

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN NON PERIZINAN
BIDANG PERHUBUNGAN TERHADAP MODAL SOSIAL
MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)
PROVINSI JAMBI**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam
Menempuh Derajat Sarjana S-1
Administrasi Publik**



Oleh :

**KANIA RESTA
07011282025055**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SRIWIJAYA
TAHUN 2024**

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN NON PERIZINAN
BIDANG PERHUBUNGAN TERHADAP MODAL SOSIAL
MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) PROVINSI JAMBI**

SKRIPSI

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1
Administrasi Publik**

Oleh :

**KANIA RESTA
07011282025055**

Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing , Januari 2024

Pembimbing

**Aulia Utami Putri, S. I. P., M. Si
NIP. 199508142019032020**



**Mengetahui,
Ketua Jurusan**



**Dr. M. Nur Budivanto, S. Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001**



HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN NON PERIZINAN
BIDANG PERHUBUNGAN TERHADAP MODAL SOSIAL
MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) PROVINSI JAMBI**

SKRIPSI

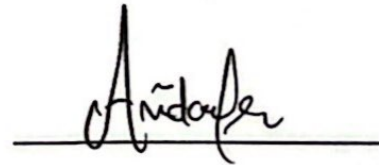
**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji
pada Tanggal 05 Januari 2024
dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

TIM PENGUJI SKRIPSI

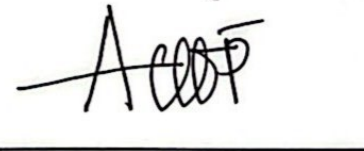
**Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001**



**Annada Nasyaya, S. I. P., M. Si
NIP. 198809062019032016**



**Aulia Utami Putri, S. I. P., M. Si
NIP. 199508142019032020**



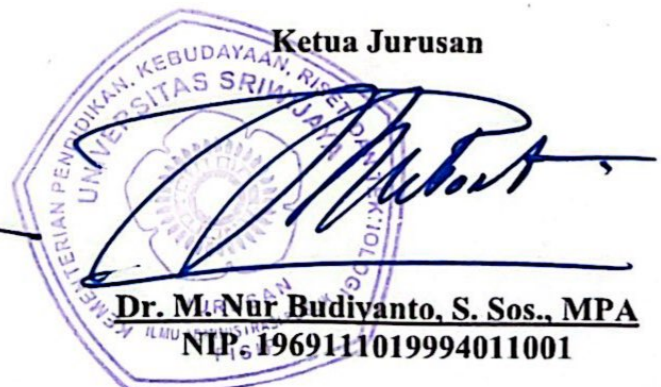
Mengetahui,

Dekan FISIP UNSRI



**Prof. Dr. Alfitri, M. SI
NIP. 1966011221990031004**

Ketua Jurusan



**Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Kania Resta

NIM : 07011282025055

Jurusan : Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Bidang Perhubungan Terhadap Modal Sosial Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi” ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila di kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan
Indralaya, 3 Januari 2024



Kania Resta
NIM. 07011282025055

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“direndahkan dimata manusia, ditinggikan dimata Tuhan, *don't compare yourself with others*”

“*stay happy and don't be insecure*”

Dengan penuh rasa syukur dan tulus, dalam bagian yang paling inti ini saya persembahkan kepada:

Keluarga Saya, yang selalu memberikan dukungan tanpa batas, cinta tulus, dan keyakinan pada potensi saya. Terima kasih telah selalu ada di setiap langkah perjalanan ini, mendorong saya melewati semua tantangan.

Pembimbing Akademik dan Pembimbing Skripsi Saya, yang dengan kesabaran dan pengetahuan yang mendalam telah membimbing saya dalam menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih atas panduan dan wawasan berharga yang telah diberikan.

Teman-Teman Saya, yang telah berbagi tawa, dukungan, dan semangat sepanjang perjalanan kuliah ini. Kita telah bersama melewati hari-hari sulit dan merayakan hari-hari bahagia, dan kalian adalah sumber inspirasi bagi saya.

Dengan segala kerendahan hati, semoga hasil kerja keras ini dapat memberikan manfaat bagi mereka yang membaca dan menggunakannya. Semoga persembahan ini mencerminkan penghargaan dan rasa terima kasih yang mendalam atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan oleh semua pihak.

Terima kasih.

With love,
Kania Resta

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the effect of the quality of non-licensing services in the field of transportation on the social capital of the community in DPMPTSP Jambi Province. The research method used is a quantitative method using IBM SPSS 27 Software with statistical tests such as validity, reliability, t test, determinant coefficient, correlation coefficient, and simple linear regression. The population in this study is the community of non-licensing service users in the field of transportation in DPMPTSP Jambi Province with a sample of 79 users. The sample calculation uses the slovin formula with a margin of error of 10%. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires offline with a linkert scale. The results of this research show that the validity test value for variables X and Y is 0,221, The reliability test value for variables X and Y is 0,761, t test value is 3,254, The test value of the determinant coefficient (R^2) is 0,109, , the correlation test value is 0,348 and the social capital constant value in the simple linear regression test is 24,714. So, the quality of services provided by the Jambi Province DPMPTSP has a significant positive influence on the community's social capital.

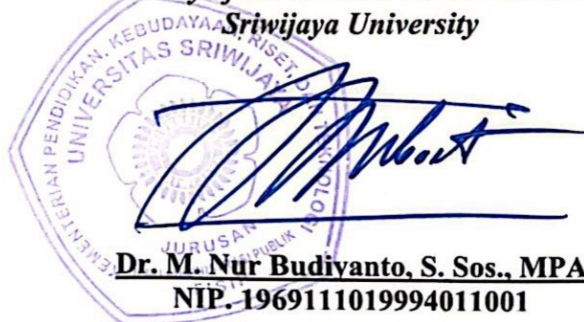
Keywords: Non Licensing in the Field of Transportation, Quality of Service, Social Capital

Advisor



Aulia Utami Putri, S. I. P., M. Si
NIP. 199508142019032020

Inderalaya, January 2024
Chairman of the Public Administration Department
Faculty of Social and Political Science
Sriwijaya University



Dr. M. Nur Budivanto, S. Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan non perizinan bidang perhubungan terhadap modal sosial masyarakat di DPMPTSP Provinsi Jambi. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif menggunakan *Software* IBM SPSS 27 dengan uji statistik seperti uji validitas, reliabilitas, uji t, koefisien determinan, koefisien korelasi, dan regresi linear sederhana. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan non perizinan bidang perhubungan di DPMPTSP Provinsi Jambi dengan jumlah sampel sebanyak 79 pengguna. Perhitungan sample menggunakan rumus slovin dengan *margin error* sebesar 10%. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner secara *offline* dengan skala *linkert*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai uji validitas variable X dan Y adalah 0,221, nilai uji reliabilitas variable X dan Y adalah 0,761, nilai uji t adalah 3,254, nilai uji koefisien determinan (R^2) adalah 0,109, nilai uji korelasi adalah 0,348 dan nilai konstanta modal sosial pada uji regresi linear sederhana adalah 24,714. Maka, kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Jambi memiliki pengaruh positif yang signifikan dengan modal sosial masyarakat.

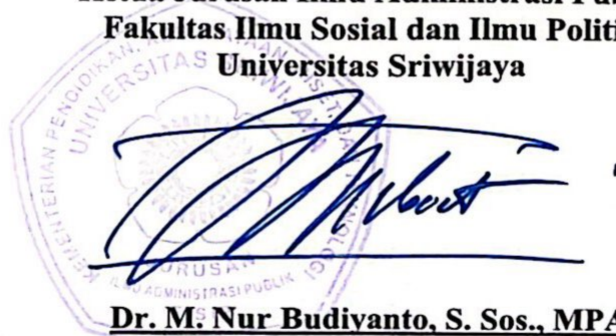
Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Non Perizinan Bidang Perhubungan, Modal Sosial

Pembimbing



Aulia Utami Putri, S. I. P., M. Si
NIP. 199508142019032020

Inderalaya, Januari 2024
Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Sriwijaya



Dr. M. Nur Budiyanto, S. Sos., MPA
NIP. 1969111019994011001

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah, dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya atas kesempatan dan dukungan yang diberikan dalam penyelesaian laporan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Bidang Perhubungan terhadap Modal Sosial Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi”.

Skripsi ini merupakan hasil pengamatan, penelitian dan analisis penulis terhadap kualitas pelayanan non perizinan yang diberikan oleh DPM-PTSP Provinsi Jambi. Penulis juga berharap laporan ini dapat memberikan masukan yang berarti bagi instansi dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, serta kepuasan yang dihasilkan.

Dalam kesempatan ini, dengan rendah hati penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kedua Orang Tua, Bapak Suliyadi dan Ibu Nelisna atas segala dukungan, kasih sayang, motivasi dan pengorbanan yang diberikan kepada penulis selama penyusunan skripsi, terima kasih telah mendidik, membesarkan serta memberikan nilai-nilai kebaikan yang menjadi landasan dalam segala hal yang penulis lakukan.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si
3. Ketua Jurusan Administrasi Publik sekaligus Dosen Pembimbing Akademik Bapak Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA.
4. Sekretaris Jurusan Administrasi Publik Bapak Januar Eko Aryansyah, S.IP., S.H., M. Si
5. Ibu Aulia Utami Putri, S. I. P., M. Si selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, arahan dan masukan berharga yang Ibu berikan selama menyusun skripsi. Terima kasih telah memberikan waktu yang berharga serta kesabaran dan dedikasinya dalam membimbing penulis selama proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Drs. Gatot Budiarto, Ms selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah membantu untuk mengarahkan dari semester awal hingga akhir.
7. Bapak Donny Iskandar selaku Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi atas ketersediaannya untuk menerima penulis sehingga mendapat informasi di DPM-PTSP Provinsi Jambi.
8. Bapak Rd. Aman Mulyadi, SE selaku pembimbing teknis yang telah memberikan arahan, bimbingan, dan pengalaman yang berharga dalam bidang teknis.

9. Kepada seluruh Staf DPM-PTSP atas keramahan, kerja sama dan kesediaan dalam memberikan informasi yang sangat berharga.
10. Seluruh Staf Bagian Akademik dan Kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.
11. Kepada Sasa, Lily, Puput dan Caca yang telah bersedia menemani, menghibur serta memberikan semangat kepada penulis selama penyusunan dan proses membuat skripsi.
12. Kepada Bombom sebagai partner spesial penulis yang telah bersedia menemani dan meluangkan waktunya untuk terus memberi *support* ataupun menghibur penulis dalam kesedihan serta memberi semangat agar terus maju untuk mencapai impian yang penulis cita-citakan.
13. Kepada bidadari aaryan yang telah menemani penulis selama hidup diperantauan dan selalu bersama dalam menjalani suka dan duka kehidupan menjadi anak kos.
14. Kepada teman-teman seperjuangan Administrasi Publik angkatan 2020 yang telah memberikan semangat inspirasi serta kerja sama selama kuliah sehingga membuat perjalanan studi penulis menjadi lebih berwarna dan penuh cerita.
15. Kepada seluruh pihak yang terlibat dalam penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Penulis mengharapkan masukan, saran dan kritik yang membangun dari pembaca agar penelitian ini dapat lebih baik dan berguna bagi pengembangan ilmu pengetahuan di bidang pelayanan publik.

Akhir kata, semoga laporan ini dapat memberikan dampak positif bagi pengembangan penelitian di bidang pelayanan non perizinan dan memberikan kontribusi nyata dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di DPM-PTSP Provinsi Jambi.

Inderalaya, Januari 2024

Kania Resta

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI	i
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR SINGKATAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan	11
1.4 Manfaat	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Landasan Teori.....	12
2.1.1 Kualitas Pelayanan Publik	12
2.1.2 Non perizinan Bidang Perhubungan	17
2.1.3 Modal Sosial	19
2.2 Penelitian Terdahulu	24
2.3 Kerangka Berpikir.....	30
2.4 Pengembangan Hipotesis Penelitian	31
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Jenis Penelitian.....	33
3.2 Definisi Konsep	34
3.3 Definisi Operasional	34
3.4 Jenis dan Sumber Data.....	36
3.4.1 Sumber Data Primer.....	36
3.4.2 Sumber Data Sekunder	37
3.5 Populasi dan Sampel	38
3.5.1 Populasi.....	38
3.5.2 Sampel.....	38

3.6	Teknik Pengumpulan Data dan Skala Pengukuran	40
3.7	Teknik Analisis Data.....	41
3.7.1	Uji Validitas	41
3.7.2	Uji Reliabilitas.....	42
3.7.3	Uji T	44
3.7.4	Uji Koefisien Determinan (R^2).....	45
3.7.5	Koefisien Korelasi.....	45
3.7.6	Regresi Linear Sederhana.....	46
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	48
4.1	Deskripsi Wilayah Penelitian	48
4.2	Demografi Responden.....	53
4.2.1	Jenis Non Perizinan Responden	53
4.2.2	Jenis Kelamin Responden	54
4.2.3	Usia Responden.....	55
4.2.4	Pendidikan Terakhir Responden	55
4.3	Hasil Penelitian	56
4.3.1	Analisis Uji Validitas	56
4.3.2	Analisis Uji Reliabilitas	57
4.3.3	Analisis Uji T	58
4.3.4	Analisis Uji Koefisien Determinan (R^2).....	59
4.3.5	Analisis Uji Korelasi	60
4.3.6	Analisis Uji Regresi Linear Sederhana	62
4.4	Pembahasan.....	62
BAB V	PENUTUP.....	105
5.1	Kesimpulan.....	105
5.2	Saran Teoritis	106
5.3	Saran Praktis.....	107
5.4	Keterbatasan Penelitian	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	113
DOKUMENTASI	140

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Non Perizinan Bidang	7
Tabel 2. Penelitian Terdahulu	25
Tabel 3. Definisi Operasional	35
Tabel 4. Bobot Kuesioner	41
Tabel 5. Klasifikasi Jenis Non Perizinan Responden	54
Tabel 6. Klasifikasi Jenis Kelamin Responden	54
Tabel 7. Klasifikasi Usia Responden	55
Tabel 8. Klasifikasi Pendidikan Terakhir	55
Tabel 9. Uji Validitas <i>Product Moment</i> Kualitas Pelayanan (X)	56
Tabel 10. Uji Validitas <i>Product Moment</i> Modal Sosial (Y)	57
Tabel 11. Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> Kualitas Pelayanan	58
Tabel 12. Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> Modal Sosial	58
Tabel 13. Uji T	59
Tabel 14. Uji Koefisien Determinan (R^2).....	60
Tabel 15. Uji Korelasi	61
Tabel 16. Uji Regresi Linear Sederhana	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Berpikir	31
Gambar 2. Logo DPMPTSP Provinsi Jambi	48
Gambar 3. Struktur Organisasi DPMPTSP Provinsi Jambi	50
Gambar 4. Indikator proses rekomendasi berjalan dengan lancar	64
Gambar 5. Indikator Ketepatan Waktu Proses	65
Gambar 6. Indikator Bertanggungjawab	67
Gambar 7. Indikator Kesiediaan untuk Membantu	68
Gambar 8. Indikator Keahlian staf	70
Gambar 9. Indikator Kepercayaan	71
Gambar 10. Indikator Kepedulian terhadap pelaku usaha	73
Gambar 11. Indikator Memberikan Solusi	75
Gambar 12. Indikator Fasilitas Kantor	77
Gambar 13. Indikator Penampilan Staf	78
Gambar 14. Indikator Aktif dalam Kelompok	79
Gambar 15. Indikator Senang Berbagi Pengalaman dan Pengetahuan	81
Gambar 16. Indikator Mendapat Bantuan atau Dukungan dari Orang Lain	83
Gambar 17. Indikator Adanya Hubungan Timbal Balik	84
Gambar 18. Indikator Tingkat Kepercayaan pada Prosedur	86
Gambar 19. Indikator Percaya terhadap keputusan yang Diambil	87
Gambar 20. Indikator Frekuensi Diskusi	89
Gambar 21. Indikator Ketersediaan Berpartisipasi dalam Mencari Solusi	90
Gambar 22. Indikator Persepsi Nilai dalam Berkontribusi	92
Gambar 23. Indikator Manfaat yang Diterima	93
Gambar 24. Indikator Inisiatif untuk Meningkatkan Proses Non Perizinan Rekomendasi	95
Gambar 25. Indikator Mengikuti Program untuk Meningkatkan Pelatihan Non Perizinan Rekomendasi	97

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner.....	113
Lampiran 2. Data Kuesioner	118
Lampiran 3. Surat Izin Pelaksanaan Program Magang Tahun 2023	128
Lampiran 4. Surat Balasan dari Instansi	129
Lampiran 5. Surat Keterangan telah Menyelesaikan Magang	130
Lampiran 6. Surat Keterangan Skripsi	131
Lampiran 7. Kartu Bimbingan Seminar Usulan Skripsi	133
Lampiran 8. Lembar Perbaikan Seminar Usulan Skripsi	135
Lampiran 9. Lembar Perbaikan Komprehensif	136
Lampiran 10. Kartu Bimbingan Skripsi	137
Lampiran 11. Surat Izin Penelitian	138
Lampiran 12. Hasil Cek Plagiarisme di Perpustakaan UNSRI	139

DAFTAR SINGKATAN

ANDALALIN: Analisis Dampak Lalu Lintas

DPMPTSP : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

SRS : *Simple Random Sampling*

UU : Undang-Undang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah pemenuhan aspirasi dan kebutuhan masyarakat melalui penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik yang baik mampu menciptakan *good governance* di lembaga pelayanan publik dan dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti budaya birokrasi, sikap dan perilaku pelaku pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat (Maryam, 2016). Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan yang diwajibkan untuk memberikan pelayanan kepada setiap warga negara dan penduduk yang berkaitan dengan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang.

Di Indonesia, pelayanan publik mengacu pada berbagai pelayanan yang diberikan oleh negara kepada warga negara. Tujuan utama pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat serta meningkatkan kualitas hidup masyarakat. Terdapat beberapa contoh dalam pelayanan publik di Indonesia, antara lain pelayanan kesehatan, pendidikan, keamanan, transportasi, pelayanan administrasi kependudukan dan pelayanan perizinan dan non perizinan. Kualitas pelayanan publik merupakan faktor penting bagi keberhasilan reformasi birokrasi. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap pemerintah dan institusi terkait.

Reformasi pelayanan publik di bidang perizinan dimulai dengan diterbitkannya Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD tanggal 16 Januari 1997 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Penyelenggaraan Pedoman Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kemudian diundangkan sebagai bentuk pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 tentang Portofolio Kebijakan Penanaman Modal. Kewenangan Pemerintah Daerah di bidang perizinan diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah dan Ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan, Provinsi, Kabupaten/Kota sebagai satu kesatuan yang tidak terpisahkan dari urusan pemerintahan.

Birokrasi perizinan merupakan salah satu permasalahan yang menghambat bagi perkembangan dunia usaha di Indonesia secara keseluruhan. proses perizinan yang masih belum terdefinisi dengan jelas, berbelit-belit, tidak transparan dan tidak akuntabel serta waktu yang telah dijanjikan tidak sesuai, hal tersebut membuat masyarakat merasa dipermainkan oleh pihak berwenang dan tidak mampu merespons dalam bentuk tuntutan atau pengaduan, sehingga berdampak pada buruknya citra kinerja pemerintah dan menurunnya kepercayaan (Rusmanto, 2017).

Pelayanan perizinan dan non perizinan adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang sangat penting di Indonesia. Pelayanan perizinan meliputi proses pemberian izin, lisensi atau persetujuan resmi kepada seseorang, perusahaan, atau organisasi untuk melakukan kegiatan tertentu

sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan perizinan meliputi banyak bidang, seperti izin usaha, izin konstruksi, izin lingkungan. Sedangkan non perizinan merupakan bentuk dan permohonan persetujuan dalam usaha, contohnya seperti ANDALALIN dan rekomendasi rubah sifat kendaraan bermotor. Pelayanan non perizinan yang efektif dan efisien sangat penting untuk mendorong investasi, pertumbuhan ekonomi dan pembangunan di Indonesia. Pemerintah Indonesia telah melakukan beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanan non perizinan, antara lain reformasi birokrasi, digitalisasi, dan integrasi sistem. Dalam pemerintahan, pelayanan non perizinan yang baik merupakan indikator penting untuk menilai kinerja pemerintah dalam melayani kepentingan masyarakat. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan proses non perizinan yang jelas, transparan, responsif dan efisien. Pelayanan non perizinan yang berkualitas akan membantu menciptakan iklim investasi yang kondusif, mendorong pertumbuhan ekonomi dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah (Muhammad, 2021).

Dasar pelayanan diatur berdasarkan amanat Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999, yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Pemerintah daerah berwenang mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Menurut Lewis & Booms (dalam Tjiptono & Chandra, 2016), kualitas pelayanan merupakan ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan akan tercapai sesuai dengan harapan pelanggan. Seperti yang dikemukakan oleh Tjiptono (2016:157), dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan

sesuai dengan harapan pelanggan. Saat ini, untuk dapat memberikan pelayanan yang baik, instansi terkait harus dapat memberikan gambaran tentang mutu pelayanan kepada pegawainya dengan cara memberikan bimbingan dan arahan, mewajibkan pedoman membaca dan memberikan pelatihan dalam upaya peningkatan mutu pegawai itu sendiri (Mohi & Mahmud, 2018).

Berdasarkan penelitian Febrianto & Wibawani (2022) pada Pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo telah melaksanakan tugasnya dengan baik, mempertahankan penampilan yang bersih, menyediakan area layanan yang nyaman, dan menerapkan teknologi canggih dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Namun, pada dimensi *Reliability*, lambatnya proses pelayanan yang kerap kali menimbulkan keluhan dari masyarakat menunjukkan kekurangan dalam hal ketepatan waktu. Di dimensi *Empathy*, pegawai Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo berhasil berinteraksi dengan baik, aktif berkonsultasi dengan individu yang memerlukan layanan untuk memastikan kebutuhan mereka terpenuhi. Pada dimensi *Assurance*, pegawai tersebut mampu menciptakan kepercayaan dan rasa aman bagi masyarakat melalui pelayanan yang sopan, sesuai jadwal, dan lingkungan yang kondusif. Namun, pada dimensi *Responsiveness*, meskipun telah ada usaha dalam menanggapi keluhan, nilai kualitas pelayanan masih memerlukan peningkatan. Dengan nilai 17,10%, perlu dilakukan peningkatan respons terhadap keluhan, penjelasan masalah yang dihadapi masyarakat, dan evaluasi keluhan guna peningkatan kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan yang baik, terutama dalam hal *Responsiveness* terhadap

kebutuhan masyarakat, dapat memperkuat hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Sehingga, dapat meningkatkan modal sosial di masyarakat, karena hubungan yang lebih kuat, norma-norma positif, dan kepercayaan yang ditingkatkan dapat menghasilkan kolaborasi yang lebih baik dalam mencapai tujuan bersama.

Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka dapat dilakukan dengan memperkuat modal sosial di masyarakat dengan menjalin hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat serta memperkuat kepercayaan terhadap publik (Dr. H. Nashar, 2020). Dalam hal ini, modal sosial mengacu pada aset tidak berwujud yang terdiri dari hubungan, norma, keyakinan serta nilai-nilai bersama dalam suatu komunitas (Tefera & Hunsaker, 2020). Modal sosial menciptakan potensi sumber daya yang selalu tersedia dan dapat diwujudkan oleh siapa pun di dalam masyarakat. Sumber daya tersebut mencakup kemampuan berkolaborasi, berbagi informasi dan membangun jaringan yang saling menguntungkan. Dalam perspektif pembangunan berkelanjutan, modal sosial memiliki tiga dimensi utama yaitu sosial (masyarakat), ekonomi, dan lingkungan. Melalui hubungan yang kuat, norma-norma positif dan kepercayaan/keyakinan, modal sosial masyarakat akan dapat berkolaborasi untuk mencapai tujuan masa depan yang inklusif dan berkelanjutan. Dalam hal ini, modal sosial akan menjadi bencana jika modal sosial dimiliki oleh kelompok manusia yang tidak bermoral, karena solidaritas dan kerjasama yang kuat dapat dimanfaatkan untuk hal-hal yang tidak baik. Oleh karena

itu, pengembangan modal sosial harus dilandasi oleh semangat luhur, moral dan etika yang tinggi (Fathy, 2019).

Pada penelitian Sabrang, et al (2021) melalui modal sosial, tingkat integritas dan kepercayaan antara masyarakat dengan pimpinan, menciptakan hubungan yang harmonis. Penanaman sikap saling percaya telah memotivasi pegawai untuk berfungsi lebih maksimal dan maksimal. Penanaman prinsip- prinsip atau standar-standar yang menjadi pedoman yang mengikat telah memungkinkan pegawai untuk mengikuti, menaati dan membangun organisasi yang sukses. Selain itu modal sosial juga berperan dalam membangun hubungan yang baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan komunikasi yang terbuka dan keramahan di antara staf atau petugas yang bekerja bersama. Sikap kerjasama, saling mendukung, dan keterbukaan antar petugas akan menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, memperkuat kolaborasi, dan membantu dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat. Dengan demikian, modal sosial bukan hanya berperan dalam hubungan antara pelayanan publik dan masyarakat, tetapi juga dalam membentuk dinamika yang positif di antara petugas dalam mencapai tujuan pelayanan yang lebih baik.

Dalam pengaruh kualitas pelayanan non perizinan terhadap modal sosial dapat terjadi melalui peningkatan partisipasi masyarakat, memperkuat kepercayaan dan kepuasan masyarakat, serta memperkuat jaringan sosial dan norma yang mendukung pelayanan publik. Dalam beberapa tahun terakhir, peningkatan kualitas pelayanan publik telah

menjadi prioritas banyak pemerintah daerah di Indonesia. Banyak instansi pemerintah, termasuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP). Pada era globalisasi dan persaingan ekonomi yang semakin ketat, Pemerintah Provinsi Jambi berperan penting dalam mendorong pertumbuhan ekonomi dan investasi di daerahnya. Salah satu lembaga yang bertanggungjawab untuk melayani para pelaku usaha, calon investor serta masyarakat umum adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP).

DPM-PTSP Provinsi Jambi merupakan lembaga yang bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan non perizinan bagi pengusaha yang ingin berinvestasi di wilayah Provinsi Jambi. DPM-PTSP Provinsi Jambi menyediakan sistem Non perizinan bidang perhubungan seperti ANDALALIN dan Rekomendasi Rubah Sifat Kendaraan Bermotor. Berdasarkan observasi awal, terdapat data dari bulan Januari sampai Juli 2023 adalah sebagai berikut :

Tabel 1. Jumlah Non Perizinan Bidang Perhubungan

Nama Jenis Non Perizinan Bidang Perhubungan	Jumlah
Rekomendasi Rubah Sifat Kendaraan Bermotor	370
Analisis Dampak Lalu Lintas	4

Sumber : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam hal ini, terlihat bahwa fokus penelitian pada non perizinan bidang perhubungan adalah Rubah Sifat Kendaraan Bermotor, karena banyaknya jumlah rekomendasi yang diajukan oleh masyarakat. Rubah Sifat Kendaraan Bermotor mencerminkan adanya permintaan dan tren yang tinggi dalam masyarakat terhadap Rekomendasi Rubah Sifat Kendaraan

Bermotor ini, serta dapat menimbulkan dampak lingkungan yang besar sehingga memerlukan pemahaman yang lebih baik untuk mengidentifikasi dampak dan menerapkan langkah-langkah mitigasi yang lebih efektif. Selain itu, banyak dari rekomendasi ini juga mencerminkan dampak kebijakan dan insentif yang ada. Potensi peluang dalam bidang industri kendaraan bermotor yang selalu berubah juga menjadi alasan penting untuk memilih fokus pada rekomendasi rubah sifat kendaraan bermotor. Oleh karena itu, fokus pada rubah sifat kendaraan bermotor ini dianggap sebagai pendekatan yang lebih relevan dan berguna dalam studi ini dibandingkan ANDALALIN yang memiliki keterbatasan data.

Rubah sifat kendaraan bermotor merujuk pada proses perubahan karakteristik atau status suatu kendaraan bermotor yang umumnya dilakukan melalui proses administratif dan teknis. Perubahan sifat kendaraan ini bisa termasuk pengubahan status kepemilikan, penggantian warna, perubahan mesin, penambahan atau pengurangan jenis kendaraan, serta perubahan lainnya yang mempengaruhi identitas kendaraan secara hukum maupun teknis. Proses rubah sifat kendaraan bermotor memerlukan prosedur administratif yang ketat dan mematuhi regulasi yang berlaku, dimana pemilik kendaraan harus mengajukan permohonan secara resmi dengan melengkapi dokumen persyaratan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh instansi terkait, seperti Dinas Perizinan dan Penanaman Modal serta Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP).

Pada proses pelayanan non perizinan bidang perhubungan di DPMPTSP Provinsi Jambi masih terdapat masalah terhadap tingkat modal

sosial masyarakat yang masih belum optimal. Salah satu permasalahan yang teridentifikasi adalah kurangnya kepatuhan masyarakat terhadap peraturan dan prosedur non perizinan. Hal ini mengindikasikan adanya rendahnya norma bersama dan nilai-nilai yang berhubungan dengan ketaatan pada prosedur yang telah ditetapkan. Jika modal sosial yang kuat terjalin dengan baik, diharapkan kepatuhan terhadap persyaratan yang ditetapkan dapat meningkat, mengurangi penundaan dalam proses pelayanan, dan mempercepat penyelesaian permohonan. Ini menggambarkan pentingnya adanya keterlibatan masyarakat dalam menjaga dan mematuhi aturan yang telah disepakati, sehingga proses layanan dapat berjalan lebih efisien dan efektif.

Masalah lain yang muncul adalah terkait keterlambatan penerbitan surat verifikasi rubah sifat kendaraan bermotor oleh Dinas Perhubungan. Situasi ini menunjukkan kemungkinan rendahnya kepercayaan masyarakat terhadap lembaga yang menyediakan layanan. Jika modal sosial yang lebih kuat terbangun, partisipasi masyarakat dalam memahami dan mematuhi prosedur layanan dapat lebih tinggi, yang berdampak pada kepatuhan dan pengurangan waktu tunggu yang berlebihan. Dalam hal ini, perlu ada usaha untuk memperkuat saluran komunikasi dan membangun kepercayaan antara lembaga penyedia layanan dengan masyarakat guna meningkatkan efisiensi dan respons layanan yang diberikan.

Selain itu, keterbatasan akses informasi mengenai perubahan sifat kendaraan juga menjadi masalah yang dihadapi masyarakat. Jika modal sosial masyarakat diperkuat, informasi mengenai prosedur dan perubahan

dapat lebih mudah didapatkan dan dipahami, meningkatkan partisipasi serta kepatuhan terhadap proses tersebut. Perkuatan modal sosial ini dapat dilakukan melalui penyediaan informasi yang lebih terbuka dan terjangkau, serta penggunaan berbagai saluran komunikasi yang dapat diakses oleh masyarakat dengan lebih mudah.

Dengan demikian, peningkatan modal sosial di masyarakat dapat memberikan dampak positif dalam meningkatkan pemahaman, kepatuhan, serta partisipasi aktif dalam proses pelayanan non perizinan di bidang perhubungan. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan efisiensi, kualitas, dan responsivitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Provinsi Jambi mempunyai potensi perekonomian yang besar khususnya dalam bidang perhubungan seperti transportasi dan infrastruktur. Oleh karena itu, penting untuk memahami bagaimana kualitas pelayanan non perizinan pada bidang perhubungan DPMPTSP Provinsi Jambi untuk mempengaruhi modal sosial masyarakat. Dalam pelayanan publik, kualitas pelayanan mempunyai peran yang sangat krusial dalam menciptakan dan mempengaruhi modal sosial masyarakat terhadap kinerja administrasi publik.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang dijelaskan, peneliti menentukan rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu Bagaimana Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Bidang Perhubungan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi terhadap modal sosial masyarakat di wilayah Jambi?

1.3 Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan jawaban dan pemahaman dari rumusan masalah yaitu untuk mengetahui Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Bidang Perhubungan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi terhadap modal sosial masyarakat di wilayah Jambi.

1.4 Manfaat

Adapun manfaat yang didapat dari penelitian ini adalah :

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini dapat mengembangkan kemampuan mahasiswa dalam berpikir kritis, menganalisis data serta menginterpretasikan hasil penelitian terkait dengan Pengaruh Kualitas Pelayanan Non Perizinan Bidang Perhubungan terhadap Modal Sosial Masyarakat.

2. Manfaat Teoritis

Memberikan kontribusi terhadap pemahaman dan pengembangan teori dalam bidang administrasi publik terkait dengan Kualitas Pelayanan Non Perizinan Bidang Perhubungan terhadap Modal Sosial Masyarakat.

3. Manfaat Praktis

Penelitian ini dapat memberikan informasi dan rekomendasi bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanan non perizinan, serta dapat meningkatkan efisiensi dan produktivitas petugas dalam memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik* (Edisi Revisi). PT. Rineka Cipta.
- Brehm, J., & Wendy Rahn. (1997). Individual-Level Evidence For The Causes and Consequences of Social Capital. *American Journal of Political Science*, Vol. 41(No. 3), 999–1023.
- Chin, W. W. (1998). *The Partial Least Squares Aproach to Structural Equation Modeling*. *Modern Methods for Business Research*.
- Dr. H. Nashar, SE. , MM. , M. Si. (2020). *Kualitas Pelayanan akan Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat*.
- Fathy, R. (2019). Modal Sosial: Konsep, Inklusivitas dan Pemberdayaan Masyarakat. *Jurnal Pemikiran Sosiologi*, 6(1).
- Febrianto, W., & Wibawani, S. (2022). *The Effect of Service Quality on Community Satisfaction of Public Service Mall Users in Sidoarjo Regency*. *Jurnal Administrasi Publik : Public Administration Journal*, 12(1), 1–10. <https://doi.org/10.31289/jap.v12i1.5826>
- Fukuyama, F. (1997). *The Great Disruption Human, Nature and Reconstitution of Social Orde*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hasan, M. I. (2002). *Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Ghalia Indonesia.
- Hasbullah, J. (2006). *Sosial Kapital: Menuju Keunggulan Budaya Manusia Indonesia*. Mr. United States.
- Lin, X. Q., Chen, Y. C., Liu, C.-H., & Li, Y.-Q. (2020). Service Quality Management from Social Capital, Environmental Uncertainty, and Competitive Intensity Perspectives. *Scientific Journal Publishers*, 48(5), 1–12.
- Maryam, N. S. (2016). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi*, Volume VI(No. 1).
- Mbassi, J. C., Mbarga, A. D., & Ndeme, R. N. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. In *Journal of Marketing Development and Competitiveness* (Vol. 13, Issue 3).
- Mohamed, N., & Ali, A. J. M. (2019). *Service Quality and Public Satisfaction at Urban Transformation Centre (UTC) Kuala Lumpur (KL)*. *International Journal of*

Academic Research in Business and Social Sciences, 9(6).
<https://doi.org/10.6007/ijarbss/v9-i6/6152>

- Mohi, W. K., & Mahmud, I. (2018). Kualitas Pelayanan Publik di Desa Potanga Kecamatan Boliyohuto Kabupaten Gorontalo. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2, 102–110.
- Muhammad, B. (2021). Pelaksanaan Perizinan Berbasis Risiko Pasca Undang-Undang Cipta Kerja. *Jurnal Nalar Keadilan*, 1(2).
- Nurhabibi, P., Lanin, D., & Saputra, B. (2021, November 25). *The Effect of Public Service Quality on Equity Satisfaction in Indigenous People Batak Simalungun*. <https://doi.org/10.4108/eai.21-10-2020.2311919>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1994). Alternative scales for measuring service quality: a comparative assessment based on psychometric and diagnostic criteria. *Journal of Retailing*, 70(3), 201–230.
- Putnam, R. D. (1993). The Prosperous Community: Social Capital and Public Life. *The American Prospect*, 4(13).
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2014). *Perilaku (Organizational Behavior)* (12th ed.). Salemba Empat.
- Robbins, Stephen, P., & Mary Coulter. (2016). *Manajemen* (Alih Bahasa: Bob Sabran Dan Devri Bardani P, Ed.; Jilid 1 Edisi 13). Erlangga.
- Rusmanto, W. (2017). Evaluasi Kebijakan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Kota / Kabupaten Di Wilayah Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2.
- Rustanto, A. E. (2019). *Kunci Sukses Pelayanan Bisnis* (Cetakan ke-1). Bening Pustaka.
- Sabrang, M., Rachmat Tjanring, A., Bata Ilyas, G., Kurnia Gusti, Y., Tinggi Ilmu Administrasi Puangrimaggalatung, S., Lionardo, A., & Nasirin, C. (2021). *Analysis of Service Quality with Intellectual Capital and Social Capital through the Quality of Human Resources which has an Impact on Customer Satisfaction*.
- Schwartz. S.H. (1994). Basic Human Value: Theory, Methods, and Applications. *Jerusalem: The Hebrew University of Jerusalem*.
- Selviana, S. (2019). Pengembangan Skala Modal Sosial Pada Remaja. *Jurnal Psikologi Ulayat*, 37–52. <https://doi.org/10.24854/jpu02019-214>
- Sinaga, D. (2014). *Buku Ajar Statistika Dasar* (Aliwar, Ed.). UKI PRESS.
- Siyoto, S., & Sodik, A. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Literasi Media Publishing.
- Sugiyono. (1997). *Metodologi Penelitian Administrasi*. CV Alfabeta.

- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D* (Edisi Revisi). CV Alfabeta.
- Suhendar, A., Asmala, T., & Johan, A. (2022). *The Effect of Digital Service Quality on Public Satisfaction through Perception of Ease of Use*. In *Journal of Applied Management and Business Administration* (Vol. 1, Issue 1). <https://ejournal.stiabandung.ac.id/index.php/jamba>
- Suriyati, W. O., Batoa, H., & Hamzah, A. (2021). Pengaruh Modal Sosial Terhadap Keberdayaan Ekonomi Petani Padi Sawah Desa Labulu-Bulu Kecamatan Parigi Kabupaten Muna. *Jurnal Ilmiah Penyuluhan Dan Pengembangan Masyarakat*, 1(3), 137. <https://doi.org/10.56189/jippm.v1i2.19969>
- Tantardini, M. (2022). *Organizational Social Capital and Performance Information use: The Mediating Role of Public Service Motivation*. *State and Local Government Review*, 54(3), 202–220. <https://doi.org/10.1177/0160323X221113366>
- Tayibnapis. (1993). *Administrasi Kepegawaian Suatu Tinjauan Analitik*. PT Pradnya Paramita.
- Tefera, C. A., & Hunsaker, W. D. (2020). *Aset tak berwujud dan perilaku kewargaan organisasi: Sebuah model konseptual*. 6(7).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service, Quality & Satisfaction* (Andi, Ed.; 4th ed.).
- Wibowo, A., Lestari, E., & Rahayu, P. (2022). Model Pemberdayaan Sentra Pisang berbasis Kearifan lokal dan Modal Sosial di Kabupaten Karanganyar, Jawa Tengah. *Jurnal Penyuluhan*, 18(02), 347–358. <https://doi.org/https://doi.org/10.25015/18202237484>
- Widarjono, A. (2018). *Ekonometrika Pengantar Dan Aplikasinya Disertai Panduan Eviews* (Edisi kell). UPP STIM YKPN Yogyakarta.
- Woolcock, M. (1998). *Social Capital and Economic Development: Toward a Theoretical Synthesis and Policy Framework*. *Theory and Society*, Vol. 27(No. 2), 151–208.