JURNAL ILMIAH EKBANK

AKADEMI KEUANGAN DAN PERBANKAN GMIST TAHUNA
Volume 9, No. 1 Juni 2026. E-ISSN: 2621-7554
https://www.jurnal.akptahuna.ac.id/index.php/ekbank/index

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DALAM PENGURUSAN IZIN USAHA PADA DPMPTSPD KABUPATEN KEPULAUAN SANGIHE

Marselin Verderika Entile[1], D. J. Rumiki[2], A. I. Janis[3]

[1,2,3]Akademi Keuangan dan Perbankan GMIST Tahuna

ABSTRAK

Pelayanan perizinan usaha merupakan salah satu titik temu paling nyata antara pemerintah dan masyarakat. Mutu layanan pada titik ini tidak hanya menentukan kelancaran administrasi, tetapi juga memengaruhi rasa percaya dan kepuasan pelaku usaha terhadap institusi publik. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan izin usaha pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (DPMPTSPD) Kabupaten Kepulauan Sangihe. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 567 masyarakat yang mengurus izin usaha selama Januari–Agustus 2025. Sampel sebanyak 85 responden ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10 persen. Data primer dikumpulkan melalui kuesioner daring, sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumentasi instansi. Kualitas pelayanan diukur melalui dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, sementara kepuasan masyarakat diukur melalui kesesuaian harapan dengan kenyataan, kecepatan prosedur, biaya, dan pengalaman pelayanan. Analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan Y = 1,239 + 0,939X. Nilai korelasi sebesar 0,970 menunjukkan hubungan yang sangat kuat, sedangkan koefisien determinasi sebesar 0,941 menunjukkan bahwa 94,1 persen variasi kepuasan masyarakat dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Uji t menghasilkan nilai 36,261, lebih besar daripada t tabel 1,663, dengan signifikansi 0,000. Seluruh butir instrumen dinyatakan valid, dan nilai Cronbach's alpha sebesar 0,900 untuk kualitas pelayanan serta 0,876 untuk kepuasan masyarakat menunjukkan reliabilitas yang tinggi. Temuan menegaskan bahwa perbaikan kualitas pelayanan secara langsung berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat. Implikasinya, DPMPTSPD perlu memprioritaskan kecepatan proses, kejelasan informasi, konsistensi prosedur, kompetensi petugas, serta penguatan pelayanan berbasis teknologi.

Kata kunci: kualitas pelayanan; kepuasan masyarakat; izin usaha; pelayanan publik; DPMPTSPD

1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik sering kali menjadi ukuran paling sederhana yang digunakan masyarakat untuk menilai hadir atau tidaknya pemerintah dalam kehidupan sehari-hari. Bagi masyarakat, kualitas pemerintahan tidak selalu dibaca melalui dokumen perencanaan yang rumit, melainkan melalui pengalaman konkret ketika mengurus dokumen, memperoleh informasi, menyampaikan pengaduan, atau menunggu kepastian layanan. Dalam pengurusan izin usaha, pengalaman itu menjadi semakin penting karena berhubungan langsung dengan legalitas kegiatan ekonomi, kepastian berusaha, akses terhadap pembiayaan, perlindungan hukum, dan peluang pengembangan usaha. Pelayanan yang cepat, jelas, adil, dan ramah dapat mendorong masyarakat untuk menempuh jalur formal. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan membingungkan dapat menimbulkan biaya waktu, biaya psikologis, serta persepsi negatif terhadap birokrasi.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 menempatkan pelayanan publik sebagai rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administratif. Amanat tersebut menegaskan bahwa pelayanan bukanlah kebaikan sukarela aparatur, melainkan kewajiban institusional yang harus diselenggarakan berdasarkan standar. Standar pelayanan mencakup persyaratan, mekanisme dan prosedur, jangka waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk layanan, kompetensi petugas, sarana prasarana, pengawasan, serta penanganan pengaduan. Dalam perspektif masyarakat, seluruh komponen itu menyatu menjadi pengalaman pelayanan. Masyarakat

tidak hanya menilai apakah izin akhirnya diterbitkan, tetapi juga bagaimana mereka diperlakukan selama proses berlangsung.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe memiliki posisi strategis karena menjadi pintu utama berbagai layanan perizinan usaha dan nonusaha. Naskah penelitian mencatat bahwa instansi ini menangani lebih dari 150 jenis perizinan dan nonperizinan. Besarnya ruang lingkup tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada DPMPTSPD tidak hanya berdampak pada satu kelompok pengguna, tetapi berhubungan dengan berbagai aktivitas ekonomi masyarakat. Bagi pelaku usaha mikro, kecil, dan menengah, kepastian informasi dan prosedur merupakan kebutuhan mendasar. Banyak pelaku UMKM memiliki keterbatasan tenaga, waktu, dan pengetahuan administratif, sehingga setiap ketidakjelasan persyaratan atau keterlambatan proses dapat menambah beban usaha.

Konteks geografis Kabupaten Kepulauan Sangihe juga membuat kualitas pelayanan memiliki arti yang khas. Sebagai wilayah kepulauan, akses masyarakat terhadap pusat pelayanan dapat dipengaruhi oleh jarak, waktu perjalanan, ketersediaan transportasi, dan kondisi komunikasi. Dalam situasi seperti ini, satu kali kunjungan yang tidak menghasilkan kepastian dapat menjadi biaya yang lebih besar dibandingkan dengan wilayah yang memiliki akses darat lebih mudah. Oleh karena itu, kejelasan informasi sebelum masyarakat datang, konsistensi persyaratan, kesiapan petugas, dan ketersediaan pelayanan daring menjadi bagian penting dari keadilan pelayanan. Kualitas pelayanan tidak cukup hanya terlihat baik di ruang kantor, tetapi juga harus mampu mengurangi hambatan yang dialami masyarakat sejak mencari informasi sampai menerima produk layanan.

Meskipun pelayanan terpadu satu pintu dirancang untuk menyederhanakan proses, naskah penelitian masih mencatat adanya keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang lambat dan informasi yang belum sepenuhnya jelas. Keluhan semacam ini perlu dipahami sebagai masukan tentang adanya jarak antara standar layanan dan pengalaman pengguna. Keterlambatan mungkin tidak selalu disebabkan oleh sikap petugas; dapat pula berkaitan dengan alur verifikasi, koordinasi antarsektor, kelengkapan dokumen, sistem informasi, atau ketergantungan pada jaringan. Namun, dari sudut pandang pengguna, seluruh rangkaian tersebut tetap dipersepsikan sebagai kualitas pelayanan instansi. Karena itu, organisasi pelayanan publik perlu mengelola proses secara menyeluruh, bukan sekadar memperbaiki interaksi di loket.

Konsep kualitas pelayanan dalam penelitian ini merujuk pada kemampuan penyedia layanan memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Kerangka SERVQUAL dari Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan kualitas layanan melalui lima dimensi, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Tangibles atau bukti fisik berhubungan dengan kondisi ruang pelayanan, fasilitas, peralatan, media informasi, dan penampilan petugas. Reliability atau keandalan menunjukkan kemampuan memberikan layanan secara tepat, konsisten, dan sesuai janji. Responsiveness atau daya tanggap menggambarkan kesediaan petugas membantu pengguna serta memberikan layanan dengan cepat. Assurance atau jaminan berkaitan dengan pengetahuan, kesopanan, keamanan, dan kemampuan petugas membangun kepercayaan. Empathy atau empati berarti perhatian yang manusiawi dan pemahaman terhadap kebutuhan setiap pengguna.

Kelima dimensi tersebut relevan untuk membaca pelayanan perizinan. Ruang tunggu yang nyaman dan informasi persyaratan yang mudah dibaca merupakan bukti fisik. Ketepatan dokumen dan konsistensi waktu penyelesaian menunjukkan keandalan. Respons terhadap pertanyaan dan pengaduan mencerminkan daya tanggap. Penjelasan yang meyakinkan mengenai prosedur, biaya, serta status permohonan membentuk jaminan. Sementara itu, kemampuan petugas menghadapi masyarakat dengan latar pendidikan, pengalaman, dan kemampuan digital yang berbeda menunjukkan empati. Dengan

demikian, kualitas pelayanan merupakan konsep yang luas: ia mencakup sistem, manusia, sarana, komunikasi, dan budaya kerja.

Kepuasan masyarakat muncul setelah pengguna membandingkan harapan sebelum memperoleh layanan dengan pengalaman aktual yang diterima. Apabila kinerja pelayanan sesuai atau lebih baik daripada harapan, masyarakat cenderung merasa puas. Sebaliknya, ketika proses dianggap tidak pasti, lambat, tidak konsisten, atau sulit dipahami, kepuasan dapat menurun walaupun produk layanan akhirnya diterima. Dalam pelayanan publik, kepuasan bukan sekadar rasa senang sesaat. Kepuasan dapat memengaruhi kepercayaan kepada pemerintah, kesediaan mengikuti prosedur resmi, kemauan menggunakan kembali layanan, dan kecenderungan menyampaikan penilaian positif kepada masyarakat lain.

Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 menempatkan penilaian pengguna sebagai bahan evaluasi unit pelayanan. Penilaian tersebut penting karena organisasi publik sering mempunyai pandangan internal mengenai kinerjanya, sedangkan masyarakat mengalami layanan dari sisi yang berbeda. Data kepuasan membantu instansi mengetahui apakah standar yang disusun benar-benar terasa dalam praktik. Walaupun penelitian ini tidak menghitung indeks kepuasan masyarakat berdasarkan seluruh unsur dalam pedoman tersebut, fokusnya pada pengaruh kualitas pelayanan tetap sejalan dengan semangat evaluasi berbasis pengalaman pengguna.

Sejumlah penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berkaitan dengan kepuasan pengguna layanan perizinan. Kurniawan dan Khairusy (2020), misalnya, menemukan adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelaku UMKM dalam pembuatan perizinan usaha di Kabupaten Pandeglang. Penelitian Yusuf, Alam, dan Oktaviani (2025) juga memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan perizinan berkaitan dengan kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Pangkep. Temuan-temuan tersebut memperkuat dugaan bahwa pelayanan yang andal, tanggap, meyakinkan, berempati, dan didukung fasilitas memadai dapat menghasilkan pengalaman yang lebih memuaskan.

Walaupun hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan telah banyak dibahas, penelitian lokal tetap diperlukan. Setiap daerah memiliki karakter pengguna, kapasitas aparatur, infrastruktur, tingkat adopsi teknologi, dan tantangan geografis yang berbeda. Hasil dari daerah lain tidak dapat langsung dianggap menggambarkan situasi Kabupaten Kepulauan Sangihe. Penelitian ini memberikan bukti empiris berdasarkan pengalaman masyarakat yang benar-benar mengurus izin usaha pada DPMPTSPD Kabupaten Kepulauan Sangihe selama Januari sampai Agustus 2025. Fokus tersebut menjadikan hasil penelitian relevan untuk evaluasi operasional dan pengambilan keputusan pada tingkat instansi.

Masalah utama penelitian dirumuskan dalam pertanyaan: apakah kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan izin usaha pada DPMPTSPD Kabupaten Kepulauan Sangihe? Berdasarkan kerangka teori dan temuan penelitian terdahulu, hipotesis alternatif menyatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Sebaliknya, hipotesis nol menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian bertujuan mengukur arah, kekuatan, dan besarnya pengaruh tersebut melalui analisis regresi linear sederhana.

Secara praktis, hasil penelitian diharapkan membantu DPMPTSPD menentukan prioritas perbaikan pelayanan. Angka statistik bukan tujuan akhir, melainkan alat untuk membaca pengalaman masyarakat dan mengarahkan tindakan. Apabila kualitas pelayanan terbukti menjadi prediktor utama kepuasan, maka perbaikan pada kecepatan, kejelasan, konsistensi, kompetensi, keramahan, fasilitas, dan sistem digital layak ditempatkan sebagai agenda strategis. Secara akademik, penelitian ini

menambah bukti mengenai penerapan konsep kualitas pelayanan pada layanan administrasi pemerintahan daerah, terutama dalam konteks perizinan usaha di wilayah kepulauan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Pendekatan kuantitatif dipilih karena tujuan penelitian adalah menguji pengaruh satu variabel terhadap variabel lain secara terukur. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan, sedangkan variabel terikatnya adalah kepuasan masyarakat. Survei memungkinkan peneliti memperoleh penilaian langsung dari pengguna layanan melalui serangkaian pernyataan yang disusun dalam kuesioner. Jawaban responden kemudian diubah menjadi data numerik menggunakan skala Likert sehingga dapat dianalisis secara statistik.

Penelitian dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe pada tahun 2025. Populasi penelitian adalah seluruh masyarakat yang mengurus izin usaha selama periode Januari sampai Agustus 2025, yaitu sebanyak 567 orang. Penetapan populasi berdasarkan pengguna aktual membuat unit analisis sesuai dengan tujuan penelitian. Responden bukan masyarakat umum yang hanya mengetahui instansi dari luar, tetapi orang yang memiliki pengalaman langsung dalam proses pengurusan izin usaha.

Jumlah sampel ditentukan menggunakan rumus Slovin, yaitu $n = N/(1 + Ne^2)$. Dengan populasi 567 orang dan tingkat kesalahan 10 persen, perhitungannya adalah $n = 567/(1 + 567 \times 0{,}1^2) = 567/6{,}67$, sehingga diperoleh sekitar 85 responden. Penggunaan tingkat kesalahan 10 persen mengikuti rancangan penelitian sumber. Tingkat ini memungkinkan pengumpulan data yang lebih efisien, tetapi juga perlu dipahami sebagai keterbatasan karena presisi sampel lebih rendah daripada apabila penelitian menggunakan tingkat kesalahan 5 persen. Meskipun demikian, hasil uji signifikansi penelitian menunjukkan nilai probabilitas yang sangat kecil sehingga hubungan yang ditemukan tetap kuat dalam sampel yang dianalisis.

Data penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui kuesioner yang dibagikan kepada responden menggunakan Google Form. Penggunaan formulir daring memudahkan distribusi dan pengolahan jawaban, terutama ketika pengguna layanan tersebar. Data sekunder diperoleh dari dokumen, laporan, catatan, dan arsip DPMPTSPD yang relevan dengan pelayanan perizinan. Dokumentasi digunakan untuk memberikan konteks kelembagaan serta memastikan bahwa pembahasan tidak hanya bertumpu pada angka kuesioner.

Kualitas pelayanan dioperasionalkan melalui lima dimensi SERVQUAL. Bukti fisik menggambarkan kelayakan fasilitas dan tampilan pelayanan. Keandalan menilai ketepatan serta konsistensi petugas dalam memberikan layanan. Daya tanggap melihat kecepatan dan kesediaan petugas membantu masyarakat. Jaminan menilai pengetahuan, kesopanan, rasa aman, dan kemampuan membangun kepercayaan. Empati mengukur perhatian individual serta kemampuan memahami kebutuhan pengguna. Kelima dimensi diperlakukan sebagai satu konstruk kualitas pelayanan dalam analisis regresi sederhana.

Kepuasan masyarakat diukur melalui kesesuaian antara harapan dan kenyataan, kecepatan prosedur, persepsi mengenai biaya, serta pengalaman pelayanan secara keseluruhan. Indikator tersebut menggambarkan bahwa kepuasan tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir, tetapi juga oleh proses. Masyarakat dapat memperoleh izin yang dibutuhkan, tetapi tetap merasa kurang puas apabila harus menunggu tanpa kepastian, menerima informasi yang berubah, atau mengalami komunikasi yang tidak ramah. Sebaliknya, proses yang transparan dan dapat diprediksi dapat meningkatkan kepuasan meskipun layanan memerlukan tahapan verifikasi tertentu.

Tabel 1. Operasionalisasi Variabel Penelitian

Variabel	Definisi operasional	Indikator utama	Skala
Kualitas pelayanan (X)	Tingkat keunggulan layanan yang diberikan untuk memenuhi atau melampaui harapan pengguna.	Bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati.	Likert
Kepuasan masyarakat (Y)	Tingkat kepuasan setelah masyarakat membandingkan harapan dengan pelayanan yang diterima.	Kesesuaian harapan dan kenyataan, kecepatan prosedur, biaya, dan pengalaman pelayanan.	Likert

Sebelum pengujian hipotesis, instrumen dianalisis melalui uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai korelasi setiap butir dengan nilai r tabel pada derajat kebebasan n – 2. Dengan 85 responden, derajat kebebasan adalah 83 dan r tabel yang digunakan dalam naskah penelitian sebesar 0,178. Sebuah butir dinyatakan valid apabila r hitung lebih besar daripada r tabel. Uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's alpha. Instrumen dianggap reliabel apabila nilai alpha lebih besar daripada 0,60.

Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dianalisis menggunakan regresi linear sederhana dengan persamaan $Y = a + bX$. Dalam persamaan tersebut, Y adalah kepuasan masyarakat, X adalah kualitas pelayanan, a adalah konstanta, dan b adalah koefisien regresi. Koefisien korelasi digunakan untuk membaca kekuatan hubungan antara kedua variabel. Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui persentase variasi kepuasan masyarakat yang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Uji t digunakan untuk menguji apakah koefisien regresi berbeda secara signifikan dari nol. Pengolahan data dilakukan dengan perangkat lunak SPSS versi 25.

Keputusan hipotesis didasarkan pada perbandingan t hitung dengan t tabel dan nilai signifikansi. Sesuai rancangan penelitian, tingkat signifikansi yang digunakan adalah 10 persen. Hipotesis alternatif diterima apabila t hitung lebih besar daripada t tabel dan nilai signifikansi lebih kecil daripada 0,10. Di samping keputusan statistik, interpretasi hasil dilakukan dengan memperhatikan makna substantifnya bagi pelayanan publik. Pendekatan ini penting agar pembahasan tidak berhenti pada pernyataan bahwa pengaruh "signifikan", tetapi menjelaskan apa yang perlu dilakukan instansi berdasarkan hasil tersebut.

3. HASIL PENELITIAN

DPMPTSPD Kabupaten Kepulauan Sangihe mengalami perkembangan kelembagaan dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu pada 2009, menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada 2015, lalu menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tipe A pada 2017. Perubahan tersebut menunjukkan semakin kuatnya perhatian pemerintah daerah terhadap integrasi pelayanan perizinan dan penanaman modal. Visi kelembagaannya diarahkan pada terwujudnya Kepulauan Sangihe sebagai beranda depan Negara Kesatuan Republik Indonesia yang sejahtera, dengan misi membangun kemandirian ekonomi daerah berbasis kerakyatan. Dalam kerangka itu, pelayanan perizinan bukan sekadar administrasi, tetapi bagian dari upaya mendukung kegiatan ekonomi masyarakat.

Uji validitas menunjukkan bahwa seluruh butir pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat memiliki nilai r hitung lebih besar daripada r tabel 0,178. Nilai signifikansi setiap butir juga berada di bawah batas yang digunakan dalam penelitian. Dengan demikian, seluruh item dinyatakan mampu mengukur konstruk yang dimaksud. Hasil ini penting karena kesimpulan regresi hanya dapat dipercaya apabila data berasal dari instrumen yang memadai. Walaupun naskah sumber tidak menampilkan nilai korelasi per butir secara rinci, kesimpulan pengujiannya menyatakan bahwa tidak ada butir yang harus dikeluarkan.

Uji reliabilitas menghasilkan Cronbach's alpha sebesar 0,900 untuk variabel kualitas pelayanan dan 0,876 untuk variabel kepuasan masyarakat. Kedua nilai jauh melampaui batas 0,60. Artinya, jawaban antarbutir dalam masing-masing variabel memiliki konsistensi internal yang tinggi. Nilai 0,900 menunjukkan bahwa instrumen kualitas pelayanan sangat andal, sedangkan nilai 0,876 menunjukkan instrumen kepuasan masyarakat juga mempunyai keandalan yang kuat. Instrumen yang konsisten mengurangi risiko bahwa hasil penelitian sekadar terbentuk oleh pertanyaan yang tidak seragam.

Analisis regresi linear sederhana menghasilkan persamaan Y = 1,239 + 0,939X. Konstanta sebesar 1,239 menunjukkan nilai kepuasan yang diprediksi ketika kualitas pelayanan bernilai nol dalam model matematis. Kondisi kualitas pelayanan benar-benar nol tentu lebih bersifat teoretis daripada situasi nyata, sehingga konstanta tidak perlu ditafsirkan secara berlebihan. Fungsinya terutama sebagai titik awal persamaan. Koefisien regresi sebesar 0,939 mempunyai makna yang lebih penting: setiap peningkatan satu satuan skor kualitas pelayanan diperkirakan meningkatkan skor kepuasan masyarakat sebesar 0,939 satuan, dengan asumsi hubungan linear dan faktor lain berada di luar model.

Tanda positif pada koefisien regresi menunjukkan arah hubungan yang sejalan. Ketika masyarakat menilai kualitas pelayanan semakin baik, kepuasan mereka juga cenderung meningkat. Sebaliknya, penurunan kualitas pelayanan berpotensi diikuti oleh penurunan kepuasan. Besarnya koefisien yang mendekati satu memperlihatkan perubahan yang kuat pada kepuasan seiring perubahan kualitas pelayanan dalam skala yang digunakan. Temuan ini memberi pesan praktis bahwa perbaikan kecil yang konsisten pada proses pelayanan dapat menghasilkan perubahan yang berarti pada pengalaman pengguna.

Koefisien korelasi atau R sebesar 0,970 berada pada kategori hubungan sangat kuat. Nilai ini menunjukkan kedekatan pergerakan antara kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Hubungan sangat kuat bukan berarti kedua variabel sama, tetapi menunjukkan bahwa responden yang memberikan penilaian tinggi terhadap kualitas pelayanan umumnya juga memberikan penilaian tinggi terhadap kepuasan. Demikian pula, penilaian kualitas yang lebih rendah cenderung berjalan bersama kepuasan yang lebih rendah.

Koefisien determinasi atau R^2 sebesar 0,941 menunjukkan bahwa 94,1 persen variasi kepuasan masyarakat dalam data penelitian dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan. Sisanya sebesar 5,9 persen berkaitan dengan faktor lain yang tidak dimasukkan ke dalam model. Faktor tersebut dapat berupa karakteristik pengguna, jenis izin, tingkat kerumitan dokumen, pengalaman sebelumnya, kondisi jaringan, ekspektasi pribadi, atau faktor organisasi lainnya. Karena faktor-faktor itu tidak diukur dalam penelitian, pembahasan hanya dapat menyebutkannya sebagai kemungkinan, bukan sebagai temuan empiris.

Hasil uji t memperlihatkan nilai t hitung sebesar 36,261. Dengan derajat kebebasan 83 dan tingkat signifikansi 10 persen, t tabel yang digunakan sebesar 1,663. Nilai t hitung jauh lebih besar daripada t tabel. Nilai signifikansi sebesar 0,000 juga lebih kecil daripada 0,10. Oleh karena itu, hipotesis nol ditolak dan hipotesis alternatif diterima. Secara statistik, kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan izin usaha pada DPMPTSPD Kabupaten Kepulauan Sangihe.

Tabel 2. Ringkasan Hasil Analisis Statistik

Komponen analisis	Hasil	Interpretasi
Persamaan regresi	Y = 1,239 + 0,939X	Arah pengaruh positif; peningkatan kualitas pelayanan diikuti peningkatan kepuasan.
Koefisien korelasi	R = 0,970	Hubungan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat sangat kuat.

Koefisien determinasi	$R^2 = 0,941$	Sebanyak 94,1% variasi kepuasan dijelaskan oleh kualitas pelayanan.
Uji t	t hitung = 36,261; t tabel = 1,663; Sig. = 0,000	Pengaruh positif dan signifikan; Ha diterima.
Reliabilitas kualitas pelayanan	Cronbach's alpha = 0,900	Instrumen sangat reliabel.
Reliabilitas kepuasan masyarakat	Cronbach's alpha = 0,876	Instrumen reliabel dengan konsistensi tinggi.

Tabel 3. Keputusan Pengujian Hipotesis

Hipotesis	Kriteria	Hasil	Keputusan
Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.	t hitung > t tabel dan Sig. < 0,10	36,261 > 1,663 dan 0,000 < 0,10	Hipotesis diterima

4. PEMBAHASAN

Temuan penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bukan faktor tambahan yang hanya memperindah pengalaman pengguna, melainkan faktor utama yang membentuk kepuasan masyarakat dalam pengurusan izin usaha. Nilai R sebesar 0,970 dan R^2 sebesar 0,941 memperlihatkan bahwa penilaian masyarakat terhadap layanan hampir bergerak searah dengan kepuasan mereka. Dalam bahasa yang lebih sederhana, masyarakat merasa puas ketika proses pelayanan terasa mudah, jelas, cepat, meyakinkan, dan manusiawi. Ketika salah satu unsur penting tersebut melemah, kepuasan berpotensi ikut menurun.

Hasil ini dapat dipahami melalui karakter pelayanan perizinan. Pengguna datang dengan tujuan yang spesifik dan biasanya mempunyai batas waktu tertentu. Mereka membutuhkan informasi tentang jenis izin, persyaratan, tahapan, biaya, dan waktu penyelesaian. Ketidakpastian pada salah satu bagian dapat menimbulkan kekhawatiran bahwa kegiatan usaha akan tertunda. Karena itu, kualitas pelayanan dalam perizinan sangat berkaitan dengan kemampuan instansi mengurangi ketidakpastian. Pelayanan yang baik memberi jawaban yang konsisten sejak awal, menyediakan saluran komunikasi yang mudah dijangkau, serta membantu masyarakat mengetahui apa yang harus dilakukan pada setiap tahap.

Dimensi bukti fisik tetap penting walaupun banyak proses pelayanan mulai menggunakan teknologi digital. Masyarakat masih membutuhkan ruang pelayanan yang tertata, papan informasi yang terbaca, fasilitas antrean, akses bagi kelompok yang membutuhkan bantuan, serta petunjuk yang jelas. Bukti fisik juga mencakup kualitas media digital, seperti formulir yang mudah digunakan, tautan yang berfungsi, informasi situs yang diperbarui, dan tampilan layanan daring yang tidak membingungkan. Dengan demikian, perbaikan tangibles pada masa sekarang tidak hanya berarti memperbaiki gedung, tetapi juga memperbaiki antarmuka informasi yang ditemui pengguna.

Keandalan merupakan inti pelayanan perizinan karena masyarakat mengharapkan hasil yang benar dan prosedur yang konsisten. Persyaratan yang berubah tanpa penjelasan, informasi yang berbeda antara satu petugas dan petugas lain, atau kesalahan dalam dokumen dapat menurunkan kepercayaan. Instansi perlu memastikan bahwa standar operasional dipahami dan diterapkan secara seragam. Daftar persyaratan harus diperbarui pada seluruh saluran komunikasi pada waktu yang sama. Petugas juga memerlukan panduan untuk menangani kasus khusus agar jawaban yang diberikan tetap konsisten tanpa mengabaikan kondisi pengguna.

Daya tanggap berkaitan dengan kecepatan, tetapi tidak identik dengan tindakan terburu-buru. Dalam pelayanan publik, cepat berarti pengguna segera memperoleh respons, mengetahui status permohonannya, dan mendapatkan penjelasan ketika proses memerlukan waktu. Banyak ketidakpuasan sebenarnya dapat dikurangi melalui komunikasi proaktif. Apabila berkas belum lengkap, pengguna perlu segera diberi tahu bagian yang harus diperbaiki. Apabila sistem sedang mengalami gangguan, masyarakat perlu mendapatkan informasi yang jujur mengenai kondisi tersebut. Diamnya organisasi sering kali menimbulkan ketidakpuasan lebih besar daripada keterlambatan yang dijelaskan dengan baik.

Jaminan atau assurance sangat menentukan karena masyarakat menyerahkan dokumen dan informasi penting kepada instansi. Mereka perlu yakin bahwa petugas memahami regulasi, mampu

menjelaskan prosedur, menjaga keamanan data, dan memberikan layanan secara adil. Kesopanan petugas bukan hanya persoalan etika komunikasi, tetapi juga cara membangun rasa aman. Masyarakat yang merasa dihargai akan lebih mudah bertanya, memperbaiki kekurangan berkas, dan mengikuti prosedur. Sebaliknya, komunikasi yang terkesan menyalahkan dapat membuat pengguna enggan mencari penjelasan dan akhirnya menilai layanan secara negatif.

Empati menjadi relevan karena kemampuan masyarakat dalam memahami administrasi tidak sama. Ada pengguna yang terbiasa menggunakan sistem daring, tetapi ada pula yang memerlukan pendampingan. Ada pelaku usaha yang memiliki staf administrasi, sementara pelaku usaha mikro mungkin mengurus semuanya sendiri. Pelayanan yang berempati tidak berarti mengabaikan aturan, melainkan menyampaikan aturan dengan cara yang dapat dipahami dan menyediakan bantuan yang proporsional. Petugas dapat menggunakan bahasa sederhana, contoh dokumen, panduan langkah demi langkah, atau layanan bantuan bagi pengguna yang mengalami kesulitan digital.

Besarnya koefisien regresi 0,939 memperlihatkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berpotensi memberikan peningkatan kepuasan yang hampir sebanding dalam skala pengukuran. Secara manajerial, temuan ini mendukung strategi perbaikan yang berfokus pada pengalaman pengguna. DPMPTSPD dapat memetakan perjalanan pengguna sejak mencari informasi, menyiapkan dokumen, mengajukan permohonan, mengikuti verifikasi, menerima pemberitahuan, sampai memperoleh izin. Pada setiap tahap perlu diidentifikasi titik yang menimbulkan kebingungan, pengulangan, penantian, atau kebutuhan kunjungan tambahan.

Nilai determinasi 94,1 persen sangat tinggi dan memperlihatkan dominannya kualitas pelayanan dalam model. Namun, angka ini perlu dibaca secara hati-hati. Pertama, kualitas pelayanan dan kepuasan sama-sama diukur melalui persepsi responden dalam satu kuesioner dan pada waktu yang sama. Kesamaan metode pengukuran dapat membuat hubungan terlihat sangat kuat. Kedua, konstruk kualitas pelayanan mempunyai kedekatan konseptual dengan kepuasan karena keduanya sama-sama berhubungan dengan penilaian pengalaman. Ketiga, model hanya menggunakan satu variabel bebas sehingga belum menguji pengaruh faktor lain. Oleh sebab itu, hasil penelitian kuat untuk menyatakan adanya hubungan dan pengaruh dalam model, tetapi tidak boleh dipakai untuk menyimpulkan bahwa seluruh kepuasan masyarakat hanya ditentukan oleh kualitas pelayanan.

Sisa variasi sebesar 5,9 persen menunjukkan ruang bagi faktor lain. Jenis izin yang diurus mungkin memiliki tingkat kerumitan berbeda. Pengguna yang mengurus izin sederhana dapat mempunyai pengalaman yang berbeda dari pengguna yang memerlukan verifikasi lintas instansi. Pengalaman sebelumnya juga dapat membentuk harapan. Masyarakat yang pernah mengalami proses rumit mungkin merasa sangat puas ketika prosedur baru lebih mudah, sedangkan pengguna yang terbiasa dengan layanan cepat dapat mempunyai standar lebih tinggi. Faktor teknologi, kestabilan jaringan, kejelasan regulasi, budaya organisasi, dan koordinasi antarlembaga juga berpotensi berperan. Akan tetapi, karena tidak diukur, pengaruh masing-masing faktor perlu diuji pada penelitian selanjutnya.

Temuan penelitian selaras dengan Kurniawan dan Khairusy (2020), yang menemukan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelaku UMKM dalam pembuatan izin usaha. Kesamaan tersebut memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan tetap menjadi isu utama pada layanan perizinan di berbagai daerah. Penelitian Yusuf, Alam, dan Oktaviani (2025) juga menunjukkan hubungan kualitas pelayanan perizinan dan kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Pangkep. Perbandingan ini memperkuat argumen bahwa karakter daerah boleh berbeda, tetapi kebutuhan dasar pengguna relatif serupa: kepastian, kemudahan, kecepatan, kejelasan, dan perlakuan yang baik.

Walaupun sejalan dengan penelitian terdahulu, studi di Kabupaten Kepulauan Sangihe mempunyai nilai kontekstual tersendiri. Wilayah kepulauan menuntut pelayanan yang mampu menjembatani jarak.

Bagi masyarakat yang tinggal jauh dari pusat pemerintahan, kualitas informasi sebelum datang dapat sama pentingnya dengan kualitas layanan di kantor. Oleh karena itu, penguatan pelayanan digital perlu diarahkan bukan sekadar memindahkan formulir dari kertas ke layar, tetapi benar-benar mengurangi kebutuhan perjalanan, pengulangan berkas, dan ketergantungan pada informasi informal.

Pemanfaatan teknologi informasi yang direkomendasikan dalam naskah penelitian dapat dikembangkan melalui beberapa fungsi. Pertama, menyediakan informasi persyaratan yang selalu mutakhir dan mudah dicari berdasarkan jenis izin. Kedua, memungkinkan pemeriksaan awal kelengkapan berkas sebelum permohonan diajukan. Ketiga, memberikan pelacakan status permohonan sehingga masyarakat tidak harus datang atau menghubungi petugas berulang kali. Keempat, menyediakan notifikasi ketika berkas perlu diperbaiki atau izin telah selesai. Kelima, membuka kanal pengaduan dan konsultasi yang terdokumentasi. Teknologi akan meningkatkan kepuasan apabila sederhana, stabil, dan disertai bantuan bagi pengguna yang kesulitan.

Digitalisasi tetap memerlukan pelayanan manusia. Sistem daring yang rumit dapat memindahkan beban administrasi dari petugas kepada masyarakat. Karena itu, instansi perlu menjalankan pendekatan multikanal: layanan mandiri untuk pengguna yang mampu, bantuan daring untuk pertanyaan, dan pendampingan langsung bagi pengguna yang membutuhkan. Pendekatan ini sejalan dengan empati dan prinsip aksesibilitas. Tujuan akhirnya bukan membuat seluruh pengguna menggunakan kanal yang sama, melainkan memastikan setiap orang dapat memperoleh layanan dengan hambatan seminimal mungkin.

Peningkatan kompetensi pegawai juga menjadi implikasi penting. Pelatihan tidak hanya perlu membahas regulasi dan penggunaan aplikasi, tetapi juga komunikasi pelayanan, pengelolaan keluhan, perlindungan data, dan penyelesaian masalah. Petugas garis depan sering menghadapi situasi ketika masyarakat datang dalam keadaan terburu-buru atau kecewa. Kemampuan menjelaskan dengan tenang, mendengarkan masalah, dan menawarkan langkah konkret dapat mengubah pengalaman negatif menjadi pengalaman yang tetap dianggap profesional. Evaluasi kinerja pegawai sebaiknya memasukkan kualitas komunikasi dan ketepatan tindak lanjut, bukan hanya jumlah berkas yang diselesaikan.

Instansi juga perlu membangun sistem umpan balik yang singkat tetapi bermakna. Survei kepuasan dapat diberikan segera setelah layanan selesai, baik melalui kode QR, tautan pesan, maupun perangkat di ruang pelayanan. Pertanyaan sebaiknya tidak terlalu panjang agar pengguna bersedia menjawab. Hasilnya perlu dianalisis per jenis layanan, tahap proses, dan periode waktu. Nilai rata-rata saja tidak cukup; komentar terbuka dapat menunjukkan masalah spesifik yang tidak terlihat dari angka. Lebih penting lagi, masyarakat perlu mengetahui bahwa masukan mereka menghasilkan perubahan. Publikasi tindak lanjut akan memperkuat kepercayaan.

Pengelolaan pengaduan harus dipandang sebagai bagian dari kualitas pelayanan, bukan ancaman bagi citra instansi. Pengaduan memberikan informasi tentang titik layanan yang gagal memenuhi harapan. Sistem yang baik mencatat jenis masalah, waktu respons, unit penanggung jawab, tindakan koreksi, dan status penyelesaian. Analisis pola pengaduan dapat membantu instansi mengetahui apakah masalah berasal dari informasi, proses, aplikasi, fasilitas, atau perilaku petugas. Dengan demikian, pengaduan menjadi bahan pembelajaran organisasi.

Kepastian waktu merupakan salah satu aspek yang paling mudah dirasakan masyarakat. DPMPTSPD perlu memastikan bahwa jangka waktu penyelesaian untuk setiap layanan dipublikasikan dengan jelas. Apabila waktu penyelesaian bergantung pada verifikasi pihak lain, penjelasan tersebut harus disampaikan sejak awal. Standar waktu juga perlu disertai pemantauan internal. Data mengenai berapa banyak permohonan selesai tepat waktu, terlambat, atau dikembalikan karena kekurangan

dokumen dapat menjadi indikator perbaikan. Pengukuran berbasis data operasional akan melengkapi penilaian berbasis persepsi dalam penelitian ini.

Transparansi biaya juga harus dijaga. Pengguna perlu mengetahui layanan mana yang tidak dipungut biaya dan komponen apa yang secara sah memerlukan pembayaran. Informasi biaya harus sama pada papan pengumuman, situs, formulir, dan penjelasan petugas. Transparansi mengurangi ketidakpastian dan melindungi masyarakat dari informasi yang keliru. Dalam jangka panjang, konsistensi informasi biaya mendukung integritas pelayanan serta membangun keyakinan bahwa semua pengguna diperlakukan secara adil.

Hasil penelitian mempunyai implikasi bagi pengembangan ekonomi lokal. Perizinan yang mudah dipahami dan dapat diprediksi menurunkan beban administratif bagi pelaku usaha. Ketika masyarakat tidak menghabiskan banyak waktu untuk mencari informasi atau mengulang pengajuan, mereka dapat lebih fokus pada kegiatan produktif. Layanan yang baik juga dapat mendorong usaha informal untuk memperoleh legalitas. Dengan demikian, perbaikan kualitas pelayanan berpotensi memberi manfaat yang lebih luas daripada peningkatan skor kepuasan, yaitu mendukung iklim usaha yang lebih tertib dan inklusif.

Di sisi lain, penelitian ini memiliki keterbatasan. Pertama, jumlah sampel 85 responden ditentukan dengan tingkat kesalahan 10 persen. Penelitian lanjutan dapat menggunakan sampel lebih besar dan margin kesalahan lebih kecil. Kedua, penelitian menggunakan desain potong lintang sehingga penilaian dikumpulkan pada satu periode dan belum menunjukkan perubahan kualitas dari waktu ke waktu. Ketiga, model hanya memasukkan satu variabel bebas. Keempat, naskah sumber tidak menyajikan profil demografis responden, skor deskriptif setiap indikator, maupun nilai validitas setiap butir. Ketiadaan rincian tersebut membatasi analisis mengenai dimensi mana yang paling kuat atau kelompok pengguna mana yang paling puas.

Kelima, pengumpulan data melalui Google Form dapat lebih mudah dijangkau oleh responden yang terbiasa dengan teknologi. Pengguna yang memiliki keterbatasan akses internet atau kemampuan digital mungkin kurang terwakili. Pada wilayah kepulauan, hal ini penting karena kualitas konektivitas dapat berbeda antarlokasi. Penelitian selanjutnya dapat menggabungkan kuesioner daring dan luring agar cakupan responden lebih beragam. Wawancara mendalam juga dapat digunakan untuk memahami pengalaman pengguna yang tidak sepenuhnya tertangkap oleh skor numerik.

Keenam, karena kualitas pelayanan dan kepuasan diukur berdasarkan persepsi pada sumber yang sama, penelitian lanjutan perlu menambahkan data objektif. Contohnya adalah rata-rata waktu penyelesaian, jumlah permohonan yang dikembalikan, frekuensi gangguan sistem, jumlah pengaduan, dan persentase layanan selesai sesuai standar. Penggabungan data persepsi dan data operasional akan memberikan gambaran yang lebih utuh. Masyarakat mungkin menilai layanan lambat karena tidak memperoleh informasi, sementara data operasional menunjukkan proses sebenarnya sesuai standar; perbedaan seperti ini dapat menjadi dasar perbaikan komunikasi.

Terlepas dari keterbatasan tersebut, kekuatan hasil statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan layak ditempatkan sebagai prioritas kebijakan. Perbaikan dapat dilakukan secara bertahap melalui siklus: mengukur pengalaman pengguna, menentukan masalah utama, merancang tindakan, melaksanakan perubahan, memantau hasil, dan mengukur kembali. Pendekatan berkelanjutan lebih efektif daripada perubahan sesaat karena harapan masyarakat terus berkembang. Layanan yang dianggap baik hari ini dapat dinilai kurang memadai apabila tidak mengikuti perubahan teknologi dan kebutuhan pengguna.

Secara keseluruhan, penelitian mengingatkan bahwa kepuasan masyarakat dibentuk melalui detail-detail yang sering dianggap kecil: apakah petunjuk mudah ditemukan, apakah petugas memberikan

jawaban yang sama, apakah pengguna mengetahui status berkas, apakah waktu penyelesaian dapat diprediksi, dan apakah masyarakat diperlakukan dengan hormat. Detail tersebut berkumpul menjadi penilaian terhadap kualitas pemerintah. Bagi DPMPTSPD Kabupaten Kepulauan Sangihe, memperbaiki kualitas pelayanan berarti memperkuat hubungan antara negara dan masyarakat sekaligus mendukung lingkungan usaha yang lebih sehat.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penelitian menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pengurusan izin usaha pada DPMPTSPD Kabupaten Kepulauan Sangihe. Persamaan regresi Y = 1,239 + 0,939X menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Nilai korelasi sebesar 0,970 menandakan hubungan yang sangat kuat. Koefisien determinasi sebesar 0,941 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan menjelaskan 94,1 persen variasi kepuasan dalam model penelitian, sedangkan 5,9 persen sisanya berkaitan dengan faktor lain yang tidak diteliti.

Hasil uji t sebesar 36,261, lebih besar daripada t tabel 1,663, dengan nilai signifikansi 0,000, memperkuat penerimaan hipotesis penelitian. Instrumen juga memenuhi syarat pengukuran karena seluruh butir dinyatakan valid. Cronbach’s alpha sebesar 0,900 untuk kualitas pelayanan dan 0,876 untuk kepuasan masyarakat menunjukkan konsistensi yang tinggi. Dengan demikian, bukti empiris penelitian mendukung pandangan bahwa kualitas interaksi, prosedur, fasilitas, informasi, dan kepastian layanan merupakan penentu utama kepuasan pengguna perizinan.

DPMPTSPD Kabupaten Kepulauan Sangihe direkomendasikan memprioritaskan lima bidang perbaikan yang saling berkaitan. Pertama, mempercepat dan menertibkan proses melalui standar waktu serta pemantauan penyelesaian. Kedua, menyederhanakan dan menyeragamkan informasi persyaratan pada seluruh saluran. Ketiga, meningkatkan kompetensi teknis dan komunikasi petugas. Keempat, mengembangkan layanan digital yang mudah digunakan, dapat melacak status permohonan, dan tetap menyediakan bantuan bagi masyarakat yang mengalami hambatan digital. Kelima, memperkuat mekanisme umpan balik dan pengaduan agar setiap keluhan menjadi dasar perbaikan sistem.

Masyarakat diharapkan memanfaatkan kanal resmi, menyiapkan dokumen berdasarkan informasi yang tersedia, dan memberikan masukan secara konstruktif setelah menerima pelayanan. Partisipasi pengguna penting karena kualitas pelayanan tidak hanya dibentuk oleh prosedur internal, tetapi juga oleh komunikasi dua arah antara instansi dan masyarakat. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan menambahkan variabel seperti kualitas sistem digital, budaya kerja, kepemimpinan, kepercayaan publik, jenis izin, dan akses geografis. Desain metode campuran serta penggunaan data operasional akan membantu menjelaskan mengapa kualitas pelayanan dinilai tinggi atau rendah dan aspek mana yang paling mendesak untuk diperbaiki.

DAFTAR PUSTAKA

Indonesia, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Indriani, D., Rusmiwari, S., & Suprojo, A. (2017). Pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat: Studi kasus izin produksi pangan industri rumah tangga di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 6(2). https://doi.org/10.33366/jisip.v6i2.525

Kurniawan, D., & Khairusy, M. A. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelaku Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (UMKM) dalam pembuatan perizinan usaha di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pandeglang. Jurnal Manajemen dan Bisnis, 2(02), 168–175. https://doi.org/10.47080/10.47080/vol1no02/jumanis

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12–40.

Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.

Yusuf, Y., Alam, S., & Oktaviani, A. R. (2025). Pengaruh kualitas pelayanan perijinan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep. Cendekia Akademika Indonesia, 4(1), 36–45.