ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI LAMPUNG

Skripsi

Oleh :

IRSYAD FADHOLY ARIEF

NPM 1846041006

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI LAMPUNG

Oleh

IRSYAD FADHOLY ARIEF

NPM 1846041006

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat untuk Mencapai Gelar
SARJANA ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Pada

Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lampung

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS LAMPUNG

BANDAR LAMPUNG

2025

Judul Skripsi	:**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**
Nama Mahasiswa	:Irsyad Fadholy Arief
Nomor Pokok Mahasiswa	: **1846041006**
Program Studi	: **Ilmu Administrasi Negara**
Fakultas	: **Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

MENYETUJUI

1. Komisi Pembimbing

Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.

NIP. 19780923 200312 1 001

2. Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara

Meilyana, S.IP., M.A.

NIP. 19740520 200112 2 002

MENGESAHKAN

1. Tim Penguji

Ketua : **Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP.**

Penguji : **Ita Prihantika, S.Sos.,**

2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Prof. Dr. Anna Gustina Zainal, S.Sos., M.Si.
NIP. 197608212000032001

Tanggal Lulus Ujian Skripsi: **12 Juni 2025**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya tulis saya, skripsi ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana), baik di Universitas Lampung maupun perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan dari Komisi Pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Bandar Lampung, 17 Juni 2025

Yang membuat pernyataan,

Irsyad Fadholy Arief

NPM. 1846041006

ABSTRAK

ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI LAMPUNG

Oleh

IRSYAD FADHOLY ARIEF

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung. Data diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan kepada 100 responden yang telah melakukan atau meminta perizinan di DPMPTSP. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mayoritas responden adalah laki-laki (64%) dan perempuan (36%). Dari analisis kuesioner, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh adalah 1.448, yang menunjukkan kategori "Baik". Hal ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan telah menunjukkan perbaikan, meskipun masih terdapat tantangan yang perlu diatasi, seperti transparansi biaya, waktu penyelesaian, dan responsivitas petugas. Meskipun terdapat beberapa aspek pelayanan yang mendapatkan penilaian positif, seperti kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan (Rata-rata 4.0) serta keramahan petugas (Rata-rata 4.2), masih ada segmen masyarakat yang meragukan efektivitas pelayanan. Penelitian ini menemukan bahwa 70% responden merasa puas dengan kemudahan akses informasi, namun 25% masih meragukan efektivitas pelayanan. Oleh karena itu, DPMPTSP perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses dan prosedur yang ada, serta meningkatkan komunikasi dan sosialisasi mengenai layanan yang diberikan. Dengan hasil penelitian ini, diharapkan DPMPTSP dapat terus meningkatkan kepuasan masyarakat serta mempertahankan pelayanan yang sudah baik di DPMPTSP.

.

Kata Kunci: Kepuasan Masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Perizinan

ABSTRACT

ANALYSIS OF COMMUNITY SATISFACTION WITH PERMIT SERVICES AT THE INVESTMENT COORDINATION BOARD AND ONE-STOP INTEGRATED SERVICE OF LAMPUNG PROVINCE

By

IRSYAD FADHOLY ARIEF

This study aims to analyze public satisfaction with the licensing services provided by the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Lampung Province. Data were obtained through a questionnaire distributed to 100 respondents who have applied for or requested permits at DPMPTSP. The results of the study indicate that the majority of respondents are male (64%) and female (36%). From the analysis of the questionnaire, the obtained Public Satisfaction Index (IKM) is 1.448, which falls into the "Good" category. This indicates that the level of public satisfaction with the licensing services has shown improvement, although there are still challenges that need to be addressed, such as cost transparency, completion time, and staff responsiveness.Despite several aspects of the service receiving positive evaluations, such as the ease of managing and fulfilling requirements (Average 4.0) and staff friendliness (Average 4.2), there are still segments of the public that doubt the effectiveness of the service. This study found that 70% of respondents are satisfied with the ease of access to information, but 25% still question the effectiveness of the service. Therefore, DPMPTSP needs to conduct a comprehensive evaluation of the existing processes and procedures, as well as improve communication and socialization regarding the services provided. With the results of this study, it is hoped that DPMPTSP can continue to enhance public satisfaction and maintain the good services already provided.

Keywords: Community Satisfaction, Community Satisfaction Index, Permit Services

RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Irsyad Fadholy Arief, lahir di Kota Bandar Lampung pada 20 September 2000. Penulis merupakan anak kedua dari tiga bersaudara, putra dari pasangan Bapak Heri Alpasa dan Ibu Armina, memiliki satu kakak perempuan bernama Ikhrami Nurjannah dan adik perempuan bernama Larissa Zabrina Fasya.

Pada tahun 2005 penulis mengawali pendidikan di tingkat Taman Kanak-Kanak di TK Nurul Iman Kotabumi, kemudian melanjutkan pada tingkat Sekolah Dasar di SD IT Insan Robbani Kotabumi pada tahun 2006 dan selesai pada tahun 2012. Pada tingkat Sekolah Menengah Pertama (SMP), penulis melanjutkan pendidikan di SMP IT Insan Robbani Kotabumi dan lulus pada tahun 2015, kemudian melanjutkan ke tingkat Sekolah Menengah Atas (SMA) di SMA Negeri 2 Bandar Lampung dan lulus pada tahun 2018. Pada tahun 2018 penulis terdaftar sebagai mahasiswa baru di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung melalui jalur mandiri.

Selama menjadi mahasiswa penulis mengikuti beberapa kegiatan, seperti kegiatan Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara. Pada tahun 2021 penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) selama 40 hari di Kelurahan Langkapura, Kec. Kemiling, Kota Bandar Lampung. Kemudian pada tahun 2021 penulis mengikuti MBKM FISIP yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung selama 6 bulan.

MOTTO

“Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan.”

(Q.S. Al Insyirah: 5)

“Man jadda wajada: Barang siapa yang bersungguh-sungguh, maka ia akan berhasil.”

“Keberhasilan dimulai dengan keberanian untuk mencoba.”

(Walt Disney)

PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim

Dengan rasa syukur kepada Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang, serta shalawat dan salam yang selalu tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Dengan segala kerendahan dan ketulusan hati, saya persembahkan karya tulis ini untuk:

Keluarga Tercinta

Ayah, Ibun, Kakak dan Adik

Terima kasih atas kesabaran dan cinta yang telah kalian berikan kepada saya. Dengan penuh harapan, saya bertekad untuk menjadikan langkah ini sebagai awal perjalanan saya dalam membalas segala pengorbanan yang telah kalian lakukan. Semoga setiap usaha saya dapat membuat kalian bangga dan bahagia. Setiap pencapaian yang saya raih adalah buah dari dukungan dan doa tulus yang kalian panjatkan dalam setiap sujud.

Para Dosen dan Civitas Akademika

Yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan, bimbingan, arahan, dukungan, dan doa.

Alamamater Tercinta

UNIVERSITAS LAMPUNG

SANWACANA

Bismillahirrohmanirrohim, puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat, rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **"ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI LAMPUNG"** sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Negara pada Jurusan Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP) Universitas Lampung. Shalawat serta salam tidak lupa penulis curahkan kepada Nabi Muhammad SAW.

Pada proses menyelesaikan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, masukan, saran, bantuan, dorongan, serta kritik dari berbagai pihak. Dengan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Eko Budi Sulistio, S.Sos., M.AP. selaku dosen pembimbing utama penulis dalam menyelesaikan skripsi ini serta selaku dosen Pembimbing Akademik penulis. Terima kasih yang sebesar-besarnya atas waktu, ilmu, saran dan masukan, serta bimbingan selama proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Bapak Eko selalu diberikan kemudahan dan kelancaran dalam segala urusan.
2. Ibu Ita Prihantika, S.Sos., M.A. selaku dosen penguji yang telah meluangkan waktu serta memberikan saran dan masukan yang sangat bermanfaat bagi penulis untuk memperbaiki kesalahan dan segala kekurangan dalam proses penyelesaian skripsi ini. Semoga selalu diberi kelancaran dan kemudahan dalam segala urusan.
3. Ibu Meiliyana, S.IP., M.A., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung.
4. Seluruh dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lampung atas semua ilmu yang telah diberikan selama perkuliahan kepada penulis.
5. Seluruh staf dan civitas akademika Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lampung yang telah membantu penulis dalam proses penyusunan skripsi dan selama menempuh studi selama perkuliahan.
6. Seluruh pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung yang telah membantu penulis dalam proses pengumpulan data penelitian untuk menyelesaikan skripsi penulis, serta atas pembelajaran serta pengalamannya selama 6 bulan magang kepada penulis.

7. Untuk keluargaku, Ayah, Ibun, Kakak, dan Adik, Terima kasih atas kesabaran dan cinta yang telah kalian berikan kepada saya. Dengan penuh harapan, saya bertekad untuk menjadikan langkah ini sebagai awal perjalanan saya dalam membalas segala pengorbanan yang telah kalian lakukan. Semoga setiap usaha saya dapat membuat kalian bangga dan bahagia. Setiap pencapaian yang saya raih adalah buah dari dukungan dan doa tulus yang kalian panjatkan dalam setiap sujud.
8. Kepada Sheila Aini Dinan Umaroh, terima kasih atas dukungan, pengertian, dan motivasi yang telah diberikan selama proses ini. Semoga karya ini menjadi bukti dari perjalanan kita bersama dan harapan untuk masa depan yang lebih cerah.
9. Kepada Anjes dan Rara, Terima kasih untuk canda, tawa, dan dukungannya selama penulisan skripsi ini. Sukses selalu untuk kalian berdua.
10. Kepada keluarga KIYO LIBARE, Terima kasih untuk doa dan dukungannya selama ini dan selalu meluangkan waktunya untuk bertukar pikiran. Sukses selalu untuk kalian semua.
11. Kepada teman-teman ANDALUSIA, terima kasih untuk semua momen suka dan duka, canda dan tawa, serta saling membantu satu sama lain selama proses perkuliahan hingga penyelesaian skripsi ini.
12. Serta kepada semua pihak yang belum sempat penulis sebut namanya yang sudah membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini. Setiap kontribusi, sekecil apa pun, sangat berarti dalam perjalanan ini. Semoga kebaikan yang telah diberikan mendapatkan balasan terbaik.
13. Terakhir, kepada Irsyad Fadholy Arief, diri saya sendiri. Sebuah perjalanan panjang yang dipenuhi tantangan, kerja keras, dan dedikasi. Semoga hasil karya ini menjadi cerminan segala upaya dan komitmen yang telah saya lakukan. Terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang dan tidak pernah menyerah.

DAFTAR ISI

ABSTRAK ..... **v**
ABSTRACK ..... **vi**
DAFTAR ISI **3**
DAFTAR TABEL **4**
DAFTAR GAMBAR **5**
I. PENDAHULUAN **6**
1.1 Latar Belakang 6
1.2 Rumusan Masalah 11
1.3 Tujuan Penelitian 11
1.4 Manfaat Penelitian 11
II. TINJAUAN PUSTAKA **13**
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat 23
2.4 Kerangka Pikir 28
III. METODE PENELITIAN **29**
3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian 29
3.2 Lokasi Penelitian 30
3.3 Populasi dan Sampel 30
3.4 Jenis Sumber Data 33
3.5 Teknik Pengumpulan Data 34
3.6 Variabel Penelitian 35
3.7 Definisi Konsep dan Operasional Variabel Penelitian 35
IV. HASIL DAN PEMBAHASAN **41**
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian 41
4.2 Hasil Pembahasan 43
V. PENUUTUP **71**
5.1 Kesimpulan 71
5.2 Saran 72
DAFTAR PUSTAKA **73**

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Perizinan Pada Tahun 2024 9
Tabel 2. Penelitian Terdahulu 13
Tabel 4. Skala Likert Tanggapan Responden 34
Tabel 5. Definisi Operasional Variabel Penelitian 35
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas 39
Tabel 7. Karakteristik Responden Penelitian 44
Tabel 8. Nilai Rata-Rata Perunsur 45
Tabel 9. Mudah dalam Mengurus dan Memenuhi Persyaratan 47
Tabel 10. Keterbukaan informasi mengenai prosedur & kejelasan alur dalam prosedur pelayanan 48
Tabel 11. ketersediaan sarana & prasarana yang memadai 49
Tabel 12. Mudah mendapatkan informasi progress pelaksanaan pekerjaan 50
Tabel 13. Waktu Penyelesaian Pelayanan 51
Tabel 14. Waktu penyelesaian pekerjaan telah sesuai dengan prosedur yang berlaku 51
Tabel 15. Sesuai dengan prosedur yang berlaku 52
Tabel 16. Rincian biaya pelayanan 53
Tabel 17. Biaya layanan yang ditetapkan telah sesuai 54
Tabel 18. Penjelasan informasi Jenis Pelayanan mudah untuk dipahami 55
Tabel 19. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pelayanan telah sesuai 56
Tabel 20. Kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas yang melayani 56
Tabel 21. Kemampuan administrasi petugas pelayanan telah sesuai 57
Tabel 22. Petugas sangat ramah dalam melakukan pelayanan 58
Tabel 23. kecepatan dan daya tangkap saat melakukan pelayanan 59
Tabel 24. kesesuaian maklumat dengan pelayanan yang diberikan 59
Tabel 25. Konsistensi petugas dalam menerapkan sistem manajemen terhadap pelayanan 60
Tabel 26. Kecepatan penanganan dan daya tanggap petugas terhadap pengaduan 61
Tabel 27. Cepat dalam merespon terhadap komplain pelanggan 62
Tabel 28. Skor Indikator Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Prov. Lampung 67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Kerangka Pikir..... 28
Gambar 2. DPMPTSP Provinsi Lampung 41

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kinerja pemerintah. Masyarakat dapat langsung merasakan dampak dari pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, sehingga kepuasan mereka menjadi tolok ukur yang signifikan. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan publik, khususnya dalam bidang perizinan, harus ditingkatkan agar dapat memenuhi harapan masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung memiliki peran penting dalam memberikan pelayanan perizinan yang cepat, akurat, dan transparan, sehingga kepuasan masyarakat dapat terjaga.

Kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada hasil akhir dari pelayanan, tetapi juga pada proses yang dilalui untuk mencapai hasil tersebut. Dalam hal ini, pegawai DPMPTSP diharapkan untuk memberikan pelayanan yang profesional dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kinerja pegawai yang baik akan berkontribusi pada kepuasan masyarakat, sedangkan kinerja yang buruk dapat menimbulkan ketidakpuasan. Oleh karena itu, penting untuk mengevaluasi sejauh mana masyarakat merasa puas dengan pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP, serta faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi tingkat kepuasan tersebut.

Sumber daya manusia di DPMPTSP merupakan aset utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pegawai, baik dari segi kompetensi maupun sikap, sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pegawai yang memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur perizinan dan mampu berkomunikasi dengan baik akan lebih mampu memenuhi harapan masyarakat. Sebaliknya, pegawai yang kurang kompeten atau tidak disiplin dapat menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam

proses perizinan, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepuasan masyarakat.

Dalam konteks DPMPTSP Provinsi Lampung, pelayanan perizinan merupakan salah satu bidang yang vital dalam mendukung kelancaran investasi di daerah. Namun, berdasarkan observasi awal, terdapat sejumlah tantangan yang dihadapi oleh bidang perizinan, termasuk jumlah pegawai yang terbatas. Dengan hanya 13 pegawai yang menangani bidang perizinan, beban kerja yang tinggi dapat menyebabkan keterlambatan dalam proses pengeluaran izin. Hal ini berpotensi menimbulkan ketidakpuasan di kalangan masyarakat dan investor yang membutuhkan izin usaha dengan cepat.

Kinerja pegawai di bidang perizinan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Meskipun jumlah pegawai sedikit, mereka diharapkan dapat memberikan pelayanan yang cepat dan akurat. Namun, beban kerja yang tinggi dan tuntutan pekerjaan yang kompleks dapat menyebabkan stres dan kelelahan, yang pada gilirannya dapat menurunkan motivasi dan kinerja pegawai. Hal ini berpotensi meningkatkan risiko kesalahan dalam proses perizinan, yang dapat berdampak negatif bagi masyarakat. Oleh karena itu, penting untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Lampung.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai DPMPTSP, diketahui bahwa banyak permohonan izin yang masuk, baik secara langsung maupun melalui website resmi. Hal ini membuat para pegawai kewalahan, dan surat perizinan yang seharusnya terbit dalam waktu 5-7 hari kerja seringkali terlambat hingga 10-14 hari kerja. Keterlambatan ini disebabkan oleh pembagian beban kerja yang tidak merata dan banyaknya permintaan perizinan. Selain itu, terdapat juga masalah disiplin pegawai, di mana beberapa pegawai tidak berada di tempat saat masyarakat datang untuk mendapatkan pelayanan.

Kualitas pelayanan yang rendah dapat mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat, yang pada gilirannya dapat mempengaruhi citra pemerintah. Oleh karena itu, penting untuk melakukan analisis mendalam mengenai

kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Lampung. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat dan memberikan rekomendasi untuk perbaikan pelayanan. Dengan memahami kebutuhan dan harapan masyarakat, DPMPTSP dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah merupakan aspek yang sangat penting dalam menilai efektivitas dan efisiensi pelayanan publik. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kepuasan pelanggan, dalam hal ini masyarakat, adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kepuasan masyarakat akan menurun. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memahami harapan masyarakat dan berusaha untuk memenuhi ekspektasi tersebut.

Teori Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) juga relevan dalam konteks ini. Teori ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability (keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Dalam konteks pelayanan perizinan di DPMPTSP, kelima dimensi ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang diberikan. Misalnya, apakah pegawai DPMPTSP memiliki pengetahuan yang cukup untuk memberikan informasi yang akurat (reliability), apakah mereka cepat dalam menanggapi permohonan izin (responsiveness), dan apakah mereka menunjukkan sikap ramah dan peduli terhadap masyarakat (empathy).

Selain itu, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga dapat mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan. Menurut Putnam (2000), masyarakat yang puas dengan pelayanan publik cenderung lebih aktif dalam berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan politik. Mereka lebih mungkin untuk terlibat dalam diskusi publik, memberikan

masukan kepada pemerintah, dan berkontribusi dalam pembangunan daerah. Dengan demikian, meningkatkan kepuasan masyarakat tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga bagi masyarakat secara keseluruhan, karena dapat mendorong partisipasi yang lebih besar dalam proses pembangunan.

Dalam konteks DPMPTSP Provinsi Lampung, penting untuk melakukan analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan agar dapat mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki. Dengan memahami faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat, DPMPTSP dapat merumuskan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Misalnya, jika masyarakat merasa bahwa waktu tunggu untuk mendapatkan izin terlalu lama, DPMPTSP dapat mempertimbangkan untuk menambah jumlah pegawai di bidang perizinan atau memperbaiki sistem manajemen alur kerja.

Tabel 1. Jumlah Perizinan Pada Tahun 2024

Keterangan	Jumlah
Januari	780
Februari	750
Maret	870
April	810
Mei	840
Juni	830
Juli	820
Agustus	850
September	790
Oktober	820
November	900
Desember	770
Total	9.842

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

Berdasarkan tabel ini, peneliti dapat memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai populasi yang menjadi subjek penelitian. Total populasi sebanyak 9.842 orang menunjukkan bahwa ada banyak individu yang berpotensi memberikan masukan berharga mengenai kepuasan mereka terhadap pelayanan perizinan. Data ini sangat penting untuk menganalisis kepuasan

masyarakat, karena semakin besar populasi yang terlibat, semakin representatif hasil penelitian tersebut.

Penelitian ini juga sejalan dengan pandangan bahwa pelayanan publik yang berkualitas dapat meningkatkan citra pemerintah di mata masyarakat. Menurut Gronroos (1990), citra positif pemerintah dapat dibangun melalui pelayanan yang baik dan kepuasan masyarakat. Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka terima, mereka akan lebih cenderung untuk berbagi pengalaman positif dengan orang lain, yang pada gilirannya dapat meningkatkan reputasi pemerintah. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan kepuasan masyarakat harus menjadi bagian integral dari strategi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik.

Lebih jauh lagi, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga dapat berkontribusi pada stabilitas sosial. Menurut Hibbard dan Mahoney (2009), masyarakat yang puas dengan pelayanan publik cenderung lebih stabil dan harmonis. Mereka lebih mungkin untuk mendukung kebijakan pemerintah dan berpartisipasi dalam kegiatan sosial yang positif. Sebaliknya, ketidakpuasan dapat menyebabkan ketegangan sosial dan konflik, yang dapat mengganggu stabilitas dan keamanan di masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk terus berupaya meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai langkah untuk menciptakan masyarakat yang lebih stabil dan harmonis.

Berdasarkan pemaparan latar belakang di atas, penulis ingin melakukan penelitian dengan judul "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung." Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kualitas pelayanan yang diterima masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka. Dengan demikian, hasil penelitian ini dapat menjadi acuan bagi DPMPTSP dalam meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan memenuhi harapan masyarakat.

Melalui penelitian ini, diharapkan dapat ditemukan solusi yang efektif untuk mengatasi masalah yang ada, sehingga pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Lampung dapat lebih baik dan lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini tidak hanya berfokus pada aspek teknis pelayanan, tetapi juga pada bagaimana meningkatkan kepuasan masyarakat sebagai indikator keberhasilan pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan kebijakan pelayanan publik yang lebih baik di masa depan.

1.2 Rumusan Masalah

1. Berdasarkan latar belakang diatas, maka permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Adapun tujuan yang akan dicapai dari penelitian ini yaitu untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung.

1.4 Manfaat Penelitian

Berkaca dari tujuan penelitian diatas maka diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Teoritis

   Penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran serta menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang akan dilakukan, dengan cara menerapkan ilmu serta teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam menganalisis bagaimana kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung**.**

2. Praktis

   Penelitian ini dapat memberikan pengetahuan dan informasi bagi masyarakat umum mengenai kepuasan masayrakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung (Studi Pada Bidang Pelayanan Perizinan).

II. TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian ini menggunakan penelitian terdahulu sebagai salah satu kerangka acuan untuk memperkaya teori yang digunakan dalam kajian penelitian yang dilakukan. Peneliti menggunakan tinjauan penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tema penelitian yang hendak dilakukan. Berikut adalah penelitian terdahulu yang disajikan dalam bentuk tabel di bawah ini:

Tabel 2. Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
1.	**Sari, R. (2018).** "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Yogyakarta."	Penelitian ini fokus pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, dengan menggunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari masyarakat yang menggunakan layanan	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan cukup baik, namun masih terdapat beberapa aspek yang perlu diperbaiki, seperti waktu tunggu dan komunikasi pegawai. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan pelatihan bagi pegawai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
2.	**Hidayati, N. (2020).** "Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sleman."	Penelitian ini menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dengan fokus pada faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan	Penelitian menemukan bahwa kepuasan masyarakat dipengaruhi oleh kecepatan pelayanan, sikap pegawai, dan kemudahan akses informasi. Masyarakat mengharapkan adanya peningkatan dalam hal transparansi dan kecepatan proses perizinan.
3.	**Pratiwi, D. (2019).** "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan	Penelitian ini berfokus pada analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang diberikan oleh Puskesmas,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa masyarakat merasa puas dengan pelayanan kesehatan yang diberikan,

No.	Peneliti dan Judul Penelitian	Fokus Penelitian	Hasil Penelitian
	Kesehatan di Puskesmas Kota Semarang."	dengan menggunakan metode kuantitatif untuk mengukur kepuasan berdasarkan beberapa dimensi pelayanan.	terutama dalam hal empati dan perhatian dari tenaga medis. Namun, terdapat keluhan mengenai fasilitas yang kurang memadai dan waktu tunggu yang lama. Penelitian ini merekomendasikan peningkatan fasilitas dan manajemen waktu pelayanan.

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2023

Berdasarkan beberapa penelitian terdahulu yang telah dipaparkan, dari ketiga penelitian yang telah diuraikan, dapat ditarik beberapa kesimpulan yang relevan dan dapat dikaitkan dengan penelitian yang akan dilakukan mengenai "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung". Semua penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, baik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maupun Puskesmas, sangat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kecepatan pelayanan, sikap pegawai, dan kemudahan akses informasi. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya bergantung pada hasil akhir, tetapi juga pada proses pelayanan yang diterima. Ketiga penelitian menunjukkan adanya kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di masing-masing instansi. Masyarakat mengharapkan adanya perbaikan dalam hal transparansi, fasilitas, dan manajemen waktu pelayanan. Penelitian ini akan memberikan wawasan tentang area mana yang perlu diperbaiki dalam konteks pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Lampung, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

2.2 Kepuasan Masyarakat

Pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam pemerintahan yang berfungsi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Menurut Osborne dan Gaebler (1992), pelayanan publik harus berorientasi pada hasil dan berfokus pada kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik tidak hanya diukur dari seberapa banyak layanan yang diberikan, tetapi juga dari seberapa baik layanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Dalam konteks ini, pelayanan publik yang efektif dan efisien menjadi kunci untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Kualitas pelayanan publik dapat diukur melalui berbagai dimensi, salah satunya adalah teori Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988). Teori ini menyatakan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima dimensi utama: *tangibles* (bukti fisik), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Dalam konteks pelayanan publik, kelima dimensi ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah. Misalnya, pegawai yang memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur pelayanan dan mampu berkomunikasi dengan baik akan lebih mampu memenuhi harapan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik juga dipengaruhi oleh proses yang dilalui untuk mencapai hasil akhir. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Jika pelayanan yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kepuasan masyarakat akan menurun. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memahami harapan masyarakat dan berusaha untuk memenuhi ekspektasi tersebut.

Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan juga merupakan faktor penting yang mempengaruhi kepuasan terhadap pelayanan publik. Menurut Putnam (2000), masyarakat yang puas dengan pelayanan publik cenderung lebih aktif dalam berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan politik. Mereka lebih mungkin untuk terlibat dalam diskusi publik, memberikan masukan kepada pemerintah, dan berkontribusi dalam pembangunan daerah. Dengan demikian, meningkatkan kepuasan masyarakat tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga bagi masyarakat secara keseluruhan, karena dapat mendorong partisipasi yang lebih besar dalam proses pembangunan.

Dalam konteks pelayanan publik, sumber daya manusia menjadi aset utama dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Gronroos (1990), kualitas pegawai, baik dari segi kompetensi maupun sikap, sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat. Pegawai yang memiliki pengetahuan yang baik tentang prosedur pelayanan dan mampu berkomunikasi dengan baik akan lebih mampu memenuhi harapan masyarakat. Sebaliknya, pegawai yang kurang kompeten atau tidak disiplin dapat menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam proses pelayanan, yang pada gilirannya dapat menurunkan kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan indikator penting yang mencerminkan efektivitas dan efisiensi layanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (1990), kepuasan pelanggan dihasilkan dari perbandingan antara harapan dan persepsi mereka terhadap layanan yang diterima. Dalam konteks ini, jika pelayanan publik yang diberikan memenuhi atau bahkan melebihi harapan masyarakat, maka tingkat kepuasan akan tinggi. Sebaliknya, jika pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan harapan, maka kepuasan masyarakat akan menurun. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk memahami harapan masyarakat dan berusaha untuk memenuhi ekspektasi tersebut agar dapat meningkatkan kepuasan.

Teori Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) memberikan kerangka kerja yang berguna untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik dan hubungannya dengan kepuasan masyarakat. Kelima

dimensi dalam teori ini *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dapat digunakan untuk menilai bagaimana masyarakat merasakan kualitas pelayanan yang diberikan. Misalnya, pegawai yang responsif dan memiliki empati terhadap kebutuhan masyarakat akan lebih mampu menciptakan pengalaman positif bagi masyarakat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kepuasan mereka terhadap pelayanan publik.

Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan juga berkontribusi pada tingkat kepuasan. Menurut Putnam (2000), masyarakat yang puas dengan pelayanan publik cenderung lebih aktif dalam berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan politik. Ketika masyarakat merasa bahwa suara mereka didengar dan diakomodasi dalam proses pengambilan keputusan, mereka akan lebih cenderung merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Hal ini menciptakan siklus positif di mana kepuasan masyarakat mendorong partisipasi yang lebih besar, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa Latin, satis yang berarti cukup dan facere yang berarti melakukan. Bila diartikan secara bahasa, maka produk yang memuaskan adalah produk (barang/jasa) yang mampu melakukan/memberikan sesuatu yang dicari oleh konsumen hingga pada tingkatan cukup. Secara umum pengertian kepuasan konsumen atau ketidakpuasan konsumen merupakan perbedaan antara harapan (*expectation*s) dan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*). Sehingga dapat dikatakan bahwa kepuasan konsumen berarti kinerja suatu barang/jasa sekurang-kurangnya sama dengan yang diharapkan.

Kotler (2000) mengemukakan bahwa tingkat kepuasan adalah: "*Satisfaction is a person's feelings of pleasure or disapointment resulting fromcomparing a product's percieved performance (or outcome) in relation to hisor her expectations.*"

Definisi lain menyebutkan bahwa kepuasan adalah perbedaan yang dirasakan antara kenyataan dengan harapan (*Pascoe*). Sedangkan Linder dan Pelz mengatakan bahwa kepuasan merupakan evaluasi positif dari dimensi

pelayanan kesehatan yang berbeda dilihat dari sudut pandang pasien. Jadi, kepuasan atau ketidakpuasan adalah kesimpulan dari interaksi antara harapan dan pengalaman sesudah memakai jasa atau pelayanan.

Lupiyoadi (2001) menyatakan bahwa dalam menentukan tingkat kepuasan, terdapat lima faktor utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan, yaitu: a. Kualitas produk; Pelanggan akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. b. Kualitas pelayanan; Terutama untuk industri jasa, pelanggan akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan. c. Emosional; Pelanggan akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan merek tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau self esteem yang membuat pelanggan menjadi puas terhadap merek tertentu. d. Harga; Produk yang mempunyai kualitas sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pelanggannya. e. Biaya; Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

Menurut Budiastuti (2002 dalam Purwanto, 2007) pelanggan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap jasa pelayanan yang diterima mengacu pada beberapa faktor, antara lain: a. Kualitas produk. Pelanggan akan puas bila kualitas produk (barang/jasa) yang ditawarkan relatif baik. Kualitas produk ini merupakan dimensi global dan paling tidak memiliki 6 elemen, yaitu penampilan produk *(performance),* daya tahan *(durability),* keistimewaan *(feature),* keandalan/dapat dipercaya *(reliability),* konsistensi *(consistency),* dan model (*design).* Pelanggan akan merasa puas saat membeli produk yang kualitasnya bagus, tahan lama, modelnya apik, dan memiliki banyak keunggulan (fasilitas). Produk yang berbentuk pelayanan jasa, kualitas yang baik dapat diartikan sebagai pelayanan yang tepat waktu, aman, paripurna, dan diberikan oleh ahli, dan mudah dijangkau (secara jarak maupun biaya) b.

Harga. Komponen yang satu ini hanya berlaku bagi mereka yang sensitif terhadap masalah value of money. Dengan harga yang murah mereka yang sensitif akan mendapatkan value of money yang tinggi dan merasa kepuasan karenanya. c. Service Quality. Kedua faktor di atas (kualitas dan harga) ternyata bukan jaminan untuk memuaskan pelanggan. Kualitas yang baik dan harga yang murah akan menjadi hal yang tidak bermakna bila pelayanan yang diberikan karyawan tidak baik (tidak ramah, prosedur yang susah, dan pelayanan yang tidak nyaman). Kualitas pelayanan disokong oleh tiga hal, yaitu sistem, teknologi, dan manusia. Menurut konsep service quality yang populer, ServQual dinyatakan bahwa kualitas pelayanan memiliki 5 dimensi, yaitu reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible (Parasuraman, 1985 dalam Rahmulyono, 2008). d. Emotional factor. Pada awalnya kajian tentang kepuasan mengarah pada asumsi bahwa para pelanggan menggunakan rasionalitasnya dalam berbelanja. Namun kajian-kajian terkini membuktikan bahwa pelanggan tidak selalu rasional untuk melakukan transaksi, bahkan ada kecenderungan irasional. Sering terjadi pelanggan mau membayar harga yang teramat tinggi (tidak masuk akal) untuk sebuah barang maupun jasa, hanya karena barang terseut bentuknya/warnanya sesuai dengan bentuk/penampilan/warna favoritnya. Dengan demikian kajian terkini menjadikan faktor emosi sebagai hal yang menjadi driver kepuasan pelanggan. Faktor emosional ini ada tiga komponen, yaitu: estetika, self-expressive value, dan brand personality.

Menurut Kotler yang dikutip Tjiptono (Ibid:148) terdapat 4 (empat) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut :

1) Sistem keluhan dan saran Artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.

2) Survei kepuasan pelanggan Artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon maupun wawancara

pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut: a) Directly reported satisfaction, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, seperti sangat tidak puas, tidak puas, netral, puas, dan sangat puas. b) Derived dissatisfactoin, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut. c) Problem analysis, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan. d) Importance-performance analysis, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk meranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.

3) Ghost shopping Artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (Ghost shopper) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian Ghost shopper menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.

4) Lost customer analysis Artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Di samping itu, pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu (i) untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis; (ii) mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan

perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan; (iii) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan.

Kepuasan masyarakat merupakan konsep yang penting dalam studi pelayanan publik, karena mencerminkan seberapa baik pemerintah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk atau layanan yang diterima dengan harapan yang dimiliki. Dalam konteks pelayanan publik, kepuasan masyarakat dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan individu terhadap layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Teori Servqual yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan dipengaruhi oleh lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik. Dimensi-dimensi ini dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat. Penelitian oleh Hidayati (2020) menunjukkan bahwa dimensi-dimensi ini berkontribusi signifikan terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan.

Kepuasan masyarakat juga berhubungan erat dengan kepercayaan terhadap pemerintah. Menurut Morgan dan Hunt (1994), kepercayaan adalah elemen kunci dalam membangun hubungan yang baik antara pemerintah dan masyarakat. Ketika masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, mereka cenderung memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap pemerintah. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat berfungsi sebagai indikator legitimasi pemerintah.

Partisipasi masyarakat dalam proses pengambilan keputusan juga dipengaruhi oleh tingkat kepuasan mereka terhadap pelayanan publik. Putnam (2000) menyatakan bahwa masyarakat yang puas dengan pelayanan publik cenderung lebih aktif dalam berpartisipasi dalam kegiatan sosial dan politik. Dengan demikian, meningkatkan kepuasan masyarakat tidak hanya bermanfaat bagi individu, tetapi juga bagi masyarakat secara keseluruhan.

Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dapat dipengaruhi oleh berbagai faktor, termasuk kualitas sumber daya manusia. Menurut Sari (2018), pegawai yang memiliki pengetahuan dan keterampilan yang baik dalam memberikan pelayanan akan lebih mampu memenuhi harapan masyarakat. Oleh karena itu, pelatihan dan pengembangan pegawai menjadi penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

Selain itu, transparansi dalam proses pelayanan juga berkontribusi terhadap kepuasan masyarakat. Menurut Gronroos (1990), citra positif pemerintah dapat dibangun melalui pelayanan yang baik dan transparan. Ketika masyarakat merasa bahwa proses pelayanan berlangsung secara adil dan terbuka, mereka akan lebih cenderung merasa puas dengan layanan yang diterima.

Kualitas fasilitas yang disediakan juga mempengaruhi kepuasan masyarakat. Penelitian oleh Pratiwi (2019) menunjukkan bahwa masyarakat mengharapkan fasilitas yang memadai dalam pelayanan kesehatan. Hal ini juga berlaku dalam konteks pelayanan perizinan, di mana fasilitas yang baik dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan masyarakat.

Waktu tunggu dalam proses pelayanan merupakan faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Hibbard dan Mahoney (2009), waktu tunggu yang lama dapat menyebabkan ketidakpuasan dan frustrasi di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, penting bagi pemerintah untuk mengelola waktu pelayanan dengan baik agar masyarakat merasa puas.

Kepuasan masyarakat juga dapat dipengaruhi oleh komunikasi yang efektif antara pegawai dan masyarakat. Menurut Zeithaml et al. (1990), komunikasi yang baik dapat meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur pelayanan dan mengurangi ketidakpuasan. Pegawai yang mampu berkomunikasi dengan baik akan lebih mampu menjelaskan proses dan menjawab pertanyaan masyarakat.

Dalam konteks pelayanan perizinan, kepuasan masyarakat dapat dipengaruhi oleh kompleksitas prosedur yang harus dilalui. Menurut Hidayati (2020),

prosedur yang rumit dan tidak jelas dapat menyebabkan kebingungan dan ketidakpuasan di kalangan masyarakat. Oleh karena itu, penyederhanaan prosedur pelayanan menjadi penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Kepuasan masyarakat juga dapat dipengaruhi oleh umpan balik yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Kotler dan Keller (2016), mendengarkan umpan balik dari pelanggan dapat membantu organisasi untuk memahami kebutuhan dan harapan mereka. Dalam konteks pelayanan publik, pemerintah yang responsif terhadap umpan balik masyarakat akan lebih mampu meningkatkan kualitas pelayanan.

Penelitian sebelumnya menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat dapat berkontribusi pada stabilitas sosial. Menurut Hibbard dan Mahoney (2009), masyarakat yang puas dengan pelayanan publik cenderung lebih stabil dan harmonis. Mereka lebih mungkin untuk mendukung kebijakan pemerintah dan berpartisipasi dalam kegiatan sosial yang positif.

Dengan demikian, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik merupakan aspek yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung, dengan mempertimbangkan dimensi-dimensi yang telah diuraikan di atas. Diharapkan hasil penelitian ini dapat memberikan rekomendasi yang berguna untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat.

2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Kata satisfaction (kepuasan) menurut Tjiptono dan Chandra (2005) berasal dari bahasa Latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai, dan “fatio” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Supranto (1997), kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Adapun beberapa

definisi yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat yakni sebagai berikut; menurut Kotler dan Armstrong (2008) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkatan dimana kinerja anggapan produk relatif atau sesuai dengan ekspektasi pembeli. Jika kinerja produk tidak memenuhi ekspektasi, pelanggan kecewa. Jika kinerja produk sesuai dengan ekspektasi, pelanggan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan sangat puas.

Menurut Nasution M. N. (2001) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2007) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja atau produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Dan menurut Umar (1997) kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya. Sementara itu, menurut Pasolong (2010), “semakin baik kepemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka semakin tinggi kepercayaan masyarakat (hightrust)”.

Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapat pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut. KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebut bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraaan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerimaan pelayanan. Kepuasaan pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menyebutkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah: “Data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dari

aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya." Berdasarkan beberapa definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat merupakan perasaan yang muncul sesuai dengan ekspektasi terhadap kinerja yang diharapkan melalui terpenuhinya kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berkaitan dengan kepercayaan masyarakat. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi mengenai tingkat kepuasan masyarakat berdasarkan hasil pengukuran dari pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik yang sesuai antara harapan dan kebutuhan mereka.

Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Lebih lanjut dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah menyebutkan, "Sasaran dari Indeks Kepuasan Masyarakat adalah tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat." (KEPMENPAN, 2017). Adapun pada beberapa tahun terakhir Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terus diperbaharui dengan berbagai latar belakang perubahan yang dapat dilihat sebagai berikut:

1. Keputusan MENPAN KEP/16/M.PAN/2/2014 tentang pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah menjadi PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan alasan perubahan sebagai berikut: a. Belum mengacu pada UU 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan UU 12 Tahun 2011 tentang pembentukan peraturan perundang undangan. b. Ruang lingkup IKM belum selaras dengan Komponen

Standar Pelayanan. Hasil dari perubahan ke Permenpan No. 16 Tahun 2004 dapat dilihat sebagai berikut: a. Penyelenggaraan pelayanan menggunakan metode dan teknik IKM yang disesuaikan dengan kebutuhan. b. Skor kepuasan masyarakat dalam angka kuantitatif dapat dikonversikan dalam bentuk kualitatif (sangat baik, baik, kurang baik, dan buruk).

2. PERMENPANRB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik menjadi PERMENPANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dengan alasan perubahan sebagai berikut: a. Permenpan No, 16 Tahun 2014 tidak mengatur teknis operasional pelaksanaan survei kepuasan masyarakat. b. Metode pengolahan data hasil survei belum ditentukan, sehingga tidak ada keseragaman hasil survei. c. Penentuan jumlah sampel responden belum diatur d. Hasil survei belum dipublikasikan. Berdasarkan beberapa perubahan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara mengenai Survei Kepuasan Masyarakat di atas dapat disimpulkan bahwa upaya tersebut terus dilakukan agar terlaksananya survei kepuasan masyarakat dalam memperoleh suatu pelayanan dengan hasil pengukuran yang optimal, terbuka, obyektif dan efektif.

Berdasarkan PERMENPAN No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik terdiri dari beberapa unsur yakni sebagai berikut:

1. Persyaratan Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Prosedur, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepaa penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima susuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yag harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

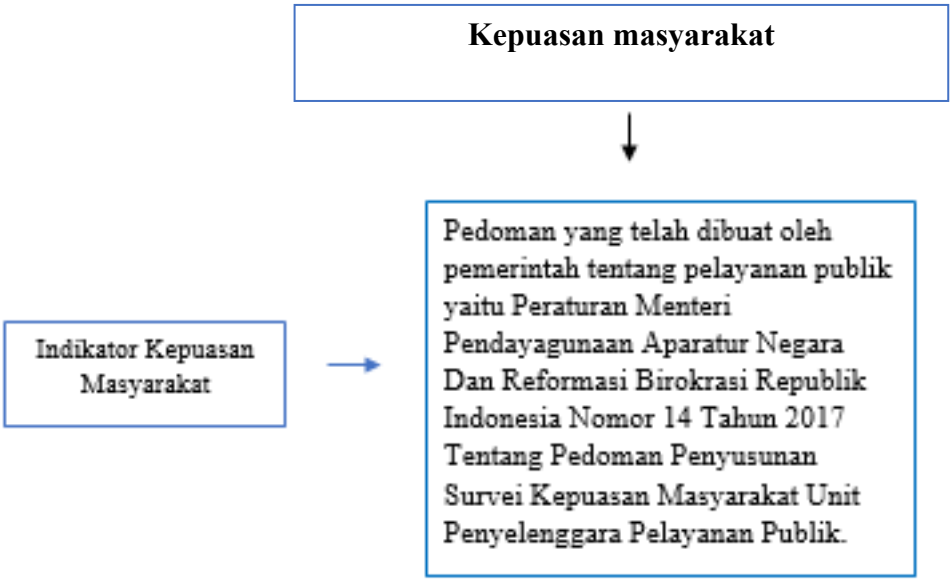
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari uraian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa unsur survei kepuasan masyarakat terdiri dari 9 unsur yaitu persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi dan jenis

pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran, dan masukan, sarana dan prasarana.

2.4 Kerangka Pikir



Gambar 1. Kerangka Pikir

Sumber : Diolah oleh Peneliti, 2024

III. METODE PENELITIAN

3.1 Tipe dan Pendekatan Penelitian

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilakukan dengan mengumpulkan data yang berupa angka, atau data berupa kata-kata atau kalimat yang dikonversi menjadi data yang berbentuk angka.

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018), penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme untuk meneliti populasi atau sampel tertentu, dan pengambilan sampel dilakukan secara random dengan pengumpulan data menggunakan instrumen, serta analisis data bersifat statistik. Paradigma penelitian kuantitatif dianggap sebagai hubungan sebab akibat (kausal) antar variabel penelitian (Sugiyono, 2018).

Penulis menggunakan metode survei untuk pengambilan data. Survei adalah metode penelitian yang menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Kuesioner (angket) adalah instrumen yang berupa daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang dijawab atau diisi oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisiannya.

3.2 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana penelitian akan dilakukan. Pemilihan lokasi harus didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan menarik, unik, dan kesesuaian dengan topik yang dipilih. Dalam hal ini Lokasi yang menjadi penelitian penulis yakni berada di Kota Bandar Lampung tepatnya yaitu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung. Peneliti memilih lokasi tersebut karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung merupakan salah satu instansi yang memiliki peran penting dalam permasalahan perizinan yang dilakukan di Provinsi Lampung baik di Kota Bandar Lampung maupun di Kabupaten/Kota.

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Populasi merupakan sekumpulan individu atau subjek dalam wilayah dan waktu tertentu dengan kualitas yang sesuai untuk diamati atau diteliti (Sugiyono, 2018). Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan (2019), populasi adalah orang, benda atau hal yang dianggap sebagai sampel untuk penelitian sesuai dengan kriteria pada masalah yang diteliti.

Studi ini melibatkan Masyarakat yang melakukan perizinan yang terhitung sejak januari-desember tahun 2024. Berikut tabel jumlah orang yang melakukan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Lampung sepanjang Januari-Desember 2024 dengan jumlah total 9.842. Berdasarkan data tersebut, terdapatt 9.842 perizinan yang diurus dalam periode januari-desember tahun 2024 setelah dihitung kembali diketahui terdapat 6.300 orang berjenis kelamin laki-laki dan 3.542 orang Perempuan yang mengurus perizinan.

3.3.2 Sampel

Sampel adalah suatu kelompok yang jumlahnya relatif lebih sedikit dari populasi yang dipilih dan digunakan sebagai penelitian. Menurut Sugiyono (2018), sampel sebagai bagian dari jumlah dan kualitas populasi.

Penentuan jumlah sampel dapat ditentukan menggunakan metode rumus Taro Yamane yaitu langkah pertama menentukan berapa batas toleransi kesalahan, batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin besar toleransi kesalahan maka semakin akurat sampel menggambarkan populasi. Rumus Taro Yamane:

$$n = \frac{N}{N.d2+1}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel

N = jumlah populasi

d2 = Presisi/tingkat penyimpangan yang diinginkan

Teknik sumpling yang digunakan dalam penelitian ini adalah teknik Random Sampling yaitu sampel acak secara sederhana adalah bahwa setiap anggota dari populasi mempunyai kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Diberi nama Simple Random Sampling karena di dalam pengambilan sampelnya, peneliti mencampur subjek-subjek di dalam populasi sehingga semua subjek dianggap sama. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah seluruh masayrakat yang melakukan dan terdata pada buku tamu DPMPTSP. Jumlah sampel sebanyak 100.

$$n = \frac{9.842}{9.842.0,1^2+1}$$

$$n = \frac{9.842}{99,42}$$

n = 98,9941662

n =100

Penggunaan sampel sebanyak 100 orang dalam penelitian ini dapat dipertahankan dengan beberapa alasan yang didukung oleh pernyataan para ahli. Pertama, meskipun jumlah populasi yang terhitung adalah 9.842, penggunaan teknik Random Sampling dengan jumlah sampel 100 orang masih dapat memberikan representasi yang baik terhadap populasi. Menurut Sugiyono (2018), sampel yang diambil secara acak dapat mencerminkan karakteristik populasi jika pengambilan sampel dilakukan dengan benar.

Kedua, dalam konteks penelitian sosial, ukuran sampel yang lebih kecil dapat tetap memberikan hasil yang signifikan jika dilakukan dengan metode yang tepat. Menurut Krejcie dan Morgan (1970), meskipun tabel mereka merekomendasikan ukuran sampel yang lebih besar untuk populasi yang besar, penelitian yang dilakukan dengan sampel yang lebih kecil dapat tetap memberikan hasil yang dapat diandalkan jika variabel yang diteliti tidak terlalu kompleks.

Ketiga, penggunaan sampel 100 orang juga dapat menghemat waktu dan sumber daya, yang sangat pnting dalam penelitian. Menurut Cohen et al. (2007), dalam penelitian yang bersifat eksploratif atau awal, ukuran sampel yang lebih kecil dapat digunakan untuk mendapatkan wawasan awal sebelum melakukan penelitian yang lebih besar. Dengan demikian, meskipun ukuran sampel yang direkomendasikan oleh Krejcie dan Morgan adalah 368 orang, penggunaan sampel 100 orang dalam penelitian ini masih dapat dipertahankan dengan alasan bahwa teknik pengambilan sampel yang tepat.

Dalam penelitian ini, penentuan sampel homogen dilakukan berdasarkan karakteristik responden yang terbagi atas jenis kelamin. Dari data yang disajikan dalam Tabel 7 (karekteristik responden) pada bagian hasil pembahasan, terdapat dua kategori jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan, dengan jumlah responden masing-masing yaitu laki-laki 64 orang dan perempuan 36 orang

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini untuk menghasilkan dua kategori jenis kelamin diatas yaitu Proportionate Stratified Random Sampling dilakukan dengan membagi populasi ke dalam sub populasi atau strata secara proporsional dan dilakukan secara acak. Rumus untuk jumlah sampel masing-masing bagian dengan teknik Proportionate Stratified Random Sampling adalah sebagai berikut :

$$\frac{jumlah\ subpopulasi}{jumlah\ populasi} x\ jumlah\ sampel\ yang\ diperlukan$$

Berdasarkan hal tersebut, maka pengambilan sampel menurut bagiannya dapat dibuat gambaran statistik teknik penarikan sampel sebagai berikut :

Laki-laki = $\frac{6.300}{9.842} x\ 100 = 64{,}01 = 64$

Perempuan = $\frac{3.542}{9.842} x\ 100 = 35{,}98 = 36$

3.4 Jenis Sumber Data

Dalam penelitian ini, jenis data yang digunakan adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2018), data kuantitatif adalah data yang dapat diukur dan dihitung secara langsung, mengenai informasi atau penjelasan dalam bentuk angka atau statistik.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer yaitu data yang dikumpulkan atau didapatkan oleh penulis secara langsung. Menurut Nazir dalam buku Analisis Data Penelitian (2019), data primer adalah data yang didapat secara langsung dari lapangan atau objek penelitian, baik berupa pengukuran, pengamatan, maupun wawancara.

Dalam penelitian ini, sumber data primer yang diperoleh dari jawaban kuesioner secara tidak langsung atau berupa *google form* yang disebarkan kepada responden. Data sekunder adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi data-data yang telah ada dari data primer atau penelitian sebelumnya (Sugiyono, 2018). Pada penelitian ini, data sekunder yang digunakan penulis diperoleh dari penelitian terdahulu, seperti buku, jurnal, artikel dan sejenisnya

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematik dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah angket.

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini dengan metode skala likert yang diperoleh dari penyebaran kuesioner dan sudah ditanggapi oleh responden. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang terkait suatu objek atau fenomena tertentu (Sugiyono, 2016). Fenomena tersebut dijelaskan secara jelas oleh penulis dan disebut sebagai variabel penelitian. Berikut tabel skala likert yang ditetapkan penulis untuk tanggapan kuesioner.

Tabel 3. Skala Likert Tanggapan Responden

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Netral (N)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2024

3.6 Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan ditarik kesimpulannya. Variabel penelitian ini Kepuasan Masayrakat.

3.7 Definisi Konsep dan Operasional Variabel Penelitian

3.7.1 Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah unsur penelitian yang menjelaskan tentang karakteristik sesuatu masalah yang hendak diteliti. Berdasarkan landasan teori yang telah dipaparkan di atas, dapat dikemukakan definisi konseptual dari variabel.

Gasperzs, (1999) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai berikut: Penyesuaian terhadap perincian-perincian (*Conformance to specification*) dimana kualitas ini dipandang seabgai derajat keunggulan yang ingin dicapai, dilakukannya control terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa.

3.7.2 Definisi Operasional

Agar konsep data diteliti secara empiris, maka konsep tersebut harus dioperasionalisasikan dengan cara mengubahnya menjadi variabel atau sesuatu yang mempunyai nilai. Penjelasan dari difinisi operasinal dari survey indeks kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

Tabel 4. Definisi Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Indikator	Instrumen Pertanyaan	Kode
Kepuasan Masyarakat	Persyaratan	Saya merasa mudah Dalam mengurus dan memenuhi persyaratan	K1

		Saya merasa ketersediaan sarana & prasarana yang memadai	K2
	Prosedur	Saya merasa adanya keterbukaan informasi mengenai prosedur & kejelasan alur dalam prosedur pelayanan	K3
		Saya merasa mudah mendapatkan informasi progress pelaksanaan pekerjaan	K4
	Waktu Pelayanan	Saya merasa lamanya waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku	K5
		Saya merasa waktu penyelesaian pekerjaan telah sesuai dengan prosedur yang berlaku	K6
	Biaya Tarif	Saya merasa adanya keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan	K7
		Biaya pelayanan yang dibayarkan dan biaya layanan yang ditetapkan telah sesuai	K8
	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Saya merasa penjelasan informasi Jenis Pelayanan mudah untuk dipahami	K9
		Saya merasa ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan telah sesuai	K10
	Kompetensi Pelaksana	Saya merasa mendapat kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas yang melayani	K11
		Saya merasa kemampuan administrasi petugas pelayanan telah sesuai	K12
	Perilaku Pelaksana	Saya merasa petugas sangat ramah dalam melakukan pelayanan	K13

		Saya merasa petugas memiliki kecepatan dan daya tangkap saat melakukan pelayanan	K14
	Maklumat Pelayanan	Saya merasa adanya kesesuaian maklumat dengan pelayanan yang diberikan	K15
		Saya merasa adanya konsistensi petugas dalam menerapkan sistem manajemen terhadap pelayanan	K16
	Penanganan Pengaduan	Saya merasa kecepatanan penanganan dan daya tanggap petugas terhadap pengaduan	K17
		Saya merasa petugas cepat dalam merespon terhadap komplain pelanggan	K18

Sumber: Diolah oleh Penulis, 2024

3.8 Validitas dan Reliabilitas

3.8.1 Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengetahui sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dengan r tabel, jika r hitung > r tabel dan bernilai positif maka variabel tersebut valid, sedangkan jika r < r tabel, maka variabel tersebut tidak valid. Teknik yang biasa digunakan dalam uji validitas adalah menggunakan Person Product Moment, yaitu :

$$r_{hitung} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[n(\sum X^2) - (\sum X)^2][n(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

Dalam penelitian ini, uji validitas tidak diterapkan karena instrumen yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat telah merujuk pada Peraturan Menteri (Permen) yang relevan, yang telah teruji dan diakui secara resmi dalam konteks pelayanan publik. Permen tersebut telah melalui proses

pengembangan yang ketat, termasuk pengujian dan validasi oleh pihak berwenang, sehingga instrumen yang dihasilkan dianggap valid dan dapat diandalkan untuk mengukur variabel yang diteliti. Dengan demikian, penggunaan instrumen yang telah ditetapkan dalam Permen memberikan jaminan bahwa pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan dengan standar yang telah disepakati, sehingga tidak perlu dilakukan uji validitas tambahan dalam penelitian ini.

3.8.2 Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner dari variabel atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban responden konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS memberikan fasilitas untuk mengukur reliabilitas dengan uji statistik Cronbah Alpha, dimana suatu variabel dikatakan relibel jika memberikan nilai cronbach alpha >0,60 (Sugiyono, 2019). Uji reliabilitas ini digunakan untuk menunjukkan sejumlah mana alat pengukur yang digunakan dapat dipercaya atau dilakukan untuk mengetahui konsistensi dan ketepatan pengukuran. Perhitungan validitas pada penelitian ini dilakukan dengan program spss. Teknik pengujian reliabilitas yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji reliabilitas dengan menggunakan teknik Cronbach Alpha, yaitu menghitung koefesien Alpha yang merupakan rata-rata dari koefesien belah dua yang dihitung untuk semua kemungkinan membelah dua item-item score, perumusannya adalah sebagai berikut:

$$\alpha = \left(\frac{k}{k-1}\right)\left(1 - \frac{\Sigma\sigma b^2}{\sigma t^2}\right)$$

Keterangan :

A = Reliabilitas Instrument

K = Banyak butir pertanyaan

σt^2 = Varians Total

$\Sigma\sigma_b^2$ = Jumlah Varians Butir

Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas

Jumlah Pernyataan	Cronbach's Alpha	Syarat	Keterangan
18	0.85	0.70	Reliabel

Sumber: Diolah oleh Peneliti, 2025

3.9 Teknik Analisis Data

Pada Penelitian ini menggunakan penelitian deskkritif kuantitatif yang menggunakan analisis statistik deskriptif. Statistik deskriptif adalah statistik yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap obejak yang akan diteliti melalui sampel atau populasi sebagaimana adanya tanpa membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum (Sugiyono, 2019). Data yang nantinya diperoleh dari kuesioner atau angket dalam penelitian ini merupakan data kuantitatif yang nantinya akan dianalisis secara uji validitas, uji reliabilitas, analisis linear sederhana dengan menggunakan pengolahan data yaitu SPSS (Paramita, 2015).

Dalam pelaksanaan survei indeks kepuasan masyarakat didasarkan pada pedoman yang telah dibuat oleh pemerintah tentang pelayanan publik yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11 yang didapat dari jumlah bobot dibagi jumlah unsur. Perhitungan IKM mengacu pada Permenpan 14/2017. Untuk mempermudah interpersepsi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: IKM= Nilai Rerata Interval Kepuasan Masyarakat x 25.

3.10 Teknik Pengolahan Data

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11 yang didapat dari jumlah bobot dibagi jumlah unsur. Perhitungan IKM mengacu pada Permenpan 14/2017. Nilai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut. Untuk memperoleh nilai kualitas pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$Bobot\ nilai\ rata - rata\ tertimbang = \frac{jumlah\ bobot}{jumlah\ unsur} = \frac{1}{X}$$
$$= N$$

Untuk memudahkan intrepsi terhadap penilaian kualitas pelayanan yaitu antara 25-100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{Total\ dari\ Nilai\ Persepsi\ \ Perunsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi}\ x\ Nilai\ Penimbang$$

V. PENUUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kepuasan Masyarakat pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Lampung, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 1.448 dalam skala 0-100, yang masuk dalam kategori "Baik". Meskipun terdapat beberapa aspek pelayanan yang mendapatkan tanggapan positif, seperti kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan (Rata-rata 4.0), keterbukaan informasi mengenai prosedur (Rata-rata 4.0), serta keramahan petugas (Rata-rata 4.2), masih ada tantangan yang perlu diatasi, termasuk transparansi biaya, waktu penyelesaian, dan responsivitas petugas.

Secara keseluruhan, total nilai rata-rata kepuasan masyarakat yang diperoleh sebesar 3.9 menunjukkan bahwa meskipun pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Lampung telah memenuhi harapan masyarakat dalam banyak aspek, masih terdapat ruang untuk perbaikan. Dari analisis yang dilakukan, terlihat bahwa mayoritas responden merasa puas dengan kemudahan akses informasi dan ketersediaan sarana prasarana, dengan nilai rata-rata 4.0. Namun, masih ada segmen masyarakat yang meragukan efektivitas pelayanan, terutama terkait waktu penyelesaian yang dinilai 3.8 dan kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas. Hal ini menunjukkan perlunya DPMPTSP untuk melakukan evaluasi menyeluruh terhadap proses dan prosedur yang ada, serta meningkatkan komunikasi dan sosialisasi mengenai layanan yang diberikan.

Peningkatan transparansi dan efisiensi dalam proses perizinan menjadi kunci untuk membangun kepercayaan masyarakat dan menarik lebih banyak investor. DPMPTSP Provinsi Lampung perlu fokus pada perbaikan berkelanjutan dalam kualitas pelayanan, termasuk digitalisasi proses perizinan untuk mempermudah akses masyarakat. Pelatihan bagi petugas dalam hal

komunikasi dan pelayanan yang ramah juga harus menjadi prioritas untuk meningkatkan interaksi dengan pemohon.

5.2 Saran

Berikut adalah rekomendasi saran berdasarkan kesimpulan hasil penelitian kualitas pelayanan di DPMPTSP Provinsi Lampung:

1. Meningkatkan Transparansi dan Sosialisasi Pelayanan

   DPMPTSP perlu memperkuat transparansi dalam setiap tahap proses perizinan dengan menyediakan informasi yang jelas dan mudah diakses oleh masyarakat. Sosialisasi prosedur, persyaratan, dan rincian biaya harus dilakukan secara rutin melalui berbagai media, baik online maupun offline, agar pemohon memahami seluruh proses tanpa kebingungan.

2. Digitalisasi Proses Perizinan dan Pengembangan Sistem Informasi

   Pengembangan sistem perizinan yang berbasis digital sangat penting untuk mempermudah akses masyarakat dalam mengajukan, memonitor, dan mendapatkan informasi terkait proses perizinan secara cepat dan transparan.

3. Pelatihan dan Pengembangan Kompetensi Petugas Pelayanan

   DPMPTSP perlu mengadakan pelatihan berkala untuk meningkatkan kompetensi petugas dalam hal komunikasi, pelayanan yang ramah, dan kemampuan administrasi.

DAFTAR PUSTAKA

Amalia, N. F. (2017). Peran agen perubahan dalam pelaksanaan program pemberdayaan masyarakat pesisir pantai Bajulmati. *Jurnal Pendidikan*, 2(11), 1572-1576.

Anwar, K. (2016). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Publik*, 2(1), 45-56.

Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research methods in education* (6th ed.). Routledge.

Goh, C. F., & Tan, S. J. (2016). The relationship between service quality and customer satisfaction in the public sector: Evidence from Singapore. *International Journal of Public Sector Management*, 29(5), 504-520. https://doi.org/10.1108/IJPSM-02-2016-0032

Hidayat, R. (2019). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Kota Yogyakarta. Jurnal Ilmu Pemerintahan, 5(1), 34-45.

Hossain, M. I., & Khatun, M. (2018). Measuring customer satisfaction in public service delivery: A case study of the Bangladesh public service. *International Journal of Public Administration*, 41(9), 743-754. https://doi.org/10.1080/01900692.2017.1341234

Indrawati, D., & Santoso, B. (2020). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan berbasis online di DPMPTSP Kota Surabaya. Jurnal Kebijakan Publik, 8(2), 77-88.

Jha, S., & Singh, R. (2019). The impact of service quality on customer satisfaction in public services: A study of the Indian public service. *International Journal of Public Sector Management*, 32(4), 367-380. https://doi.org/10.1108/IJPSM-05-2018-0145

Kaur, R., & Singh, S. (2017). Customer satisfaction in public services: A study of the Indian public service. *International Journal of Public Administration*, 40(7), 611-620. https://doi.org/10.1080/01900692.2016.1158821

Khan, M. A., & Khan, M. A. (2018). The role of service quality in customer satisfaction: A study of public services in Pakistan. *International Journal of Public Sector Management*, 31(5), 563-577. https://doi.org/10.1108/IJPSM-01-2018-0010

Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining sample size for research activities. *Educational and Psychological Measurement*, 30(3), 607-610. https://doi.org/10.1177/001316447003000308

Ladhari, R. (2009). Service quality, emotional satisfaction, and behavioral intentions: A study of the public sector. *International Journal of Public*

Sector Management, 22(3), 218-239. https://doi.org/10.1108/09513550910954567

Mahmudah, S. (2017). Faktor-faktor yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Dinas Perizinan Kabupaten Bandung Barat. Jurnal Ilmiah Manajemen publik, 4(1), 15-24.

Mardiana, M., & Sari, D. (2016). The influence of service quality on customer satisfaction in public services: A case study of the Indonesian public service. *International Journal of Public Administration*, 39(8), 635-645. https://doi.org/10.1080/01900692.2015.1060521

Nugroho, I. (2018). Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Kabupaten Sleman. Jurnal Administrasi Negara, 12(3), 210-222.

Puspitasari, D. (2019). Pengaruh kecepatan pelayanan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Pelayanan Pajak Provinsi Jawa Barat. Jurnal Bisnis dan Manajemen, 14(2), 112-121.

Rahayu, W., & Setiawan, A. (2020). Pengukuran kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik berbasis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Jurnal Penelitian Sosial dan Politik, 7(1), 45-56.

Rahmawati, S. (2016). Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan kesehatan di Puskesmas Kota Malang. Jurnal Kesehatan Masyarakat, 10(2), 61-70.

Saputra, H. (2017). Peranan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah daerah. Jurnal Pemerintahan, 3(2), 101-113.

Sari, Y., & Prasetyo, D. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat terhadap kepuasan pengguna jasa perizinan di DPMPTSP Kota Semarang. Jurnal Administrasi Publik, 5(1), 89-101.

Setiadi, R. (2018). Analisis faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat pada pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Kota Bandung. Jurnal Ilmu Administrasi, 13(3), 124-137.

Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.

Sulaiman, M., & Kusuma, D. (2021). Evaluasi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan online pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Provinsi Jawa Timur. Jurnal Transformasi Digital, 2(4), 58-70.

Sutrisno, T. (2019). Kualitas pelayanan dan pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Perizinan Kabupaten Bogor. Jurnal Pengabdian Masyarakat, 1(1), 23-31.

Wijaya, A. (2017). Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai alat pengukur kualitas pelayanan publik di Indonesia. Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik, 14(1), 45-58.

Yuliani, W. (2019). Metode penelitian deskriptif kualitatif dalam perspektif bimbingan dan konseling. Quanta, 3(1), 9–19.

Zainuddin, H., & Fauzi, A. (2018). Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Makassar. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 4(1), 55-66.

Zulkarnain, A. (2020). Kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Bandar Lampung. Jurnal Penelitian Administrasi Publik, 6(2), 72-83.

Peraturan-Peraturan

Peranturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat