

Perbandingan Kepuasan Publik atas Pelayanan Online dan Offline pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan (*Comparison of Public Satisfaction with Online and Offline Services at the Investment Office and One Stop Integrated Services of South Sulawesi Province*)

Firza Agustianti Masykur^{1*}, Samsul Arifai², Nuraeni Gani³

Universitas Islam Negeri Alauddin Makassar, Sulawesi Selatan^{1,2,3}

Firzamasukur228@gmail.com^{1*}, samsul.samsul@uin-alauddin.ac.id², hjnuraeni.gani@gmail.com³



Riwayat Artikel

Diterima pada 23 Januari 2024

Revisi 1 pada 27 Januari 2024

Revisi 2 pada 29 Februari 2024

Revisi 3 pada 5 Maret 2024

Disetujui pada 6 Maret 2024

Abstract

Purpose: This study aimed to compare public satisfaction with online and offline services at the investment service and one-stop integrated services in South Sulawesi Province as research objects.

Methodology/approach: This research is a type of quantitative research with a comparative method that describes a variable or situation that is studied based on facts or what it is by using numerical data that can be obtained from questionnaire tabulations or questionnaires. Testing the hypothesis in this study using Independent Test sample t

Results: The results of this study show a significant difference between public satisfaction with online services and Offline Services at the South Sulawesi Province One Stop Investment and Integrated Services Service. With this online service, the government's aim to launch the ProPTSP application to fulfill and facilitate access to licensing services, which are the authority of the province of South Sulawesi, is being realized well. Therefore, the results of this research show that the level of public satisfaction with online services is higher than that with offline services.

Limitations: The thoughts, assumptions, and understandings of each respondent were different. The information provided through the questionnaire did not reflect respondents' opinions.

Contribution: This research contributes to the investment office and one-stop integrated services of South Sulawesi Province.

Keywords: Public Satisfaction, Service Quality, Online, Offline

How to cite: Masykur, F, A., Arifai, S., Gani, N. (2024). Perbandingan Kepuasan Publik atas Pelayanan Online dan Offline pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. *Studi Ekonomi dan Kebijakan Publik*, 2(2), 101-116.

1. Pendahuluan

Instansi pemerintah memainkan peran penting di sektor publik untuk memastikan keberlanjutannya. Mereka melayani masyarakat dengan menawarkan layanan, tetapi agar layanan tersebut diperbarui, mereka juga harus mematuhi standar layanan internal organisasi (Zaina Ruma & Burhanuddin Herlinda, 2018). Menurut Hartini and Suwandewi (2022) masyarakat semakin menitikberatkan pada amanat dan fungsi utama aparatur pemerintah karena mendapatkan pelayanan yang baik adalah hak masyarakat, dan aparatur dituntut untuk melakukannya dengan prinsip pelayanan yang lugas, cepat, tepat, tertib, murah, , transparan, dan tidak diskriminatif. Namun, ada lebih dari itu (Sunarto & Mulyawan, 2019)

Tanggung jawab utama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan adalah membantu pemerintah dalam penyelenggaraan pemerintahan di bidang promosi potensi sumber daya yang ada untuk menarik investor menanamkan modalnya di Sulawesi Selatan dan PR.

Badan tersebut didirikan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 23 Tahun 2001 dan berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 12 Tahun 2009. Jenis modal yang dikelola adalah investasi langsung, investasi adalah kegiatan penanaman modal yang dilakukan dimasa sekarang agar mendapatkan keuntungan dimasa depan (Regiyati & Rusli, 2021). Dalam hal ini, pemerintah memberikan fasilitas Penanaman Modal Asing (PMA) dengan menyembunyikan modal dalam negeri (PMDN), yaitu pengungkapan pajak yang meliputi Pajak Pertambahan Nilai (PPN), Pajak Impor Barang Modal, Pajak Bumi dan Izin Mendirikan Bangunan (PBB), antara lain hal lainnya, di Provinsi Sulawesi Selatan (Suambri, 2018).

Pelayanan publik menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan – peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk untuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa semua negara adalah penyelenggara pelayanan, khususnya penyelenggara negara. Syarat yang harus diikuti oleh penyedia jasa dalam menyampaikan jasa adalah memberikan jasa yang baik, mudah, terjangkau, cepat, dan terukur. Hal ini sebagai upaya untuk membangun kembali kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Akibatnya, untuk mengelola pelayanan publik yang efektif, pemerintah harus menyediakan infrastruktur yang memadai serta sumber daya staf yang berkualitas (Sumarjono, Subarkah, & Suparno, 2018).

Berdasarkan hasil observasi lapangan yang dilakukan, peneliti menemukan ketidaksesuaian penerapan kualitas pelayanan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi sulawesi selatan salah satunya yaitu sering kali terjadi keterlambatan pada persuratan perizinan dan non perizinan yang menyebabkan kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan perusahaan sehingga berdampak pada kurang puasnya masyarakat akan pelayanan dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi sulawesi selatan. Namun DPMPTSP Prov. Sulawesi Selatan meluncurkan aplikasi *mobile* layanan perizinan dan non-perizinan dalam wilayah Sulawesi Selatan. Aplikasi tersebut ialah “ProPTSP (Perizinan *online* pelayanan terpadu satu pintu) Provinsi Sulawesi Selatan” yang diluncurkan pada tanggal 21 Januari 2022. Tujuan dari aplikasi tersebut untuk memenuhi dan mempermudah akses pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan provinsi Sulawesi Selatan. Adapun tujuan dari penelitian ini, yakni: Untuk mengetahui apakah terdapat kepuasan publik atas pelayanan *online* pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi Selatan, untuk mengetahui apakah terdapat kepuasan publik atas pelayanan *offline* pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi Selatan dan untuk mengetahui apakah terdapat perbedaan kepuasan publik atas pelayanan *online* dan *offline* pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi Selatan.

2. Tinjauan pustaka dan pengembangan hipotesis

2.1. Teori Komparatif (Perbandingan)

Strategi yang digunakan dalam penelitian pendidikan untuk membandingkan satu objek dengan objek lainnya dikenal dengan metode komparatif atau perbandingan. Nazir mengklaim bahwa penelitian komparatif adalah jenis penelitian deskriptif yang berusaha memahami sebab dan akibat pada tingkat mendasar dengan memeriksa unsur-unsur yang mengakibatkan terjadinya atau munculnya suatu fenomena tertentu. adalah membandingkan variabel tertentu antara dua atau lebih kelompok. Lipjhart menegaskan bahwa variabel sistematis, atau variabel makro, adalah subjek utama penyelidikan komparatif. Hal ini dimaksudkan agar sistem dapat diterapkan secara lebih luas dan menyeluruh dibandingkan variabel lainnya. Penelitian komparatif lebih menekankan pada pengamatan sosial yang tidak terbatas pada bidang tertentu (Arend Lijphart, 2007). Berdasarkan kriteria di atas, studi banding yang diajukan peneliti dapat dipahami sebagai jenis penelitian yang membandingkan variabel-variabel yang berhubungan dengan mengidentifikasi perbedaan atau kesamaan.

2.2. Pelayanan Publik

Menurut Moenir (2008), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang berdasarkan variabel material dengan menggunakan sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam upaya memajukan hak dan kepentingan orang lain (Pratiwi, 2020). Ini sering disebut sebagai layanan

publik ketika mengacu pada layanan yang ditawarkan oleh pemerintah. Pelayanan publik menjadi sangat penting untuk ditingkatkan kualitas dan kuantitasnya karena menyangkut kesejahteraan Masyarakat (Suharyati, Dewi, & Rahayu, 2023). Menurut Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk. untuk barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyedia layanan publik. Penyedia layanan publik, atau penyelenggara publik, didefinisikan sebagai semua lembaga administrasi negara, korporasi, lembaga mandiri yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik.

2.3. Kualitas Pelayanan (*Service Of Excellence*)

Menurut Rezeki, Rani, and Syahputra (2023), kualitas pelayanan didefinisikan sebagai evaluasi pelanggan atas keseluruhan manfaat suatu barang atau jasa dan besarnya kesenjangan antara harapan atau keinginan konsumen dan derajat persepsi (Rusli, 2022). Perbaikan kualitas kerja adalah kunci utama dalam melaksanakan peran pemerintahan. Suatu pemerintahan dikatakan berhasil dan berkualitas dilihat dari bentuk pelayanan publiknya yang mampu memenuhi kebutuhan Masyarakat (Rauf & Andriyani, 2023). Apabila kinerja lebih rendah di bandingkan ekspektasi, maka pelanggan bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka pelanggan itu akan merasa sangat puas atau bahkan Bahagia (Asikin & NurShyfa, 2023). Salah satu elemen yang saat ini mempengaruhi kebahagiaan masyarakat adalah kualitas pelayanan. Otoritas pemerintah sangat menghargai kesenangan publik karena, jika tidak, warga kemungkinan besar akan pindah (Samsul, Fikriyah, & Umar, 2022). Agar layanan atau layanan dianggap luar biasa, keempat komponen utamanya harus ada. Keempat komponen tersebut adalah kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan kenyamanan. Jika salah satu dari keempat komponen ini tidak ada, layanan atau layanan tidak akan bagus.

2.4. Kepuasan Publik

Richard Oliver (1997) mengklaim bahwa reaksi pelanggan ketika keinginan mereka terpenuhi itulah yang merupakan kepuasan. Ini memerlukan penentuan apakah manfaat tertentu dari produk atau jasa atau pajak atas barang atau jasa itu sendiri menawarkan tingkat kenyamanan yang berhubungan dengan pemenuhan permintaan (Yulianingsih, Hartati, & Onida, 2018). Kepuasan pelanggan mendapat perhatian yang meningkat karena fakta bahwa saat ini jauh lebih mahal untuk mendapatkan klien baru daripada mempertahankan klien yang sudah ada (Freddy Rangkuti, 2016). Kepuasan publik adalah derajat emosi seseorang setelah membandingkan kinerjanya atau hasil dengan harapannya (Philip dan Armstrong Gary Kotler, 2014) jasa atau barang yang telah memenuhi harapan. Oleh karena itu, jika klien merasa harapannya belum terpenuhi, mereka tidak akan puas. Jika persepsinya sama atau lebih baik dari yang diharapkan, maka masyarakat akan puas (Deny dan Edwin Japarianto Irawan, 2013). Dengan kata lain, publik adalah bagaimana masyarakat bereaksi terhadap kepuasan ketidaksesuaian dan kesesuaian antara keinginan sebelum memanfaatkan layanan dan kinerja nyata yang mereka rasakan setelah menggunakan layanan. Tingkat kepuasan pelanggan dalam pelayanan merupakan penentu penting dalam pengembangan sistem penyediaan layanan yang sangat responsif terhadap keinginan pelanggan, sekaligus meminimalkan biaya dan waktu, dan memaksimalkan efektivitas layanan dalam demografi yang dituju (M. Aswadi & Tata Sutabri, 2016). Apabila kinerja lebih rendah di bandingkan ekspektasi, maka pelanggan bersangkutan akan merasa tidak puas. Apabila kinerja sama dengan ekspektasi, maka ia akan puas. Sedangkan jika kinerja melampaui ekspektasi, maka pelanggan itu akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia (Delighted).

2.5. Pelayanan Online

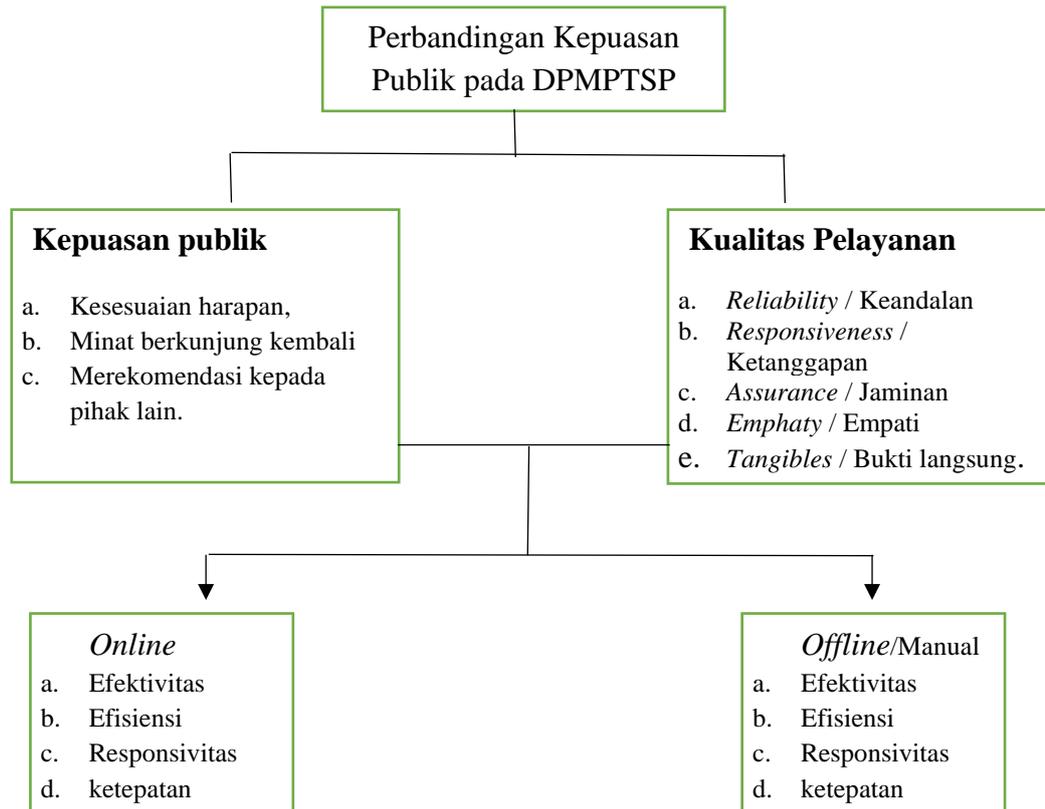
Layanan online, menurut Arief (2011:8), adalah kumpulan halaman web yang telah dipublikasikan di jaringan internet dan memiliki domain/URL (Uniform Resource Locator) yang dapat diakses oleh siapa pun yang memiliki akses ke internet dengan mengetikkan alamatnya. Adanya teknologi World Wide Web (WWW) memungkinkan hal tersebut. Format paling umum untuk halaman internet adalah dokumen Hyper Text Markup Language (HTML), yang dapat diakses melalui HTTP. Adapun Indikator dari Pelayanan Online: Efektivitas, Efisiensi, Responsivitas dan Ketepatan (Dewi Astuti, 2021).

2.6. Pelayanan Offline

Pelayanan langsung (Offline), menurut Moenir (2005:16), adalah pelayanan dimana klien datang langsung ke kantor atau instansi untuk menanganinya. Dalam arti polisi melayani masyarakat secara langsung dan diharuskan: Efektivitas, Efisiensi, Responsivitas dan Ketepatan (Rinal Lintang, 2018).

2.7. Kerangka Konseptual

Kerangka konseptual dalam penelitian ini menunjukkan bagaimana alur yang dimaksud yang sesuai dengan judul yang diangkat. Pada penelitian ini kepuasan publik (X1) dan kualitas pelayanan (X2) dengan menggunakan metode komparatif atau perbandingan pada objek penelitian Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.



Gambar 1. Kerangka Konseptual

Hipotesis atau dugaan sementara dalam penelitian ini sebagai berikut:

- (H1) Diduga terdapat kepuasan publik atas pelayanan *online* pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi selatan.
- (H2) Diduga terdapat kepuasan publik atas pelayanan *offline* pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi Selatan.
- (H3) Diduga terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan publik atas pelayanan *online* dan *offline* pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi Selatan.

3. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan metode komparatif, yang menggambarkan suatu variabel atau keadaan yang diteliti berdasarkan fakta atau apa adanya dengan menggunakan data-data yang bersifat angka yang dapat diperoleh dari tabulasi angket atau kuisioner. Lokasi penelitian ini Penelitian ini dilakukan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi sulawesi selatan. Waktu penelitian pada bulan April – Mei 2023. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat/publik yang mengajukan permohonan perizinan dan non perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi sulawesi selatan sebanyak 2.464 publik. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode

sampling insidental. Dalam penelitian ini populasi (N) sebanyak 2.464 publik, Sedangkan kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan penarikan sampel (e) adalah 10%, maka besar jumlah siniampel yang di gunakan adalah 100 sampel.

Metode penyelesaian kuesioner pribadi digunakan untuk mendapatkan data, dengan peneliti mengirimkan dan mengumpulkan survei sendiri: Observasi adalah cara mengumpulkan data yang melibatkan pengamatan langsung adalah observasi. Untuk memastikan tinjauan data secara menyeluruh, pengamatan ini dilakukan untuk mendukung data. Dan kuesioner setiap responden yang menjadi sampel penelitian diberikan nomor pertanyaan atau terminal sebagai bagian dari sampel penelitian. Teknik pengelolaan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Analisis jalur. uji yang dilakukan adalah uji validitas, uji reabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik yaitu uji normalitas dan uji komparasi yaitu uji Uji T-test independent sampel.

4. Hasil dan Pembahasan

4.1. Uji Kualitas Data

4.1.1. Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Atas Pelayanan *Offline*

Variabel	Nomor Item Pernyataan	Corrected item (r-hitung)	r-tabel 5%	Kriteria
Kepuasan pelayanan (X1)	X1.1	0,1654	0,827	Valid
	X1.3	0,1654	0,856	Valid
	X1.5	0,1654	0,872	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,1654	0,861	Valid
	X2.2	0,1654	0,895	Valid
	X2.3	0,1654	0,880	Valid
	X2.4	0,1654	0,885	Valid
	X2.5	0,1654	0,910	Valid
	X2.6	0,1654	0,861	Valid
	X2.7	0,1654	0,866	Valid
	X2.8	0,1654	0,892	Valid

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan table 1 di atas, merupakan hasil uji validitas kepuasan dan kualitas atas pelayanan *offline* pada responden dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Sulawesi Selatan dengan menggunakan SPSS yang menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam tabel bagian *Corrected item* total correlation dengan nilai r hitung > r tabel serta bernilai positif. Jadi kesimpulannya item pernyataan-pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan sudah valid.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Atas Pelayanan *Online*

Variabel	Nomor Item Pernyataan	Corrected item (r-hitung)	r-tabel 5%	Kriteria
Kepuasan pelayanan (X1)	X1.2	0,1654	0,828	Valid
	X1.4	0,1654	0,821	Valid
	X1.6	0,1654	0,839	Valid
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.9	0,1654	0,912	Valid
	X2.10	0,1654	0,872	Valid
	X2.11	0,1654	0,897	Valid
	X2.12	0,1654	0,892	Valid
	X2.13	0,1654	0,853	Valid
	X2.14	0,1654	0,888	Valid
	X2.15	0,1654	0,838	Valid
	X2.16	0,1654	0,899	Valid

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan table 2 di atas, merupakan hasil uji validitas kepuasan dan kualitas atas pelayanan *online* pada responden dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Sulawesi Selatan dengan menggunakan SPSS, telah menunjukkan hasil bahwa semua pernyataan-pernyataan dalam tabel bagian *Corrected item total correlation* dengan nilai r hitung $>$ r tabel serta bernilai positif. Jadi kesimpulannya item pernyataan dalam penelitian ini dapat dikatakan sudah valid.

4.1.2. Uji Realibilitas

Tabel 3. Hasil Uji Realibilitas

No.	Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
1.	Kepuasan Atas Pelayanan <i>Offline</i>	0.969	Realibel
2.	Kepuasan Atas Pelayanan <i>Online</i>	0.967	Realibel

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 3 di atas dalam uji reliabilitas kepuasan atas pelayanan *offline* dan kepuasan atas pelayanan *online* pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Sulawesi Selatan diatas dapat dilihat bahwasanya uji reliabilitas pada kepuasan pelayanan *offline* dan nilai pada *Cronbach alpha* sebesar 0,969 yang artinya reliabel karena *Cronbach alpha* bernilai = $0,969 > 0,60$. Begitu juga halnya dengan kepuasan pelayanan *online* dengan nilai *Cronbach alpha* 0,967 dan nilainya $> 0,60$ sehingga dapat dikatakan bahwa nilainya *reliable*.

4.2. Uji Asumsi Klasik

4.2.1 Uji Normalitas

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas *Kolmonogrov-Smirnov Test* atas pelayanan *Offline*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Pelayanan Offline
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	42.87
	Std. Deviation	10.568
Most Extreme Differences	Absolute	.133
	Positive	.126
	Negative	-.133
Kolmogorov-Smirnov Z		1.326
Asymp. Sig. (2-tailed)		.059

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 4 diatas, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi normalitas dengan menggunakan pendekatan monte carlo yakni sebesar 0.059 yang lebih besar dari nilai signifikansi 0.05 hal tersebut menunjukkan data tersebut telah berdistribusi normal.

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas *Kolmogorov-Smirnov Test* atas pelayanan *Online*

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Pelayanan Online
N	100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	Normal Parameters ^{a,b}
	Std. Deviation	10.568
Most Extreme Differences	Absolute	Most Extreme Differences
	Positive	.126
	Negative	-.133
Kolmogorov-Smirnov Z		2.089
Asymp. Sig. (2-tailed)		.071

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 5 diatas, hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai signifikansi normalitas dengan menggunakan pendekatan *monte carlo* yakni sebesar 0.071 yang lebih besar dari nilai signifikansi 0.05 hal tersebut menunjukkan data tersebut telah berdistribusi normal.

4.3. Analisis Deskriptif

4.3.1 Deskripsi Data Penelitian

Tabel 6. Tanggapan terhadap kepuasan atas pelayanan *offline*

NO	Item Indikator Kepuasan Offline	SP	P	KP	TP	STP	Cumulative Percent
1.	Kesesuaian Harapan X1.1	21	45	22	9	3	100.0
2.	Minat Berkunjung Kembali X1.3	33	34	20	9	4	100.0
3.	Merekomendasikan kepada pihak lain X1.5	30	38	19	7	6	100.0
Total		100					

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

- 1) Dari tabel 6 di atas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 45 orang yang mengaku puas dengan persentase 45%, sebanyak 21 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 21%, kemudian 22 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 22%, sebanyak 9 orang yang mengaku tidak puas dan 3 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku puas terhadap pernyataan tersebut yakni kesesuaian harapan.
- 2) Tanggapan publik terhadap kepuasan *Offline* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 34 orang yang mengaku puas dengan persentase 34%, sebanyak 23 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 23%, kemudian 20 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 20%, sebanyak 9 orang yang mengaku tidak puas dan 4 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku puas terhadap pernyataan tersebut yakni minat berkunjung kembali.
- 3) Tanggapan publik terhadap kepuasan *Offline* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 38 orang yang mengaku puas dengan persentase 38%, sebanyak 30 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 30%, kemudian 19 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 19%,

sebanyak 7 orang yang mengaku tidak puas dan 6 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku puas terhadap pernyataan tersebut yakni merekomendasikan kepada orang lain.

Tabel 7. Tanggapan terhadap pelayanan *offline*

NO	Item Indikator Pelayanan Offline	SP	P	KP	TP	STP	Cumulative Percent
1.	Efektivitas X2.1	33	39	18	6	4	100.0
2.	Efektivitas X2.2	41	28	17	9	5	100.0
3.	Efisiensi X2.3	39	31	16	9	5	100.0
4.	Efisiensi X2.4	41	32	16	9	2	100.0
5.	Responsivitas X2.5	38	39	14	5	4	100.0
6.	Responsivitas X2.6	32	40	17	6	5	100.0
7.	Ketepatan X2.7	43	32	11	9	5	100.0
8.	Ketepatan X2.8	35	37	17	6	5	100.0
Total		100					

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

- 1) Dari table 7 di atas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 39 orang yang mengaku puas dengan persentase 39%, sebanyak 33 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 33%, kemudian 18 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 18%, sebanyak 6 orang yang mengaku tidak puas dan 4 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku puas terhadap kemudahan dalam mengajukan perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi selatan.
- 2) Tanggapan publik terkait pelayanan *Offline* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 28 orang yang mengaku puas dengan persentase 28%, sebanyak 41 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 41%, kemudian 17 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 17%, sebanyak 9 orang yang mengaku tidak puas dan 5 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku sangat puas terhadap pengurusan perizinan jauh lebih mudah dilakukan secara langsung pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi selatan.
- 3) Tanggapan publik terkait pelayanan *Offline* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 31 orang yang mengaku puas dengan persentase 31%, sebanyak 39 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 39%, kemudian 16 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 16%, sebanyak 9 orang yang mengaku tidak puas dan 5 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku sangat puas terhadap dalam melakukan penajuan perizinan secara langsung pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi selatan lebih efisien.
- 4) Tanggapan publik terkait pelayanan *Offline* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 32 orang yang mengaku puas dengan persentase 32%, sebanyak 41 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 41%, kemudian 16 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 16%, sebanyak 9 orang yang mengaku tidak puas dan 2 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku sangat puas terhadap tahap - tahap dalam mengajukan perizinan dan non perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi selatan.
- 5) Tanggapan publik terkait pelayanan *Offline* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 39 orang yang mengaku puas dengan persentase 39%, sebanyak 38 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 38%, kemudian 14 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 14%, sebanyak 5 orang yang mengaku tidak puas dan 4 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi selatan terdapat publik/masyarakat cepat dan tanggap.
- 6) Tanggapan publik terkait pelayanan *Offline* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 40 orang yang mengaku puas dengan persentase 40%, sebanyak 32 orang yang mengaku sangat puas dengan

nilai persentase 32%, kemudian 17 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 17%, sebanyak 6 orang yang mengaku tidak puas dan 5 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku puas terhadap dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi selatan memberikan pelayanan yang baik kepada publik/masyarakat yang mengajukan perizinan dan non perizinan.

- 7) Tanggapan publik terkait pelayanan *Offline* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 32 orang yang mengaku puas dengan persentase 32%, sebanyak 43 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 43%, kemudian 11 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 11%, sebanyak 9 orang yang mengaku tidak puas dan 5 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku sangat puas dengan mengajukan pengajuan secara langsung maka ketepatan dalam penyelesaian perizinan dan non perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi selatan lebih mudah.
- 8) Tanggapan publik terkait pelayanan *Offline* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 37 orang yang mengaku puas dengan persentase 37%, sebanyak 35 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 35%, kemudian 17 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 17%, sebanyak 6 orang yang mengaku tidak puas dan 5 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku puas dengan Ketepatan dalam penyelesaian dari pengajuan sampai penerbitan perizinan dan non perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu provinsi Sulawesi selatan.

Dengan demikian berdasarkan uraian di atas dapat dipahami bahwa kepuasan publik terhadap pelayanan *offline* pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu, dengan tanggapan publik rata-rata mengaku puas atas pelayanan *offline* dengan berinteraksi langsung oleh petugas dan dapat mengetahui keluhan publik atas permasalahannya dan memberikan kenyamanan dan perhatian yang penuh terhadap publik. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh Ratna Yulianungsi (2018) menunjukkan bahwa pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan pada DPMPTSP Kabupaten Bogor Variabel kualitas pelayanan mampu menciptakan hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Tabel 8. Tanggapan terhadap kepuasan atas pelayanan *online*

NO	Item Indikator Kepuasan Online	SP	P	KP	TP	STP	Cumulative Percent
1.	Kesesuaian Harapan X1.2	32	41	16	8	3	100.0
2.	Minat Berkunjung Kembali X1.4	28	49	12	6	5	100.0
3.	Merekomendasikan kepada pihak lain X1.6	37	38	17	3	5	100.0
Total		100					

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

- 1) Dari table 8 di atas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 41 orang yang mengaku puas dengan persentase 41%, sebanyak 32 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 32%, kemudian 16 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 16%, sebanyak 8 orang yang mengaku tidak puas dan 3 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku puas terhadap pernyataan tersebut yakni kesesuaian harapan.
- 2) Tanggapan publik terhadap kepuasan *Online* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 49 orang yang mengaku puas dengan persentase 49%, sebanyak 28 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 28%, kemudian 12 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 12%, sebanyak 6 orang yang mengaku tidak puas dan 5 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku puas terhadap pernyataan tersebut yakni minat berkunjung kembali.
- 3) Tanggapan publik terhadap kepuasan *Online* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 38 orang yang mengaku puas dengan persentase 38%, sebanyak 30 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 30%, kemudian 19 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 19%, sebanyak 7 orang yang mengaku tidak puas dan 6 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam

hal ini kebanyakan responden yang mengaku puas terhadap pernyataan tersebut yakni merekomendasikan kepada orang lain.

Tabel 9. Tanggapan terhadap pelayanan *online*

NO	Item Indikator Pelayanan Online	SP	P	KP	TP	STP	Cumulative Percent
1.	Efektivitas X2.9	45	40	5	5	5	100.0
2.	Efektivitas X2.10	39	41	11	2	7	100.0
3.	Efisiensi X2.11	44	37	10	7	2	100.0
4.	Efisiensi X2.12	44	38	8	5	5	100.0
5.	Responsivitas X2.13	42	38	10	5	5	100.0
6.	Responsivitas X2.14	43	38	10	4	5	100.0
7.	Ketepatan X2.15	44	33	12	7	4	100.0
8.	Ketepatan X2.16	43	40	9	4	4	100.0
Total		100					

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

- 1) Dari table 9 di atas, dapat diketahui bahwa dari 100 responden terdapat 40 orang yang mengaku puas dengan persentase 40%, sebanyak 45 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 45%, kemudian 5 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 5%, sebanyak 5 orang yang mengaku tidak puas dan 5 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku sangat puas terhadap kemudahan dalam mengakses aplikasi Pro-PTSP.
- 2) Tanggapan publik terkait pelayanan *Online* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 41 orang yang mengaku puas dengan persentase 41%, sebanyak 39 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 39%, kemudian 11 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 11%, sebanyak 2 orang yang mengaku tidak puas dan 7 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku puas dengan adanya aplikasi Pro-PTSP ini pengurusan perizinan lebih efektif.
- 3) Tanggapan publik terkait pelayanan *Online* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 37 orang yang mengaku puas dengan persentase 37%, sebanyak 44 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 44%, kemudian 10 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 10%, sebanyak 7 orang yang mengaku tidak puas dan 2 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku sangat puas dengan Menggunakan aplikasi Pro-PTSP dapat mempercepat penyelesaian perizinan.
- 4) Tanggapan publik terkait pelayanan *Online* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 38 orang yang mengaku puas dengan persentase 38%, sebanyak 44 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 44%, kemudian 8 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 8%, sebanyak 5 orang yang mengaku tidak puas dan 5 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku sangat puas dengan hadirnya aplikasi Pro-PTSP maka proses dalam pengurusan perizinan.
- 5) Tanggapan publik terkait pelayanan *Online* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 38 orang yang mengaku puas dengan persentase 38%, sebanyak 42 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 42%, kemudian 10 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 10%, sebanyak 5 orang yang mengaku tidak puas dan 5 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku sangat puas dengan adanya layanan dari aplikasi Pro-PTSP memberikan tanggapan yang cepat dan tepat dalam penyelesaian perizinan.
- 6) Tanggapan publik terkait pelayanan *Online* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 38 orang yang mengaku puas dengan persentase 38%, sebanyak 43 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 43%, kemudian 10 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 10%, sebanyak 4 orang yang mengaku tidak puas dan 5 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku sangat puas dengan adanya aplikasi Pro-PTSP dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam penyelesaian perizinan.

- 7) Tanggapan publik terkait pelayanan *Online* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 383 orang yang mengaku puas dengan persentase 33%, sebanyak 44 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 44%, kemudian 12 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 12%, sebanyak 7 orang yang mengaku tidak puas dan 4 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku sangat puas dengan hadirnya aplikasi Pro-PTSP maka ketepatan dalam penyelesaian perizinan lebih mudah.
- 8) Tanggapan publik terkait pelayanan *Online* dapat diketahui dari 100 responden terdapat 40 orang yang mengaku puas dengan persentase 40%, sebanyak 43 orang yang mengaku sangat puas dengan nilai persentase 43%, kemudian 9 orang yang mengaku kurang puas dengan nilai persentase 9%, sebanyak 4 orang yang mengaku tidak puas dan 4 orang yang mengaku sangat tidak puas. Dalam hal ini kebanyakan responden yang mengaku sangat puas dengan menggunakan aplikasi Pro-PTSP maka penerbitan perizinan lebih tepat waktu.

Dengan demikian uraian diatas dapat dipahami bahwa kepuasan publik terhadap pelayanan online pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dengan tanggapan publik rata - rata puas terhadap pelayanan online, dimana dengan pelayanan online ini pengurusan perizinan jadi lebih cepat dan mudah serta meminimalisir kemungkinan kesalahan data yang memperlambat penyelesaian perizinan. Sebagaimana hasil penelitian yang dilakukan oleh [Zhang et al. \(2019\)](#) menunjukkan bahwa penerapan pelayanan online pada penanaman modal berkontribusi pada peningkatan kepuasan publik. Mereka menemukan bahwa penggunaan teknologi informasi yang canggih, seperti platform online yang interaktif, dapat memfasilitasi komunikasi efektif antara publik dan lembaga penanaman modal.

4.4. Uji Hipotesis

4.4.1. Uji Hipotesis Independent T – Test Sampel

Tabel 10. Uji Hipotesis Independent T – Test Sampel Variabel Kepuasan

		Independent Samples Test								
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kepuasan	Equal variances assumed	2.037	.155	-1.116	198	.032	-.4500	.4034	-1.2455	.3455
	Equal variances not assumed			-1.116	197.330	.032	-.4500	.4034	-1.2455	.3455

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan hasil uji independent t sampel pada variabel kepuasan (X1) menunjukkan nilai Sig (2-tailed) adalah 0,032 pada equal variances assumed. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa nilai sig (2-tailed) lebih rendah dari 5%. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat perbedaan kepuasan atas pelayanan antara *offline* dan *online*.

Tabel 11. Group Statistik Variabel Kepuasan Publik X1

Group Statistics					
	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kepuasan	Offline	100	11.340	2.9344	.2934
	Online	100	11.790	2.7681	.2768

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 11 pada *group statistic* variabel kepuasan publik menunjukkan pada hasil analisis statistik kepuasan publik pada pelayanan *offline* menunjukkan mean atau rata-rata dengan jumlah 11.340, sedangkan nilai mean atau rata-rata pada pelayanan *online* berjumlah 11.790. hal ini kemudian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan publik pada pelayanan *online* lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan publik pada pelayanan *offline* pada objek penelitian Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Tabel 12. Uji Hipotesis *Independent T – Test* Sampel Variabel Kualitas Pelayanan

Independent Samples Test										
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means						
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
									Lower	Upper
Kualitas Pelayanan	Equal variances assumed	1.795	.182	-1.164	198	.048	-1.2700	1.0914	-3.4223	.8823
	Equal variances not assumed			-1.164	197.677	.048	-1.2700	1.0914	-3.4223	.8823

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan hasil uji independent t sampel pada variabel kualitas (X2) menunjukkan nilai Sig (2- tailed) adalah 0,048 pada equal variances assumed. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa nilai sig (2- tailed) lebih rendah dari 5%. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat perbedaan kualitas atas pelayanan antara *offline* dan *online*.

Tabel 13 Group Statistik Variabel Kualitas Pelayanan X2

Group Statistics					
	Kelompok	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Kualitas Pelayanan	Offline	100	31.530	7.8720	.7872
	Online	100	32.800	7.5599	.7560

Sumber: Data diproses menggunakan SPSS (2023)

Berdasarkan tabel 13 pada *group statistic* variabel kualitas pelayanan menunjukkan pada hasil analisis statistik kualitas pelayanan pada pelayanan *offline* menunjukkan mean atau rata-rata dengan jumlah

31.530, s01.24edangkan nilai mean atau rata-rata pada pelayanan *online* berjumlah 32.800. hal ini kemudian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada pelayanan *online* lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan pada pelayanan *offline* pada objek penelitian Dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

4.5. Pembahasan Hasil Penelitian

4.5.1. Kepuasan Public Atas Pelayanan Online Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan kepuasan antara pelayanan *online* dan *offline*. Sehingga hipotesis pertama (H1) diterima. Dalam era digital ini, pelayanan *online* telah menjadi bagian penting dari administrasi pemerintahan. Dinas Penanaman Modal merupakan salah satu lembaga yang menawarkan pelayanan *online* untuk mempermudah proses pendaftaran dan pengurusan perizinan bagi para investor.

Kepuasan publik terhadap pelayanan *online* tersebut merupakan indikator penting dalam mengevaluasi efektivitas dan efisiensi lembaga pemerintah. Pelayanan *online* pada Dinas Penanaman Modal memungkinkan publik untuk mengakses informasi dan melakukan proses pendaftaran secara mudah dan cepat. Sistem yang user-friendly dan intuitif dapat meningkatkan kepuasan pengguna. Pengguna dapat mengajukan permohonan, melengkapi dokumen, dan memonitor proses permohonan mereka melalui platform *online*.

Keberadaan panduan pengguna dan bantuan teknis juga memberikan manfaat tambahan bagi publik. Dengan adanya pelayanan *online*, proses pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dapat dilakukan dengan lebih efisien. Publik dapat menghindari antrian panjang dan waktu tunggu yang lama di kantor pemerintah. Permohonan yang diajukan secara *online* dapat langsung masuk ke dalam sistem, meminimalkan kemungkinan kesalahan data, dan mempercepat proses verifikasi dan persetujuan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Zhang et al. (2019) menunjukkan bahwa penerapan pelayanan *online* pada penanaman modal berkontribusi pada peningkatan kepuasan publik. Mereka menemukan bahwa penggunaan teknologi informasi yang canggih, seperti platform *online* yang interaktif, dapat memfasilitasi komunikasi efektif antara publik dan lembaga penanaman modal. Dan Hasil dari penelitian oleh Syafriah (2021) menunjukkan bahwa pelayanan publik untuk perizinan usaha berjalan efektif melalui program Online Single Submission (OSS) karena lebih memudahkan pemerintah untuk mendata pelaku usaha yang ada di Kota Jambi secara cepat, efisien, dan transparan. Selain itu online Single Submission juga membantu pemilik usaha dalam hal mekanisme pemenuhan komitmen terhadap syarat izin atas sebuah usaha dan juga segala fasilitas mengenai perizinan bisa didapatkan dengan lebih mudah.

Adapun hasil penelitian yang tidak sejalan oleh Indah puspitasari (2023) dimana Online single submission merupakan suatu program berbentuk online yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan agar mempermudah masyarakat serta mempercepat proses pembuatan surat izin usaha. Dari hasil peneliti, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Aceh Barat sudah berjalan dengan baik, hanya saja dalam prosesnya terkadang ada sedikit kendala yang tidak terduga terjadi sehingga membuat program online single submission tidak berjalan tidak optimal. Seperti kendala jaringan internet dan gangguan jaringan yang membuat terhambatnya proses pembuatan surat izin usaha dan program yang secara tiba - tiba error saat menginput data.

4.5.2. Kepuasan Publik Atas Pelayanan Offline Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Penelitian ini menunjukkan adanya perbedaan kepuasan antara pelayanan *online* dan *offline*. Sehingga hipotesis kedua (H2) diterima. Pelayanan *offline* masih menjadi komponen penting dalam administrasi pemerintahan, termasuk di Dinas Penanaman Modal. Meskipun teknologi terus berkembang dan layanan *online* semakin populer, pelayanan *offline* memiliki beberapa keunggulan yang dapat meningkatkan kepuasan publik.

Salah satu keunggulan utama pelayanan *offline* adalah adanya interaksi langsung antara publik dan petugas di Dinas Penanaman Modal. Hal ini memberikan kesempatan bagi pemohon untuk mendapatkan penjelasan yang lebih rinci tentang prosedur, persyaratan, dan proses perizinan. Melalui pertemuan *offline*, publik dapat mengajukan pertanyaan secara langsung dan mendapatkan solusi atau penyelesaian yang lebih efektif.

Dalam pelayanan *offline*, petugas memiliki kesempatan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang kebutuhan dan harapan publik. Melalui dialog dan diskusi, petugas dapat memperoleh wawasan yang lebih rinci tentang tantangan dan hambatan yang dihadapi oleh publik dalam proses penanaman modal. Pemahaman yang lebih mendalam ini memungkinkan pengembangan solusi yang lebih baik dan peningkatan kualitas pelayanan. Pelayanan *offline* juga memberikan keuntungan dalam hal tanggapan instan dan kepuasan emosional.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian oleh Ratna Yulianungsi (2018) menunjukkan bahwa pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan pada DPMPTSP Kabupaten Bogor adalah kualitas pelayanan perizinan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Bogor dilihat dari hasil analisis antara variabel kualitas pelayanan dan variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki korelasi yang searah dengan kepuasan masyarakat. Variabel kualitas pelayanan mampu menciptakan hubungan yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dan hasil penelitian oleh Ramli. S (2021) menunjukkan bahwa pelayanan perizinan terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan pada DPMPTSP Kabupaten Mamuju adalah variabel dimensi kualitas pelayanan, variabel ketanggapan yang paling dominan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju.

Adapun hasil penelitian yang tidak sejalan oleh sunarto (2019) dimana kualitas pelayanan SIUP PM-PTSP Kabupaten Indramayu masih belum optimal pada beberapa dimensi: *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Dimensi kehandalan yang belum optimal ditemukan dalam prosedur pelayanan pembuatan SIUP, seperti alur pelayanan dan pemberkasan persyaratan yang dirasakan oleh masyarakat berbelit-belit, masih adanya keterlambatan dikeluarkannya SIUP yang akan menghambat para pemohon dalam berurusan dengan pihak otoritas keuangan seperti Bank dan lain-lain dan masih terjadi proses percaloan.

4.5.3. Perbedaan Yang Signifikan Antara Kepuasan Publik Atas Pelayanan Online dan Offline Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Hasil uji independent t-sampel pada tabel 4.12 hasil uji independent t sampel pada variabel kepuasan (X1) menunjukkan nilai Sig (2- tailed) adalah 0,032 pada equal variances assumed. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa nilai sig (2- tailed) lebih rendah dari 5%. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat perbedaan kepuasan atas pelayanan antara *offline* dan *online*. Selanjutnya, *group statistic* variabel Kepuasan X1 memperoleh nilai kepuasan publik pada pelayanan *offline* menunjukkan mean atau rata-rata dengan jumlah 11.340, sedangkan nilai mean atau rata-rata pada pelayanan *online* berjumlah 11.790. hal ini kemudian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan publik pada pelayanan *online* lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan publik pada pelayanan *offline*.

Pada bagian table 4.14 dalam hasil Uji Independent t Sampel pada penelitian ini menunjukkan pada variabel kualitas pelayanan (X2) telah menunjukkan nilai Sig (2- tailed) adalah 0,048 pada equal variances assumed. Sehingga hal ini menunjukkan bahwa nilai sig (2- tailed) lebih rendah dari 5%. Dengan demikian, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat perbedaan kualitas pelayanan antara *offline* dan *online*.

Selanjutnya, *group statistic* variabel Kualitas Pelayanan X2 memperoleh nilai kualitas pelayanan pada pelayanan *offline* menunjukkan mean atau rata-rata dengan jumlah 31.530, sedangkan nilai mean atau rata-rata pada pelayanan *online* berjumlah 32.800. Hal ini kemudian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan pada pelayanan *online* lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan

pada pelayanan *offline*. Sehingga hipotesis ketiga (H3) diterima dan sejalan dengan observasi lapangan dengan hasil penelitian yang ada. Meski pelayanan *online* telah menjadi tren populer dan memberikan kemudahan akses serta efisiensi proses, pelayanan *offline* memiliki nilai yang tidak dapat diabaikan.

Namun, pelayanan *offline* cenderung memberikan tanggapan instan yang cepat, sehingga publik dapat mendapatkan jawaban atau solusi secara langsung. Selain itu, keakuratan informasi juga dapat dijamin karena dapat diperoleh langsung dari petugas yang ahli. Pelayanan *offline* dapat memberikan pengalaman emosional yang lebih kuat bagi publik karena melibatkan interaksi langsung dengan petugas. Petugas yang ramah, empatik, dan memberikan perhatian penuh kepada publik dapat meningkatkan kepuasan subyektif mereka. Melalui interaksi tatap muka, masalah atau kekhawatiran dapat diatasi secara langsung, memberikan rasa dihargai dan kepuasan emosional kepada publik.

Di sisi lain, pelayanan *online* cenderung kurang mampu menyediakan komponen emosional ini. Pelayanan *online* memberikan kemudahan akses dan kenyamanan bagi publik. Mereka dapat mengakses informasi, mengajukan permohonan, dan memantau status permohonan mereka dengan mudah melalui platform *online*. Selain itu, pelayanan *online* juga dapat mengurangi waktu yang dihabiskan dalam antrian dan menunggu di kantor pemerintah.

5. Kesimpulan

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan, peneliti dapat menyimpulkan hal-hal berikut dalam penelitian ini:

- 1) Hasil dari penelitian ini terdapat kepuasan publik atas pelayanan *Online* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Artinya dengan adanya pelayanan *online* ini masyarakat merasa puas karena dalam mengakses persuratan perizinan lebih mudah dan efektif dalam penyelesaian perizinan.
- 2) Terdapat kepuasan publik atas pelayanan *Offline* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan *offline* yang berinteraksi langsung dengan petugas dimana dapat memberikan penjelasan secara rinci mengenai prosedur, persyaratan dan proses perizinan.
- 3) Dalam penelitian ini terdapat perbedaan yang signifikan antara kepuasan atas pelayanan *Online* dan Pelayanan *Offline* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Dan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan publik atas pelayanan *online* lebih tinggi dibandingkan dengan tingkat kepuasan atas pelayanan *offline* dan Tingkat kualitas pelayanan pada pelayanan *online* lebih tinggi dibandingkan tingkat kualitas pelayanan *offline*.

5.2. Saran

Terdapat beberapa saran untuk menjadi rekomendasi bahan penelitian selanjutnya, antara lain:

- 1) Bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan *online*, Dinas Penanaman Modal perlu terus memperhatikan masukan dan umpan balik dari para pengguna. Dengan demikian, pelayanan *online* dapat menjadi sarana yang efektif dalam memenuhi kebutuhan publik dan merangsang pertumbuhan investasi di daerah tersebut.
- 2) Bagi Peneliti Selanjutnya
Peneliti berikutnya diharapkan dapat melakukan penelitian yang lebih mendalam dan komprehensif dengan memperluas teori serta mempertimbangkan variabel-variabel dan faktor-faktor tambahan yang berbeda. Tujuannya adalah untuk mengeksplorasi apakah terdapat faktor lain yang dapat mempengaruhi peningkatan kepuasan publik dalam konteks yang lebih luas.

Limitasi

Informasi yang diberikan responden melalui kuesioner tidak menunjukkan pendapat sebenarnya karena adanya perbedaan pemikiran, asumsi, dan pemahaman masing-masing responden.

Ucapan Terima Kasih

Terima Kasih atas bimbingannya ibu Dra. Hj. Nuraeni Gani, M.M, selaku Pembimbing I dan Bapak Samsul,S.A.B.,MA selaku Pembimbing II yang selalu senantiasa sabar dalam memberikan petunjuk dan nasihat yang baik sehingga selesainya jurnal ini.

References

- Asikin, D. D., & Nurshyfa, E. (2023). Pengaruh Promosi Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan E-Wallet (Dana) Di Kota Cimahi, Jawa Barat. *Studi Ilmu Manajemen Dan Organisasi*, 4(2), 101-113.
- Hartini, M. L. S., & Suwandewi, P. A. M. (2022). Analisis Kebijakan Pajak Penghasilan Untuk Umkm Pasca Terbitnya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 2021 Tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan. *Studi Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 1(1), 13-23. Doi:10.35912/Sekp.V1i1.1135
- Pratiwi, C. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Citra Instansi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kota Pekanbaru*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Rauf, A., & Andriyani, D. (2023). Analisis Implementasi Good Governance Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kota Palembang. *Jurnal Studi Pemerintahan Dan Akuntabilitas*, 2(2), 99-108. Doi:10.35912/Jastaka.V2i2.1850
- Regiyati, S., & Rusli, Z. (2021). Strategi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Meningkatkan Investasi Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 47-56.
- Rezeki, S. P., Rani, M., & Syahputra, I. (2023). Pelaksanaan Tanggung Jawab Nakhoda Kapal Atas Kerusakan Kapal Dalam Pengangkutan Penumpang Antar Wilayah Kabupaten Natuna Di Pelabuhan Rakyat Midai. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik*, 3(2), 81-87.
- Rusli, A. M. (2022). Pengaruh E-Banking Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi Kasus Bank Syariah Indonesia Kcp Unismuh Makassar). *Islamic Banking, Economic And Financial Journal*, 2(2), 83-102.
- Samsul, S., Fikriyah, D., & Umar, H. (2022). Mobile Banking Service Quality On Customer Satisfaction Between Bank Muamalat And Bank Syariah Indonesia. *Adpebi International Journal Of Multidisciplinary Sciences*, 1(1), 244-249.
- Suambri, S. (2018). *Pengembangan Kompetensi Pegawai Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan*. Politeknik Stia Lan Makassar.
- Suharyati, I. G. A. P., Dewi, N. D. U., & Rahayu, L. R. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Tax Survey Dalam Pemutakhiran Data Pbb-P2. *Studi Ekonomi Dan Kebijakan Publik*, 2(1), 37-47.
- Sumarjono, S., Subarkah, S., & Suparno, S. (2018). Pelaksanaan Pelayanan Perizinan Usaha Perdagangan Secara Online Oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dalam Upaya Meningkatkan Investasi Di Kabupaten Kudus. *Jurnal Suara Keadilan*, 19(1).
- Sunarto, S., & Mulyawan, B. (2019). Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp) Kabupaten Indramayu (Studi Tentang Pengurusan Surat Izin Usaha). *Aspirasi*, 9(2), 121-134.
- Yulianingsih, R., Hartati, T., & Onida, M. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpstsp). *Epigram (E-Journal)*, 15(2).