



## WIDYA PUBLIKA

JURNAL ILMIAH MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS NGURAH RAI

### PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI PELAYANAN DAN KOMPETENSI PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN PELAKU USAHA UMKM

I Nyoman Diana<sup>1</sup>, Ida Ayu Putu Sri Widnyani<sup>2</sup>, Gede Wirata<sup>3</sup>

<sup>1</sup> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung;  
email: [Inyomandiana929@gmail.com](mailto:Inyomandiana929@gmail.com)

<sup>2</sup> Program Pascasarjana Universitas Ngurah Rai email: [dayusriwid@gmail.com](mailto:dayusriwid@gmail.com)

<sup>3</sup> Program Pascasarjana Universitas Ngurah Rai email: [gedewirata17@gmail.com](mailto:gedewirata17@gmail.com)

---

#### Abstract

*In carrying out the duties and functions of the One-Stop Investment and Integrated Services Office (DPMPTSP) in providing public services, of course, it has an impact on community satisfaction, especially among MSME business actors. Public services basically involve very broad aspects of life. In the life of a state, the government has the function of providing various public services needed by the community, starting with services in the form of regulation or other services in order to meet community needs. The formulation of the problem in this study is how the effects of service quality, service innovation, and employee competence affect the satisfaction of MSME business owners at the Badung Regency One-Stop Capital Investment and Integrated Service Office. The number of samples used in this study was 100, using the random sampling method. Data collection using a Likert-scale questionnaire Data analysis techniques using SEM-PLS The results showed that service quality has a positive and significant effect on the satisfaction of MSME business actors; service innovation has a positive and significant effect on the satisfaction of MSME business actors; and employee competence has a positive and significant effect on the satisfaction of MSME business actors. Service quality, service innovation, and employee competence simultaneously affect the satisfaction of MSME business actors at the Badung Regency One-Stop Investment and Integrated Services Office*

**Keywords:** *Service Quality, Service Innovation, Employee Competence, MSME Business Actor Satisfaction*

---

#### Abstrak

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan publik tentunya berdampak pada kepuasan masyarakat khususnya para pelaku usaha UMKM. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan

---

berupa peraturan atau pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana pengaruh kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 100, dengan menggunakan metode random sampling. Pengumpulan data menggunakan kuesioner skala Likert Teknik analisis data menggunakan SEM-PLS Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM; inovasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM; dan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM. Kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, dan kompetensi pegawai secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.

**Kata Kunci** : Kualitas Pelayanan, Inovasi Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Kepuasan Pelaku Usaha UMKM

---

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Kegiatan Usaha Mikro dan Kecil tidak dapat dipisahkan dari kehidupan sehari-hari masyarakat Indonesia, selain berkontribusi besar terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) nasional, Usaha Mikro dan Kecil berperan penting dalam menyerap tenaga kerja. Namun demikian, tidak sedikit Usaha Mikro dan Kecil yang memiliki keinginan mengembangkan bisnisnya agar bertumbuh besar akan tetapi terkendala dokumen legalitas yang dibutuhkan untuk memberikan kepastian hukum dan sarana pemberdayaan bagi pelaku usaha. Disamping harus menghadapi proses yang mereka tidak pahami, seringkali mereka kebingungan memilih izin usaha. Perizinan usaha bagi pelaku UMKM sangat penting, terutama untuk memberikan kepastian usaha (Rustanto, 2022;1).

Dalam menjalankan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam memberikan pelayanan publik tentu saja berdampak pada kepuasan masyarakat khususnya pelaku usaha UMKM. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat (Putri, 2018;2).

Menurut Lupiyoadi (2016;39) menyebutkan tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh pelayanan publik yang diberikan. Pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan

pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik yang diberikan menjadi citra buruk pemerintah di tengah masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi didalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik, mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat. Sianipar (2019;42) memberikan penjelasan bahwa kegiatan pelayanan yang diberikan pemerintah daerah akan dinilai dari tingkat kepuasan masyarakat. Penilaian yang diberikan masyarakat menentukan ukuran kinerja pelayanan publik. Kegiatan yang dapat dilakukan untuk mengetahui pelayanan publik adalah dengan mengukur tingkat kepuasan masyarakat. Salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Ketentuan mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/14/M.PAN/2/2017 tentang pedoman survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat IKM dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit bersangkutan.

Menurunnya indeks kepuasan masyarakat diduga ada kaitannya dengan kualitas pelayanan. Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) (2011:36) menjelaskan bahwa pelayanan yang berkualitas adalah apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan harapan atau kebutuhan pelanggan. Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas jika para pemberi layanan mampu memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelaku usaha UMKM. Pelaku usaha UMKM cenderung merasa lebih puas jika mereka mendapatkan kualitas pelayanan yang baik dan ramah dari pegawai Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Kualitas pelayanan berkaitan dengan sejumlah hal, termasuk responsivitas staf, kesediaannya untuk memenuhi permintaan pelaku usaha UMKM, kemampuan untuk menyelesaikan masalah dengan cepat dan akurat, serta kemudahan akses layanan. Tjiptono (2019:121) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, inovasi pelayanan dan kompetensi pegawai terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM

## **II. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan pendekatan explanatory dengan pendekatan cross sectional. Variabel bebas kualitas pelayanan, inovasi pelayanan, kompetensi pegawai sedangkan variabel terikat kepuasan pelaku usaha. Kualitas pelayanan diukur menggunakan indikator kesederhanaan, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomi, keadilan, ketepatan waktu. Inovasi pelayanan diukur menggunakan indikator keunggulan relatif, kompatibilitas, kerumitan, kemampuan diujicobakan, kemampuan diamati. Variabel kompetensi diukur dengan kompetensi umum, kompetensi inti, kompetensi pilihan. Kepuasan diukur menggunakan indikator fasilitas, kenyamanan, informasi transparan, kecepatan, dan kepercayaan. Metode analisis data menggunakan SEM-PLS. Uji hipotesis diuji menggunakan uji t.

## **III. PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil penelitian bahwa rata-rata skor dari 7 pernyataan mengenai kualitas pelayanan sebesar 3,88 yang berada pada kisaran 3,40-4,20 yang berarti kategori baik. Hal ini berarti responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung dalam penelitian ini menilai kualitas pelayanan adalah baik. Namun nilai rata-rata terendah diketahui pada pernyataan pengurusan perijinan sangat efisien waktu. Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa rata-rata skor dari 5 pernyataan mengenai inovasi pelayanan yaitu sebesar 3,97 yang berada pada kisaran 3,4-4,20 yang berarti baik. Hal ini berarti responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung dalam penelitian ini

menilai inovasi pelayanan adalah baik. Namun nilai rata-rata terendah terletak pada pernyataan inovasi pelayanan telah teruji keberhasilannya (3,91).

Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa rata-rata skor dari 3 pernyataan mengenai kompetensi pegawai sebesar 3,78 yang berada pada kisaran 3,4 - 4,20 yang berarti baik. Hal ini berarti responden dalam penelitian ini menilai kompetensi pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung adalah baik. Namun nilai rata-rata pernyataan terendah adalah pegawai merespon kebutuhan pemohon perizinan secara konsisten terhadap suatu informasi (3,77). Berdasarkan hasil penelitian terlihat bahwa rata-rata skor dari 5 pernyataan mengenai kepuasan pelaku usaha UMKM sebesar 3,93 yang berada pada kisaran 3,40- 4,20 yang berarti baik. Hal ini berarti responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung menilai kepuasan pelaku usaha UMKM dengan kategori baik. Namun pernyataan yang memiliki nilai rata-rata paling rendah yaitu Masyarakat

Nilai t-hitung untuk variabel kualitas pelayanan yang diperoleh lebih besar dari nilai t-tabel ( $19,095 > 1,6$ ), sehingga hipotesis yang diajukan terbukti, yang menyatakan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Ini berarti semakin tinggi kualitas pelayanan pegawai maka semakin tinggi kepuasan pelaku usaha UMKM. Kualitas pelayanan pemerintah sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, pelayanan yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan masyarakat termasuk dalam penyelesaian administrasi dan perijinan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Mayasari, A. (2020), Pramularso, E. Y. (2020), Majid Ashari, A. (2019), Hardianti, N. (2021), Dewi (2018) mengungkapkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Nilai t-hitung untuk variabel inovasi pelayanan yang diperoleh lebih besar dari nilai t-tabel ( $10,684 > 1,6$ ), sehingga hipotesis yang diajukan terbukti, yang menyatakan inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Ini berarti semakin tinggi inovasi pelayanan maka semakin tinggi kepuasan pelaku usaha

UMKM. Sejalan dengan pendapat Gitosudarmo (2019:62) mendefinisikan inovasi berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Menurut Hani (2020:43) gagasan baru yang ditindak lanjuti dengan berbagai aktifitas, kajian, penelitian dan percobaan sehingga melahirkan konsep yang lebih konkret dalam bentuk produk dan jasa yang siap dikembangkan dan diimplementasikan. Inovasi merupakan sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya (Rogers, 2016). Sedangkan menurut Suwarno (2018) menjelaskan bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Hasil penelitian ini sejalan dengan Dompak, T. (2018), Sadewo, R. G. (2021), Windy, I. (2020), Majid Ashari, A. (2019), Putri, Y. N. (2018), Sianaga, T., & Napitupulu, F. (2018) yang mengungkapkan bahwa inovasi pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan. Nilai t-hitung untuk variabel kompetensi pegawai yang diperoleh lebih besar dari nilai t-tabel ( $10,518 > 1,6$ ), sehingga hipotesis yang diajukan terbukti, yang menyatakan kompetensi pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Ini berarti semakin tinggi kompetensi pegawai maka semakin tinggi kepuasan pelaku usaha UMKM. Menurut Wibowo (2018:324) yang berpendapat bahwa “Kompetensi adalah kemampuan untuk melaksanakan atau melakukan suatu pekerjaan atau tugas yang dilandasi atas keterampilan dan pengetahuan serta didukung oleh sikap kerja yang dituntut oleh pekerjaan tersebut”. Hasil penelitian ini sejalan dengan Hardianti, N. (2021)., Sadewo, R. G. (2021). Kadir, A. (2021). Hardianti, N. (2021) mengungkapkan bahwa kompetensi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan.

## **IV. PENUTUP**

### **4.1 Simpulan**

Kualitas pelayanan, inovasi pelayanan dan kompetensi pegawai berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha UMKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung. Instansi pemerintah harus

memastikan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelaku usaha adalah yang terbaik. Hal ini dapat dilakukan dengan memperbaiki prosedur layanan, meningkatkan efisiensi, dan meminimalkan birokrasi yang tidak perlu. Instansi pemerintah perlu mengembangkan layanan baru atau meningkatkan layanan yang sudah ada agar sesuai dengan kebutuhan pelaku usaha. Hal ini dapat dilakukan dengan mengadopsi teknologi baru, menyediakan layanan online, atau melakukan inovasi dalam bentuk lainnya. Instansi pemerintah perlu memastikan bahwa pegawai yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan memiliki kompetensi yang memadai. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan dan pengembangan keterampilan, serta memberikan motivasi agar pegawai terus meningkatkan kualitas pelayanannya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57-67. DOI: <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Dewi, I Gusti Ayu Puspita, (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Gianyar (KPP Gianyar) *Jurnal Manajemen dan Bisnis Equilibrium Universitas Ngurah Rai Vol 4 No.2*. DOI: <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Dompak, T. (2018). Pengaruh Inovasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Samsat Drive Thru: Indonesia. *Dialektika Publik: Jurnal Administrasi Negara Universitas Putera Batam*, 3(1), 9-15. <https://forum.upbatam.ac.id/index.php/dialektikapublik/article/view/657>
- Fadillah, Rozi dkk.(2018). “Pengaruh Kompetensi, Disiplin Kerja dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Kantor Bank Kalsel Cabang Pembantu di Banjarmasin”. Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, Edisi Januari-Juni 2017 Vol 6, No. 1, ISSN 2541-178X
- Handayani, L., & Suryani, N. (2019). Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan. *Economic Education Analysis Journal*, 8(2), 743-757. <https://doi.org/10.15294/eeaj.v8i2.31504>
- Hardianti, N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kompetensi Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi

(Doctoral Dissertation, Prodi Manajemen).  
<http://repository.upbatam.ac.id/639/>

- Kadir, A. (2021). Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau. *Jurnal Sains Sosio Humaniora*, 5(2), 750-758. <https://doi.org/10.22437/jssh.v5i2.15781>
- Larono, S. R. (2020). Analisis Survei kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Perijinan Di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(1), 18-32. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v1i1.217>
- Majid Ashari, A. (2019). Analisis Inovasi, Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan Melalui Kepuasan Dan Pengaruhnya Terhadap Kepercayaan Masyarakat (Studi Kasus Pada Kantor Kelurahan Sumbersari Kecamatan Sumbersari Kabupaten Jember).  
<http://jurnal.unpad.ac.id/jmpp/article/view/16753>
- Mayasari, A. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Desa Paulan, Colomadu, Karanganyar. *Jesya (Jurnal Ekonomi Dan Ekonomi Syariah)*, 3(2), 36-44. <https://doi.org/10.36778/jesya.v3i2.181>
- Mindarti, L. I. (2018). Model Inovasi Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gerakan Serentak Keluarga Siaga (GERTAK KASI)(Studi Pada Puskesmas Bades Kecamatan Pasirian Kabupaten Lumajang). *Dinamika Governance: Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 8(2). <https://doi.org/10.33005/jdg.v8i2.1173>
- Pramularso, E. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan. *Jurnal Perspektif*, 18(1), 68-74. <https://ejournal.bsi.ac.id/ejurnal/index.php/perspektif/article/view/7549>
- Praselia, Ongki. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Airlines Pengguna Jasa Mro pada PT. Garuda Maintenance Facility Aeroasia TBK. (GMFAA) Station Denpasar. *Jurnal Akses Universitas Ngurah Rai*. VOL 12 NO.1 <https://www.ojs.unr.ac.id/index.php/akses/article/view/690>
- Putri, Y. N. (2018). Pengaruh Inovasi Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Padang. (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).  
<http://repository.unp.ac.id/21268/>
- Rustanto, A. E., & Syah, D. O. (2022). Kualitas Pelayanan Perizinan dalam Meningkatkan Kepuasan Pelaku Usaha UMKM Di Pulo Gadung Jakarta Timur. *Jurnal Sosial Ekonomi Dan Humaniora*, 8(2), 318-326. <http://www.jseh.unram.ac.id/index.php/jseh/article/view/70>



- Sadewo, R. G. (2021). Pengaruh Inovasi Pelayanan, Kompetensi Kerja Dan Komunikasi Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan Di Dinas Kependudukan (Doctoral dissertation, Universitas Pancasakti Tegal). <http://repository.upstegal.ac.id/4360/>
- Sianaga, T., & Napitupulu, F. (2018). Pengaruh Inovasi, Kompetensi Dan Keahlian Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Penerima Layanan Publik Di Dinas Pertanian Dan Perikanan Kabupaten Toba Samosir. repository.uhn.ac.id
- Windy, I. (2020). Inovasi Pelayanan Skck Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Polres Gresik. Doctoral dissertation, Universitas Wijaya Putra. <http://repository.uhn.ac.id/handle/123456789/4759>

