



Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Gorontalo

Rahmat Taufiq¹, Asna Aneta², Ismet Sulila³

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik, Universitas Negeri Gorontalo

ARTICLE INFO

Article history:

Received April 06, 2024

Revised April 12, 2024

Accepted April 15 2024

Available online April 21, 2024

Kata Kunci:

Kinerja Pegawai, Kepuasan Masyarakat

Keywords:

Employee Performance, Community Satisfaction



This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2024 by Author. Published by Yayasan Daarul Huda

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul “Pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo” serta dibawah bimbingan ibu Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si, sebagai pembimbing I dan bapak Dr. Ismet Sulila S.E, M.Si, sebagai pembimbing II. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dari kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo dalam hal kinerja dari pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan analisis regresi sederhana, sampel yang digunakan adalah sebanyak 96 responden. Dari perhitungan pengujian hipotesis (Uji t) dapat diketahui nilai t-hitung hasil yang menggambarkan “Pengaruh Kinerja pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Gorontalo” nilainya sebesar 18,091, selanjutnya nilai tersebut dikonsultasikan dengan t-tabel, dengan N = 96 dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05 diketahui nilai t-tabel adalah 1,66123. Jadi, hipotesis yang mengatakan bahwa “adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman

Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo” dapat dikatakan Diterima.

ABSTRACT

This research is entitled "The influence of employee performance on community satisfaction at the One Stop Integrated Services and Investment Service of Gorontalo Regency" and is under the guidance of Prof. Dr. Asna Aneta, M.Si, as supervisor I and Mr. Dr. Ismet Sulila S.E, M.Si, as supervisor II. This research aims to find out whether there is an influence of employee performance on community satisfaction at the Gorontalo Regency One Stop Investment and Integrated Services Service in terms of employee performance in providing services to the community. This research uses quantitative methods using simple regression analysis, the sample used was 96 respondents. From the calculation of hypothesis testing (t test) it can be seen that the t-calculated value of the results which describes "The Influence of Employee Performance on Community Satisfaction in the One Stop Investment and Integrated Services Service of Gorontalo Regency" is 18.091, then this value is consulted with the t-table, with N = 96 with a significance level of 5% or 0.05, it is known that the t-table value is 1.66123. So, the hypothesis which states that "there is an influence of employee performance on community satisfaction in the Gorontalo Regency One Stop Investment and Integrated Services Service" can be said to be accepted.

PENDAHULUAN

Istilah “layanan public” mencakup kategori bantuan yang luas yang diberikan oleh berbagai organisasi pemerintah dan nirlaba kepada masyarakat umum. Teks yang disediakan menyajikan tinjauan menyeluruh tentang layanan penting seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, perumahan, keamanan, dan administrasi pemerintah. Ketika pemerintah memberikan penekanan yang kuat pada kesejahteraan warganya, maka pemerintah akan dianggap memberikan layanan yang sangat baik dan terbaik. Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan masyarakat akan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan tersebut.

Mengetahui seberapa baik pemerintah bekerja untuk memenuhi kebutuhan warganya merupakan hal yang mendasar dalam penilaian kepuasan publik. “Setiap upaya yang dilakukan oleh penyedia layanan publik untuk memenuhi kebutuhan semua warga negara dan penduduk dianggap sebagai layanan di bawah UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik.” Menawarkan produk, layanan, serta dukungan administratif sesuai dengan peraturan dan regulasi yang diberlakukan secara langsung atau tidak langsung ialah contoh dari apa yang dimaksud dengan kegiatan ini. Layanan ini mencakup berbagai upaya

*Corresponding author

Email: rahmat1_iap_s1@mahasiswa.ung.ac.id

yang dilakukan oleh lembaga pemerintah, baik sendiri maupun bekerja sama, dengan tujuan mengembangkan barang serta jasa yang bermanfaat bagi publik. "UU Pelayanan Publik No. 25/2009" ialah perundangan yang memberikan kerangka kerja menyeluruh untuk pemberian pelayanan publik, yang mencakup prinsip, organisasi, dan implementasi.

"Memastikan kepuasan mereka yang kami layani adalah ukuran penting dari kualitas layanan kami". Teks berikut ini menekankan pentingnya memberikan layanan secara efisien dan efektif oleh para pelayan publik. Hal ini menekankan potensi untuk meningkatkan kepuasan di dalam komunitas pemerintah dan, sebagai akibatnya, meningkatkan kualitas layanan publik. Menciptakan lingkungan yang kondusif bagi kemajuan dan kemakmuran ekonomi dapat menghasilkan banyak manfaat bagi masyarakat secara keseluruhan. Individu merasa puas ketika mereka membandingkan kinerja aktual produk dengan ekspektasi awal mereka, berdasarkan Kotler dan Keller (Huda & Farida, 2014). Menurut penelitian Lukman (2000), kepuasan diukur dengan menilai bagaimana individu memandang kinerja mereka dibandingkan dengan harapan mereka.

Menurut pandang Kotler dan Keller dalam (Darno & Yosepha, 2023). Kepuasan adalah ketika harapan seseorang terpenuhi atau terlampaui oleh suatu produk atau hasil, mereka mungkin merasakan berbagai emosi, termasuk kebahagiaan atau kesedihan ini dikenal sebagai kepuasan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Irawan dan Komara (2017), kepuasan dipengaruhi oleh bagaimana individu mengevaluasi hasil yang telah mereka capai dibandingkan dengan ekspektasi awal mereka, seperti yang disebutkan oleh Kotler dan Armstrong. Seperti yang dikemukakan Lukman (2000), kepuasan dipengaruhi oleh persepsi individu terhadap kinerja dalam kaitannya dengan harapannya. Menurut Pasolong dalam bukunya pasolong (2010), kepuasan dipengaruhi oleh sejauh mana suatu produk memenuhi harapan dan hasil yang diinginkan individu.

Keterkaitan antara kepuasan, kinerja, serta harapan merupakan fokus dari studi ini. Pelanggan dan anggota masyarakat lainnya dapat menjadi tidak puas jika kinerja tidak sesuai dengan harapan mereka. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi standar yang diharapkan, maka pelanggan (masyarakat) akan mengalami kepuasan. Sedangkan Menurut Widodo (2006), ada beberapa sudut pandang yang berbeda mengenai konsep kinerja. Kinerja digambarkan sebagai suatu kegiatan yang dilaksanakan secara efektif, memenuhi kewajiban, dan mencapai hasil yang diinginkan.

Lebih lanjut, seperti yang disebutkan oleh Mangkunegara dalam (Pasolong, 2017), kinerja merupakan cerminan langsung dari dedikasi dan hasil kerja seseorang yang sesuai dengan tugas yang diberikan kepadanya. Osborn dalam (Rahayu, 2017) memberikan definisi kinerja yang komprehensif, dengan menekankan pengukurannya dari segi kualitas dan kuantitas. Definisi ini berlaku untuk tugas-tugas yang diselesaikan oleh individu, kelompok, atau perusahaan. Selain itu, Robbins menekankan bahwa kinerja dievaluasi berdasarkan seberapa efektif individu menyelesaikan tugas dalam jangka waktu tertentu, dalam kaitannya dengan berbagai standar, sasaran, atau kriteria, seperti yang berkaitan dengan hasil kerja.

Selanjutnya dari temuan analisis menunjukkan adanya korelasi antara kepuasan masyarakat/pengguna layanan dan kinerja pegawai pemerintah, khususnya mereka yang bertanggung jawab atas penyediaan layanan. Teori "Service-Profit Chain", yang diperkenalkan oleh Harkett, Jones, Loveman, Sasser, oleh (Harkett, Jones, Loveman, Sasser, & Schlesinger, 1994), yang menyatakan bahwa kinerja yang tinggi dari pegawai akan menyebabkan kepuasan pada pengguna layanan yang lebih tinggi, yang pada akhirnya akan meningkatkan profitabilitas dan kinerja keseluruhan instansi. Ini menunjukkan adanya korelasi langsung antara kinerja pegawai dan kepuasan pelanggan. Hal ini diyakini secara luas bahwa hal ini mengarah pada peningkatan profitabilitas dan peningkatan kinerja bisnis secara keseluruhan. Meningkatkan keterlibatan dan kinerja karyawan telah terbukti pengaruh positif bagian kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, yang berujung pada peningkatan tingkat kepuasan di antara pengguna jasa.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat dapat menggunakan alat yang dapat diandalkan, seperti Indeks Kepuasan Masyarakat, sangat penting untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat. Menindaklanjuti Permenpan dan RB No. 14/2017 Berdasarkan peraturan ini, ada beberapa indikator kepuasan yang dapat diidentifikasi: Ketika mengevaluasi proyek atau layanan, sangat penting untuk mempertimbangkan faktor-faktor berikut: 1) Persyaratan: Menguraikan dengan jelas kebutuhan dan ekspektasi spesifik dari proyek atau layanan. 2) Sistem: Mengevaluasi keseluruhan struktur dan fungsionalitas sistem yang sedang diimplementasikan. 3) Jangka Waktu Penyelesaian Proyek: Menilai durasi yang diantisipasi yang diperlukan untuk menyelesaikan proyek atau menyediakan layanan. 4) Biaya/Harga: Menilai pertimbangan keuangan dan menentukan biaya atau harga yang terkait dengan proyek atau layanan. 5) Spesifikasi Produk: Lihatlah spesifikasi dan fitur komprehensif dari produk yang ditawarkan. 6) Mengevaluasi Kemampuan Pelaksana: Mengevaluasi keterampilan, keahlian, dan kualifikasi individu yang akan bertanggung jawab untuk melaksanakan proyek atau layanan. 7) Perilaku

Pelaksana: Mempertimbangkan sikap, perilaku, dan perilaku individu yang terlibat dalam proyek atau layanan. 8) Mengevaluasi prosedur dan efektivitas proses penanganan keluhan. 9) Sarana dan Prasarana: Mengevaluasi aksesibilitas dan kesesuaian sarana dan prasarana yang diperlukan untuk mendukung proyek atau layanan.

Menurut Permen PAN dan RB No. 14 tahun 2017, IKM ialah alat ukur untuk menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah. Peraturan ini memberikan seperangkat pedoman yang menyeluruh untuk pelaksanaan survei. Pedoman ini mencakup berbagai aspek, termasuk metodologi survei dan SAM.

Data yang disajikan di bawah ini berkaitan dengan IKM pada DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo dalam tiga tahun terakhir :

Tabel 1
Mengukur tingkat kepuasan masyarakat di DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo

N O	TAHUN	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
1	2020	87
2	2021	88
3	2011	94

Sumber Data: <https://dpm-ptsp.gorontalo.kab.go.id/survey-kepuasan-masyarakat/>

Berdasarkan tabel yang disediakan, terlihat bahwa indeks kepuasan masyarakat secara konsisten meningkat dari tahun 2020 sampai dengan tahun 2022. Indeks kepuasan masyarakat di DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo memperlihatkan kemajuan yang stabil. Pada tahun 2020, indeks kepuasan masyarakat sebesar 87, meningkat menjadi 88 pada tahun 2021, dan selanjutnya meningkat menjadi 94 pada tahun 2022. Tren peningkatan ini mencerminkan kemajuan berkelanjutan dalam kepuasan masyarakat.

Berdasarkan dari apa yang telah diuraikan di atas, dengan latar belakang dan gagasan yang telah disampaikan oleh penulis maka dapat dijabarkan penelitian ini meneliti hubungan pengaruh antara kinerja pegawai dengan kepuasan masyarakat. Sehingga dapat di simpulkan judul penelitian ini yaitu: "Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Gorontalo".

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan serta menggunakan uji analisis regresi linear sederhana untuk mengetahui apakah adanya pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat (pengguna pelayanan) di Dinas penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Gorontalo. Populasi yang digunakan pada penelitian ini adalah semua masyarakat kabupaten Gorontalo yang menggunakan pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo. Berdasarkan data selama 2 tahun 6 bulan didapatkan populasi sebanyak 11.079 pengguna pelayanan, populasi ini didapatkan dari hasil wawancara dengan salah seorang KABID di DPM-PTSP Kabupaten Gorontalo.

Metode pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini menggunakan non probability yang dikenal sebagai metode pengambilan sampel tidak disengaja dipakai dalam proses pengambilan sampel, atau pengambilan sampel penelitian secara acak pada responden yang ditemui saat melakukan penelitian. Penelitian ini mengalami kesulitan dalam memperoleh data populasi yang tepat karena sifat populasi yang selalu berubah dan tidak menentu. Karenanya, untuk penentuan ukuran sampel studi, peneliti menggunakan rumus Lameshow, yang dikembangkan oleh Stanley Lameshow pada tahun 1997 dan digunakan dalam penelitian Massie pada tahun 2022. Sehingga rumus yang digunakan adalah:

$$n = \frac{N \cdot Z_{\alpha}^2 \cdot P \cdot Q}{L^2}$$

$$n = \frac{(1,96)^2 \cdot 0,5 \cdot 0,5}{(0,1)^2} = 96,04$$

Maka, didapatkan jumlah sampel yang dibutuhkan adalah sebanyak 96 responden yang melakukan kunjungan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo untuk mendapatkan layanan perizinan maupun Non-perizinan

Pada penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan yakni: 1) teknik observasi, adalah metode yang cermat dan terfokus yang digunakan untuk mengumpulkan data dan mengungkap wawasan tentang kegiatan yang diteliti. 2) teknik kuesioner (angket), merupakan salah satu cara untuk

mendapatkan informasi adalah dengan menggunakan kuesioner, yang terdiri dari serangkaian pertanyaan dan beberapa pernyataan tertulis yang diminta untuk diisi oleh orang lain (Sugiyono, 2020). 3) teknik dokumentasi, yakni “teknik yang melibatkan pengumpulan dan pemeriksaan secara teliti terhadap berbagai jenis dokumen, baik dokumen tertulis, gambar, maupun elektronik. Berdasarkan sumber-sumber ilmiah” (Sukmadinata, 2007).

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Persamaan Regresi Linear Sederhana

Dari hasil pengolahan data yang telah dilakukan dengan menggunakan perangkat software SPSS v.r 21, menunjukkan persamaan regresi linear sederhana dari data penelitian didapatkan persamaan sebagai berikut :

$$Y = 12,863 + 0,807X$$

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Sederhana

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	12.863	3.948		3.258	.002
1 Kinerja pegawai	.807	.045	.881	18.091	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Sumber: Output SPSS statistic v.r.21 (2024)

Dari hasil persamaan regresi linear sederhana tersebut dapat didefinisikan beberapa hal berikut:

- 1) Nilai 11,863 tetap konstan, menunjukkan bahwa variabel kepuasan masyarakat tidak terpengaruh oleh perubahan variabel kinerja karyawan. Sedangkan penjelasan untuk nilai beta adalah,
- 2) Peningkatan kinerja pegawai pada DPMPTSP Kabupaten Gorontalo akan menghasilkan kepuasan masyarakat yang lebih besar, sesuai dengan nilai koefisien 0,807 dari variabel kinerja pegawai. Jika kinerja pegawai naik satu satuan, maka kepuasan masyarakat naik sebesar 0,807 satuan.

2. Koefisien Determinan

Uji koefisien determinan bertujuan untuk dapat mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat yang menggunakan jasa di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo. Adapun hasil dari uji determinan dengan menggunakan software SPSS v.r.21 dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881 ^a	.777	.774	5.072

a. Predictors: (Constant), X1

Sumber: output SPSS statistic v.r 21

Hasil sebesar 0,777 diperoleh dengan menggunakan model persamaan regresi dasar yang telah disebutkan sebelumnya. Berdasarkan angka-angka ini, jelas bahwa staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gorontalo merupakan alasan utama mengapa masyarakat puas dengan layanan mereka. Namun, 22,3% sisanya dipengaruhi oleh hal-hal yang tidak diteliti di sini.

3. Uji Instrumen

a. Uji Validitas Instrumen

Menurut Sugiyono (2020), “validitas berkaitan dengan ketepatan data yang dikumpulkan oleh peneliti dalam kaitannya dengan data yang sesungguhnya terjadi pada subjek penelitian. Peneliti menentukan validitas sebuah item dengan menganalisis korelasinya dengan skor keseluruhan semua item. Jika korelasi antara item dan total item lebih besar dari 0,3, maka item tersebut dianggap valid. Sebaliknya, jika nilai korelasi berada di bawah 0,3, maka item tersebut dianggap tidak valid.” Dengan kata lain uji validitas sendiri tujuannya untuk mengetahui atau mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner.

Sesuai yang dijelaskan oleh Sugiyono sebelumnya dimana korelasi tiap-tiap item dari hasil olahan data SPSS yakni nilai r-hitung lebih besar dari r-tabel. Dimana dengan menggunakan rumus didapatkan nilai r-tabel yaitu $n-2 = 96-2 = 94$ dan menggunakan taraf signifikansi 5% sehingga nilai r-tabel sebesar 0,2006.

Berikut ini hasil dari uji validitas yang dilakukan pada setiap variabel, variabel kinerja pegawai (X) dan variabel kepuasan masyarakat (Y) sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kinerja Pegawai

Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan	Status
1	0.713	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
2	0.814	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
3	0.892	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
4	0.869	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
5	0.845	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
6	0.801	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
7	0.753	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
8	0.811	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
9	0.823	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
10	0.856	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
11	0.768	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
12	0.807	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
13	0.874	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
14	0.777	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
15	0.899	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
16	0.833	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
17	0.569	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
18	0.897	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
19	0.877	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
20	0.778	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid

Tabel 5. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Masyarakat

Item	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan	Status
1	0.883	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
2	0.802	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
3	0.762	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
4	0.79	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
5	0.761	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
6	0.896	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
7	0.873	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
8	0.888	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
9	0.882	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
10	0.891	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
11	0.903	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
12	0.896	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
13	0.881	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
14	0.862	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
15	0.927	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
16	0.852	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
17	0.757	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
18	0.72	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
19	0.75	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid
20	0.883	0.2006	r-Hitung>r-Tabel	Valid

Sumber: Output SPSS statistic v.r.21 (2024)

Tabel di atas menunjukkan hasil uji validitas, yang menunjukkan bahwa nilai korelasi (r-hitung) dari setiap item pertanyaan dengan skor nilai yang diperoleh lebih besar dari r-tabel yang sebesar 0.2006. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan yang berkaitan dengan variabel Kinerja Pegawai dan Kepuasan Masyarakat adalah valid dan dapat digunakan untuk analisis data yang akan datang.

b. Uji Reliabilitas Instrumen

Ghozali (2009) mengatakan bahwa reliabilitas yakni sebuah alat yang digunakan untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari sebuah atau konstruk. Reliabilitas suatu variabel ditentukan oleh nilai Cronbach's alpha (α). Jika nilai alpha kurang dari 60%, variabel tersebut dianggap reliabel. Sebaliknya, jika nilai alpha lebih besar dari 60%, maka variabel tersebut dianggap tidak reliabel, atau nilai dari Cronbach's alpha (α) > 0,6.

Berikut ini adalah tabel dari hasil uji reliabilitas masing-masing variabel, baik itu variabel kinerja pegawai (X) maupun variabel kepuasan masyarakat (Y) sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji Validitas Pada Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Angka Acuan	Keterangan	N of Items	Status
Kinerja Pegawai	0,975	>0,6	Nilai Cronbach's Alpha >0,6	20	Reliabel

Sumber: Output SPSS statistic v.r.21 (2024)

Tabel 7. Hasil Uji Reliabilitas Pada Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel	Koefisien Reliabilitas	Angka Acuan	Keterangan	N of Items	Status
Kepuasan Masyarakat	0,979	>0,6	Nilai Cronbach's Alpha >0,6	19	Reliabel

Sumber: Olahan data SPSS statistic v.r.21 (2024)

Berdasarkan hasil dari uji reliabilitas pada setiap item kuesioner dari kedua variabel pada penelitian ini menyatakan bahwa semua item dapat dikatakan reliabel dengan nilai Cronbach's Alpha yakni sebesar 0,975 untuk variabel kinerja pegawai dan sebesar 0,979 untuk variabel kepuasan masyarakat, ini lebih besar dari angka acuan yang ditentukan sebelumnya yakni 60% atau 0,6. Oleh karena itu, setiap item dari pernyataan untuk setiap variabel dapat dipercaya sebagai alat pengumpul data.

4. Uji Normalitas

Uji normalitas data dilakukan untuk mengevaluasi apakah data mengikuti distribusi normal. Melakukan uji normalitas dalam penelitian sangat penting untuk mengevaluasi distribusi sampel data dan menentukan kepatuhannya terhadap distribusi normal. Ada beberapa metode yang tersedia untuk menilai distribusi residual, seperti uji Shapiro-Wilk, uji Kolmogorov-Smirnov, dan uji Anderson-Darling. Tes-tes ini umumnya digunakan untuk mengevaluasi normalitas residual. Ketika nilai p melebihi tingkat signifikansi (biasanya 0,05), hal ini menunjukkan bahwa residual mengikuti distribusi normal. Ketika nilai p kurang dari tingkat signifikansi, hal ini menunjukkan bahwa residual tidak mengikuti distribusi normal. Adapun hasil dari uji normalitas kedua variabel dapat dinyatakan dalam tabel berikut:

Tabel 8. Hasil Pengujian Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		96
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.04523798
Most Extreme Differences	Absolute	.135
	Positive	.115
	Negative	-.135
Kolmogorov-Smirnov Z		1.322
Asymp. Sig. (2-tailed)		.061

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS statistic v.r.21 (2024)

Berdasarkan informasi yang diberikan pada tabel di atas, nilai Asymp. Sig adalah 0,061. Data dapat diasumsikan terdistribusi secara normal berdasarkan hasil uji Klomogorov-smimov. Nilai signifikansi sebesar 0,061 lebih besar dari 0,05 menunjukkan bahwa data memenuhi asumsi normalitas.

5. Pengujian Hipotesis (Uji t)

Pengujian hipotesis atau Uji t-hitung bertujuan agar dapat melihat pengaruh dari variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Dengan syarat diterimanya uji t yaitu nilai dari t-hitung > t-tabel, dengan nilai signifikansi < 0,05. Adapun hasil dari uji t dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel 9. Hasil Uji t

Model	(Constant)	Variabel X
Nilai Koefisien (t-Hitung)	3.258	18.091
Signifikansi	0.002	0.000
t-Tabel		1.66123
Keterangan		Berpengaruh Signifikan

Sumber: output SPSS statistic v.r 2021

Hasil analisis pada tabel 4.14 di atas menunjukkan bahwa nilai t-hitung untuk variabel X (kinerja karyawan) adalah sebesar 18,091. Dengan tingkat signifikansi 5% dan derajat kebebasan 94, maka nilai t-tabel adalah 1,66123. Jika membandingkan kedua nilai tersebut, terlihat bahwa nilai 18,091 lebih besar dari 1,66123 (t-hitung > t-tabel). Oleh karena itu, Ho ditolak yang menunjukkan bahwa hipotesis Ha yang menyatakan adanya hubungan antara kinerja karyawan (X) dengan kepuasan masyarakat (Y) diterima.

SIMPULAN

Dari perhitungan pengujian hipotesis (Uji t) dapat diketahui nilai t-hitung hasil yang menggambarkan "Pengaruh Kinerja pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Gorontalo" nilainya sebesar 18,091, selanjutnya nilai tersebut dikonsultasikan dengan t-tabel, dengan N = 96 dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05 diketahui nilai t-tabel adalah 1,66123.

Dengan demikian dapat dikemukakan bahwa nilai t-hitung lebih besar dibandingkan dengan t-tabel (18,091 > 1,66123). Dengan nilai koefisien determinasi adalah 0,777 atau 77,7%, Jadi dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Gorontalo, dengan pengaruh kinerja pegawai terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Gorontalo sebesar 77,7% dan 22,3% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti pada penelitian ini. Kesimpulannya adalah meskipun kinerja pegawai sudah baik, kualitas pelayanan harus terus ditingkatkan melalui peningkatan sumber daya manusia (SDM) dan sarana dan prasarana. Peningkatan SDM dapat mencakup pendidikan dan latihan yang diikuti oleh seluruh anggota staf.

REFERENSI

- Darno, D., & Yosepha, S. Y. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Tokopedia Di Jakarta Timur. *Jurnal Inovatif Mahasiswa Manajemen*, 3, 39-50.
- Ghozali, Imam. 2009. *Metode Penelitian*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Harkett, J. L., Jones, T. O., Loveman, G. W., Sasser, W. E., & Schlesinger, L. A. (1994). Putting the Service-Profit Chain to Work. *Harvard Business Review*, LXXII, 164-174.
- Huda, A. S., & Farida, I. (2014). Pengaruh Pelayanan, Promosi dan Lokasi Terhadap Kepuasan Konsumen Toko Toko Elektronik di Pati. *UDiNus Pepository*, 1-12.
- Irawan, A., & Komara, E. F. (2017). Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pemerintahan Kecamatan Katapang Kabupaten Bandung. *Jurnal Inspirasi Bisnis Dan Manajemen*, 1, 123-128.
- Lukman, S. (2000). *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA-LAN Pers.
- Pasolong, H. (2010). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Pasolong, H. (2017). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Rahayu, K. W. (2017). Peivandiarangaruh Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Pada Sekretariat Daerah Kabupaten Kutai Timur. *Ekonomia*, 177-182.
- Republik Indonesia. *Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sukmadinata, N. S. (2007). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.
- Widodo, J. (2006). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Jakarta: Bayumedai Publishing.