

ABSTRAK

KEPUASAN PELAKU USAHA TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN SECARA *ONLINE SINGLE SUBMISSION* (OSS) DENGAN PENDEKATAN *FUZZY LOGIC* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PESISIR BARAT

Oleh

IRMA INDAH PERTIWI

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan secara Online Single Submission maka dilakukan penelitian dengan pendekatan Logika *fuzzy* yang dianggap mampu memetakan suatu input dan output dengan tidak mengabaikan faktor-faktor yang ada. Sehingga dapat menunjukkan analisis tingkat kepuasan pelaku usaha terhadap kualitas pelayanan perizinan secara online. Penelitian ini dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pesisir Barat Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang dilakukan terhadap 40 orang responden, g responden, analisis tingkat kepuasan pelaku usaha terhadap kualitas pelayanan perizinan secara *online single submission* (oss) melalui pendekatan *Fuzzy Logic* dengan menggunakan metode Mamdani didapatkan hasil akhir dengan nilai output untuk kepuasan pelaku usaha sebesar 131,4 (dengan range 80-160) dengan presentase 63% yaitu cukup puas. Pendekatan Fuzzy juga menampilkan hasil samar untuk nilai akhir yang berada di area antara kualitas pelayanan cukup puas dan puas dengan presentase nilai sebesar 37%. Fuzzy logic mampu menampilkan area samar yang menunjukkan bahwa pelayanan perizinan online secara *Online Single Submission* yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pesisir Barat berada ditingkat kualitas pelayanan cukup puas dan sisanya mengarah ke puas. Hal ini menunjukkan kualitas pelayanan perizinan Online yang diberikan sudah baik . Dilihat dari dimensi kualitas jasa yang memiliki tingkat kepuasan paling tinggi yaitu Dimensi *Realibility* (Kehandalan) dengan nilai domain sebesar 140,4 dan nilai dipaling rendah berada pada dimensi *Responsiveness* (Daya Tanggap) dengan nilai domain 130,8.

Kata Kunci : Analisa, *fuzzy logic*, *Online Single Submission*, pelayanan

ABSTRACT

SATISFACTION OF BUSINESSES WITH ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) LICENSING SERVICE QUALITY WITH FUZZY LOGIC APPROACH AT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PESISIR BARAT

By

IRMA INDAH PERTIWI

In order to improve the quality of online single submission licensing services, a research was conducted using a fuzzy logic approach which is considered capable of mapping an input and output without ignoring the existing factors. So that it can address the analysis of the level of satisfaction of business actors with the quality of online licensing services. This research was conducted at the Investment Office and PTSP Pesisir Barat. Based on the results of the analysis and discussion conducted on 40 respondents, g respondents, analysis of the level of satisfaction of business actors on the quality of online single submission (OSS) licensing services through the Fuzzy Logic approach using the method Mamdani obtained the final result with an output value for business actor satisfaction of 131.4 (with a range of 80-160) with a percentage of 63% which is quite satisfied. The fuzzy approach also shows vague results for the final score that is in the area between service quality, quite satisfied and satisfied with a percentage value of 37%. Fuzzy logic is able to display a vague area which indicates that the Online Single Submission online licensing service provided by the Investment Agency and PTSP of Pesisir Barat is at the level of service quality that is quite satisfied and the rest leads to satisfaction This shows that the quality of online licensing services provided is good. Judging from the service quality dimension which has the highest level of satisfaction, namely the Realibility Dimension (Reliability) with a domain value of 140.4 and the lowest value is in the Responsiveness dimension with a domain value of 130.8.

Keywords: Analysis, fuzzy logic, Online Single Submission, service