

## Kinerja Pegawai terhadap Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Enrekang

**Rahmayani<sup>1</sup>, Hariyanti Hamid<sup>2</sup>, Andi Uceng<sup>3</sup>, Lukman<sup>4</sup>**

<sup>1,2,3,4</sup>Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Muhammadiyah Sidenreng Rappang, Sidenreng Rappang, Indonesia

Email: <sup>1</sup>rahmayani12021992@gmail.com, <sup>2</sup>hariyantihamid2169@gmail.com, <sup>3</sup>andiuceng@yahoo.com

<sup>4</sup>lukmansirap75@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya peran kinerja pegawai dalam menunjang keberhasilan pelayanan publik, khususnya pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Enrekang. Permasalahan yang ditemukan meliputi ketidaksesuaian informasi, kurangnya kejelasan prosedur layanan, serta ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui sejauh mana kinerja pegawai memengaruhi kualitas pelayanan satu pintu dan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, kuesioner, dan studi pustaka. Sampel penelitian sebanyak 89 responden dari total populasi 778 masyarakat yang pernah dilayani oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Analisis data dilakukan menggunakan uji reliabilitas dan regresi linear sederhana melalui bantuan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan, dengan 73% responden menilai kinerja pegawai dalam kategori baik, dan 72,8% menilai pelayanan juga dalam kategori baik. Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja seperti keahlian, pengetahuan, rancangan kerja, dan motivasi kerja memiliki kontribusi sebesar 70,3%. Penelitian ini menyimpulkan bahwa peningkatan kinerja pegawai sangat penting dalam mendukung keberhasilan sistem pelayanan satu pintu. Diperlukan pembinaan berkelanjutan, pelatihan, dan perbaikan sistem informasi guna meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan publik.

**Kata Kunci:** Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Pelayanan Satu Pintu, Kabupaten Enrekang.

### Abstract

*This study is motivated by the importance of the role of employee performance in supporting the success of public services, especially one-stop integrated services in Enrekang Regency. The problems found include inconsistencies in information, lack of clarity in service procedures, and public dissatisfaction with services. The purpose of this study is to determine the extent to which employee performance affects the quality of one-stop services and to identify the factors that influence it. This study uses a quantitative descriptive approach with data collection techniques in the form of observation, questionnaires, and literature studies. The research sample was 89 respondents from a total population of 778 people who had been served by the Investment and One-Stop Integrated Services Office of Enrekang Regency. Data analysis was carried out using reliability tests and simple linear regression through the assistance of SPSS version 26. The results of the study showed that employee performance had a significant effect on service quality, with 73% of respondents assessing employee performance in the good category, and 72.8% assessing the service also in the good category. Factors that influence performance such as expertise, knowledge, work design, and work motivation have a contribution of 70.3%. This study concludes that improving employee performance is very important in supporting the success of the one-stop service system. Continuous coaching, training and improvement of information systems are needed to increase public satisfaction with public services.*

**Keywords:** Employee Performance, Public Service, One-Stop Service, Enrekang Regency.

## PENDAHULUAN

Sumber daya manusia merupakan komponen strategis dalam organisasi publik maupun swasta, karena secara langsung memengaruhi efektivitas dan efisiensi penyelenggaraan layanan (E. Cahyani, 2023). Karena peran sentralnya, sumber daya manusia harus mendapatkan perhatian khusus dalam pengelolaan organisasi. Individu-individu inilah yang menjalankan serta menentukan jalannya aktivitas organisasi, sehingga tanpa kehadiran manusia, operasional organisasi tidak akan berjalan dengan efektif. Oleh karena itu, pengembangan dan pembinaan sumber daya manusia perlu dilakukan secara berkelanjutan guna mendukung pencapaian tujuan organisasi (Fatine Barboucha, 2024). Keberhasilan suatu organisasi, baik di sektor publik maupun swasta, sangat bergantung pada kualitas kinerja para tenaga kerjanya yang berperan dalam mendukung pencapaian target yang telah direncanakan. Dalam konteks pemerintahan, kualitas kinerja aparatur sipil negara tidak hanya menentukan keberhasilan pelaksanaan tugas-tugas administratif, tetapi juga menjadi indikator keberfungsian tata kelola publik secara menyeluruh (Fatimah, 2025).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik bertujuan untuk memastikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyedia layanan publik, setiap warga negara berhak mendapatkan pelayanan yang adil (Ratio Legis, n.d.). Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 juga mengatur bahwa setiap penerima layanan harus dapat dengan mudah mengakses dan mendapatkan informasi terkait layanan yang dibutuhkan, serta proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan. Pelayanan publik adalah salah satu aspek vital dalam pelaksanaan pemerintahan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien (Jonathan Jacob Paul Latupeirissa et al., 2024). Pelayanan publik adalah elemen penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, karena mutu layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat turut menentukan tingkat kepuasan dan kepercayaan publik terhadap lembaga pemerintahan (Cahyati, 2024). Pelayanan publik juga menjadi indikator utama dalam menilai keberhasilan pelaksanaan pemerintahan, terutama dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Saprudin, 2024).

Dalam situasi yang diatur oleh regulasi yang ketat serta meningkatnya ekspektasi masyarakat, tidak dapat dipungkiri bahwa menjalankan tugas pelayanan publik bukanlah hal yang mudah bagi para aparatur (Pramana, 2024). Namun demikian, pelayanan publik yang prima merupakan suatu keharusan yang tidak bisa ditawar, karena telah diatur secara resmi dalam peraturan perundang-undangan (Catalin Vrabie, 2025). Memberikan layanan yang berkualitas adalah kewajiban yang harus dijalankan, mengingat aparatur negara ditugaskan secara khusus untuk melayani kepentingan masyarakat dan juga seperti dijelaskan di atas bahwasanya pelayanan publik yang optimal dan tepat sasaran merupakan salah satu faktor penting indikator utama keberhasilan reformasi birokrasi di Indonesia (Eka Setyowati, 2024). Dalam hal ini, pelayanan satu pintu menjadi wujud nyata dari upaya pemerintah untuk meningkatkan mutu layanan bagi masyarakat (Thamrin Husain, 2022).

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah salah satu organisasi perangkat daerah yang menerapkan sistem Pemerintahan Elektronik (Electronic Government) dalam menjalankan kegiatan pemerintahannya (Sadu Wasistiono, 2021). Sebagai badan publik yang bertanggung jawab untuk menyediakan, memberikan, dan menerbitkan informasi publik, diharapkan peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat berjalan dengan optimal, mengingat fungsinya yang sangat penting dalam mendukung pelaksanaan pelayanan perizinan yang berkualitas. Pelayanan satu pintu adalah sebuah sistem yang memadukan berbagai jenis layanan administrasi dalam satu tempat yang terintegrasi, dengan tujuan untuk mempermudah akses masyarakat dan mempercepat proses pelayanan (Fachmika Pradita Putri, 2021).

Dalam konteks ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memainkan peran strategis dalam menyediakan kemudahan bagi masyarakat dan pelaku usaha dalam mengurus berbagai perizinan dan layanan administrasi (Ardiyansah, 2022). Namun, dalam implementasinya, masih ditemukan berbagai permasalahan yang menghambat tercapainya pelayanan yang optimal. Meskipun sistem pelayanan terpadu satu pintu telah diimplementasikan secara luas, tantangan dalam pelaksanaannya masih signifikan (Oksa, 2024). Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu juga berperan sebagai salah satu unit yang menyediakan layanan publik yang berperan strategis dalam memberikan pelayanan secara efektif, efisien, dan transparan. Sistem pelayanan satu pintu ini dirancang untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses berbagai layanan administratif dan perizinan yang terintegrasi (Nahrudin, Z., 2021).

Sejalan dengan agenda reformasi birokrasi di Indonesia, pemerintah terus mendorong pembenahan sistem pelayanan publik melalui berbagai kebijakan strategis, termasuk penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Syamsuddin, 2024). Sistem ini diharapkan dapat memangkas rantai birokrasi yang kompleks, meningkatkan transparansi, serta mempercepat proses pelayanan kepada masyarakat. Sebagai garda terdepan dalam implementasi Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) memiliki tanggung jawab yang penting dalam menghadirkan layanan yang terintegrasi, efisien, dan akuntabel (Riksfardini et al., 2025).

Implementasi sistem pelayanan satu pintu tidak hanya membutuhkan tidak hanya membutuhkan sarana dan infrastruktur yang memadai, tetapi juga sangat bergantung pada kinerja pegawai yang tersedia (Zainal Abidin Rengifurwarin, 2020). Kinerja pegawai dalam konteks ini, merujuk pada kualitas, efisiensi, dan kecepatan pegawai dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Kinerja pegawai yang baik sangat mempengaruhi kelancaran dan keberhasilan sistem pelayanan satu pintu. Pegawai yang profesional, berkompeten, dan memiliki motivasi tinggi akan lebih mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, sehingga sistem ini dapat berjalan efektif dan memberikan dampak positif bagi masyarakat (Sella et al., 2022).

Berdasarkan observasi peneliti menemukan masalah yaitu : (1) ketidaksesuaian antara apa yang disediakan oleh petugas dan apa yang diinginkan oleh pemohon layanan. Sebagai contoh, dalam pengurusan izin usaha, pemohon sering kali menerima informasi yang tidak sesuai dengan kondisi nyata yang ada. Beberapa izin yang tidak mencerminkan kondisi sebenarnya. Beberapa izin yang prosedur tambahan yang tidak diinformasikan sebelumnya. Hal ini menyebabkan ketidakpuasan dari masyarakat dan mengurangi kepercayaan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut data yang diperoleh dari survei kepuasan pelanggan pada tahun 2023, sekitar 45% responden mengeluhkan ketidakjelasan informasi terkait persyaratan dan prosedur layanan yang diberikan. (Sumber: *Laporan Survei Kepuasan Pelanggan, DPMPTSP Kabupaten Enrekang, 2023*). (2) banyak masyarakat yang merasa kesulitan dalam mendapatkan informasi yang jelas mengenai layanan yang mereka butuhkan. Terkadang informasi yang diberikan tidak cukup detail atau sulit dipahami, sehingga pemohon terpaksa mengulang proses yang sama berkali-kali, dan berakibat pada pemborosan waktu dan sumber daya. Kurangnya informasi yang jelas juga menyebabkan pemohon mengalami kebingungannya sendiri dalam menentukan langkah selanjutnya dalam pengurusan perizinan. Berdasarkan data internal yang dikumpulkan oleh DPMPTSP Enrekang, lebih dari 60% pengusaha mengaku bahwa mereka kesulitan dalam memahami prosedur yang benar untuk mengajukan izin, akibat minimnya petunjuk yang jelas baik secara online maupun langsung di kantor.

## **METODE**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif untuk mengkaji pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan satu pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi pustaka, dan kuesioner yang disusun berdasarkan Skala Likert. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang pernah menerima pelayanan dari dinas penanaman modal dengan jumlah sampel sebanyak 89 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin dan metode probability sampling. Data yang terkumpul dianalisis menggunakan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26 dengan teknik analisis deskriptif, uji validitas dan reliabilitas, serta analisis regresi linier sederhana. Hasil pengujian statistik dilakukan untuk menguji hubungan dan pengaruh antara variabel independen (kinerja pegawai) terhadap variabel dependen (pelayanan satu pintu), dengan indikator signifikansi berdasarkan nilai t-hitung, f-hitung, dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Dinas Penanaman Modal Kabupaten Enrekang**

Perizinan masih menjadi salah satu hambatan utama dalam pengembangan usaha di Indonesia. Banyak masyarakat dan pelaku usaha mengeluhkan layanan perizinan pemerintah yang dianggap tidak jelas prosedurnya, rumit, kurang transparan, serta memiliki waktu penyelesaian yang tidak pasti dan biaya yang tinggi, terutama karena adanya pungutan tidak resmi. Kondisi ini membuat masyarakat merasa dipersulit oleh aparat pemerintah, namun sering kali kesulitan dalam menyampaikan keluhan atau pengaduan. Akibatnya, muncul citra negatif terhadap kinerja pemerintah dan berkurangnya tingkat kepercayaan publik.

**Tabel 1.** Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal Kabupaten Enrekang

Kepala Dinas
Sekretariat
Sub Bagian Perencanaan
Sub Bagian Keuangan
Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
Bidang perencanaan Pengembangan Umum Penanaman Modal
Bidang Promosi Penanaman Modal
Bidang Penyelenggaraan pelayanan Perizinan
Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

Sumber : Data Kantor DPMTSP Kabupaten Enrekang,2025

### Karakteristik Responden

**Tabel 2.** Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase(%)
1.	Laki-laki	41	46 %
2.	Perempuan	48	54 %
	Jumlah	89	100 %

Sumber Data :Hasil OlahData Kuesioner, Maret 2025

Berdasarkan tabel di atas, terlihat bahwa dari 89 responden, terdapat 41 responden laki-laki yang mewakili 46% dan 48 responden perempuan yang mewakili 54%. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden perempuan lebih banyak dibandingkan dengan laki-laki.

**Tabel 3.** Karakteristik Responden Menurut Usia

No.	Usia	Frekuensi	Persentase (%)
1.	20-30	33	37%
2.	31-40	25	28%
3.	41-60	31	35%
	Jumlah	89	100%

Sumber Data: Hasil OlahData Kuesioner, Maret 2025

Berdasarkan data di atas, kelompok usia dengan jumlah responden terbanyak adalah 20-30 tahun, yang mencapai 37%, sementara kelompok usia dengan jumlah responden terendah adalah 31-40 tahun, yaitu 28%.

**Tabel 4.** Karakteristik Responden Menurut Pendidikan Terakhir

No.	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase (%)
1.	SD	8	9%
2.	SMP	10	11%
3.	SMA	15	17%
4.	D3, D4, S1, S2	56	63%
	Jumlah	89	100%

Sumber Data: Hasil OlahData Kuesioner, Maret 2025

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat bahwa responden berdasarkan pendidikan yang paling banyak yaitu D3,D4.S1,S2 dengan 56 responden yaitu 63%, dan yang paling sedikit yaitu SD dengan 8 responden yaitu 9%.

### Instrumen Skala Pengukuran

**Tabel 5.** Rekapitulasi Indikator Kinerja Pegawai

Indikator Kinerja Pegawai	Persentase (%)
Technical Skill	75%
Human skill	72%
Conceptual Skill	72%
Jumlah	219%
Rata – Rata Persentase $219/3 = 73\%$	

Sumber Data: Hasil OlahData Kuesioner, Maret 2025

Dari tabel rekapitulasi indikator kinerja pegawai, adapun persentase indikator kinerja pegawai pada technical skill adalah 75%, persentase indikator kinerja pegawai pada human skill adalah 72%, dan persentase indikator kinerja pegawai pada conceptual skill adalah 72%. Didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 73%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator kinerja pegawai pada kategori “baik”. Jika dilihat dari tabel rekapitulasi indikator kinerja pegawai technical skill jauh lebih tinggi yakni sebesar 75% dibandingkan dengan human skill dan conceptual skill.

**Tabel 6.** Rekapitulasi Indikator Pelayanan Satu Pintu

Indikator Pelayanan Satu Pintu	Persentase (%)
Bukti Langsung ( Tangible )	72%
Kehandalan ( Reability )	74%
Daya Tanggap ( Responsiveness )	75%
Jaminan ( Assurance )	72%
Empati	71%
Jumlah	364%
Rata – Rata Persentase $364/5 = 72,8\%$	

Sumber Data: Hasil OlahData Kuesioner, Maret 2025

Dari tabel rekapitulasi indikator pelayanan satu pintu, adapun persentase indikator pelayanan satu pintu pada bukti langsung adalah 72%, persentase indikator pelayanan satu pintu pada kehandalan adalah 74%, persentase indikator pelayanan satu pintu pada daya tanggap adalah 75%, persentase indikator pelayanan satu pintu pada jaminan adalah 72%, dan persentase pelayanan satu pintu pada empati adalah 71%. Didapatkan hasil rata-rata persentase yaitu 72,8%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada indikator pelayanan satu pintu pada kategori “baik”. Jika dilihat dari tabel rekapitulasi indikator pelayanan satu pintu empati lebih rendah yakni hanya sebesar 71% dibandingkan dengan indikator lainnya.

**Tabel 7.** Rekapitulasi Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Satu Pintu

Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Satu Pintu	Persentase (%)
Keahlian	71%
Pengetahuan	70%
Rancangan Kerja	70%
Jumlah	211%
Rata – Rata Persentase $211/3 = 70,3\%$	

Sumber Data: Hasil OlahData Kuesioner, Maret 2025

Dari tabel rekapitulasi faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan satu pintu pada keahlian dengan persentase 71%, pengetahuan dengan persentase 70%, rancangan kerja dengan persentase 70%. Jadi dapat ditarik kesimpulan bahwa pada faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai dalam pelayanan satu pintu berada pada kategori “baik”. Jika dilihat dari tabel faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terhadap pelayanan satu pintu pada pengetahuan dan rancangan kerja lebih rendah yakni hanya sebesar 70% dibandingkan dengan indikator lainnya.

## Uji Validitas

**Tabel 8.** Correlations Variabel X

		X1	X2	X3	TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,261*	,286**	,718**
	Sig. (2-tailed)		,014	,007	,000
	N	89	89	89	89
X2	Pearson Correlation	,261*	1	,540**	,750**
	Sig. (2-tailed)	,014		,000	,000
	N	89	89	89	89
X3	Pearson Correlation	,286**	,540**	1	,802**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000		,000
	N	89	89	89	89
TOTAL	Pearson Correlation	,718**	,750**	,802**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	
	N	89	89	89	89

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

\*\*. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Berdasarkan dari output diatas untuk menguji tingkat validitas data adalah dengan membandingkan Rhitung dengan Rtabel. X.1 memperoleh  $0,718 > 0,209$ , X.2 memperoleh  $0,750 > 0,209$ , dan X3 memperoleh  $0,802 > 0,209$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa ketiga item pertanyaan tentang kinerja pegawai dikatakan “Valid”.

**Tabel 9.** Correlations Variabel Y

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,741**	,703**	,213*	,190	,811**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,045	,075	,000
	N	89	89	89	89	89	89
Y2	Pearson Correlation	,741**	1	,794**	,095	,047	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,374	,663	,000
	N	89	89	89	89	89	89
Y3	Pearson Correlation	,703**	,794**	1	,079	,086	,761**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,461	,425	,000
	N	89	89	89	89	89	89
Y4	Pearson Correlation	,213*	,095	,079	1	,540**	,558**
	Sig. (2-tailed)	,045	,374	,461		,000	,000
	N	89	89	89	89	89	89
Y5	Pearson Correlation	,190	,047	,086	,540**	1	,568**
	Sig. (2-tailed)	,075	,663	,425	,000		,000
	N	89	89	89	89	89	89
TOTAL	Pearson Correlation	,811**	,761**	,761**	,558**	,568**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	89	89	89	89	89	89

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Berdasarkan dari output diatas untuk menguji tingkat validitas data adalah dengan membandingkan Rhitung dengan Rtabel. Y.1 memperoleh  $0,811 > 0,209$ , Y.2 memperoleh  $0,761 > 0,209$ , Y.3 memperoleh  $0,761 > 0,209$ , Y.4 memperoleh  $0,558 > 0,209$  dan Y.5 memperoleh  $0,568 > 0,209$  sehingga dapat disimpulkan bahwa kelima item pertanyaan tentang pelayanan satu pintu dikatakan “Valid”.

### Uji Reabilitas

**Tabel 10.** Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	89	100,0
	Excluded <sup>a</sup>	0	,0
	Total	89	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Output ini menjelaskan jumlah data yang valid untuk diproses serta data yang dikeluarkan beserta persentasenya. Berdasarkan informasi tersebut, dapat diketahui bahwa seluruh 89 data dianggap valid dengan persentase 100%, dan tidak ada data yang dikeluarkan (exclude).

**Tabel 11.** Reability Statistic X

Reliability Statistics X	
Cronbach's Alpha	N of Items
,615	3

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Output tersebut merupakan hasil dari analisis reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha. Diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,615 dari 3 item pertanyaan yang mengukur variabel kinerja pegawai. Berdasarkan kaidah pengambilan keputusan, jika nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai Rtabel, data dapat dianggap reliabel. Dengan hasil  $0,615 > 0,209$ , maka data tersebut dapat dikatakan "Reliabel".

**Tabel 12.** Reability Statistic Y

Reliability Statistics Y	
Cronbach's Alpha	N of Items
,720	5

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Output tersebut merupakan hasil analisis reliabilitas dengan menggunakan Cronbach's Alpha. Dari 5 item pertanyaan yang mengukur variabel pelayanan satu pintu, diperoleh nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,720. Sesuai dengan kaidah pengambilan keputusan, apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar dari nilai Rtabel, maka data dianggap reliabel. Karena nilai  $0,720 > 0,209$ , maka data tersebut dinyatakan "Reliabel".

### Analisis Regresi Linear

**Tabel 13.** Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Kinerja Pegawai <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: Pelayanan satu Pintu

b. All requested variables entered.

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Output ini memberikan informasi mengenai variabel-variabel yang digunakan dalam model regresi, yaitu kinerja pegawai sebagai variabel independen dan pelayanan satu pintu sebagai variabel dependen, dengan seluruh variabel tetap digunakan (tidak ada yang dikeluarkan). Analisis regresi dilakukan menggunakan metode Enter.

**Tabel 14.** Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,801 <sup>a</sup>	,641	,637	1,592

a. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai

b. Dependent Variable: Pelayanan satu Pintu

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Hasil dari tabel 4.27 Model Summary, pada bagian ini ditampilkan nilai  $R = 0,801$  dan koefisien Determinas Rsquare atau ( $R^2$ ) sebesar 0,641 merupakan pengkuadratan dari koefisien korelasi atau  $0,64 \times 100\% = 64\%$ , sedangkan sisanya ( $100\% - 64\% = 36\%$ ). Hal ini menunjukkan pengertian bahwa untuk mencari besar kinerja pegawai (X) terhadap pelayanan satu pintu (Y) dengan nilai yang dicari yaitu sebesar 36%.

**Tabel 15.** Koefisien Regresi X dalam Y (Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Satu Pintu)

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,141	,994		6,178	,000
	Kinerja Pegawai	1,111	,089	,801	12,460	,000

a. Dependent Variable: Pelayanan satu Pintu

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Berdasarkan tabel Coefficients hasil dari pengolahan data, model regresi yang digunakan dalam penelitian ini untuk menilai pengaruh kinerja pegawai terhadap pelayanan satu pintu di Kabupaten Enrekang dapat di analisis melalui nilai-nilai koefisien sebagai berikut:  $Y_1 = 6.141 + 1.111X$  Dari fungsi regresi diatas, maka dapat dijelaskan: (1) Jika variabel kinerja pegawai (X) berubah, maka pelayanan satu pintu (Y) juga akan berubah. Tanda positif menunjukkan perubahan yang searah. Apabila kinerja pegawai baik maka pelayanan juga akan baik dengan koefisien regresi sebesar 1.111 dan sebaliknya, jika kinerja pegawai tidak baik maka pelayanan juga tidak baik dengan koefisien regresi sebesar 1.111. (2) Nilai konstansa sebesar 6.141 menunjukkan bahwa jika semua variabel konstan maka kinerja pegawai terhadap pelayanan satu pintu masih bersifat positif. (3) Berdasarkan nilai beta 1.111 diketahui bahwa variabel yang berpengaruh dominan terhadap kinerja pegawai (X) adalah pelayanan (Y), berdasarkan nilai beta yang besar.

### Uji Hipotesis

**Tabel 16.** Hasil Pengujian Hipotesis

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	393,627	1	393,627	155,256	,000 <sup>b</sup>
	Residual	220,575	87	2,535		
	Total	614,202	88			
a. Dependent Variable: Pelayanan satu Pintu						
b. Predictors: (Constant), Kinerja Pegawai						

Sumber Data: Hasil Olahan SPSS 26.0

Hasil dari ANOVA pada bagian ini ditampilkan hasil yang diperoleh adalah nilai  $F = 155.256$  dengan tingkat probabilitas sig. 0.000 oleh karena probabilitas (0.000) lebih kecil dari 0,5 maka model regresi bisa dipakai untuk memprediksi kinerja pegawai. Untuk menguji kebenaran hipotesis dalam penelitian ini dilakukan uji  $F$ . untuk mengetahui bahwa ada pengaruh/signifikan dapat diketahui dengan melihat dari level of significant  $\alpha = 0,05$ . Jika nilai signifikasi lebih kecil dari 0,5 maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Berdasarkan hasil olah data pada tabel ANOVA maka diketahui nilai  $F_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 155.256 dengan tingkat signifikan 0.000 ( $F < 0,05$ ) yang berarti bahwa variabel kinerja pegawai (X) mempunyai pengaruh/signifikan terhadap pelayanan satu pintu (Y), dari hasil tersebut berarti bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kinerja pegawai terhadap pelayanan di Kabupaten Enrekang.

Uji statistik t untuk menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual menerangkan variasi variabel dependen berdasarkan tabel coefficients hasil olah data SPSS, maka diketahui bahwa: (1) Nilai  $t_{hitung}$  variabel kinerja pegawai (X) 1.111 dengan tingkat signifikansi 0,000. (2) Hipotesis berdasarkan uji t dirumuskan secara statistik berikut:  $H_a : \rho_{yx} \neq 0$ ,  $H_0 : \rho_{yx} = 0$ .

Hipotesis Bentuk Kalimat :

Hipotesis  $H_a$  : Kinerja pegawai berpengaruh/signifikan terhadap pelayanan satu pintu.

Kaidah Keputusan :

Jika nilai  $t_{hitung} \geq t_{tabel}$ , maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, artinya signifikan. Tabel *coefficients* diperoleh  $t_{hitung} = 12.460$  prosedur mencari statistik tabel dengan kriteria sebagai berikut : (1) Nilai signifikansi sebesar  $0,000 \leq 0,05$ . (2) Df atau dk (derajat kebebasan) = Jumlah Data – 2 =  $89 - 2 = 87$ . (3) Sehingga didapat  $t_{tabel} = 1.663$

Keputusan :

Nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  atau  $12.460 > 1.663$  maka  $H_a$  diterima, artinya signifikan. Jadi, kinerja pegawai berpengaruh/signifikan terhadap pelayanan satu pintu di Kabupaten Enrekang.

### Pembahasan Hasil Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan judul “ Kinerja Pegawai Terhadap Pelayanan Satu Pintu di Kabupaten Enrekang “ sehingga penelitian ini menunjukkan variabel x dan y yang saling berpengaruh sehingga dapat dijelaskan bahwa pengaruh variabel kinerja pegawai memiliki peran besar terhadap pelayanan satu pintu di Kabupaten Enrekang.(1) Kinerja pegawai : Penelitian ini dengan variabel kinerja pegawai terdapat tiga indikator yaitu technical skill dengan persentase 75%, human skill dengan persentase 72%, conceptual skill dengan persentase 72% di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Secara keseluruhan hasil rekapitulasi kinerja pegawai yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dengan tingkat pencapaian variabel (X) terdapat pada kategori baik. Kinerja pegawai terdapat nilai dengan hasil rata-rata persentase dari item indikator adalah 73% dengan indikator tertinggi yaitu technical skill dengan persentase 75%. (2) Pelayanan satu pintu: penelitian ini dengan variabel pelayanan satu pintu terdapat lima indikator yaitu bukti langsung (tangible) dengan persentase 72%, kehandalan (reability) dengan persentase 74%, daya tanggap (responsiveness) dengan persentase 72%, jaminan (assurance) dengan persentase 72% dan empati dengan persentase 71% di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang. Secara keseluruhan hasil rekapitulasi pelayanan yang ada di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang dengan tingkat pencapaian variabel (Y) terdapat pada kategori baik. Pelayanan terdapat nilai dengan hasil rata-rata persentase dari item indikator adalah 72,8% dengan indikator tertinggi yaitu daya tanggap (responsiveness) dengan persentase 75%. (3) Faktor – faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai: mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja pegawai terdapat tiga indikator yaitu keahlian dengan persentase 71%, pengetahuan dengan persentase 70%, dan rancangan kerja dengan persentase 70%. Secara keseluruhan dari hasil rekapitulasi tersebut dapat dikategorikan baik dengan hasil rata-rata persentase 70,3%.

### KESIMPULAN

Hasil analisis data menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kinerja pegawai dan pelayanan satu pintu di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang sebesar 64%, sementara 36% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar penelitian ini. Dan juga berdasarkan uji regresi linear menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh/signifikan terhadap pelayanan satu pintu di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang menunjukkan hasil yang signifikan, ditunjukkan oleh nilai signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Dengan demikian, hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_o$ ) ditolak.

### DAFTAR PUSTAKA

- Ardiyansah, M. &. (2022). Pemanfaatan E-Government Berbasis Website dalam Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Semarang). *GEMA PUBLICA*, 7(1), 197–211.
- Cahyati, T. (2024). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Pengembangan Inovasi Layanan Online pada Organisasi Sektor Publik di Indonesia. *Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Publik*, 13(1).
- Catalin Vrabie. (2025). Meningkatkan Responsivitas Pemerintah Daerah melalui Analisis Citra Berbasis AI dalam E-Government. *ArXiv*.
- E. Cahyani, L. A. (2023). Integrasi Strategi Manajemen Sumber Daya Manusia (SDM) dan Keunggulan Kompetitif sebagai Mediator Modal Insani dalam Kinerja Perguruan Tinggi Swasta. *International Journal of Business, Management, and Economics*. [https://www.academia.edu/102639621/Integration\\_of\\_Strategy\\_Human\\_Resource\\_Management\\_SHRM\\_and\\_Competitive\\_Advantage\\_as\\_a\\_Human\\_Capital\\_Mediator\\_in\\_the\\_Performance\\_of\\_Private\\_Universities](https://www.academia.edu/102639621/Integration_of_Strategy_Human_Resource_Management_SHRM_and_Competitive_Advantage_as_a_Human_Capital_Mediator_in_the_Performance_of_Private_Universities)
- Eka Setyowati. (2024). Menavigasi Perubahan Birokrasi: Perspektif Baru Pelayanan Publik terhadap Tata Kelola Pariwisata dan Kebudayaan di Kabupaten Malang, Indonesia. *Journal of Governance and Public Policy*.
- Fachmika Pradita Putri. (2021). Implementasi Electronic Government pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Boyolali. *Wacana Publik*.

- Fatimah, R. A. (2025). Pengaruh E-Kinerja dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil melalui Motivasi sebagai Variabel Intervening. *Science Journal of Business and Management*, 13(1).
- Jonathan Jacob Paul Latupeirissa et al. (2024). Transformasi Penyediaan Layanan Publik: Tinjauan Komprehensif Inisiatif Digitalisasi. *Sustainability*.
- Nahrudin, Z. (2021). Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu: Inovasi Pelayanan Publik di Sektor Publik Indonesia. *Journal of Advanced Research in Economics and Administrative Sciences*, 2(3), 130–137.
- Oksa, R. (2024). Optimalisasi Pelayanan Perizinan dengan Sistem Online Single Submission (OSS) di DPMPSTP Kabupaten Batanghari. *STIEPARI*.  
<https://stiepari.org/index.php/gemawisata/article/view/390>
- Pramana, I. B. G. A. Y. (. (2024). *Transformasi Penyediaan Layanan Publik: Tinjauan Komprehensif Inisiatif Digitalisasi*.
- Ratio Legis. (n.d.). *Analisis Pelaksanaan Pelayanan Publik Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pada Kantor Wilayah Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Jawa Tengah. Volume 2 N*. <https://jurnal.unissula.ac.id/index.php/rjl/article/view/30475>
- Riksfardini et al. (2025). Peran Digitalisasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik: Tantangan dan Peluang Pengelolaan Pengaduan Publik Melalui E-Government di Indonesia. *ResearchGate*.  
[https://www.researchgate.net/publication/390880159\\_The\\_Role\\_Of\\_Digitalization\\_In\\_Enhancing\\_Public\\_Service\\_Efficiency\\_Challenges\\_And\\_Opportunities\\_In\\_Managing\\_Public\\_Complaints\\_Through\\_E-Government\\_In\\_Indonesia](https://www.researchgate.net/publication/390880159_The_Role_Of_Digitalization_In_Enhancing_Public_Service_Efficiency_Challenges_And_Opportunities_In_Managing_Public_Complaints_Through_E-Government_In_Indonesia)
- Sadu Wasistiono, & A. P. (2021). Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bandung Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Pemerintahan Daerah Di Indonesia*, 13(2), 145–158.
- Saprudin, S. (2024). Inovasi Pelayanan Publik: Studi Perbandingan Kota Serang dan Kota Bogor dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. *Journal of Governance*, 9(4).  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.31506/jog.v9i4.28624>
- Sella et al. (2022). Kualitas Pelayanan Publik Dipengaruhi oleh Kompetensi dan Motivasi. *International Conference on Business, Economy, and Management*.
- Syamsuddin, S. et al. (2024). 5. Systematic Literature Review: Penerapan E-Government dalam Meningkatkan Pelayanan Publik. *Jurnal Academia Praja*, 8(1).
- Thamrin Husain. (2022). Model Besar Reformasi Birokrasi dalam Memperkuat Inovasi Pemerintah: Tinjauan Provinsi Maluku Utara, Indonesia. *Journal of Public Policy and Administration*.
- Zainal Abidin Rengfurwarin. (2020). Analisis Reformasi Birokrasi Pelayanan Publik pada Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku. *International Journal of Social Science*.
- Zakaria Ouabi, Khadija Douayri, Fatine Barboucha, O. B. (2024). Praktik Sumber Daya Manusia dan Kinerja Pekerja: Wawasan dari Administrasi Publik. *Societies*, 2024.