Journal of Innovative and Creativity
Journal Homepage: https://joecy.org/index.php/joecy
e-mail: galungwaknook@gmail.co

Faculty of Education
University of Pahlawan Tuanku Tambusai
ISSN 2775-771X (Online)
ISSN 2962-570X (Printed)
5 (3) 2025, Page: 31289-31299

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan Dan Budaya Organisasi Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha Dalam Penerbitan Izin Usaha Tahun 2023 Di Kabupaten Dharmasraya

Alex Ferdinal[1], Yesi Gusteti[2], Sisra Elpina[3]
[123]Universitas Dharmas Indonesia,
Corresponding Author: Alexferdinal049@gmail.com

Published: November , 2025

ABSTRAK

Studi ini dilakukan untuk mengevaluasi dampak dari kualitas layanan, performa pegawai, serta budaya kerja organisasi terhadap tingkat kepuasan para pengusaha dalam proses perizinan usaha di DPMPTSP Kabupaten Dharmasraya. Pendekatan kuantitatif digunakan sebagai metode analisis dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner. Sebanyak 153 pengusaha yang mengurus perizinan di Dinas PTSP dipilih sebagai sampel penelitian. Data primer menjadi jenis data yang dimanfaatkan dalam riset ini. Data dikumpulkan dengan kuesioner selanjutkan dilakukan analisis melalui program SPSS. Berikut digunakan intrumen analisis data yang meliputi uji validiti, uji reliabiliti, analisis deskriptif, analisis korelasi, analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi (R^2). Temuan penelitian mengindikasikan bahwa kualitas layanan memberikan dampak positif dan signifikan pada kepuasan pengusaha. Demikian pula, performa pegawai dan budaya kerja organisasi juga menunjukkan pengaruh positif terhadap kepuasan pengusaha. Secara simultan, ketiga variabel tersebut - kualitas layanan, performa pegawai, dan budaya organisasi - memberikan pengaruh kepuasan pelaku usaha. Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan angka 0,624, yang mengindikasikan bahwa 62,4% variasi kepuasan pelaku usaha dapat dijelaskan oleh ketiga variabel independen tersebut, sementara 37,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar cakupan penelitian ini. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan agar DPMPTSP Kabupaten Dharmasraya terus mengoptimalkan kualitas layanan, performa pegawai, dan budaya organisasi guna meningkatkan kepuasan para pelaku usaha.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, Budaya Organisasi dan Kepuasan Pelaku

ABSTRACT

This study was conducted to evaluate the impact of service quality, employee performance, and organizational work culture on the level of satisfaction of entrepreneurs in the business licensing process at the DPMPTSP of Dharmasraya Regency. A quantitative approach was used as the analysis method with data collection through the distribution of questionnaires. A total of 153 entrepreneurs who applied for permits at the PTSP Office were selected as research samples. Primary data was used in this research. Data collection was carried out using questionnaires, which were then analyzed using the SPSS program. Various analysis techniques were applied, including validity tests, reliability tests, descriptive analysis, correlation analysis, multiple linear regression analysis, classical assumption tests, t-tests, F-tests, and coefficient of determination (R^2) tests. The research findings indicate that service quality has a positive and significant impact on entrepreneur satisfaction. Similarly, employee performance and organizational work culture also show a positive and significant influence on entrepreneur satisfaction. Simultaneously, these three variables—service quality, employee performance, and organizational culture—have a significant influence on entrepreneur satisfaction. The coefficient of determination (R^2) shows a value of 0.624, indicating that 62.4% of the variation in entrepreneur satisfaction can be explained by these three independent variables, while the remaining 37.6% is influenced by other factors outside the scope of this study.

Keywords: Service Quality, Employee Performance, Organizational Culture, Business Actor Satisfaction.

© The Author(s). 2021 Open Access This article is licensed under a Creative Commons Atibution 4.0 International License, which permits use, sharing, adaptation, distribution and reproduction in any medium or format, as long as you give appropriate credit to the original author(s) and the source, provide a link to the Creative Commons licence, and indicate if changes were made. The images or other third party material in this article are included in the article's Creative Commons licence, unless indicated otherwise in a credit line to the material. To view a copy of this licence, visit http://creativecommons.org/licenses/by/4.0

PENDAHULUAN

Dinamika perkembangan teknologi yang pesat menuntut organisasi untuk beradaptasi dan melakukan transformasi guna mencapai target-target yang telah ditetapkan. Aspek krusial yang perlu dipahami adalah bahwa kesuksesan berbagai kegiatan perusahaan dalam meraih tujuannya tidak semata-mata bergantung pada kecanggihan teknologi, ketersediaan anggaran operasional, maupun kelengkapan fasilitas dan infrastruktur yang dimiliki, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh faktor sumber daya manusia.

Setiap perusahaan mengharapkan agar sumber daya manusianya mampu bekerja sesuai standar operasional prosedur dan memberikan layanan berkualitas tinggi, sehingga target organisasi dapat tercapai dan nilai perusahaan meningkat secara maksimal. Oleh karena itu, perusahaan perlu memastikan karyawannya memiliki pengetahuan dan kompetensi yang memadai untuk menghasilkan kinerja yang optimal. Dalam upaya meningkatkan kualitas layanan, perusahaan menyediakan program pelatihan dan pengembangan, seperti peningkatan kemampuan komunikasi dan profesionalisme. Melalui program-program tersebut, diharapkan karyawan akan terdorong untuk meningkatkan kualitas layanan mereka. Sumber daya manusia merupakan elemen vital dalam setiap organisasi atau perusahaan untuk mencapai target dan sasaran melalui kerja sama kolektif anggota-anggotanya. Salah satu aspek krusial dalam pengelolaan sumber daya manusia adalah penerapan standar kualitas layanan yang sesuai dengan kompetensi yang dimiliki, sehingga tercipta pelayanan yang berkualitas dan tersistematis dengan baik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dharmasraya adalah institusi pemerintah yang memiliki fungsi merumuskan strategi penanaman modal, menganalisis pengembangan iklim investasi, melaksanakan kegiatan promosi investasi, serta menyelenggarakan layanan perizinan investasi. DPMPTSP melakukan monitoring terhadap aktivitas penanaman modal, mengelola database, dan menyebarluaskan informasi investasi untuk menarik minat investor, yang pada akhirnya dapat mendongkrak investasi di Sumatera Barat sesuai dengan visi dan misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Dharmasraya.

Tjiptono dalam Asti (2020) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai standar keunggulan yang diharapkan serta kontrol terhadap standar tersebut dalam rangka memenuhi ekspektasi konsumen. Kualitas pelayanan yang baik mampu membangun loyalitas konsumen terhadap produk dan jasa yang ditawarkan perusahaan, yang kemudian berdampak pada peningkatan pangsa pasar produk tersebut. Kualitas pelayanan memiliki peran vital dalam mempertahankan loyalitas konsumen dalam jangka panjang. Memberikan pelayanan berkualitas merupakan keharusan bagi setiap perusahaan atau institusi agar dapat tetap eksis dan mempertahankan kepercayaan pelanggan. Kualitas pelayanan dapat terwujud melalui pemenuhan kebutuhan dan ekspektasi pelanggan dengan ketepatan penyampaian yang sesuai harapan mereka. Dengan mengandalkan kualitas layanan yang prima, perusahaan dapat secara bertahap menumbuhkan kepuasan dan memenuhi kebutuhan yang diinginkan oleh konsumen.

Layanan pengurusan izin usaha merupakan kebutuhan esensial bagi masyarakat saat ini dalam rangka mendorong pertumbuhan investasi. Oleh karena itu, DPMPTSP Kab Dharmasraya terus mengupayakan peningkatkan mutu layanan untuk memberikan rasa puas bagi masyarakat dalam hal pengurusan perizinan. Izin usaha merupakan salah satu persyaratan administratif dalam pendirian usaha dan menjadi dasar legalitas usaha secara hukum. Kepemilikan izin usaha akan mempermudah proses pengurusan dokumen-dokumen lainnya, dan yang terpenting adalah memberikan jaminan keamanan serta kelancaran operasional usaha.Selain kualitas pelayanan dan kinerja karyawan, Menurut (Ferdinal, 2022) "bahwa budaya organisasi merupakan pegangan utama organisasi meliputi beberapa dimensi seperti keyakinan, norma, nilai , dan sistem (sistem yang dijadikan karakter inti dan juga sebagai dasar bagi individu maupun kelompok dalam berkegiatan pada organisasi".

Budaya Organisasi pada DPMPTSP Kab Dharmasraya yaitu karyawan masuk pada pukul 7.40 Waktu Indonesia Barat dilakukan apel pagi. Selanjutnya, karyawan diberi kesempatan untuk sarapan pagi (Dengan catatan tetap ada karyawan yang stand by di pelayanan). Setelah sarapan pagi semua karyawan diwajibkan untuk memulai pekerjaannya masing-masing sesuai dengan bidang yang telah diberikan. Namun di luar itu semua masih ada karyawan yang tidak menerapkan kedisiplinan karena

masih ada beberapa karyawan yang sering kali terlambat masuk kerja yang berakibat membuat masyarakat yang mengurus perizinan jadi menunggu karyawan yang belum datang, karena pekerjaan setiap karyawan di DPMPTSP sudah ada sektornya masing-masing dan tidak bisa diwakili oleh karyawan lain.

Kepuasan masyarakat merupakan refleksi dari persepsi dan evaluasi masyarakat kepada kualitas kinerja yang ditampilkan petugas pelaksana layanan umum. Secara konseptual, pemerintah pada setiap tingkatan memiliki minimal tiga fungsi pokok yang harus dijalankan, yakni fungsi layanan publik, fungsi pembangunan, dan fungsi perlindungan. Aspek krusial nan perlu diperhatikan adalah seberapa efektif pemerintah bisa memanage fungsi-fungsi tersebut untuk menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, dan efisien bagi seluruh masyarakat yang memerlukan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas bisa diartian sebagai kondisi yang berkaitan dengan mutu, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melampaui harapan, menurut Goeth dalam (Subagja, I. K., & Susanto, 2019). Dalam KBBI, pelayanan adalah membantu menyiapkan (mengelola) apa pun yang dibutuhkan seseorang. Menurut Kotler dalam (Betania et al., 2023) konsep pengertian pelayanan mencakup setiap aktivitas atau kegiatan yang dilakukan oleh satu pihak untuk pihak lain yang pada hakekatnya tidak berwujud dan tidak menghasilkan kekayaan.

Menurut (Adhiyanto, 2020), Kualitas layanan yang baik dalam suatu perusahaan akan dapat memberikan rasa puas terhadap pelanggan . Menurut Kotler dalam (Meijina Exreana Karundeng et al., 2021) definisi pelayanan adalah segala tindakan maupun perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun .

Baik atau buruknya kualitas pelayanan dapat dinilai dari seberapa baik penyedia jasa dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, para pejabat harus selalu bersedia mendengarkan keluhan masyarakat agar masyarakat merasa dilayani dengan baik dan benar. Dengan mendengarkan keluhan dan pendapat masyarakat, para pejabat dapat mengetahui kualitas pelayanan yang telah diberikan dan hal ini akan menjadi masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan.

Pendapat Zeithhaml, Parasuraman & Berry dalam (Siburian et al., 2021), indikator kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Tangibility (Berwujud) Mengacu pada tampilan fisik, sarana, personel, serta materi dalam berinteraksi.
2. Reliability (Keandalan) Mengacu pada aktivitas dalam memberikan layanan yang sesuai dengan yang dijanjikan.
3. Responsiveness (Ketanggapan) Mengacu pada kesediaan dalam menolong konsumen melalui pelayanan yang baik dan cepat.
4. Empathy (Empati) Mengacu pada upaya untuk mengerti dan memahami kebutuhan konsumen secara pribadi.
5. Jaminan Mengacu pada pengetahuan dan kesopanan personel serta kemampuan personel dalam bersikap dapat dipercaya serta meyakinkan.

Kinerja Karyawan

Menurut perspektif Mangkunegara dalam Ferdinal et al. (2024), kinerja karyawan didefinisikan sebagai pencapaian kerja yang meliputi sektor kualiti maupun kuantiti yang dihasilkan karyawan untuk melakukan tugasnya berdasarkan tanggung jawab yang telah diamanahkan kepada karyawan tersebut.

Robbins (2015) menjelaskan bahwa indikator kinerja merupakan instrumen untuk mengevaluasi tingkat pencapaian performa seorang pegawai. Berikut instrumennya:

1. Kualitas kerja seorang pegawai dapat dievaluasi berdasarkan persepsi karyawan mengenai mutu hasil kerja yang dihasilkan serta kelengkapan penyelesaian tugas yang disesuaikan dengan kompetensi dan kapabilitas yang dimiliki karyawan tersebut (Robbins, 2015).
2. Kuantitas berdasarkan pada volume output yang dihasilkan, dapat diekspresikan melalui satuan unit atau jumlah siklus aktivitas yang berhasil diselesaikan (Robbins, 2015). Kuantitas merupakan

tolok ukur dari total produksi atau jumlah siklus aktivitas yang diselesaikan oleh pegawai, maka performa karyawan bisa diukur dengan data numerik tersebut (unit/siklus).
3. Ketepatan Waktu meruapakan sejauh mana suatu aktivitas dapat selesai sesuai dengan batas waktunya, dilihat dari pandangan koordinasi melalui hasil output dan memaksimalkan waktu yang tersedia untuk aktivitas lainnya (Robbins, 2015).
4. Efektivitas, adalah sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi (tenaga kerja, uang, teknologi, dan bahan baku) dimaksimalkan dengan tujuan meningkatkan output dari setiap unit dalam penggunaan sumber daya (Robbins, 2015).
5. Kemandirian, adalah tingkat di mana seseorang pada akhirnya akan mampu menjalankan fungsi pekerjaannya tanpa menerima bantuan atau bimbingan dari atasan (Robbins, 2015).

Budaya Organisasi

Dalam konteks Budaya Organisasi, Edward B. Tylor yang dikenal sebagai tokoh pertama yang memperkenalkan istilah budaya dalam kajian Antropologi mengemukakan bahwa budaya adalah produk cipta karya manusia dalam perannya sebagai bagian dari masyarakat. Edward B. Tylor mendefinisikan konsep budaya sebagai: "Kultur atau peradaban adalah keseluruhan yang kompleks meliputi ilmu pengetahuan, keyakinan, kesenian, nilai moral, sistem hukum, tradisi, serta beragam kemampuan dan kebiasaan lain yang didapatkan manusia dalam kedudukannya sebagai warga masyarakat" (Rizal & Mukhti, 2024). Di sisi lain, Torang (2016) berpendapat bahwa budaya organisasi dapat diartikan sebagai kebiasaan-kebiasaan yang dipraktikkan secara konsisten dan berkelanjutan sehingga membentuk sistem nilai dan pola hidup bagi sejumlah individu dalam sebuah organisasi, yang selanjutnya diwariskan dan diterapkan oleh anggota-anggota baru yang masuk ke dalam organisasi tersebut.

Menurut Sulaksono Hari dalam (Sartika & Pragiwani, 2020), Berikut indikator budaya organisasi :

1. Inovati dan pengambilan resiko
2. Orientasi hasil
3. Orientasi orang
4. Perhatian terhadap detail dalam tugas

Kepuasan Pelaku Bisnis

Kepuasan dapat diartikan sebagai Perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan harapannya (Pitoi et al., 2021). Dengan demikian, tingkat kepuasan merupakan fungsi dari selisih antara kinerja yang dirasakan dan harapan. Jika harapan tidak terpenuhi, pelanggan akan kecewa. Jika kinerja memenuhi harapan, konsumen akan puas. Sebaliknya, jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas.

Menurut Aswad et al. dalam (Sulistiyowati et al., 2022), beberapa indikator digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat atau pelanggan, yaitu

1. Kinerja: tingkat kinerja yang ditunjukkan penyedia layanan sejalan dengan harapan pelanggan.
2. Harga: kepuasan meningkat ketika organisasi menurunkan harga sekaligus meningkatkan mutu produk atau layanan.
3. Ekspektasi: persepsi pelanggan yang terbentuk dari pengalaman sebelumnya maupun informasi yang diperoleh dari orang lain (misalnya teman).

Pengembangan Hipotesis

Hubungan Antara Kualitas Layanan dan Kepuasan Pelaku Usaha (Kurniawan & Khairusy, 2020) telah meneliti hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelaku Usaha di Kantor BPPT Kabupaten Pandeglang. Dalam penelitiannya, mereka menyatakan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Hal ini sesuai dengan penelitian (Yulianingsih, R., Hartati, T., Hartati, T., Onida, M., & Onida, 2019) yang menyatakan bahwa analisis antara variabel kualitas layanan dan variabel kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa kualitas layanan berkorelasi langsung dengan kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, hipotesis pertama adalah:

H1: Diduga kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Hubungan Antara Kinerja Karyawan dan Kepuasan Pelaku Usaha.

(Ismawanto & Setianegara, 2020) meneliti keterkaitan antara kinerja karyawan dan kepuasan nasabah pada PT Bank Rakyat Indonesia (Persero). Hasilnya menunjukkan bahwa kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Temuan ini sejalan dengan (Bambang Irawan, 2019) yang menyatakan bahwa kinerja karyawan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara umum, kinerja karyawan yang baik cenderung meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan demikian, hipotesis kedua dirumuskan sebagai berikut:

H2: Diduga kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Hubungan Budaya Organisasi dengan Kepuasan Pelaku Usaha

(ZULAIHA, 2022) telah meneliti hubungan Budaya Organisasi dengan Kepuasan Pelaku Usaha di Kantor Desa Labuhan Ratu VII, Kecamatan Labuhan Ratu, Kabupaten Lampung Timur. Dalam penelitiannya, mereka menyatakan bahwa budaya organisasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sehingga pegawai diharapkan bersikap ramah dan sopan terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan. Hal ini sejalan dengan

H3: Diduga budaya organisasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, dan Budaya Organisasi terhadap Kepuasan Pelaku Usaha

H4: Diduga Kualitas Pelayanan, Kinerja Karyawan, dan Budaya Organisasi secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelaku Usaha.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan teknik kuantitatif, yaitu dengan menggunakan kuesioner. Penelitian ini membahas tentang pengaruh kualitas layanan, kinerja karyawan, dan budaya perusahaan terhadap kepuasan pelaku usaha di Kabupaten Dharmasraya (Studi Kasus: Penelitian ini dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Pendekatan kuantitatif dipilih karena menghasilkan data berbentuk angka—atau data kualitatif yang telah dikonversi menjadi numerik—sehingga seluruh tahapan riset, mulai dari pengumpulan dan interpretasi data hingga penyajian temuan, mengandalkan pengukuran kuantitatif untuk menggambarkan kondisi objek selama periode studi (Sugiyono, 2017).

Sampel dapat diartikan sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang akan di teliti (Sugiono,2013). Adapun metode pengambilan sampel pada 248 pelaku usaha yang pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Dharmasraya di hitung menggunakan rumus slovin. Sehingga didapatkan jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 153 orang. Instrumen dalam menganalisis data yaitu uji reliabiliti, analisis korelasi, analisis liniear berganda, uji parsial, uji simultan serta (R^2)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah tingkat kehandalan kuesioner. Setelah instrumen-instrumen pada variabel kualitas pelayanan (X1), kinerja karyawan (X2), budaya organisasi (X3) dan kepuasan pelaku usaha (Y) dinyatakan valid, maka selanjutnya dilakukan uji reliabilitas variabel-variabel tersebut, kriteria pengukuran reliabilitasyang digunakan adalah:

1. Jika nilai Cronbach's alpha (r11) lebih besar (>) dari 0,60 maka item variabel tersebut dinyatakan reliabel.
2. Jika nilai Cronbach's alpha (r11) lebih kecil (<) dari 0,60 maka item variabel dinyatakan tidak reliabel.

Hasil yang diperoleh dapat dilihat pada tabel 1 yang disajikan sebagai berikut:

Tabel 1 Uji Reliabilitas

Variabel	N=153		Rule of thumb	Keputusan
	Jumlah item pertanyaaan	Cronbach's alpha		
Kualitas Pelayanan (X1)	10	0,743	0,60	Reliabel
Kinerja Karyawan (X2)	10	0,705	0,60	Reliabel
Budaya Organisasi (X3)	8	0,780	0,60	Reliabel
Kepuasan Pelaku Usaha (Y)	12	0,741	0,60	Reliabel

Sumber. Hasil olahan data SPSS 20

Berpedoman kepada tabel 1 diatas maka dapat ditunjukkan semua instrumen berdasarkan analisis reliabilitas variabel penelitian menunjukkan bahwa nilai Cronbach's alpha untuk semua variabel besar (>) dari 0,60, dan artinya semua variabel dikatakan reliabel dan handal.

Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan untuk menilai apakah distribusi data mengikuti pola sebaran normal. Secara prinsip, prosedur ini membandingkan data observasi dengan distribusi normal teoretis yang memiliki nilai mean dan simpangan baku identik dengan data tersebut. Hasil pengujian normalitas disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2
Hasil Uji Normalitas Variabel Kualitas Layanan (X1), Kinerja Karyawan (X2) Dan Budaya Organisasi (X3) Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha (Y)

		Unstandardized Residual
N		153
Normal Parameters[a,b]	Mean	0E-7
	Std. Deviation	2.37843462
Most Extreme Differences	Absolute	.109
	Positive	.086
	Negative	-.109
Kolmogorov-Smirnov Z		1.347
Asymp. Sig. (2-tailed)		.053

Berdasarkan data pada Tabel 2, pengujian normalitas dilakukan menggunakan one-sample Kolmogorov–Smirnov karena ukuran sampel melebihi 153. Kriteria keputusan mengacu pada nilai signifikansi: data dinyatakan berdistribusi normal apabila p-value > 0,05. Hasil uji menunjukkan p = 0,053, yang lebih besar dari 0,05; dengan demikian, residual berdistribusi normal dan data penelitian dapat dianggap memenuhi asumsi normalitas.

Heteroskedastisitas Tes

Uji heteroskedastisitas untuk menguji apakah dalam model regresi terjadi ketidaksamaan variance dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lainnya. Ketika variance dan residual satu pengamatan ke pengamatan lainnya berbeda, inilah yang disebut heteroskedastisitas

Tabel 3
Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	5.401	2.081		2.596	.010		
	Kualitas Pelayanan	.019	.048	.040	.389	.698	.608	1.644
	Kinerja Karyawan	-.050	.056	-.089	-.890	.375	.638	1.567
	Budaya Organisasi	-.071	.033	-.186	-2.165	.082	.866	1.154

Dari hasil tabel 3 diatas dapat dilihat variabel kualitas pelayanan nilai signifikannya 0,698>0,05, maka tidak terjadi Heterokedastisitas, variabel kinerja karyawan nilai signifikannya 0,375 > 0,05, maka tidak terjadi heterokedastisitas sedangkan untuk variabel budaya organisasi nilai signifikannya 0,082>0,05, maka tidak terjadi Heterokedastisitas

Uji multikoneralitas

Tabel 4
Hasil Uji Multikoneralitas
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.423	3.129		3.011	.003		
	Kualitas Pelayanan	.782	.072	.693	10.872	.000	.608	1.644
	Kinerja Karyawan	.173	.084	.128	2.053	.042	.638	1.567
	Budaya Organisasi	.044	.049	.048	1.892	.037	.866	1.154

Dari tabel 4 diatas dapat dilihat bahwa Nilai tolerance variable Kualitas Pelayanan (X1) sebesar 0,608 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,644 < 10 kemudian nilai tolerance variabel kinerja karyawan (X2) sebesar 0,638 > 0,10 dan nilai VIF sebesar 1,567 < 10. Kemudian nilai tolerance variabel budaya organisasi (X3) sebesar 0,866 >0,10 dan nilai VIF sebesar 1,154 <0,10. Dilihat jika semua variabel nilai Tolerance lebih besar (>) dari 0,10 dan VIF lebih kecil (<) dari 10, sehingga artinya tidak terjadi multikolinearitas.

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan budaya organisasi terhadap kepuasan pelaku usaha secara simultan. Ringkasan hasil estimasi disajikan pada Tabel 5.

Tabel 5
Hasil Analisis Regresi Linear Berganda
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF

1	(Constant)	9.423	3.129		3.011	.003		
	Kualitas Pelayanan	.782	.072	.693	10.872	.000	.608	1.644
	Kinerja Karyawan	.173	.084	.128	2.053	.042	.638	1.567
	Budaya Organisasi	.044	.049	.048	1.892	.037	.866	1.154

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku Usaha

Sumber. Hasil olahan data SPSS 20

Berdasarkan tabel 5 diatas maka dapat dilihat persamaan regresinya yaitu:

Y=0,693 x1+0,128 x2+0,048 x3+e. Berdasarkan persamaan tersebut dapat diartikan sebagai berikut:

a. Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelaku usaha bernilai positif koefisien sebesar 0,693.
b. Pengaruh kinerja karyawan terhadap kepuasan pelaku usaha bernilai positif koefisien sebesar 0,128.
c. Pengaruh budaya organisasi terhadap kepuasan pelaku usaha bernilai positif koefisien sebesar 0,048.

Pengujian Parsial

T test dilalukan untuk untuk menilai signifikansi pengaruh setiap variabel bebas terhadap variabel terikat (uji parsial). Keputusan didasarkan pada perbandingan nilai signifikansi (p-value) dengan $\alpha = 0,05$. Jika $p < 0,05$, maka H0 ditolak dan Ha diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan. Sebaliknya, jika $p \geq 0,05$, maka H0 diterima (gagal ditolak) dan Ha ditolak, menunjukkan tidak terdapat pengaruh signifikan.

Tabel 6
Hasil Uji T
Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	9.423	3.129		3.011	.003		
	Kualitas Pelayanan	.782	.072	.693	10.872	.000	.608	1.644
	Kinerja Karyawan	.173	.084	.128	2.053	.042	.638	1.567
	Budaya Organisasi	.044	.049	.048	1.892	.037	.866	1.154

Interpretasi Tabel 6

a) Kualitas pelayanan (X1) → Kepuasan pelaku usaha (Y).

Nilai t hitung = 10,872 lebih besar daripada t tabel = 1,655 (10,872 > 1,655), dan p = 0,000 < 0,05. Dengan demikian, H0 ditolak dan H1 diterima; kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha.

b) Kinerja karyawan (X2) → Kepuasan pelaku usaha (Y).

Nilai t hitung = 2,053 melebihi t tabel = 1,655 (2,053 > 1,655), dengan p = 0,042 < 0,05. Artinya, H0 ditolak dan H2 diterima; kinerja karyawan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha.

c) Budaya organisasi (X3) → Kepuasan pelaku usaha (Y).

Nilai t hitung = 1,892 lebih besar daripada t tabel = 1,655 (1,892 > 1,655), serta p = 0,037 < 0,05. Karena itu, H0 ditolak dan H3 diterima; budaya organisasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha.

Pengujian Hipotesis Secara Simultan (Uji-F)

Pengujian koefisien regresi secara bersama-sama dilakukan dengan uji F (ANOVA) untuk menilai apakah X1 (kualitas pelayanan), X2 (kinerja karyawan), dan X3 (budaya organisasi) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap Y (kepuasan pelaku usaha) serta untuk memeriksa kelayakan model regresi dalam memprediksi variabel dependen. Suatu hasil dinyatakan signifikan bila dapat digeneralisasikan ke populasi.

Pengujian menggunakan $\alpha = 0,05$ (dua sisi) dengan derajat kebebasan df1 = 3 dan df2 = N − k − 1 = 153 − 3 − 1 = 149. Berdasarkan parameter ini, F tabel = 2,67. Ringkasan hasil uji F dan keputusan hipotesis simultan ditampilkan pada Tabel 7.

Tabel 7
Hasil Uji F
ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1474.026	3	491.342	85.142	.000[b]
	Residual	859.857	149	5.771		
	Total	2333.882	152			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku Usaha
b. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan
Sumber. Hasil olahan data SPSS 20

Berdasarkan Tabel 7, pengujian simultan dilakukan dengan membandingkan F hitung dan F tabel. Karena F hitung = 85,142 lebih besar daripada F tabel = 2,67 serta p-value = 0,000 < 0,05, maka H0 ditolak dan H4 diterima. Artinya, kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan budaya organisasi secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelaku usaha.

Uji R Square (R^2)

Uji R Square pada regresi linear berganda digunakan untuk menunjukan presentase sumbangan pengaruh variabel independen terdiri dari Kualitas Pelayanan (X1), Kinerja Karyawan (X2) dan Budaya Organisasi (X3) Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha (Y). Hasil R Square pada tabel 8 sebagai berikut

Tabel 8
Hasil Uji Determinasi Koefisien (R^2)
Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.795[a]	.632	.624	2.402	.632	85.142	3	149	.000	1.596

a. Predictors: (Constant), Budaya Organisasi, Kinerja Karyawan, Kualitas Pelayanan
b. Dependent Variable: Kepuasan Pelaku Usaha
Sumber. Hasil olahan data SPSS 20

Dari data pada tabel 8 diatas diperoleh nilai Adjested R Square 0,624. Berdasarkan hasil tersebut diartikan sebagai pengaruh semua variabel bebas ke pada variabel terikat adalah 0,624 (62.4%) serta 37,6 % dipengaruhi faktor lain.

Berdasarkan hasil uji T dan uji F, menunjukkan pengaruh yang positif antara variabel bebas dengan variabel terikat. Dimana dengan semakin baiknya kualitas pelayanan akan menyebabkan kepuasan pelaku usaha dalam mengurus izin usaha ke DPMPTSP semakin meningkat, begitu juga halnya kinerja

karyawan dan budaya organisasi dilingkungan DPMPTSP yang baik akan mengingkatkan kepuasan pelaku usaha yg mengurus perizinan usahanya ke DPMPTSP Kab. Dharmasraya

KESIMPULAN

Dalam penelitian yang sudah dilaksanakan tentang Pengaruh Kualitas pelayanan, kinerja karyawan dan budaya organisasi terhadap kepuasan pelaku usaha, dapat disimpulkan :

1. Adanya Pengaruh Signifikan kualitas pelayanan (X1) terhadap kepuasan pelaku usaha (Y).
2. Adanya Pengaruh Signifikan kinerja karyawan (X2) terhadap kepuasan pelaku usaha (Y)
3. Adanya Pengaruh budaya organisasi (X3) terhadap kepuasan pelaku usaha (Y)
4. Terdapat pengaruh Signifikan secara simultan Pengaruh kualitas pelayanan, kinerja karyawan, dan budaya organisai terhadap kepuasan pelaku usaha.

DAFTAR PUSTAKA

Adhiyanto. (2020). *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Menggunakan Jasa Balai Latihan Kerja Industri (Blki) Semarang*. Universitas Diponegoro Semarang.

Asti, E. G. (2020). *Abstrak*. *01*(01), 1–14.

Bambang Irawan, S. S. M. L. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik, Profesionalisme, Kinerja Pegawai Sebagai Upaya Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Kelurahan Turi Kecamatan Sukorejo Kota Blitar). *REVITALISASI: Jurnal Ilmu Manajemen*, *8*, 28–37.

Betania, M. T., Tamengkel, L. F., & Rogahang, J. J. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah pada Bank BRI Unit Tumpaan. *Productivity*, *4*(3), 415–4230.

Ferdinal, A. (2022). Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Dosen Melalui Motivasi Kerja Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Business and Economics (JBE) UPI YPTK*, *7*(1), 85–90. https://doi.org/10.35134/jbeupiyptk.v7i1.154

Ferdinal, A., Resty, F., Yandela, M. P., & Purwanto, K. (2024). Pengaruh Talent Management, Dan Organization Citizenship Behavior (OCB). *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, *4*, 3385–3397.

Ismawanto, T., & Setianegara. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Karyawan Frontliner Terhadap Kepuasan Nasabah PT Bank Rakyat Indonesia (Persero), Tbk Kantor Cabang Balikpapan Sudirman Unit Klandasan. *Jurnal Bisnis Dan Kewirausahaan*, *16*(1), 1–11. https://doi.org/10.31940/jbk.v16i1.1713

Kurniawan, D., & Khairusy, M. A. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelaku Usaha Mikro, Kecil Dan Menengah (Umkm) Dalam Pembuatan Perizinan Usaha Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, *2*(1), 2057–2063. http://ejournal.lppm-unbaja.ac.id/index.php/jmb/article/view/976

Meijina Exreana Karundeng, Lucky F. Tamengkel, & Aneke Y. Punuindoong. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen pada Benteng Resort Batu Putih. *Productivity*, *2*(6), 511–517.

Pitoi, C. D., Tampi, J. R. ., & Punuindoong, A. Y. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Hotel Best Western The Lagoon Manado. *Productivity*, *2*(1), 2021.

Rizal, A. S., & Mukhti, N. (2024). Menjelajahi Makna budaya Organisasi. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner Vol*, *8*(5), 571–581.

Robbins, S. (2015). Perilaku Organisasi (edisi 16). In *Penerbit Salemba Empat, Jakarta.*

Sartika, Y. M., & Pragiwani, M. (2020). Pengaruh Budaya Organisasi, Komitmen Organisasi Dan Stres Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Danapati Abinaya Investema. *Jurnal Ekonomi, Bisnis & Entrepreneurship*, *4*(2), 106–113.

Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. *Jurnal Governance*, *1*(1), 1–10.

Subagja, I. K., & Susanto, P. H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Nasabah Dan Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Nasabah Pt. Bank Central Asia Tbk Kantor Cabang Pondok Gede Plaza. *Jurnal Manajemen Bisnis Krisnadwipayana*, *7*(1), 69–84.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.

Sulistiyowati, S., Ruru, J., & Londa, V. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Dinas Pencatatan Sipil Kota Manado. *Jurnal Administrasi Publik*, *VIII*(117), 1–9.

Torang, S. (2016). *Organisasi Dan Manajemen (Perilaku, Struktur, Budaya & Perubahan Organisasi)*. Alfabeta.

Yulianingsih, R., Hartati, T., Hartati, T., Onida, M., & Onida, M. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmptsp). *Epigram*.

ZULAIHA, N. (2022). *Pengaruh Budaya Organisasi, Disiplin Kerja Dan Kualitas Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Kelurahan Desa Labuhan Ratu VII Kecamatan Labuhan Rayu Kabupaten Lampung Timur*. Universitas Muhammadiyah Metro.