

Pengaruh Kepuasan Masyarakat, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta

Muhammad Firzah^{1*}, Salman Al Farisyi²

^{1,2} Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Jakarta, Indonesia

¹mohammadfirzabaim@gmail.com

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Kata Kunci

Kepuasan Masyarakat;
Kualitas SDM;
Fasilitas Kerja;
Kinerja.

Berdasarkan observasi awal, didapatkan kenyataan bahwa kinerja pegawai di DPMPSTP masih belum optimal. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari para bawahan, pimpinan di antaranya perlu menjaga kualitas Sumber Daya Manusia serta menyediakan fasilitas yang memadai. Suatu tujuan organisasi dapat diketahui berhasil atau tidak, salah satunya melalui hasil kinerja dalam periode waktu tertentu. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisa dan mengevaluasi pengaruh kepuasan masyarakat, kualitas sumber daya manusia dan fasilitas kerja secara bersama-sama terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.148 pegawai dan dengan menggunakan rumus slovin kelonggaran 10% maka sampel dalam penelitian berjumlah 92 orang pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program statistik SPSS ver. 25.0, terbukti pada hasil uji parsial variabel Kepuasan Masyarakat (X1) diperoleh nilai thitung sebesar 3,486, Kualitas Sumber Daya Manusia (X2) diperoleh nilai thitung sebesar 4,816, dan Fasilitas Kerja (X3) diperoleh nilai thitung sebesar 3,924. Hasil uji yang ditunjukkan dengan nilai Fhitung sebesar 16,820, sedangkan besarnya Ftabel dengan derajat bebas (df) 3 dan 88 pada α (0,05) sebesar 2,708. Dengan demikian nilai Fhitung (16,820) > Ftabel (2,708). Ini berarti H₀ ditolak dan konsekuensinya H₁ diterima, maka Kepuasan Masyarakat, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Fasilitas Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta dan persentase pengaruh variabel Kepuasan Masyarakat, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai adalah sebesar 79,9% dan sisanya sebesar 20,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi untuk memberikan pelayanan publik atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Menurut Hayat (2017) pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang- undangan. Oleh karena itu negara berperan dalam memberikan layanan kepada setiap warga negara tanpa terkecuali. Sedangkan publik dalam Bahasa Indonesia berarti umum yang berarti adalah masyarakat. Sinambela (2014) mendefinisikan pelayanan publik sebagai bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Kotler (2018:85) menyebutkan pelayanan publik sebagai tindakan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2019 tentang Pelayanan Publik menyebutkan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan

peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam Penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, maupun lembaga independen. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, harus mengacu pada standar pelayanan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan. Pernyataan M. Rachman (2021 dalam Moenir (2002) menyebutkan standar pelayanan adalah ukuran-ukuran yang ditetapkan untuk menilai tingkat keberhasilan atau kegagalan penyelenggaraan pelayanan publik, meliputi aspek waktu, biaya, prosedur, dan hasil yang diharapkan. Sedangkan Sadu Wasistiono (2021) dalam Hardiyansyah (2011) mengartikan standar pelayanan sebagai ukuran yang telah disepakati untuk digunakan sebagai acuan dalam memberikan pelayanan agar tercapai kualitas pelayanan yang prima. Oleh sebab itu, substansi administrasi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan.

Dalam era reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik, kinerja pegawai di instansi pemerintah menjadi salah satu faktor kunci dalam mewujudkan pelayanan yang cepat, tepat, dan akuntabel. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi DKI Jakarta merupakan institusi strategis yang berperan penting dalam penyelenggaraan layanan perizinan dan investasi yang terintegrasi. Oleh karena itu, evaluasi terhadap faktor-faktor yang memengaruhi kinerja pegawai di lingkungan DPMPTSP menjadi hal yang sangat penting untuk memastikan tercapainya pelayanan publik yang prima. Berdasarkan hasil peninjauan awal yang dilakukan penulis, didapatkan kenyataan bahwa kinerja pegawai di DPMPTSP masih belum optimal. Untuk mendapatkan kinerja yang baik dari para bawahan, pimpinan di antaranya perlu menjaga kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) serta menyediakan fasilitas yang memadai. Suatu tujuan organisasi dapat diketahui berhasil atau tidak, salah satunya melalui hasil kinerja dalam periode waktu tertentu. Kinerja dikategorikan berhasil, apabila tujuan yang telah ditetapkan oleh organisasi tersebut tercapai. Dewasa ini, masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik terhadap pelayanan publik. Berdasarkan hasil survei kepuasan yang dilakukan di lingkungan DPMPTSP DKI Jakarta, masyarakat menyatakan kurang puas dengan pelayanan yang diberikan, terutama dari sisi kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan, kualitas sarana dan prasarana, serta kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Hal ini menjadi indikator dengan capaian terendah sehingga perlu menjadi perhatian pimpinan di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta.

Sehubungan dengan kualitas pelayanan, SDM yang berkualitas diperlukan agar kinerja pegawai sesuai dengan yang diharapkan sehingga mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat. Kualitas SDM dalam arti sebenarnya adalah pekerjaan yang dikerjakannya akan menghasilkan sesuatu yang memang dikehendaki dari pekerjaan tersebut. Hessel Tangkilisan mengatakan bahwa sumber daya manusia adalah suatu cara untuk mengendalikan sumber daya penggerak dalam suatu organisasi atau institusi secara efektif dan efisien, dan mencakup keseluruhan aktivitas dan implementasi untuk mencapai tujuan dan sasaran organisasi.

Faktor lain yang tidak kalah penting adalah fasilitas kerja. Lingkungan kerja yang nyaman, sarana dan prasarana yang memadai, serta dukungan teknologi akan menciptakan suasana kerja yang kondusif, yang pada akhirnya akan meningkatkan produktivitas dan kualitas pelayanan pegawai. Kombinasi antara kepuasan masyarakat, kualitas SDM, dan fasilitas kerja inilah yang diduga secara bersama-sama memberikan pengaruh signifikan terhadap kinerja pegawai di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan kinerja pegawai, fasilitas yang memadai perlu diperhatikan untuk memastikan pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik. Hasil observasi di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta menunjukkan bahwa fasilitas kerja berupa komputer dan laptop sudah ada, tetapi tidak semua pegawai dapat mengoperasikannya. Untuk fasilitas ruangan, seperti AC, hanya tersedia di ruang entri data, sedangkan untuk ruangan tunggu masyarakat yang datang ke DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta berada di depan kantor dengan kondisi ruangan terbuka, jadi apabila ada angin, debu bisa masuk karena ruang tunggu tidak tertutup. Ketersediaan kursi pengunjung juga masih kurang sehingga jika jumlah pengunjung

banyak, sebagian pengunjung harus antri dalam posisi berdiri. Hal tersebut tentunya dapat memengaruhi kualitas pelayanan yang ada di DPMPSTSP Provinsi DKI Jakarta.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Berdasarkan hasil pengamatan awal diketahui jumlah populasi dalam penelitian ini sebanyak 1.148 pegawai. Dengan menggunakan rumus slovin sampel yang diperoleh dengan ukuran populasi sebanyak 1.148 pegawai dan kelonggaran 10% adalah sebanyak 92 orang pegawai DPMPSTSP Provinsi DKI Jakarta, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi berganda.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil analisis data dan setelah dilakukan pengujian hipotesis dalam penelitian ini, dapat diketahui bahwa terdapat hubungan, baik secara simultan maupun parsial antara Pengaruh Kepuasan Masyarakat, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, berikut ini adalah pembahasan dari masing-masing variabel :

1. Pengaruh Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS ver. 25.0 menunjukkan variabel Kepuasan Masyarakat (X1) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel Kepuasan Masyarakat (X1) adalah 3,486 dan nilai t tabel sebesar 1,987, sehingga nilai $|t_{hitung}| > t_{tabel}$. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Deanie Sally Junike (2017), yang menemukan hal yang sama bahwa Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Kepuasan masyarakat juga berperan sebagai motivator eksternal bagi pegawai dalam meningkatkan kualitas kerja mereka. Pegawai yang mengetahui bahwa pelayanan mereka diapresiasi oleh masyarakat akan terdorong untuk mempertahankan bahkan meningkatkan performa kerja. Hal ini menciptakan siklus positif di mana pelayanan yang baik menghasilkan kepuasan masyarakat, dan kepuasan tersebut kembali memacu semangat kerja pegawai. Dalam konteks DPMPSTSP, yang memiliki tugas penting dalam proses perizinan dan investasi, kualitas pelayanan menjadi hal yang sangat krusial karena berdampak langsung terhadap kemudahan berusaha dan iklim investasi di DKI Jakarta.

Selain itu, kepuasan masyarakat juga dapat dijadikan sebagai umpan balik atau feedback bagi perbaikan internal. Melalui survei kepuasan atau laporan masyarakat, instansi dapat mengidentifikasi area pelayanan yang masih perlu ditingkatkan dan melakukan evaluasi terhadap kinerja pegawai. Feedback tersebut memberikan dasar objektif bagi pimpinan dalam melakukan pembinaan, pelatihan, atau penyesuaian sistem kerja. Dengan demikian, kepuasan masyarakat bukan hanya sekadar hasil dari kinerja pegawai, tetapi juga menjadi alat pengendali mutu dalam manajemen pelayanan publik.

Secara keseluruhan, hubungan antara kepuasan masyarakat dan kinerja pegawai bersifat timbal balik. Kepuasan masyarakat menjadi refleksi atas hasil kerja pegawai, sementara kinerja pegawai dapat ditingkatkan melalui motivasi dan pembelajaran dari tingkat kepuasan tersebut. Oleh karena itu, dalam upaya meningkatkan pelayanan publik di DPMPSTSP Provinsi DKI Jakarta, perlu dilakukan pengukuran rutin terhadap kepuasan masyarakat serta pembinaan berkelanjutan terhadap pegawai sebagai bentuk akuntabilitas pelayanan.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Adapun besar korelasi Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Pegawai yaitu

sebesar 0,710. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan Kepuasan Masyarakat dengan Kinerja Pegawai tergolong sangat kuat. Persentase variabel Kepuasan Masyarakat dapat menjelaskan Kinerja Pegawai adalah sebesar 50,4% dan sisanya sebesar 49,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

2. Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS ver. 25.0 menunjukkan variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel Kualitas Sumber Daya Manusia (X2) adalah 4,816 dan nilai t tabel sebesar 1,987, sehingga nilai $|t_{hitung}| > \text{nilai } t \text{ tabel}$. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Dhita Gusfita Sari, dkk (2018), yang menemukan hal yang sama bahwa kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Pegawai dengan latar belakang pendidikan yang baik, pengalaman kerja yang relevan, serta pelatihan berkelanjutan akan cenderung memiliki motivasi kerja yang tinggi dan mampu menjalankan tugasnya secara optimal. Selain itu, kualitas Sumber Daya Manusia juga mencakup aspek integritas, kedisiplinan, dan etos kerja yang kuat, yang semuanya sangat berpengaruh terhadap pencapaian target kinerja organisasi. Kinerja yang baik tidak hanya diukur dari kuantitas pekerjaan, tetapi juga dari kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat dan investor.

Lebih jauh lagi, kualitas Sumber Daya Manusia juga menentukan kemampuan organisasi dalam merespons tantangan globalisasi dan digitalisasi dalam bidang pelayanan publik. Pegawai yang adaptif terhadap teknologi dan inovasi akan mampu mempercepat proses pelayanan serta meningkatkan kepuasan masyarakat dan investor. Dengan demikian, peningkatan kualitas Sumber Daya Manusia secara langsung berkontribusi terhadap peningkatan kinerja pegawai dan mendukung tercapainya visi dan misi DPMPTSP DKI Jakarta.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Adapun besar korelasi Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Kinerja Pegawai yaitu sebesar 0,805. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan Kualitas Sumber Daya Manusia dengan Kinerja Pegawai tergolong kuat. Persentase variabel Kualitas Sumber Daya Manusia dapat menjelaskan Kinerja Pegawai adalah sebesar 64,8% dan sisanya sebesar 35,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

3. Pengaruh Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil akumulasi dari angket jawaban yang telah dikumpulkan dari responden, kemudian dianalisis menggunakan program SPSS ver. 25.0 menunjukkan variabel Fasilitas Kerja (X3) berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y). Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung pada variabel Fasilitas Kerja (X3) adalah 3,924 dan nilai t tabel sebesar 1,987, sehingga nilai $|t_{hitung}| > \text{nilai } t \text{ tabel}$. Hasil uji hipotesis menunjukkan H_0 ditolak dan H_1 diterima, sehingga dari hasil tersebut dapat dikatakan bahwa Fasilitas Kerja berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai. Hal Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Chairun Nisa (2017), yang menemukan hal yang sama bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa fasilitas kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Adapun besar korelasi Fasilitas Kerja dengan Kinerja Pegawai yaitu sebesar 0,753. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa kuatnya hubungan Fasilitas Kerja dengan Kinerja Pegawai tergolong kuat. Persentase variabel Fasilitas Kerja dapat menjelaskan Kinerja Pegawai adalah

sebesar 56,7% dan sisanya sebesar 43,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

4. Pengaruh Kepuasan Masyarakat, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Kerja Secara Bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta.

Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan program statistik SPSS ver. 25.0, terbukti variabel Kepuasan Masyarakat (X1), Kualitas Sumber Daya Manusia (X2), dan Fasilitas Kerja (X3) secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai (Y). Hasil uji yang ditunjukkan dengan nilai Fhitung sebesar 16,820, sedangkan besarnya Ftabel dengan derajat bebas (df) 3 dan 88 pada α (0,05) sebesar 2,708. Dengan demikian nilai Fhitung (16,820) > Ftabel (2,708). Ini berarti H0 ditolak dan konsekuensinya H1 diterima, maka Kepuasan Masyarakat, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Fasilitas Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Okta Maria, Erlina Rufaidah, Faurani I Santi Singagerda (2023), yang menemukan hal yang sama bahwa Kepuasan Masyarakat, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Kerja Secara Bersama-sama terhadap Kinerja Pegawai.

Fasilitas kerja juga menjadi aspek yang tidak kalah penting. Ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai, mulai dari ruang kerja yang nyaman, sistem teknologi informasi yang mendukung, hingga perlengkapan administrasi yang efisien, memberikan kontribusi besar dalam menciptakan lingkungan kerja yang produktif. Fasilitas kerja yang baik memungkinkan pegawai bekerja secara optimal tanpa terkendala oleh hambatan teknis maupun logistik.

Secara simultan, ketiga faktor tersebut saling berinteraksi dan membentuk sinergi dalam mendukung peningkatan kinerja pegawai di DPMPTSP Provinsi DKI Jakarta. Kepuasan masyarakat memberikan umpan balik terhadap efektivitas pelayanan, kualitas Sumber Daya Manusia menentukan kemampuan dalam memberikan pelayanan, dan fasilitas kerja menjadi penunjang yang memastikan proses pelayanan berjalan lancar. Oleh karena itu, pendekatan yang integratif dalam memperbaiki ketiga aspek ini diyakini mampu mendorong kinerja pegawai ke arah yang lebih optimal dan profesional dalam pelayanan publik.

Dengan demikian dapat diketahui bahwa kepuasan masyarakat, kualitas sumber daya manusia dan fasilitas kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Adapun persentase pengaruh variabel Kepuasan Masyarakat, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai adalah sebesar 79,9% dan sisanya sebesar 20,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh Kepuasan Masyarakat, Kualitas Sumber Daya Manusia dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta, maka kesimpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Kepuasan Masyarakat berpengaruh signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Persentase variabel Kepuasan Masyarakat dapat menjelaskan Kinerja Pegawai adalah sebesar 50,4% dan sisanya sebesar 49,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.
2. Kualitas Sumber Daya Manusia berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Persentase variabel Kualitas Sumber Daya Manusia dapat menjelaskan Kinerja Pegawai adalah sebesar 64,8% dan sisanya sebesar 35,2% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

3. Fasilitas Kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Persentase variabel Fasilitas Kerja dapat menjelaskan Kinerja Pegawai adalah sebesar 56,7% dan sisanya sebesar 43,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.
4. Kepuasan Masyarakat, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Fasilitas Kerja secara bersama-sama berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kinerja Pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi DKI Jakarta. Persentase pengaruh variabel Kepuasan Masyarakat, Kualitas Sumber Daya Manusia, dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai adalah sebesar 79,9% dan sisanya sebesar 20,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 2019. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12- 37
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. 2017. *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Anoraga, Pandji, 2018, *Manajemen Bisnis, Edisi Kedua, Rineka Cipta, Jakarta*.
- Aruan, D. C. A., Supardi A., & Cahyadi, A. 2017. Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Pegawai pada Kantor Kecamatan Prabumulih Timur. *Universitas Sriwijaya*.
- Bahrudin, F. A. 2017. Implementasi Kompetensi Mata Kuliah Pendidikan Kewarganegaraan Di Perguruan Tinggi Dalam Menghadapi Tantangan Globalisasi. *Pro Patria: Jurnal Pendidikan, Kewarganegaraan, Hukum, Sosial, Dan Politik*, 2(2), 184–200. <https://doi.org/10.47080/Propatria.V2i2.593>.
- Bateson, J. dan Hoffman, D. 2001. *Services Marketing: Concepts, Strategies, and Cases*. Mason OH, South Western.
- C. Mowen, John. Michael Minor. 2022. *Perilaku Konsumen*. Jakarta: Erlangga.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra. 2015. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Fandy Tjiptono. 2017. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Andi.
- Hadari, Nawawi. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Bisnis yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gajahmada University Press.
- Handoko, 2017. *Manajemen; Edisi Kedua, Cetakan Ketigabelas, BPFE. Yogyakarta*
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Gava Media.
- Hasibuan, Melayu.S.P. 2017. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NomorKep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, P. 1992. *Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control (7th ed.)*. Prentice-Hall International.
- Kumrotomo, W. 2002. *Etika Administrasi Negara*. Raja Grafindo Persada.
- Lupiyoadi, Rambat dan Hamdani. 2016, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: Salemba Empat.
- Moekijat. 2021. *Manajemen Personalidan Sumber Daya Manusia*. Pustaka. Jakarta.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksara.

- Mulyadi, Mohammad. 2019. Metode Penelitian Praktis Kuantitatif&Kualitatif. Jakarta: Publica Institute
- Nisa, C. 2017. Pengaruh Fasilitas Kerja dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT. Indoking Aneka Agar-Agar Industri Medan. Universitas Medan Area.