

## IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI TATA RUANG KABUPATEN LAMONGAN (SKALA) DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK DAN TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Mesra Surya Ariefin<sup>1)\*</sup>, Masram<sup>2)</sup>, Mu'ah<sup>3)</sup>, Roudlotul Badia'ah<sup>4)</sup>

Institut Teknologi dan Bisnis Ahmad Dahlan Lamongan, Jl. KH. Ahmad Dahlan No. 41, Lamongan

<sup>1)\*</sup> mesrasuryaariefin93@gmail.com, <sup>2)</sup>masramwarji@gmail.com, <sup>3)</sup>mama.stiead@gmail.com,

<sup>4)</sup>roudlotulbadiah@ahmaddahlan.ac.id

**ABSTRAK:** Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang dimoderasi oleh Sistem Informasi Tata Ruang Kabupaten Lamongan (SKALA) pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Kab. Lamongan. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan permohonan PKKPR pada DPRKPKK Kab. Lamongan dan besaran sampel, yaitu 30 responden. Penelitian ini menggunakan pendekatan metode kuantitatif dan analisis menggunakan aplikasi SPSS 22. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan publik memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat serta variabel SKALA mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat, SKALA*

**ABSTRACT:** *The aim of this research is to determine the effect of public services on the level of community satisfaction which is moderated by the Lamongan Regency Spatial Planning Information System (SKALA) at the District Public Housing, Settlement Areas and Human Settlements Department. Lamongan. The population in this study were people who applied for PKKPR at DPRKPKK Kab. Lamongan and the sample size, namely 30 respondents. This research uses a quantitative method approach and analysis using the SPSS 22 application. The results of the research show that the public service quality variable has a positive and significant relationship with public satisfaction and the SKALA variable is able to moderate the relationship between public service quality and public satisfaction..*

**Keywords:** *Quality of Public Services, Public Satisfaction, SKALA*

### A. PENDAHULUAN

Perkembangan era digital saat ini berjalan sangat cepat dan perubahan sistem informasi dan komunikasi yang dipengaruhi oleh pandemi Covid-19 sangat memberikan dampak yang sangat besar dalam pelayanan yang diberikan oleh sektor publik pemerintah daerah.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang - undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga Negara dan penduduk untuk mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal.

Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

Pemberian pelayanan yang baik merupakan salah satu upaya penyedia pelayanan untuk menciptakan kepuasan bagi para penerima pelayanan. Jika layanan yang diterima atau yang dirasakan sesuai dengan harapan penerima layanan maka dapat dikatakan pemberi layanan tersebut mempunyai kualitas yang baik, tetapi sebaliknya jika layanan yang diterima atau yang dirasakan lebih rendah dari pada yang diharapkan maka dapat dikatakan kualitas layanan itu buruk.

Zeithaml dkk 1990 dalam Hardiyansyah (2011:46-47) kualitas pelayanan dapat diukur dari 5 dimensi, yaitu : Tangible (berwujud), Reability (kehandalan), Responsiviness (ketanggapan), Assurance (Jaminan), Empaty (Empati). Sari (2019) dalam penelitian pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat di kantor camat lappariaja kabupaten bone berpengaruh signifikan dan memberikan gambaran bahwa masyarakat sudah puas terhadap pelayanan publik yang diberikan. Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukukan oleh Haryanto (2013) dan Untung, et. al, (2016).

Kualitas pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk dapat dikelola dengan baik, bila menginginkan adanya kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat. Dengan kata lain dapat dinyatakan bahwa antara kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat mempunyai hubungan yang sangat erat sekali. Agar kualitas pelayan baik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat maka perlu adanya pembenahan dari instansi sehingga kepuasan sesungguhnya dapat terwujud.

Kepuasan Masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN nomor 16 tahun 2014). Sedangkan Tjiptono (2011:24), mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh dua hal yaitu keluhan dan harapan pelanggan terhadap jasa yang diterima dari pemberi layanan.

Faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan yaitu memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat, organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem kritik dan saran, mengembangkan pelayanan untuk kepuasan dan harapan masyarakat.

Hal ini menunjukkan kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan pelanggan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Menurut Kepmen PAN Nomor 16 tahun 2014, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/ petugas pelayanan, yaitu prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan.

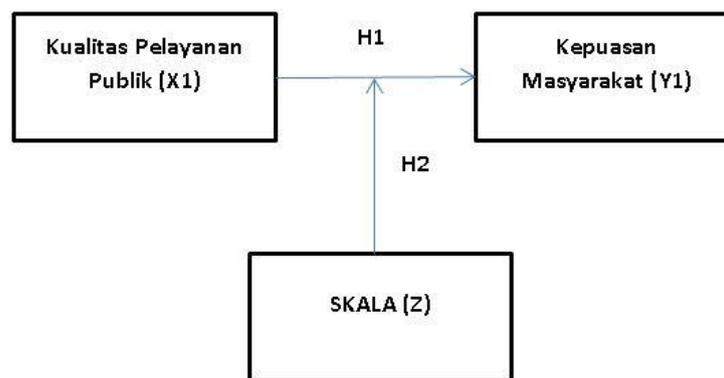
Kualitas pelayanan publik yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan dengan memberikan layanan elektronik yaitu E-Government. Hal ini di dukung oleh penelitian Hasan (2018) yang memberikan hasil positif dan signifikan terkait penerapan E-Government terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Medan.

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses dan pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat (Meutia, 2017). E-government pada dasarnya sebagai salah satu alat untuk mempermudah

kinerja pemerintahan dalam melayani masyarakat dengan menggunakan teknologi sebagai alat untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik.

Menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Eko Indrajit, 2006: 13), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah: *support*, *capacity*, dan *value*.

Pada penelitian ini penerapan E-Government yang digunakan adalah Sistem Informasi Tata Ruang Kabupaten Lamongan (SKALA) yang merupakan layanan informasi yang dikembangkan oleh DPRKPKK Kab. Lamongan dalam rangka memberikan pelayanan publik di bidang PKKPR (Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang). Berdasarkan telaah pustaka yang diajukan dalam penelitian ini, maka kerangka konseptual penelitian ini dapat disajikan dalam model Gambar 1.



**Gambar 1.** Kerangka Konsep Penelitian

Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Kabupaten Lamongan merupakan salah satu sektor pelayanan publik yang ada di Kabupaten Lamongan. DPRKPKK Kab. Lamongan memiliki beberapa pelayanan terhadap masyarakat, salah satunya adalah pada pelayanan PKKPR (Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang) yang berada pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Kabupaten Lamongan. Sehingga perlu layanan informasi yang dapat memberikan kemudahan kepada para pemohon PKKPR terkait mengetahui informasi awal sebelum pengajuan PKKPR. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja yang dalam pelaksanaannya dalam pengajuan KKPR harus melalui Online Single Submission ( OSS ) dan terintegrasi dengan sistem elektronik ATR

E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses dan pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat (Meutia, 2017).

Adanya E-Government yang dikembangkan oleh DPRKPKK Kab. Lamongan, yaitu Sistem Informasi Tata Ruang Kabupaten Lamongan (SKALA) diharapkan dapat membantu mempermudah pemohon terkait informasi awal sebelum pengajuan PKKPR melalui sistem OSS. Sehingga kualitas pelayanan publik dapat lebih baik dan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat terkait dalam perijinan PKKPR. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh pelayanan publik terhadap tingkat kepuasan masyarakat yang dimoderasi oleh Sistem Informasi Tata Ruang Kabupaten Lamongan (SKALA) pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Kab. Lamongan.

## B. METODE PENELITIAN

Variabel dalam penelitian ini terdiri dari satu variabel independen, yaitu kualitas pelayanan publik (X), satu variabel independen Kepuasan Masyarakat (Y) dan satu variabel moderasi, yaitu SKALA (Z).

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan permohonan PKKPR pada DPRKPCK Kab. Lamongan. Besarnya sampel pada penelitian ini 30 responden. Hal ini merujuk dari Gay dan Diehl Roscoe (1975) dan Sekaran (1992) merekomendasikan sebanyak 30 hingga 500 elemen dari populasi dan batas minimal dari program analisis aplikasi SPSS. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini merupakan teknik non probability sampling, yaitu teknik sampling yang dipilih atas dasar ketersediaan atau pertimbangan peneliti bahwa mereka bisa mewakili populasi. Metode dalam yang digunakan dalam pengambilan sampel pada penelitian ini adalah purposive sampling. Metode purposive sampling ini menggunakan kriteria yang telah ditentukan oleh peneliti dalam menentukan sampel.

Penelitian menggunakan analisis kuantitatif yang berupa angka – angka dan perhitungan dengan metode statistik dalam menguji kebenaran hipotesis penelitian yang telah diajukan sebelumnya dengan bantuan software IBM SPSS versi 22.0.

## C. HASIL DAN PEMBAHASAN

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan permohonan PKKPR pada DPRKPCK Kab. Lamongan yang berjumlah sebanyak 30 orang dan telah dibagikan angket atau kuesioner. Dari kuesioner yang dikumpulkan didapatkan gambaran umum karakteristik responden sebagai berikut :

**Tabel 1.** Karakteristik Responden

Keterangan	Kategori	Frekuensi	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki – laki	21	70
	Perempuan	9	30
Pendidikan	SMU/SMK/STM	7	23,33
	S1/S2/S3	19	63,33
	Lainnya	4	13,33
Usia	20 – 35	11	36,67
	36 – 50	13	43,33
	51 – 65	6	20

Sumber: data diolah, 2022

**Tabel 2.** Validitas dan Reliabilitas

Variabel	r hitung	r tabel	Cronbach's Alpha	Limit minimum
Kualitas Pelayanan Publik	0,720	0,333	0,768	0,6
Kepuasan Masyarakat	0,657	0,333	0,679	0,6
SKALA	0,732	0,333	0,777	0,6

Sumber: data diolah, 2022

Hasil uji validitas dengan membandingkan korelasi pearson atau r-tabel pada significant level 5% dengan degree freedom  $n - 2 = 30 - 2$  ditemukan angka sebesar 0,333, maka dapat dinyatakan bahwa item pertanyaan memiliki nilai r-hitung lebih besar dari pada r-tabel. Dengan demikian item pertanyaan pada masing-masing indikator semuanya valid.

Uji reliabilitas menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing item pertanyaan dalam penelitian ini berada di atas limit minimum 0,6, maka dapat dinyatakan bahwa instrument pengukuran pada semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah handal (reliable).

Pengujian Hipotesis Antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat :

Ho: Tidak terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat.

H1: Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan Publik dengan Kepuasan Masyarakat.

**Tabel 3.** Hasil Pengujian Hipotesis Variabel X Terhadap Y  
 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.843 <sup>a</sup>	.710	.710	.42225

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik  
 Sumber : data diolah, 2022

Berdasarkan Tabel 3 di atas menunjukkan nilai R square sebesar 0,710 sehingga dapat dikatakan bahwa variabel Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat sebesar 71,0 persen. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hipotesis antara Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat diterima.

Pengujian Hipotesis Antara Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat dengan SKALA Sebagai Variabel Moderasi :

Ho: SKALA Tidak Memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.

H1: SKALA Memoderasi pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat.

**Tabel 4.** Hasil Pengujian Hipotesis Variabel Moderasi  
 Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.855 <sup>a</sup>	.731	.705	.41923

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan Publik\*SKALA, SKALA, Kualitas Pelayanan Publik  
 Sumber : data diolah, 2022

Setelah adanya variabel moderasi (SKALA) pada persamaan regresi pada tabel 4 nilai R Square tersebut meningkat menjadi 0,73 atau 73 persen. Dengan demikian, maka dapat disimpulkan bahwa

“hipotesis diterima” sehingga dapat dikatakan bahwa keberadaan variabel SKALA (sebagai variabel moderasi akan dapat memperkuat atau meningkatkan pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat.

### **Pembahasan**

Penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat dan kualitas layanan publik terhadap kepuasan masyarakat dengan SKALA sebagai variabel moderasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan publik memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat serta variabel SKALA mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat, yaitu pemohon PKKPR pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Kab. Lamongan. Dalam penelitian ini, Kualitas pelayanan publik menghasilkan hubungan positif dan signifikan dengan kepuasan masyarakat pemohon PKKPR pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Kab. Lamongan. Kualitas pelayanan publik yang baik akan memberikan dampak positif terhadap kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan dengan memberikan layanan elektronik yaitu E-Government. E-Government merupakan bentuk penerapan pelayanan yang dapat meningkatkan mutu pelayanan publik dengan berbasis teknologi dan komunikasi demi menjawab tuntutan dan kebutuhan publik yang menginginkan proses dan pengolahan data yang cepat dan informasi yang tepat (Meutia, 2017). E-government pada dasarnya sebagai salah satu alat untuk mempermudah kinerja pemerintahan dalam melayani masyarakat dengan menggunakan teknologi sebagai alat untuk mencapai kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Hasil ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Sari (2019), Haryanto (2013) dan Untung, et. al, (2016).

Variabel moderasi, yaitu Sistem Informasi Tata Ruang Kabupaten Lamongan (SKALA) yang dibangun dalam penelitian ini mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini memberikan arti bahwa adanya pengembangan teknologi di bidang pelayanan dapat mempermudah dan membantu masyarakat atau pemohon PKKPR dalam melakukan permohonan izin tata ruang.

### **D. PENUTUP**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat yang dimoderasi oleh Sistem Informasi Tata Ruang Kabupaten Lamongan (SKALA) pada pemohonan PKKPR (Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang) yang berada pada Dinas Perumahan Rakyat, Kawasan Permukiman dan Cipta Karya Kabupaten Lamongan. Penelitian ini menunjukkan Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas layanan publik memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat serta variabel SKALA mampu memoderasi hubungan antara kualitas pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

Dari penelitian ini dapat diberikan saran, yaitu penyampaian informasi aplikasi SKALA diharapkan secara masif, sehingga para pemohon bisa mendapatkan informasi lebih cepat dan tidak mengalami kesulitan dalam pengajuan PKKPR.

### **E. DAFTAR PUSTAKA**

Meutia, I.F, 2017, Reformasi Administrasi Publik, Aura Publisihing: Bandar Lampung.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2007. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model.

Sari, Nanna, 2019, Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone, UMM.

Haryanto.E, 2013, Jurnal EMBA, Kualitas Layanan,Fasilitas dan Harga Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Layanan Pada Kantor Samsat Manado (online), Vol.1, No.3.

Untung.S, Maria.M.M, dan Heru.S.W, 2016, Journal Of Management, Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Masyarakat Dalam Pengurusan Kartu Identitas Penduduk (KTP-EL) Dan Dokumen Kependudukan Di Kantor Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Semarang, Vol.2, No.2.

Tjiptono, Fandy. 2011.Strategi Pemasaran, Edisi kedua. Cetakan ketujuh, Andi . Yogyakarta.