenomena yang terjadi di DPMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan di dalam masalah pelayanan untuk pengurusan perizinan yang saat ini banyak dijumpai yaitu masih banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang terjadi pada kantor DPMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan tersebut. Keluhan yang muncul antara lain masih banyak masyarakat yang tidak tahu bagaimana prosedur tahap alur pelayanan pada DPMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan, karena itu timbulnya pencaloan pengurusan. Masalah kedua yaitunya dari segi kecepatan pelayanan administrasi yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan yang lamban dan terkadang melebihi waktu yang ditetapkan.

Selain kualitas pelayanan, motivasi kerja dalam memberikan pelayanan publik juga mempengaruhi kepuasan masyarakat (Stira & Ali, 2022). SDM memegang kendali bagi realisasi pencapaian tujuan organisasi. Pegawai belum memberikan kualitas pelayanan terbaiknya dapat disebabkan oleh berbagai faktor, yaitu: 1) belum optimalnya pelayanan yang diberikan kepada public, 2) Masih rendahnya motivasi kerja pegawai yaitu dengan masih banyaknya pegawai yang tidak hadir kerja, 3) masih belum maksimal kualitas pelayanan hal ini disebabkan rendahnya motivasi kerja yang dimiliki oleh pegawai.

Ketiga faktor di atas dapat menjadi penyebab adanya pegawai yang mempunyai kualitas yang baik namun belum dapat memberikan kualitas pelayanan yang maksimal terhadap pekerjaannya. Hal ini akan berdampak pada kualitas dari instansi di DPMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas pelayanan pegawai pun dapat dilihat melalui sasaran kerja pegawai yang di buat setiap akhir tahun yang menunjukkan bahwa masih ada pegawai yang belum mencapai target 100% (Suriansyah, 2015)

Kualitas pelayanan dan motivasi merupakan faktor terbesar yang mempengaruhi kualitas pelayanan pegawai

di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan . Menciptakan sumber daya manusia yang dapat bersaing dan memiliki kemampuan serta keinginan yang besar untuk terus meningkatkan keahliannya bukanlah perkara yang mudah, dibutuhkan motivasi yang tinggi, motivasi sendiri.

Menurut Mulyasa pegawai memiliki peran yang sangat menentukan keberhasilan organisasi karena fungsi utama pegawai adalah merancang, mengelola, melaksanakan dan mengevaluasi kegiatan yang dilakukan. Motivasi kerja seorang pegawai akan menjadi rendah jika apa yang diperolehnya tidak sesuai dengan apa yang dikerjakannya, seperti kebutuhan makan, minum, perumahan, udara, dan sebagainya tidak tercukupi dengan menjadi pegawai. Pegawai masih belum merasa aman dengan kebutuhan akan kebebasan dari ancaman yakni merasa aman dari ancaman kecelakaan dan keselamatan dalam melaksanakan pekerjaan (Hutahaen & Harefa, 2020).

Pegawai membutuhkan kebutuhan sosial, teman, afiliasi, interaksi, dicintai dan mencintai, serta diterima dalam pergaulan kelompok pekerja dan masyarakat lingkungannya, pegawai juga mempunyai kebutuhan akan penghargaan dirinya serta mengatualisasikan dirinya sehingga dapat diterima dilingkungan sosialnya.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, beberapa dari pegawai menyatakan bahwa mereka cenderung tidak memiliki motivasi untuk bekerja lebih baik demi mendapatkan penghargaan atau prestasi di dalam pekerjaannya.

Motivasi kerja sangat penting karena dengan adanya motivasi kerja pegawai akan lebih bersemangat dalam melaksanakan tugas yang diberikan dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pegawai. Kurangnya motivasi kerja akan berpengaruh pada menurunnya semangat kerja pegawai, sehingga kualitas pelayanan mereka dapat menurun. Apabila dikaitkan dengan situasi kehidupan manusia yang sedang membangun, maka motivasi kerja yang tinggi akan dijadikan sebagai persyaratan yang mutlak, yang ditumbuhkan dalam kehidupan. Dari observasi yang dilakukan banyak

diantara pegawai tersebut yang mengisi waktu kerjanya dengan duduk-duduk ngobrol, ataupun keluar kantor untuk urusan-urusan yang tidak berkaitan dengan tugas pekerjaannya.

Pegawai juga memiliki ketekunan yang rendah. Dilihat dari pekerjaan tidak selesai karena dipengaruhi rendahnya disiplin dalam bekerja, rendahnya kepatuhan, rendahnya rasa tanggung jawab, dan tidak menunjukkan kemampuan profesional dalam bekerja (Suriansyah 2015)

Kondisi kinerja pegawai sebagaimana digambarkan di atas, diyakini sebagai dampak dari tidak maksimalnya kualitas pelayanan dan motivasi kerja pegawai di lingkungan di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan. Dari fakta dan pemaparan di atas, maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam sehingga dapat menjadi bahan pembelajaran dalam hal meningkatkan kinerja pegawai di masa yang akan datang. Berdasarkan hal tersebut, maka penulis mengambil judul penelitian “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan”.

## KAJIAN TEORI

Josep M. Juran dalam Tjiptono, menyatakan bahwa kualitas adalah kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Defenisi ini menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan. Secara sederhana pengertian kualitas pelayanan Parasuraman dalam Tjiptono dapat dinyatakan sebagai perbandingan antara pelayanan yang diharapkan masyarakat dengan pelayanan yang diterimanya (Tjiptono, 2014) .

Robbins menyatakan bahwa motivasi yaitu keinginan untuk melakukan sesuatu sebagai kesediaan untuk mengeluarkan tingkat upaya yang tinggi untuk tujuan-tujuan organisasi, yang dikondisikan oleh kemampuan upaya itu untuk memenuhi suatu kebutuhan individual. Motivasi ialah proses atau faktor yang mendorong orang untuk bertindak atau berperilaku dengan cara

tertentu, dengan dasar manusia mudah diberikan motivasi karena jika kebutuhannya terpenuhi maka seseorang akan mempunyai motivasi yang tinggi untuk menyelesaikan tugas-tugas yang diberikan.

Menurut Danang sunyoto dalam Manihuruk Kepuasan konsumen merupakan salah satu alasan dimana konsumen memutuskan untuk berbelanja pada suatu tempat. Apabila konsumen merasa puas dengan suatu produk, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya serta memberitahukan orang lain tentang pengalaman mereka menyenangkan dengan produk tersebut (Manihuruk, 2023).

### METODE PENELITIAN

Penelitian dilakukan pada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan. Mendukung penelitian ini, dalam hal penentuan sampel penulis merujuk pendapat Arikunto yang menyatakan “apabila dalam suatu penelitian terhadap subjek yang kurang dari 100, maka sampel dapat diambil dari keseluruhan populasi. Sedangkan jika subjek lebih dari 100 maka dapat diambil sampel sebesar 10% sampai dengan 25% (Arikunto, 2013). Berdasarkan pendapat di atas, maka penulis mengambil sampel sebanyak 50 orang dari seluruh pegawai, dikurangi peneliti dan kepala dinas.

#### Metode Pengumpulan Data

Jenis data yang diperlukan dalam penelitian ini adalah :

Data Primer merupakan data yang diperoleh langsung di lokasi penelitian tanpa perantara orang atau lembaga lain sebagai pihak ketiga. Data Sekunder Merupakan data yang diperoleh melalui media lain yang berhubungan dengan permasalahan yang dipecahkan.

#### Teknik Pengumpulan Data

Data primer dan sekunder dalam penelitian ini diperoleh melalui teknik- teknik sebagai berikut:

Metode observasi Yaitu dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap hal-hal yang diteliti, meliputi kualitas pelayanan, motivasi kerja dan kepuasan masyarakat di lokasi penelitian

Metode dokumentasi, Yaitu pengumpulan data yang bersumber pada bahan bacaan, seperti buku/jurnal, peraturan, notulen rapat, catatan dan lain sebagainya yang berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

Metode Kuesioner / angket Yaitu metode pengumpulan data dengan menggunakan daftar pernyataan yang dibagikan pada responden, untuk memperoleh informasi tentang hal - hal yang ia ketahui.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Hipotesis Kualitas pelayanan (X1)

Berdasarkan olah data untuk uji kualitas pelayanan (X1) maka diperoleh hasil penelitian bahwa pengaruh Kualitas pelayanan (Y) terhadap Kepuasan masyarakat sebagai berikut :

Tabel 1  
Uji Kualitas pelayanan (X1)  
Coefficients<sup>a</sup>

	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	7.580	5.585		1.357	.185
	Kualitas Pelayanan	.767	.146	.685	5.242	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Pada hasil Uji t didapat nilai t hitung 5.242. Hasil Uji t bila dibandingkan dengan ttabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1.676,

maka thitung 5.242 > ttabel 1.676 sehingga dapat disimpulkan bahwa; Ha yang menyatakan terdapat pengaruh variabel

Kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y) dapat diterima. Kesimpulan tersebut membuktikan variabel Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y).

Persamaan regresi antara variabel Kualitas pelayanan (X1) terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y) adalah  $Y = 7.580 + 0.767 X1$ , memiliki arti bahwa setiap kenaikan satu point variabel Kualitas pelayanan akan

diikuti kenaikan variabel Kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Lampung Selatan sebesar 0.767 point. Koefisien determinasi Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat berdasarkan hasil penelitian di atas selanjutnya diperoleh adalah sebagai berikut :

Tabel 2  
 Koefisien Determinasi Kualitas pelayanan terhadap Kinerja Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.685a	.470	.453	2.680

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara Variabel Kualitas pelayanan (X1) dengan Kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,685 termasuk dalam kategori Kuat karena berada antara point 0,600 – 0,799. Koefisien Determinasi (KD) =  $R^2 = 0,470 \times 100\% = 47\%$ . Hasil ini dapat memberi kesimpulan bahwa variabel Kualitas pelayanan (X1) mendeskripsikan variasi perubahan terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan

Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Lampung Selatan sebesar 47%, sedangkan sisanya sebesar 53% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

**Uji Motivasi kerja (X2)**

Berdasarkan olah data untuk uji pengaruh Motivasi kerja (X2) maka diperoleh hasil penelitian bahwa pengaruh Motivasi kerja (X2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) sebagai berikut :

Tabel 3  
 Uji Hipotesis Motivasi kerja Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients	Std. Error	Standardized Coefficients		
			Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-1.271	3.163		-.402	.690
Motivasi Kerja	1.009	.082	.906	12.262	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Kerja

Pada hasil Uji t didapat nilai thitung 12.262. Hasil Uji t bila dibandingkan dengan ttabel pada taraf signifikan 0,05 yaitu 1.676, maka thitung 12.262 > ttabel 1.676, sehingga dapat disimpulkan bahwa; Hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh variabel Motivasi kerja (X2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) dapat diterima. Persamaan regresi antara variabel Motivasi

kerja (X2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) adalah  $Y = -1.271 + 1.009 X2$ , yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel Motivasi kerja akan diikuti oleh variabel Kepuasan masyarakat sebesar 1.009 point.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, selanjutnya diperoleh koefisien determinasi Motivasi kerja terhadap Kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

Tabel 4  
Koefisien Determinasi Motivasi kerja terhadap Kinerja  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906a	.820	.815	1.632

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel Motivasi kerja (X2) dengan Kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,820 termasuk dalam kategori Sangat Kuat karena berada antara point (0,800 – 1,000). Koefisien Determinasi (KD) =  $R^2 = 0,820 \times 100\% = 82\%$ . Hasil ini dapat memberi kesimpulan bahwa variabel Motivasi kerja (X2) mendeskripsikan variasi perubahan variabel Kepuasan masyarakat (Y) sebesar 82%, sedangkan

sisanya sebesar 18% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

### Uji Hipotesis Kualitas pelayanan (X1) dan Motivasi kerja (X2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y)

Dalam penelitian ini Berdasarkan hasil olah data yang dilakukan melalui hasil perhitungan Program SPSS 23 diperoleh hasil uji hipotesis secara simultan sebagai berikut :

Tabel 5  
Uji Hipotesis Simultan  
ANOVAa

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	406.114	2	203.057	79.186	.000b
Residual	82.058	32	2.564		
Total	488.171	34			

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen  
Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil uji anova atau uji F, didapat nilai thitung sebesar 79.186 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3.183 hal ini menunjukkan Kualitas pelayanan (X1) dan Motivasi kerja (X2) secara bersama-sama (simultan) berpengaruh terhadap Kepuasan masyarakat (Y). Hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh Kualitas pelayanan (X1)

dan Motivasi kerja (X2) secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat (Y) dapat terbukti atau diterima. Perhitungan simultan variabel Kualitas pelayanan (X1) dan Motivasi kerja (X2) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y) melalui hasil perhitungan melalui Program SPSS 23 sebagai berikut :

Tabel 6  
Perhitungan pengaruh Koefisien Determinasi secara Simultan  
Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.912a	.832	.821	1.601

a. Predictors: (Constant), Motivasi Kerja, Kualitas Pelayanan

Hasil perhitungan tingkat korelasi simultan antara Kualitas pelayanan (X1) dan

Motivasi kerja (X2) secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel Kepuasan masyarakat (Y) sebesar 0,912 termasuk dalam kategori Sangat Kuat karena berada antara point (0,800 – 1,000). Koefisien Determinasi (KD) =  $R^2 = 0,832 \times 100\% = 83,2\%$ . Hasil ini dapat memberi kesimpulan bahwa besarnya pengaruh Kualitas pelayanan dan Motivasi kerja terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 83,2% dan

sisanya sebesar 16,8% disebabkan faktor lain yang tidak penulis teliti dalam penulisan tesis ini.

**Analisis Regresi Linier Berganda (X1) dan (X2) terhadap (Y)**

Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh data perhitungan regresi ganda Kualitas pelayanan (X1) dan Motivasi kerja (X2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) sebagai berikut :

Tabel 7  
 Perhitungan Regresi Berganda Kualitas pelayanan, Motivasi kerja dan Kepuasan masyarakat Coefficientsa

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-1.248	3.105		-.402	.690
Kualitas Pelayanan	.229	.152	.233	1.504	.142
Motivasi Kerja	.780	.172	.700	4.522	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Konsumen

Berdasarkan tabel di atas dapat dibuat Model Regresi sebagai berikut :  $Y = -1.248 + 0,229 X1 + 0,780 X2$

Hal ini menjelaskan bahwa setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Kualitas pelayanan sebesar satu point, maka Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,229 point. Berarti juga bahwa setiap terjadi peningkatan nilai pada variabel Motivasi kerja sebesar satu point, maka Kepuasan masyarakat akan meningkat sebesar 0,780 point.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka diberikan kesimpulan bahwa nilai koefisien regresi  $X1 = 0,229$  lebih kecil daripada koefisien regresi  $X2 = 0,780$  . Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi variabel Motivasi kerja lebih besar dibandingkan variabel Kualitas pelayanan dalam meningkatkan Kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan.

**Pembahasan**

Hasil perhitungan tingkat korelasi antara variabel Kualitas pelayanan (X1) dengan Kepuasan masyarakat (Y) sebesar

0,685 termasuk dalam kategori Kuat yakni (0,600 – 0,799). artinya Kualitas pelayanan mempunyai kaitan atau hubungan yang kuat sebagai penentu untuk meningkatkan Kinerja. Sedangkan Uji hipotesis parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat sebesar =  $5.242 > t_{tabel} 1.676$ . Besarnya koefisien determinasi Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat adalah 47%. Dengan persamaan regresi Kualitas pelayanan dan Kepuasan masyarakat adalah sebesar  $Y = 7.580 + 0.767 X1$ , yang menunjukkan setiap kenaikan satu point dari variabel Kualitas pelayanan akan diikuti oleh naiknya variabel Kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan sebesar 0.767 point. Hal ini memberikan pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan sebesar 47%, sedangkan sisanya sebesar 53% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Sedangkan

hasil penelitian menunjukkan bahwa pengaruh Motivasi kerja (X2) terhadap Kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan. Hasil perhitungan diperoleh tingkat korelasi antara variabel Motivasi kerja (X2) dan variabel Kepuasan masyarakat (Y) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan sebesar 0,820 termasuk dalam kategori Sangat Kuat yakni (0,800 – 1,000).

Uji hipotesis Parsial melalui uji t diperoleh nilai thitung 12.262 > ttabel 1.676. Nilai Koefisien Determinasi Motivasi kerja (X2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) adalah 82%. Model persamaan Motivasi kerja regresinya adalah  $Y = -1.271 + 1.009 X_2$ , yang artinya setiap kenaikan satu point dari variabel Motivasi kerja akan diikuti oleh variabel Kepuasan masyarakat sebesar 1.009 point. Hal ini menunjukkan bahwa Motivasi kerja juga memberikan pengaruh dalam meningkatkan Kepuasan masyarakat sebesar 82%, sedangkan sisanya sebesar 18% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Hasil pengujian hipotesis pengaruh Kualitas pelayanan dan Motivasi kerja terhadap Kepuasan masyarakat dibuktikan hasil perhitungan uji Fhitung memperoleh hasil sebesar 79.186 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3.183. Sedangkan hasil uji untuk Koefisien Korelasi Kualitas pelayanan (X1) dan Motivasi kerja (X2) terhadap Kepuasan masyarakat (Y) adalah 0,912 termasuk dalam kategori Sangat Kuat. Untuk hasil uji koefisien determinasi menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas pelayanan dan Motivasi kerja secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan, sebesar 83,2% dan sisanya sebesar 16,8% dijelaskan oleh faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian bahwa

Terdapat pengaruh Kualitas pelayanan dan Motivasi kerja secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan. dibuktikan hasil perhitungan uji Fhitung memperoleh hasil 79.186 jauh lebih besar dari nilai Ftabel 3.183. Persamaan regresi berganda antara Kualitas pelayanan dan Motivasi kerja dengan Kepuasan masyarakat adalah  $Y = -1.248 + 0,229 X_1 + 0,780 X_2$ . Besarnya pengaruh Kualitas pelayanan dan Motivasi kerja secara bersama-sama terhadap Kepuasan masyarakat sebesar 83,2% dan sisanya sebesar 16,8% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian. Besarnya hubungan Kualitas pelayanan dan Motivasi kerja terhadap Kepuasan masyarakat adalah 0,912 (termasuk dalam kategori Sangat Kuat).

## DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2013). *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Aziz, L. A., Maliah, M., & Puspita, S. (2022). Pengaruh Sistem Kerja Dan Prosedur Kerja Terhadap Tingkat Produktivitas Pegawai Dinas Kesehatan Empat Lawang. *Jurnal Media Wahana Ekonomika*, 19(1), 164. <https://doi.org/10.31851/jmwe.v19i1.8016>
- Hariyanto, S., & Heru Dwi Susilo. (2021). Evaluasi Kepuasan Masyarakat Pada Layanan Publik Di Kantor Desa Tanggaran Kecamatan Pule Kabupaten Trenggalek. *Publiciana*, 14(02), 307–327. <https://doi.org/10.36563/publiciana.v14i02.369>
- Hutahaen, M., & Harefa, T. (2020). PENGARUH KOMPENSASI, MOTIVASI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PENGELOLA

KEUANGAN PENDAPATAN DAN ASET  
DAERAH (BPKPAD) KABUPATEN NIAS  
UTARA. *Laporan Hasil Penelitian*, 1–76.

- Manihuruk, B. K. (2023). Analisis Kualitas Produk dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Sebagai Variabel Intervening Pada PT Shopee Indonesia. *Journal Business and Management*, 1(1), 11–23. Retrieved from [https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business\\_management](https://ejournal.uhn.ac.id/index.php/business_management)
- Poetri, R. I., Mantikei, B., & Kristiana, T. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Motivasi Kerja terhadap Kinerja Melalui Kepuasan Kerja Pegawai Pada Kantor BPPRD Palangka Raya. *Journal of Environment and Management*, 1(3), 179–186.
- Stira, Y., & Ali, H. (2022). *Pengaruh Motivasi Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Anggota Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Polsek Kota Sungai Penuh*. 35–43.
- Suriansyah. (2015). Pengaruh Motivasi dan Etos Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kotabaru. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 1(1), 104–113.
- Syahbani, A., Kartika Kusmayati, N., & Dhyah Wulansari. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Sosial Provinsi Jawa Timur. *Journal Of Accounting and Business*, 3(1), 27–36. <https://doi.org/10.30649/jab.v3i1.191>
- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: CV Andi Offset.