

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN CIAMIS PROVINSI JAWA BARAT**

Mochammad Iqbal Rizquloh

NPP. 30.0556

*Asdaf Kabupaten Ciamis, Provinsi Jawa Barat*  
*Program Studi Administrasi Pemerintahan Daerah*  
Email: mochammadiqbal956@gmail.com

Pembimbing Skripsi: Prof. Dr. Dedeh Maryani, MM

**ABSTRACT**

**Problem Statement/Background (GAP):** One of the functions of government in Law No. 30 2014 is the service function. In this case DPMPTSP is a government agency that carries out service functions. As a service provider, DPMPTSP Ciamis Regency must provide the best service so that people feel satisfied with the services provided. **Purpose:** This study aims to determine how much influence the quality of licensing services has on the level of community satisfaction in DPMPTSP, Ciamis Regency, West Java Province. **Method:** This study uses quantitative methods. Data collection techniques were carried out using questionnaires (100 respondents) and documentation. **Result:** Based on the research results, the results of simple linear regression were obtained which showed the equation  $Y = 3.663 + 0.178$ . **Conclusion:** Based on the test results, the coefficient of determination of this factor has a value of 49.3%. Statistical tests show that service quality has a significant positive effect on community satisfaction.

**Keywords:** Service Quality, Community Satisfaction

**ABSTRAK**

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Salah satu fungsi pemerintahan dalam UU No 30 2014 adalah fungsi pelayanan. Dalam hal ini DPMPTSP merupakan instansi pemerintahan yang menyelenggarakan fungsi pelayanan. Sebagai penyedia layanan, DPMPTSP Kabupaten Ciamis harus memberikan pelayanan yang terbaik agar masyarakat merasakan kepuasan atas pelayanan yang diberikan. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besarnya pengaruh kualitas pelayanan perizinan terhadap tingkat kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner (100 responden) dan dokumentasi. **Hasil/Temuan:** Berdasarkan hasil penelitian, diperoleh hasil regresi linear sederhana yang menunjukkan persamaan  $Y = 3,663 + 0,178$ . Berdasarkan hasil uji nilai koefisien determinasi faktor ini mempunyai nilai sebesar 49,3%. Uji statistik menunjukkan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

**Kata kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat

## **I. PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pemerintah menjadi pemegang kekuasaan tertinggi serta memiliki kuasa untuk memerintah dan memiliki kewenangan dalam membuat dan menerapkan hukum berupa peraturan perundang-undangan di suatu wilayah tertentu. Pemerintah mempunyai fungsi yaitu pelayanan. Tugas pokok seorang aparatur yang menjadi abdi masyarakat dan abdi negara adalah melayani. Layanan yang baik adalah layanan yang memahami kebutuhan yang akan diberikan, memberikannya dengan cepat dan tepat waktu, dan responsif untuk memenuhi kebutuhan yang diberikan.

Tingkat kualitas layanan publik menjadi patokan kualitas pelayanan pada masyarakat serta citra aparatur negara. Untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat, pelayanan publik oleh aparatur negara melahirkan tema strategis. Akibatnya, upaya peningkatan pelayanan publik harus dilakukan secara berulang-ulang.

Pemenuhan pelayanan publik oleh aparatur pemerintah pada sektor-sektor pelayanan, terutama berkaitan dengan warga negara dan kebutuhan dasar masyarakat, belum berkembang seperti yang diinginkan. Hal ini mampu ditunjukkan melalui banyak surat kepada redaksi dan media pengaduan lainnya, serta sistem dan fasilitas prosedural yang kompleks, tidak transparan, tidak bermakna dan tidak konsisten, infrastruktur yang tidak memadai, serta lingkungan yang tidak ramah dan aman, sehingga kepastian hukum, waktu dan biaya, dan perpajakan yang ilegal dan diskriminatif masih sering terjadi. Seperti yang peneliti dapat dari laman pengaduan *website* Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis banyak warga yang mengadukan mengenai pelayanan dari DPMPTSP. Kondisi ini disebabkan karena prosedur pelayanan yang masih belum tersosialisasikan kepada masyarakat.

DPMPTSP Kabupaten Ciamis adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) pada Pemerintah Kabupaten Ciamis. Menurut Perda Kabupaten Ciamis No. 16 Th. 2019 mengenai Pelaksanaan Perizinan dan Non perizinan, pelayanan perijinan dan penanaman modal senantiasa berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, khususnya pelayanan perijinan dan non perizinan, agar kepuasan pengguna yang menerima perijinan layanan stabil meningkat.

DPMPTSP Kabupaten Ciamis secara berkala Tahun 2015 telah melakukan penilaian kinerja layanan berbasis kepada pendapat masyarakat. Hal ini berdasarkan Pasal 38 UU No. 25 Th.2009 mengenai Pelayanan Publik: "Semua pelaksana layanan publik harus secara berkala (minimal setahun sekali) menilai penyelenggaraan pelayanan publiknya memakai indikator kinerja berlandaskan standar pelayanan, perlu dievaluasi kinerjanya", dan sesuai Pasal 51 ayat satu (1) Permen Dalam Negeri No. 138 Th. 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah bahwa "PTSP wajib melakukan SKM untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat." dan sesuai Permen Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Th. 2017 mengenai Acuan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, salah satunya menggunakan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### **1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)**

Dalam hal standar pelayanan Pemerintah Kabupaten Ciamis sudah memiliki dasar hukum yaitu Peraturan Bupati Ciamis No.16 tahun 2015 mengenai panduan umum pelayanan, isi panduan tersebut menjadi tolak ukur untuk setiap instansi pemerintah yang melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat dalam peningkatan mutu dan pemberian mutu pelayanan pemerintah pada masyarakat sebagai pengguna jasa. Berikutnya ada hasil pengelolaan data survey dinas tersebut, data tersebut diperlihatkan pada tabel dibawah ini:



**Tabel 1**  
**Nilai Rata-Rata IKM**

No	Nilai Rata-Rata IKM	
U1	Persyaratan	3,732
U2	Prosedur	3,390
U3	Waktu pelayanan	3,317
U4	Biaya	4
U5	Produk layanan	3,439
U6	Kompetensi pelaksana	3,634
U7	Perilaku pelaksana	3,732
U8	Pungutan Tidak Resmi	3,878
U9	Penanganan Pengaduan	3,489
U10	Sarana dan Prasarana	3,512

Sumber : DPMPTSP 2021

Dari hasil survey rasa puas masyarakat tersebut, penulis dapat menyimpulkan bahwa masih ada 5 unsur dari keseluruhan 10 unsur yang belum memenuhi mutu pelayanan sangat baik.

1. Kepuasan masyarakat dalam hal prosedur pelayanan perizinan belum mencapai sangat baik. Hal ini ditunjukkan nilai IKM prosedur pelayanan yaitu 3,3 dan nilai mutu pelayanan 84,75 dengan kategori baik.
2. Kepuasan masyarakat atas waktu pelayanan belum menunjukkan tingkat yang sangat baik. Hal ini ditunjukkan nilai IKM waktu pelayanan yaitu 3,3 dan nilai mutu pelayanan 82,92 . dengan kategori baik.
3. Kepuasan masyarakat atas produk layanan masih belum mencapai tingkat sangat baik. Hal ini ditunjukkan nilai IKM produk layanan 3,4 dan nilai mutu pelayanan 85,97 dengan kategori baik.
4. Kepuasan masyarakat atas penanganan pengaduan masyarakat masih belum mencapai sangat baik. Hal ini ditunjukkan nilai IKM penanganan pengaduan 3,4. dan nilai mutu pelayanan 87,2 dengan kategori baik
5. Kepuasan masyarakat atas kondisi sarana prasarana pelayanan masih belum mencapai sangat baik. Hal ini ditunjukkan nilai IKM sarana prasarana pelayanan 3,5 dan nilai mutu pelayanan 87,8 dengan kategori baik.

### 1.3. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini terinspirasi oleh beberapa penelitian terdahulu, baik dalam konteks kualitas pelayanan maupun konteks kepuasan masyarakat. Penelitian Yulianingsih, Hartati, dan Sinaga (2018) berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), menemukan bahwa kualitas pelayanan menciptakan kepuasan masyarakat, indikator yang berpengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat adalah bukti langsung (tangibles) khususnya mengenai lokasi kantor yang strategis, mudah dijangkau transportasi umum, fasilitas kantor, dan perlengkapan pegawai. Menurut penelitian Tamara, Mananeke, dan Kojo (2018) menyatakan bahwa indikator kualitas pelayanan yaitu keandalan (reability) berpengaruh paling besar terhadap kepuasan masyarakat, keandalan erupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan segera, akurat, dan memuaskan, seperti ketepatan waktu bila berjanji, berlaku jujur dalam pelayanan, dan berusaha menghindari kesalahan. Kemudian menurut penelitian Fiddah (2022) menemukan bahwa kualitas pelayanan berdasarkan daya tanggap

berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan pelayanan yang menyenangkan, kecakapan dalam pelayanan, dan menciptakan respon yang positif. Kualitas pelayanan berdasarkan jaminan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan sikap ramah/sopan. Kualitas pelayanan berdasarkan bukti fisik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan ketersediaan alat bantu yang modern dan pegawai yang menguasai bidang tugasnya. Kualitas pelayanan berdasarkan empati berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan keseriusan memberikan pelayanan, perhatian, dan peduli kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Kemudian kualitas pelayanan berdasarkan kehandalan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sesuai dengan proses pelayanan yang cepat, tidak pilih kasih, dan memberikan kepercayaan kepada masyarakat. Penelitian Tawai, Anto, dan Rusli (2019) mengatakan bahwa memberikan pelayanan kepada masyarakat perlu memahami masalah yang dihadapi masyarakat dan bertidak demi kepentingan masyarakat, serta memberikan perhatian kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat dipandang sebagai hasil yang diperoleh setelah mendapatkan pelayanan. Apabila hasil yang diperoleh sesuai dengan standar yang ditetapkan maka akan tercapai kepuasan. Penelitian Alfionita dan Gunawan (2020) menyebutkan bahwa masyarakat akan merasa puas apabila petugas dengan cepat merespon masyarakat yang datang serta mampu mengatasi setiap persoalan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya masing-masing.

#### **1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah**

Penulis melakukan penelitian yang berbeda dan belum dilakukan oleh penelitian terdahulu, dimana konteks penelitian yang dilakukan yakni berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. Metode yang digunakan nya pun berbeda dengan penelitian sebelumnya yaitu dengan menggunakan aplikasi JASP.

#### **1.5. Tujuan.**

Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan tentang kualitas pelayanan (X) dan kepuasan masyarakat (Y) atas pelayanan yang diberi oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis, serta menjelaskan seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan masyarakat (Y).

### **II. METODE**

Penelitian ini dirancang dengan metode survei eksplanatif. Metode ini merupakan penelitian yang mendefinisikan hubungan kausal antar variabel dengan menguji hipotesis oleh Siangrimbun (1989:5) dengan pendekatan kuantitatif. Penelitian ini mengkaji 2 variabel meliputi variabel kualitas pelayanan sebagai *independent variable* (X) dan variabel kepuasan masyarakat sebagai *dependent variable* (Y). Populasi penelitian ini yaitu penerima layanan dari semua jenis pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis. Ukuran sampel adalah sebanyak 100 responden didapat dari rumus Slovin. Teknik pengumpulan data penelitian kali ini memakai kuesioner dan dokumentasi (program kerja, laporan tahunan, kabupaten ciamis dalam angka).

### **III. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1. Tanggapan Responden Terkait Kualitas Pelayanan (X)**

Tanggapan responden terkait Kualitas Pelayanan (X) yang terdiri dari 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*. Keseluruhan item pernyataan dalam variabel Kualitas Pelayanan (X) adalah 18 item pernyataan. Berikut ini adalah rekapitulasi analisis deskriptif variabel Kualitas Pelayanan (X) berdasarkan jawaban responden dalam kuesioner penelitian berdasarkan 5 dimensi yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty*.



**Tabel 2.**

**Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan (X)**

<b>Dimensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>Kategori</b>
<i>Tangible</i>	82,96%	Sangat Tinggi
<i>Reliability</i>	81,88%	Sangat Tinggi
<i>Responsiveness</i>	79,58%	Tinggi
<i>Assurance</i>	81,04%	Tinggi
<i>Emphaty</i>	85,33%	Sangat Tinggi
<b>Rata-rata</b>	<b>82,16%</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Sumber: Hasil olah data kuesioner, 2023

Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh persentase sebesar 82,16% berada pada rentang antara > 81,25% sampai 100% dan dikategorikan sangat tinggi. Dengan demikian diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan (X) tergolong sangat tinggi. Dimensi tertinggi adalah *Emphaty* sebesar 85,33% sedangkan dimensi terendah adalah *Responsiveness* sebesar 79,58%.

**3.2 Tanggapan Responden Terkait Kepuasan Masyarakat (Y)**

Tanggapan responden terkait Kepuasan Masyarakat (Y) yang terdiri dari 2 dimensi yaitu kesesuaian harapan (*confirmation of expectations*) dan ketersediaan merekomendasikan (*willingness to recomended*). Keseluruhan item pernyataan dalam variabel Kepuasan Masyarakat (Y) adalah 4 item pernyataan. Berikut ini merupakan tanggapan responden terkait variabel Kepuasan Masyarakat (Y).

**Tabel 3.**

**Rekapitulasi Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)**

<b>Dimensi</b>	<b>Persentase</b>	<b>Kategori</b>
Kesesuaian Harapan ( <i>confirmation of expectations</i> )	92,63%	Sangat Tinggi
Ketersediaan Merekomendasikan ( <i>willingness to recommended</i> )	85,00%	Sangat Tinggi
<b>Rata-rata</b>	<b>88,81%</b>	<b>Sangat Tinggi</b>

Sumber: Hasil olah data kuesioner,2023

Dari hasil perhitungan di atas, diperoleh persentase sebesar 88,81% berada pada rentang antara > 81,25% sampai 100% dan dikategorikan sangat tinggi. Dengan demikian diketahui bahwa variabel Kepuasan Masyarakat (Y) tergolong sangat tinggi. Dimensi Kesesuaian Harapan (*confirmation of expectations*) sebesar 92,63% lebih tinggi dibandingkan dengan dimensi Ketersediaan Merekomendasikan (*willingness to recommended*) sebesar 85,00%.

**3.3 Analisis Data dan Pengujian Hipotesis**

Hipotesis konseptual yang diajukan sebelumnya akan diuji dan dibuktikan dengan menggunakan pengujian statistik yaitu regresi linier sederhana. Hipotesis konseptual yang diajukan yaitu pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

**3.3.1 Uji Asumsi Normalitas**

Uji asumsi normalitas pada penelitian ini menggunakan *Shapiro-Wilk* yang diolah menggunakan aplikasi JASP 16.4.

**Tabel 4.**  
**Hasil Pengujian Asumsi Normalitas**

	<b>Residual</b>
Valid	100
Missing	0
Mean	$-5.000 \times 10^{-5}$
Std. Deviation	1.348
Shapiro-Wilk	0.980
P-value of Shapiro-Wilk	0.138
Minimum	-3.935
Maximum	2.555

Sumber: Hasil olah data dengan JASP 16.4

Berdasarkan hasil uji normalitas yang tersaji pada tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa asumsi normalitas untuk model regresi yang akan diteliti telah terpenuhi. Hal tersebut ditunjukkan oleh nilai *P-value of Shapiro-Wilk* sebesar 0,138 lebih besar dari 0,05. Hal ini berarti data berdistribusi normal dan memenuhi asumsi normalitas untuk selanjutnya dilakukan analisis regresi.

### 3.3.2 Regresi Linier Sederhana

**Tabel 5.**  
**Hasil Analisis Persamaan Regresi Linier Sederhana**

<i>Coefficients</i>						
<i>Model</i>		<i>Unstandardized</i>	<i>Standard Error</i>	<i>Standardized</i>	<i>t</i>	<i>p</i>
H <sub>0</sub>	(Intercept)	14.210	0.189		75.084	< .001
H <sub>1</sub>	(Intercept)	3.663	1.089		3.363	0.001
	X	0.178	0.018	0.702	9.760	< .001

Sumber: Hasil olah data dengan JASP 16.4

Berdasarkan tabel di atas maka diperoleh persamaan :

$$Y = a + bX$$

$$Y = 3,663 + 0,178X$$

Persamaan regresi linier sederhana di atas memiliki nilai koefisien regresi variabel X (Kualitas Pelayanan) sebesar 0,178 dengan tanda positif. Artinya arah pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat adalah berbanding lurus/ searah, artinya jika Kualitas Pelayanan tinggi maka akan menyebabkan Kepuasan Masyarakat yang tinggi pula dan sebaliknya.

### 3.3.3 Pengujian Hipotesis

Keputusan yang diambil adalah sebagai berikut :

H<sub>0</sub> : Kualitas Pelayanan (X) tidak berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

H<sub>1</sub> : Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

Berdasarkan hasil analisis diketahui nilai  $t_{hitung}$  sebesar 9,760. Sedangkan harga kritis nilai  $t_{tabel}$  dengan derajat bebas  $n - 2 = 100 - 2 = 98$  pada  $\alpha$  (0,05) sebesar 1,984. Dengan demikian  $t_{hitung}$  (9,760) >  $t_{tabel}$  (1,984) ( $p < 0,001$ ) sehingga H<sub>0</sub> ditolak. Hal ini berarti Kualitas Pelayanan (X) berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).



### 3.3.4 Koefisien Determinasi

Berikut ini hasil analisis koefisien determinasi menggunakan JASP 16.4 untuk mengetahui besarnya pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y).

**Tabel 6.**

#### **Koefisien Determinasi**

<b>Model</b>	<b>R</b>	<b>R<sup>2</sup></b>	<b>Adjusted R<sup>2</sup></b>	<b>RMSE</b>
H <sub>0</sub>	0.000	0.000	0.000	1.893
H <sub>1</sub>	0.702	0.493	0.488	1.355

Sumber: Hasil olah data dengan JASP 16.4

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui bahwa besarnya koefisien determinasi adalah 49,3% ( $0,702^2 \times 100\%$ ). Koefisien determinasi sebesar 49,3% yang berarti Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 49,3% ditentukan oleh Kualitas Pelayanan (X) sedangkan sisanya 50,7% ditentukan oleh variabel lain yang tidak diteliti. Dengan demikian, hasil perhitungan menunjukkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) sebesar 49,3%.

### 3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian

Berdasarkan hasil analisis deskriptif mengenai kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat, maka dapat disimpulkan pembahasan yaitu, bahwa dari hasil tersebut diperoleh rata-rata jawaban responden pada variabel kualitas pelayanan (X) termasuk dalam kategori sangat Tinggi. Adapun dimensi yang memiliki nilai tertinggi adalah *Tangible*, *Reliability*, dan *Emphaty*. sedangkan nilai paling rendah adalah *Responsiveness* dan *Assurance*. Hal ini berarti bahwa kondisi kualitas pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Ciamis sudah Baik.

Dari hasil penelitian tersebut juga diperoleh bahwa rata-rata jawaban responden pada variabel kepuasan masyarakat (Y) termasuk kategori Sangat Tinggi. Dimana dari kedua dimensi yaitu Kesesuaian Harapan (*confirmation of expectations*) dan Ketersediaan Merekomendasikan (*willingness to recomended*). Hal ini berarti bahwa kondisi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Ciamis sudah Baik.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Berdasarkan uji hipotesis, menyatakan bahwa ada pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, hal ini dibuktikan dengan (uji t ) yaitu hasil thitung sebesar 9,760 dan nilai pada tabel retribusi 5% sebesar 1,984 maka thitung  $9,760 >$  dari ttabel 1,984. Dan nilai koefisien regresi X sebesar 0,178. Dapat diartikan bahwa adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan Kotler (2013;98) yang menyatakan bahwa terdapat hubungan yang erat antara pelayanan dengan kepuasan seseorang serta keuntungan instansi, dimana kualitas yang lebih tinggi menghasilkan kepuasan yang lebih tinggi.

## IV. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis tentang pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Ciamis serta didukung oleh teori-teori dan pembahasan pada bab-bab sebelumnya dan dari hasil penelitian, maka kesimpulan yang diambil oleh penulis adalah sebagai berikut:

1. Masyarakat beranggapan cukup baik mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh kantor DPMPTSP Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat, hal ini berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden. Dimensi - dimensi yang dianggap cukup baik dengan nilai sangat tinggi adalah *Tangible*, *Reliability*, dan *Emphaty*. sedangkan nilai paling rendah adalah *Responsiveness* dan *Assurance*.

2. Tingkat kepuasan masyarakat pada kantor DPMPTSP Kabupaten Ciamis Provinsi Jawa Barat secara keseluruhan dapat dikatakan baik, hal ini berdasarkan hasil pengolahan kuesioner yang yang diberikan kepada masyarakat sebagai responden. Dimensi yang menjadi penilaian dalam pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yaitu Kesesuaian Harapan (*confirmation of expectations*) dan Ketersediaan Merekomendasikan (*willingness to recommended*)

3. Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan nilai koefisien regresi variabel X (kualitas pelayanan) sebesar 0,178 dengan tanda positif. Artinya arah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat adalah berbanding lurus/searah. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai sebesar 49,3%, artinya, variabel kualitas pelayanan mampu menjelaskan variabel kepuasan masyarakat sebesar 49,3%. Kesimpulan yang dapat diambil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Kualitas pelayanan dari DPMPTSP benar memiliki kontribusi penting dalam memberikan pengaruh terhadap kepuasan dari masyarakat penerima layanan. Dengan demikian Semakin tinggi kualitas pelayanan masyarakat akan merasa semakin puas akan pelayanan yang diberikan.

**Keterbatasan Penelitian.** Penelitian ini memiliki keterbatasan yakni hanya meneliti dua variabel yaitu kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kemudian, lokasi penelitian hanya diteliti di DPMPTSP Kabupaten Ciamis saja.

**Arah Masa Depan Penelitian (*future work*).** Penulis menyadari masih awalnya temuan penelitian, oleh karena itu penulis menyarankan agar dapat dilakukan penelitian lanjutan pada lokasi serupa berkaitan dengan kepuasan masyarakat.

## V. UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih terutama ditujukan kepada Kepala Dinas DPMPTSP Kabupaten Ciamis beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melaksanakan penelitian, serta seluruh pihak yang membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

Alfionita, M., & Gunawan, I. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Jayanti*. Jurnal Pendidikan, Akuntansi Dan Keuangan E-Issn 2622-7037 |P-ISSN 2623-0763 Universitas Banten Jaya Vol. 3 No. 1.

Fiddah, A.I. (2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Puskesmas Pattallassang Kecamatan Pattallassang Kabupaten Gowa*. Dalam jurnal STIE Pembangunan Indonesia.

N.I.E.Tamara.,L.Mananeke.,C.Kojo. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kawangkoan Bawah Kecamatan Amurang Barat Di Kabupaten Minahasa Selatan*. Jurnal EMBA Vol.6 No.4 S

Tawai, A., Anto, R.P., Rusli, H.I.(2019). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pembuatan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas I Tempat Pemeriksaan Imigrasi Bandar Lampung*. Jurnal Manajemen, Vol. 11 no. 2

Yulianingsih, R., Dkk. (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dpmpmsp)*. DeReMa (Development Research of Management): Dalam Jurnal Politeknik Negeri Jakarta

Undang – Undang Nomor Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.