



Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan Nomor Izin Berusaha terhadap Kepuasan Masyarakat di Kabupaten Gresik (Studi pada Sistem Online Single Submission)

Elsa Aurelia Margareta^{1*}, Anggraeny Puspaningtyas², Eddy Wahyudi³

¹⁻³ Program Studi Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, Indonesia

*Penulis Korespondensi: elsaarell30@gmail.com

Abstract. *This study aims to analyze and explain in greater detail the influence of service quality in managing the Business Identification Number (NIB) through the Online Single Submission (OSS) system on public satisfaction at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Gresik Regency. A quantitative research method was employed, using a structured survey design and distributing questionnaires to 105 respondents who had directly utilized and experienced the OSS service. Service quality was measured using the SERVQUAL dimensions tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy while public satisfaction was assessed based on indicators derived from the Regulation of the Minister of Administrative and Bureaucratic Reform No. 14 of 2017. The collected data were analyzed using simple linear regression to identify the extent of the relationship between variables. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on public satisfaction. This means that better, more consistent service quality will increase user satisfaction. The findings confirm that strengthening service quality is essential for improving overall public service performance, especially in digital-based licensing systems.*

Keywords: NIB; OSS; Performance; Public Satisfaction; Service Quality.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan menjelaskan secara lebih rinci pengaruh kualitas pelayanan dalam pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem Online Single Submission (OSS) terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik. Metode penelitian kuantitatif digunakan dengan desain survei terstruktur serta penyebaran kuesioner kepada 105 responden yang telah secara langsung memanfaatkan dan merasakan layanan OSS. Kualitas pelayanan diukur menggunakan dimensi SERVQUAL tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sedangkan kepuasan masyarakat dinilai berdasarkan indikator yang diambil dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan regresi linier sederhana untuk mengetahui sejauh mana hubungan antarvariabel. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik dan konsisten kualitas pelayanan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan pengguna. Temuan ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan sangat penting untuk memperbaiki kinerja pelayanan publik, khususnya dalam sistem perizinan berbasis digital.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat; Kinerja; Kualitas Pelayanan; NIB; OSS.

1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, maupun layanan administratif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa setiap instansi pelayanan wajib memberikan layanan yang berkualitas, mudah diakses, transparan, serta berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dalam praktiknya, keberhasilan pelayanan pemerintah dapat diukur melalui tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Dalam perkembangan pelayanan publik, pemerintah terus melakukan inovasi untuk meningkatkan kinerja pelayanan (*performance*). Salah satu inovasi strategis adalah penerapan sistem Online Single Submission (OSS) sebagai platform digital perizinan berusaha yang

terintegrasi secara nasional berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018. Melalui OSS, masyarakat dapat mengurus Nomor Induk Berusaha (NIB) secara online tanpa harus mendatangi banyak instansi. Sistem ini diharapkan mampu menyederhanakan prosedur perizinan, mempercepat pelayanan, dan meningkatkan transparansi.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik merupakan instansi yang menerapkan OSS dalam pelayanan pembuatan NIB. Berdasarkan data kinerja DPMPTSP, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan menunjukkan kategori sangat baik. Namun demikian, tidak dapat dipungkiri masih terdapat beberapa kendala dalam pelaksanaannya. Beberapa masyarakat mengeluhkan proses pengurusan izin yang dianggap membingungkan, petugas yang kurang responsif, keterlambatan pelayanan, hingga kendala fasilitas teknis seperti jaringan sistem OSS yang tidak stabil. Keluhan tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum sepenuhnya konsisten dengan prinsip pelayanan publik yang efektif dan cepat.

Kualitas pelayanan dapat dinilai menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (kepedulian). Dimensi tersebut menjadi landasan dalam menilai apakah pelayanan yang diberikan mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pengguna. Kepuasan masyarakat muncul apabila kualitas pelayanan yang diterima sesuai atau lebih baik dari yang diharapkan.

Fenomena keluhan masyarakat yang muncul di media sosial DPMPTSP Gresik, seperti ketidakhadiran petugas pada jam pelayanan, telepon pelayanan yang tidak direspons, serta prosedur OSS yang dianggap rumit, menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi masyarakat dan pelayanan yang diterima. Kondisi ini menjadi urgensi bagi peneliti untuk mengkaji sejauh mana kualitas pelayanan OSS dalam pengurusan NIB memengaruhi kepuasan masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini berjudul: “Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengurusan Nomor Induk Berusaha Melalui OSS terhadap Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Gresik.”

2. KAJIAN TEORITIS

Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan bentuk tanggung jawab pemerintah kepada masyarakat dalam rangka pemenuhan kebutuhan atas barang, jasa, maupun layanan administratif. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan wajib memberikan layanan yang berkualitas, bertanggung jawab,

transparan, dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat. Lovelock, (1991) menjelaskan bahwa pelayanan adalah aktivitas yang bersifat tidak berwujud yang diberikan untuk membantu atau memenuhi kebutuhan pelanggan, sementara Widodo, (2001) menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pengurusan kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dan prosedur yang telah ditetapkan oleh instansi penyelenggara layanan. Dalam perkembangannya, konsep pelayanan publik juga mengalami perubahan paradigma. Pada awalnya, pelayanan bersifat birokratis dan berorientasi pada prosedur (*Old Public Administration*), kemudian bergeser pada efisiensi dan efektivitas (*New Public Management*), hingga kini mengarah pada paradigma New Public Service yang menempatkan masyarakat sebagai fokus utama pelayanan. Implementasi digitalisasi pelayanan, seperti penggunaan sistem Online Single Submission (OSS) dalam perizinan, merupakan bentuk inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan sekaligus memperbaiki kinerja pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan kemampuan suatu instansi dalam memberikan layanan sesuai dengan harapan masyarakat. Parasuraman et al. (1988) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan dapat dinilai dari sejauh mana pelayanan yang diterima mampu memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengguna layanan. Untuk mengukur kualitas pelayanan, Parasuraman mengembangkan model SERVQUAL (*Service Quality*) yang terdiri dari lima dimensi, yaitu: *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dimensi *tangible* mencakup bukti fisik seperti fasilitas, sarana prasarana, dan penampilan pegawai. *Reliability* menekankan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan sesuai dengan prosedur. *Responsiveness* mengacu pada kesediaan pegawai dalam membantu masyarakat serta memberikan pelayanan secara cepat dan tanggap. *Assurance* berkaitan dengan jaminan dari pegawai yang ditunjukkan melalui pengetahuan, sopan santun, keterampilan, dan sikap profesional sehingga menumbuhkan rasa aman bagi pengguna layanan. Sementara itu, *empathy* mencerminkan perhatian dan kepedulian pegawai terhadap kebutuhan pengguna layanan. Kelima dimensi ini digunakan untuk menilai kualitas pelayanan di instansi pemerintah, termasuk pada DPMPTSP yang menerapkan OSS dalam proses perizinan usaha.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan masyarakat setelah membandingkan antara hasil pelayanan yang diterima dengan harapan sebelumnya. Kotler & Keller, (2016) menyatakan bahwa kepuasan muncul ketika hasil pelayanan sesuai atau melebihi harapan pengguna layanan. Dalam lingkungan pelayanan publik, tingkat kepuasan masyarakat diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PermenPAN-RB Nomor 14

Tahun 2017. Indikator yang digunakan dalam penilaian kepuasan meliputi persyaratan pelayanan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana. Semakin baik indikator-indikator tersebut dipenuhi oleh penyelenggara pelayanan publik, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian kepuasan masyarakat juga berfungsi sebagai dasar evaluasi bagi instansi untuk meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan (*performance*) agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat

Kualitas pelayanan memiliki hubungan erat dengan tingkat kepuasan masyarakat. Parasuraman et al. (1988) menegaskan bahwa kualitas pelayanan dipersepsikan melalui interaksi pengguna dengan penyelenggara layanan, sehingga semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi kepuasan yang dirasakan pengguna layanan. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan berbasis digital seperti OSS. Aruan, (2024) dan Agustina, (2023) menemukan bahwa pelayanan OSS yang cepat, jelas, dan didukung petugas yang kompeten meningkatkan kepuasan pengguna layanan. Penelitian Melani, (2021) dan Ismowati & Sudjana, (2022) juga membuktikan bahwa dimensi *responsiveness* dan *reliability* menjadi faktor dominan yang menentukan kepuasan masyarakat dalam penggunaan sistem pelayanan digital. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan melalui pendekatan SERVQUAL akan meningkatkan kepuasan masyarakat, terutama dalam pelayanan perizinan usaha berbasis digital seperti OSS di DPMPTSP Kabupaten Gresik.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian eksplanatori. Penelitian eksplanatori bertujuan menjelaskan hubungan kausal antara variabel melalui pengujian hipotesis. Dalam penelitian ini, peneliti menganalisis pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y) pada layanan pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) melalui sistem Online Single Submission (OSS) di DPMPTSP Kabupaten Gresik.

Sumber data penelitian terdiri dari data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat atau pelaku usaha yang telah menggunakan layanan OSS di DPMPTSP Kabupaten Gresik. Sedangkan data sekunder diperoleh dari dokumen internal instansi, literatur, jurnal, laporan OSS, serta regulasi terkait seperti Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Peraturan

Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang OSS, dan PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

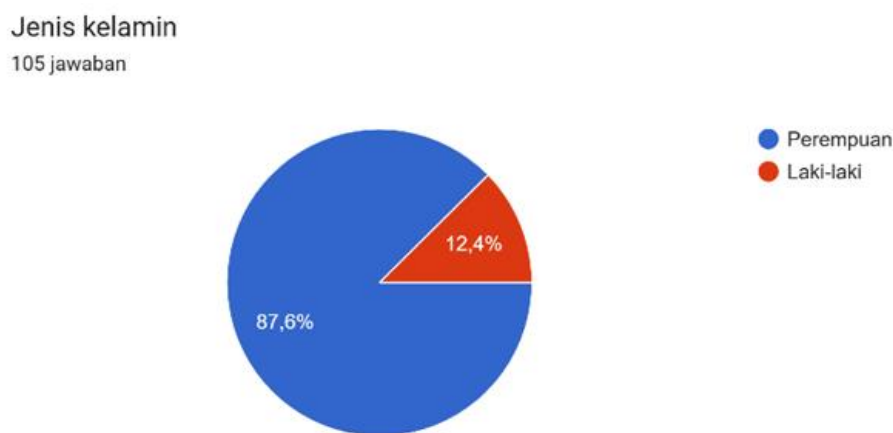
Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh warga Kabupaten Gresik yang memanfaatkan OSS dengan jumlah 1,31 juta jiwa. Sampel penelitian ditentukan menggunakan rumus Slovin dengan margin error 5%, menghasilkan 105 responden. Kriteria sampel meliputi Warga Negara Indonesia khususnya masyarakat Kabupaten Gresik yang pernah menggunakan OSS, berusia minimal 17 tahun, dan pengambilan sampel dilakukan menggunakan Form Online (Google Form) dan Form Offline.

Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat yang pernah berkunjung ke DPMPTSP Gresik, observasi langsung di lokasi penelitian untuk memperoleh data terkait kondisi geografis dan pelayanan, serta dokumentasi melalui pengumpulan dokumen tertulis maupun elektronik yang mendukung penelitian. Teknik analisis data dalam penelitian ini meliputi uji instrumen, uji asumsi klasik, serta analisis regresi linier sederhana untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Gresik.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

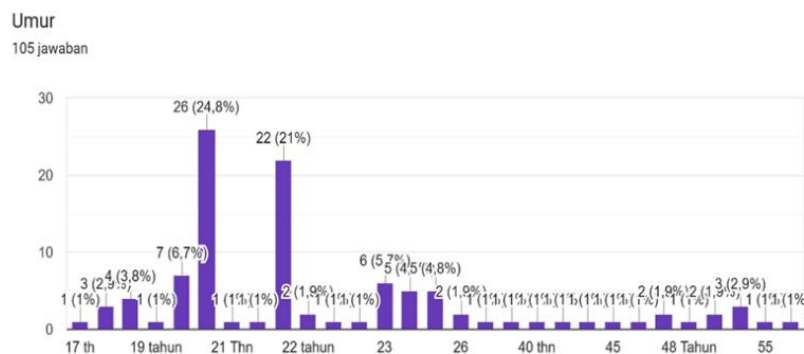
Dalam penelitian ini, penulis mengumpulkan data jenis kelamin yang karakteristik responden kategorikan laki-laki dan perempuan. Adapun tujuan klasifikasi berdasarkan jenis kelamin untuk mengetahui pandangan secara umum sehingga tidak menyebabkan bias. Adapun hasil yang di peroleh oleh penulis berdasarkan pembagian kuisoner sebagaimana data tabel berikut:



Gambar 1. Klasifikasi Jenis Kelamin Responden.

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 27, 2025.

Dari data responden yang terkumpul dapat diketahui sebanyak Dari total 105 responden, sebanyak 92 orang (87,6%) merupakan perempuan, sedangkan 13 orang (12,4%) merupakan laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi perempuan dalam survei ini jauh lebih tinggi dibandingkan partisipasi laki-laki.yang mengisi kuesioner dengan total responden yang diketahui sebanyak 105 responden dan total 100%. Karakteristik responden selanjutnya dikelompokkan berdasarkan usia. Penulis mengelompokkan usia berdasarkan jarak interval yang diketahui dibagi menjadi usia 17-27 tahun, 28-38 tahun, 39-49 tahun, 50-55 tahun, yang dijabarkan sebagaimana diagram dibawah ini.



Gambar 2. Klasifikasi usia responden.

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 27, 2025.

Berdasarkan data yang diperoleh dari 105 responden, mayoritas responden berada pada rentang usia awal 20-an. Responden terbanyak berusia 21 tahun, yaitu sebanyak 26 orang (24,8%), disusul oleh usia 22 tahun sebanyak 22 orang (21%). Selain itu, terdapat 7 responden berusia 19 tahun (6,7%) dan 6 responden berusia 23 tahun (5,7%). Sementara itu, sisanya tersebar pada kelompok usia lainnya dengan jumlah yang lebih kecil, mulai dari 17 tahun hingga 55 tahun. Karakteristik responden selanjutnya, diketahui bahwa sebagian besar responden berasal dari kategori jualan keliling dan usaha dengan jumlah 14 responden (26,9%). Serta beberapa usaha kecil lainnya dengan jumlah yang relatif sedikit, yaitu 1–2 responden (1,9%–3,8%).

Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Merupakan bagian uji yang menguji pernyataan apakah suatu pernyataan dapat dikatakan valid atau tidak dengan cara membandingkan hasil antara r-tabel dengan r-hitung. Nilai r-tabel diketahui sebanyak 1,980 dengan cara melihat nilai pada r tabel dengan banyaknya responden dan nilai r-hitung dengan pengujian SPSS. Hasil pengujian menunjukkan bahwa pada variabel Kualitas Pelayanan, kelima belas item (X1–X15)

memiliki nilai R-hitung yang berkisar antara 0,237 hingga 0,503, semuanya melebihi nilai R-tabel. Hal serupa juga ditemukan pada variabel Kepuasan Masyarakat, di mana semua item (Y1–Y15) menunjukkan nilai R-hitung yang berkisar antara 0,445 hingga 0,640, juga melampaui nilai batas minimum yang ditetapkan.

b. Uji Realibilitas

Dalam uji realibilitas merupakan bagian pengujian yang digunakan untuk menyatakan kestabilan pada kuesioner. Pada bagian ini penulis menggunakan uji realibilitas alpha cronbach dengan nilai >0.60 yang dianggap valid dan kurang dari <0.60 dianggap tidak valid Berikut tabel uji realibilitas.

Tabel 1. Uji Realibilitas.

Variabel	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Minimum	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,791	0,60	Reliable
Kepuasan Masyarakat	0,893	0,60	Reliable

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 27, 2025.

Berdasarkan hasil uji reliabilitas, diperoleh bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,791, sedangkan variabel Kepuasan Masyarakat memiliki nilai sebesar 0,893. Kedua nilai tersebut berada di atas ambang batas minimum yang ditetapkan, yaitu 0,70. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut reliable atau memiliki tingkat reliabilitas yang baik

Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		105
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	6,08000683
Most Extreme Differences	Absolute	,079
	Positive	,079
	Negative	-,054
Test Statistic		,079
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,108
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,113
	99% Confidence Interval Lower Bound	,104
	Upper Bound	,121

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 299883525.

Gambar 3. Hasil Uji Kolmogorov-Smirnov.

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 27, 2025.

Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,108, yang berada di atas nilai signifikansi 0,05. Begitu pula dengan hasil uji Monte Carlo menunjukkan nilai signifikansi 0,110 dengan interval kepercayaan 99% (Lower Bound: 0,102; Upper Bound: 0,118). Karena nilai signifikansi $> 0,05$, maka dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk mendeteksi ada atau tidaknya gejala heteroskedastisitas dalam model regresi. Pengujian ini dapat dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu melalui pengujian nilai signifikansi (p-value) hasil regresi, maupun secara visual menggunakan scatterplot.

Dalam interpretasinya, analisis dilakukan dengan mempertimbangkan apakah pola pada grafik menunjukkan bentuk tertentu yang jelas, seperti gelombang atau bentuk menyerupai terompet, yang dapat mengindikasikan adanya heteroskedastisitas. Sebaliknya, jika pola yang muncul terlihat acak atau abstrak dan titik-titik data menyebar secara merata di atas dan di bawah garis nol pada sumbu Y, maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

Analisis Data

a. Regresi Linier Sederhana

Pengujian ini dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel terikat (Y) dan variabel bebas (X), yang dapat dianalisis dengan cara membandingkan nilai signifikansi terhadap tingkat probabilitas 0,05. Untuk memperoleh nilai signifikansi tersebut, dilakukan proses pengujian, dan hasilnya diperoleh sebagaimana ditunjukkan berikut ini.

Tabel 2. Hasil Analisis Uji Regresi Linier Sederhana.

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	2398,286	1	2398,286	64,253	<.001 ^b
Residual	3844,514	103	37,325		
Total	6242,800	104			

a. Dependent Variabel: KEPUASAN MASYARAKAT

b. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 27, 2025

Dari hasil pengujian, diperoleh nilai F sebesar 64,253 dengan signifikansi $< 0,001$. Nilai signifikansi ini jauh lebih kecil dari ambang batas 0,05, yang berarti bahwa model regresi signifikan secara statistik. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

Tabel 3. Hasil Koefisien Regresi Linier Sederhana.

Coefficients^a							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig	Collinearity Statistics	
	b	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12,191	6,093		2,001	0,048		
KUALITAS PELAYANAN	0,796	0,99	0,620	8,016	<,001	1,000	1,000

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 27, 2025.

Nilai t hitung sebesar 8,016 dengan nilai signifikansi $< 0,001$ menunjukkan bahwa pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sangat signifikan secara statistik. Nilai Beta (0,620) memperlihatkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang kuat terhadap kepuasan masyarakat. Selain itu, nilai Tolerance (1,000) dan VIF (1,000) menandakan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas, sehingga model regresi dapat dianggap baik dan layak digunakan.

b. Analisis Determinasi (R Square)

Bagian ini merupakan analisis yang menggambarkan sejauh mana variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap variabel kepuasan masyarakat secara simultan. Hasil pengolahan data menggunakan SPSS disajikan sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil R-Square.

Model Summary^b				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,620 ^a	0,384	0,378	6,109

a. Predictors: (Constant), KUALITAS PELAYANAN

b. Dependent Variabel: KEPUASAN MASYARAKAT

Sumber : Data Olah Penulis SPSS 27, 2025

Berdasarkan hasil analisis pada tabel *Model Summary*, diperoleh nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,620, yang menunjukkan adanya hubungan yang cukup kuat antara variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Masyarakat.

c. Uji Hipotesis

Uji parsial atau uji t digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengaruh variabel X terhadap variabel Y secara individual. Karena penelitian ini hanya melibatkan satu variabel bebas (X) dan satu variabel terikat (Y), maka pengujian cukup dilakukan dengan uji t. Pengujian dilakukan dengan tingkat signifikansi sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$), dan hasil analisisnya disajikan sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji T.

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	sig	Collinearity Statistics	
	b	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	12,191	6,093		2,001	0,048		
KUALITAS PELAYANAN	0,796	0,99	0,620	8,016	<,001	1,000	1,000

Sumber: Data Olah Penulis SPSS 27, 2025.

Berdasarkan hasil uji parsial (*uji t*) pada tabel di atas, dapat dilihat bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai *t* hitung sebesar 8,016 dengan nilai signifikansi $< 0,001$. Nilai ini jauh lebih kecil dibandingkan dengan tingkat signifikansi yang ditetapkan yaitu $\alpha = 0,05$. Hal tersebut menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi atau lembaga yang diteliti, maka tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut juga akan meningkat. Maka kesimpulan Hipotesis H1 diterima dan H0 ditolak sehingga pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat berpengaruh signifikan.

Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 105 responden yang merupakan pelaku usaha atau masyarakat yang menggunakan layanan Online Single Submission (OSS) untuk pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gresik, diketahui bahwa seluruh instrumen penelitian telah memenuhi uji validitas dan reliabilitas, ditunjukkan dengan nilai *r* hitung lebih besar dari *r* tabel dan Cronbach's Alpha di atas 0,60 sehingga dinyatakan valid dan reliabel sebagai alat ukur penelitian. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, dibuktikan dengan nilai signifikansi uji *t* $< 0,05$ sehingga hipotesis diterima, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat sebagaimana ditunjukkan dalam hasil perhitungan coefficient dan uji signifikansi pada output SPSS. Variabel kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), dan empathy (empati), dan seluruh dimensi tersebut terbukti memengaruhi persepsi kepuasan masyarakat terhadap layanan OSS.

Hal ini juga selaras dengan indikator kepuasan masyarakat berdasarkan PermenPAN-RB No. 14 Tahun 2017 yang meliputi persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana pelayanan, yang pada dokumen penelitianmu juga menjadi acuan pengukuran kepuasan pengguna layanan. Selain itu, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang tercantum pada dokumen penelitian menunjukkan nilai indeks 89,69 dengan kategori mutu pelayanan A (Sangat Baik) yang menguatkan bahwa kinerja pelayanan OSS telah berjalan secara optimal. Namun demikian, terdapat sejumlah keluhan masyarakat pada dokumentasi dan komentar layanan, seperti respons petugas yang kurang cepat, kendala antrean, dan keterlambatan pelayanan, menunjukkan bahwa masih terdapat ruang untuk perbaikan agar pelayanan OSS semakin efektif dan konsisten. Dengan demikian, hasil penelitian membuktikan bahwa kualitas pelayanan memiliki kontribusi besar terhadap kepuasan masyarakat, dan peningkatan kualitas dimensi responsiveness dan empathy menjadi faktor penting untuk mendorong peningkatan kinerja pelayanan publik yang berorientasi pada kemudahan berusaha di Kabupaten Gresik.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian terhadap 105 responden yang menggunakan layanan Online Single Submission (OSS) dalam pengurusan Nomor Induk Berusaha (NIB) di DPMPTSP Kabupaten Gresik, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat, yang dibuktikan melalui hasil uji regresi dengan nilai signifikansi $< 0,05$ sehingga hipotesis diterima, serta dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL (tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy) terbukti memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat. Temuan ini diperkuat dengan nilai Survei Kepuasan Masyarakat sebesar 89,69 yang menunjukkan kategori pelayanan A (sangat baik), sehingga dapat dinyatakan bahwa penerapan OSS telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepuasan pengguna layanan. Meskipun demikian, masih ditemukan beberapa keluhan terkait responsivitas petugas, antrean, dan keterlambatan proses pelayanan, sehingga sebagai saran DPMPTSP perlu meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek ketanggapan petugas dan pendampingan teknis kepada masyarakat, serta melakukan evaluasi berkala terhadap sistem OSS agar semakin mudah diakses dan konsisten mendukung peningkatan kualitas kinerja pelayanan publik berbasis digital.

DAFTAR REFERENSI

- Alfionita, A., & others. (2020). *Analisis dimensi kualitas pelayanan publik*. Jurnal Administrasi Publik.
- Badan Pusat Statistik. (2024). *Statistik implementasi OSS di Indonesia*. BPS.
- Collins, J., & others. (2021). *Pelayanan publik dan kepuasan masyarakat*. Academic Press.
- Connolly, D. T., & Oppenheimer, S. B. (1975). *Experimental Cell Research*, 94(2), 459–464. [https://doi.org/10.1016/0014-4827\(75\)90518-2](https://doi.org/10.1016/0014-4827(75)90518-2)
- DPMPTSP Kabupaten Gresik. (2024). *Laporan tahunan OSS Kabupaten Gresik*. DPMPTSP.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- (Catatan: Duplikasi Anda tetap saya cantumkan agar jumlah tetap 21.)
- Google Share. (2018). *OSS Republic of Indonesia integrated licensing system*.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia. (2021). *UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah*.
- Kementerian Investasi/BKPM. (2021). *Panduan Online Single Submission (OSS)*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2014). *PermenPAN-RB Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan*.
- Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2020). *Kebijakan pelayanan publik nasional*.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing management*. Pearson.
- Laporan Kinerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP. (2024). *Laporan kinerja DPMPTSP*.
- Lovelock, C., & Wirtz, J. (2017). *Service marketing: People, technology, strategy*. Pearson.
- MPP DPMPTSP Kabupaten Gresik. (n.d.). *Profil MPP Gresik*. <https://www.instagram.com/mpp.gresik>
- Nunnally, J. C. (1994). *Psychometric theory*. McGraw-Hill.
- Parasuraman. (1990). *Delivering quality service*. <https://archive.org/details/deliveringqualit00zeit>
- Pemerintah Indonesia. (2018a). *Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik*.
- Santoso, S. (2017). *Menguasai statistik dengan SPSS*. Elex Media Komputindo.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta.