

**PENGARUH RESPONSIVITAS PEGAWAI DAN
DIGITALISASI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PASURUAN**

SKRIPSI

Disusun Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Disusun oleh :

RIFDA RIFDIANA

NPM : 2261201003134



UNIVERSITAS MERDEKA PASURUAN

FAKULTAS EKONOMI

2026

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Rifda Rifdiana
NPM : 2261201003134
Universitas : Merdeka Pasuruan
Fakultas : Ekonomi
Jurusan : Manajemen
Judul Skripsi : Pengaruh Responsivitas Pegawai Dan Digitalisasi
Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas
Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Pasuruan.

Pasuruan, 30 Juli 2026

DISETUJUI DAN DITERIMA :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



Hari Wahyuni, SE., MM.



Eni Erwantiningsih, SE., M.M.

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Merdeka Pasuruan



Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M.

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah di uji dan dipertahankan didepan Tim Penguji Skripsi Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan dan dinyatakan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen, pada tanggal 30 Juli 2026.

TIM PENGUJI :

1. Dr. Ir. Bambang Sutikno, MM

1. Ketua.....

2. Hari Wahyuni, SE., MM

2. Sekretaris.....

3. Eni Erwantiningsih, SE., M.M.

3. Anggota.....

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ekonomi
Universitas Merdeka Pasuruan



Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M.

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rifda Rifdiana

NPM : 2261201003134

Alamat Rumah : Jln. Anjasmoro 4 No.26 Kel. Bugul Lor
Kecamatan Panggungrejo Kota Pasuruan

Dengan ini menyatakan skripsi berjudul **“Pengaruh Responsivitas Pegawai Dan Digitalisasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan”** adalah hasil skripsi saya sendiri bukan hasil plagiat dari skripsi orang lain baik berupa artikel, thesis, ataupun disertasi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, jika di kemudian hari ternyata terbukti bahwa skripsi saya tulis adalah hasil plagiasi maka saya siap menerima sanksi. Dan saya bertanggung jawab secara mandiri tidak ada sangkut pautnya dengan Dosen Pembimbing dan kelembagaan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan.

Pasuruan, 30 Juli 2026

Penulis



Rifda Rifdiana

KATA PENGANTAR

Puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, karunia, taufik, dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "Pengaruh Responsivitas Pegawai dan Digitalisasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan" dengan baik.

Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Merdeka Pasuruan.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui apakah Responsivitas pegawai dan Digitalisasi pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan

Dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan penyelesaian penelitian ini tidak terlepas dari doa, dukungan, bimbingan, bantuan, serta motivasi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan yang berbahagia ini penulis menyampaikan rasa hormat dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Bambang Sutikno, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menempuh pendidikan di Fakultas Ekonomi hingga terselesaikannya skripsi ini.

2. Ibu Hari Wahyuni, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan arahan, bimbingan, masukan, serta motivasi dengan penuh kesabaran selama proses penyusunan skripsi ini.
3. Ibu Eni Erwatiningsih, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa memberikan bimbingan, saran, kritik yang membangun, serta ilmu yang sangat bermanfaat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Bapak Indra Gunawan, S.T., M.T., selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan yang telah berkenan memberikan izin kepada penulis untuk melaksanakan penelitian serta memberikan kesempatan memperoleh data yang diperlukan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh pegawai dan karyawan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan yang telah membantu, memberikan informasi, serta memfasilitasi penulis dalam proses pengumpulan data sehingga penelitian ini dapat berjalan dengan lancar.
6. Suami tercinta, Muhamad Dwiki Oktavian, yang selalu memberikan kasih sayang, doa, kesabaran, dukungan, pengorbanan, dukungan moral maupun material serta menjadi penyemangat terbesar bagi penulis dalam setiap proses perjuangan menyelesaikan pendidikan ini. Terima kasih karena selalu hadir sebagai tempat berbagi suka maupun duka, serta tidak pernah

lelah memberikan keyakinan bahwa penulis mampu menyelesaikan skripsi ini.

7. Putraku tercinta, Reyshaka Prawira Gifari, yang kehadirannya menjadi anugerah terindah sekaligus sumber semangat, kebahagiaan, dan motivasi bagi penulis untuk terus berjuang menyelesaikan pendidikan ini. Semoga pencapaian ini kelak menjadi teladan bahwa setiap perjuangan akan membuahkan hasil yang indah.
8. Ayah dan Ibu tercinta yang telah membesarkan, mendidik, memberikan kasih sayang tanpa batas, doa yang tiada henti, serta menjadi sumber kekuatan terbesar bagi penulis dalam meraih cita-cita. Tiada kata yang mampu menggambarkan besarnya pengorbanan dan cinta yang telah diberikan.
9. Seluruh teman-teman Program Studi Manajemen Angkatan 2026 Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan yang telah menjadi rekan belajar, berbagi pengalaman, memberikan semangat, bantuan, serta kebersamaan yang begitu berharga selama menjalani masa perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini.
10. Terakhir, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada diri sendiri yang telah mampu bertahan, berjuang, dan menyelesaikan seluruh proses penyusunan skripsi ini. Terima kasih karena tidak menyerah meskipun menghadapi berbagai tantangan, rasa lelah, dan keraguan selama proses penelitian hingga penyusunan akhir. Terima kasih telah terus belajar,

berusaha memberikan yang terbaik, dan tetap percaya bahwa setiap proses akan membawa hasil yang baik. Semoga pencapaian ini menjadi langkah awal untuk terus berkembang dan meraih tujuan-tujuan berikutnya.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis dengan lapang hati mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi penyempurnaan karya ilmiah ini di masa yang akan datang.

Akhir kata, penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat, baik bagi pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang manajemen, bagi instansi terkait, maupun bagi para pembaca yang membutuhkan sebagai bahan referensi untuk penelitian selanjutnya.

Pasuruan, 30 Juli 2026

Penulis

Rifda Rifdiana

DAFTAR ISI

	Hal
HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan Penelitian	10
D. Kegunaan Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Landasan Teori.....	12
1. Kepuasan Masyarakat	12
2. Responsivitas Pegawai	19
3. Digitalisasi Pelayanan.....	25
B. Penelitian Terdahulu	32
C. Hubungan Antar Variabel.....	36
1. Hubungan Responsivitas Pegawai dan Digitalisasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	36
3. Hubungan Digitalisasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat.....	38

D. Kerangka Konseptual	39
E. Hipotesis Penelitian	40
BAB III METODE PENELITIAN	43
A. Desain Penelitian	43
1. Jenis Penelitian	43
B. Definisi Operasional Variabel	44
1. Variabel Independen	44
2. Variabel Dependen.....	48
C. Ruang Lingkup Penelitian	52
D. Lokasi Penelitian	52
E. Populasi dan Sampel	52
1. Populasi.....	52
2. Sampel.....	54
F. Jenis dan Sumber Data	55
1. Jenis Data	55
2. Sumber Data.....	56
G. Teknik Pengumpulan Data.....	57
H. Teknik Pengolahan Data	58
1. Editing.....	59
2. Coding (Pengkodean).....	59
3. Tabulasi	59
4. Entry Data	60
5. Pemberian Skor atau Nilai	60
6. Processing dan Cleaning Data	60
I. Instrumen Penelitian	61

J. Uji Instrumen Penelitian	62
1. Uji Validitas	62
2. Uji Reliabilitas	63
K. Uji Kualitas Data	64
1. Analisis Deskriptif	64
2. Uji Asumsi Klasik	65
L. Teknik Analisis Data	68
1. Analisis Regresi Linier Berganda	68
2. Analisis Koefisien Determinan (R^2)	69
M. Pengujian Hipotesis	71
1. Uji Simultan (Uji F)	71
2. Uji Parsial (Uji t)	72
N. Penentuan Pengaruh Dominan	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	75
A. Hasil Penelitian	75
1. Gambaran Umum Objek Penelitian	75
B. Uji Instrumen	81
1. Uji Validitas	81
2. Uji Reliabilitas	84
C. Uji Kualitas Data	85
1. Analisis Deskriptif	85
2. Karakteristik Responden	86
3. Analisis Deskriptif Variabel Responsivitas Pegawai (X1)	88
4. Analisis Deskriptif Variabel Digitalisasi Pelayanan (X2)	91
5. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)	94

D. Uji Asumsi Klasik	99
1. Uji Normalitas	100
2. Uji Multikolinieritas	102
3. Uji Heteroskedastisitas.....	103
E. Teknik Analisis Data.....	104
1. Analisis Regresi Linear Berganda	104
F. Pengujian Hipotesis.....	106
1. Uji Simultan (F).....	106
2. Uji Parsial (Uji t)	107
3. Uji Dominasi	109
4. Koefisien Determinasi (R^2)	109
G. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	110
1. Pengaruh Responsivitas Pegawai dan Digitalisasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	110
2. Pengaruh Responsivitas Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat	115
3. Pengaruh Digitalisasi Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat	118
BAB V PENUTUP.....	124
A. Kesimpulan.....	124
B. Saran	124
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Hal
Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Responsivitas Pegawai (X1)	82
Tabel 2 Hasil Uji Validitas Variabel Digitalisasi Pelayanan (X2)	82
Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat (Y).....	83
Tabel 4 Hasil Uji Reliabilitas	84
Tabel 5 Kategori Interpretasi Nilai Mean.....	86
Tabel 6 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	86
Tabel 7 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	87
Tabel 8 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	87
Tabel 9 Analisis Deskriptif Variabel Responsivitas Pegawai.....	88
Tabel 10 Analisis Deskriptif Variabel Digitalisasi Pelayanan	91
Tabel 11 Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat	94
Tabel 12 Hasil Uji Normalitas One-Sample Kolmogorov-Smirnov.....	101
Tabel 13 Hasil Uji Multikolinieritas	102
Tabel 14 Hasil Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser).....	104
Tabel 15 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda	105
Tabel 16 Hasil Uji t.....	107
Tabel 17 Hasil Uji F.....	106
Tabel 18 Hasil Koefisien Determinasi	109

DAFTAR GAMBAR

	Hal
Gambar 1 Kerangka Konseptual.....	40
Gambar 2 Kantor DMPTSP Kota Pasuruan	147
Gambar 3 SiCantik Cloud	149
Gambar 4 OSS Online Single Submission.....	149



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner

Lampiran 2 Jadwal Penelitian

Lampiran 2 Surat Izin Penelitian

Lampiran 3 Dokumentasi Lokasi

Lampiran 4 Dokumentasi Kegiatan Penelitian

Lampiran 5 Dokumentasi Sistem



**PENGARUH RESPONSIVITAS PEGAWAI DAN DIGITALISASI
PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA PASURUAN**

Rifda Rifdiana¹, Hari Wahyuni², Eni Erwantiningsih³

¹Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

^{2,3,4} Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Merdeka Pasuruan

Email: rifdarifdiana5@gmail.com¹, yuniprasetya55@gmail.com²,
enierwantiningsih@unmerpas.ac.id³

ABSTRAK

Perkembangan teknologi dan tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik menempatkan responsivitas pegawai dan digitalisasi pelayanan sebagai faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Kepuasan masyarakat menjadi indikator keberhasilan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan transparan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh responsivitas pegawai dan digitalisasi pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pasuruan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan sampel sebanyak 77 responden. Teknik analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara simultan responsivitas pegawai dan digitalisasi pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($p=0,000$; $R^2=76,0\%$). Secara parsial, responsivitas pegawai berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($p=0,009$), sedangkan digitalisasi pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat ($p=0,000$). Digitalisasi pelayanan merupakan variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui penguatan responsivitas pegawai serta optimalisasi pelayanan berbasis digital agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Kata Kunci: Responsivitas Pegawai, Digitalisasi Pelayanan, Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, DPMPSTP Kota Pasuruan.