

ABSTRAK

Rania Natasya Salsabilla : “Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) DKI Jakarta”

Sebagai instansi pelayanan publik bagi masyarakat umum, kantor Dinas DPMPTSP DKI Jakarta memiliki masalah utama dalam pelayanan yang diberikan dan tidak sesuai dengan harapan masyarakat diantaranya pada data Survey Kepuasan Masyarakat tahun 2019-2021 terdapat penurunan dan juga terdapat indikator-indikator kualitas pelayanan pada DPMPTSP DKI Jakarta yang belum optimal di dalam data Laporan Kerja Instansi Pemerintah (LKIP) 2021 DPMPTSP DKI Jakarta. Oleh karena itu adapun tujuan dari penelitian ini ialah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP DKI Jakarta. Penelitian ini menggunakan teori Kualitas pelayanan dari Tjiptono (2008:68) dengan lima dimensi yaitu Bukti Fisik (Tangible), Keandalan (Reliability), Ketanggapan (Responsiveness), Jaminan dan Kepastian (Assurance), serta Empati (Empathy). Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Subjek dari penelitian ini ialah masyarakat yang melakukan pelayanan pada DPMPTSP DKI Jakarta dan diambil sampel sebanyak 100 responden.

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner. Teknik analisis yang digunakan adalah Analisis Regresi Berganda, Uji T, Uji F, Uji Koefisien Determinasi (R^2) dengan menggunakan aplikasi SPSS versi 26.0. Hasil analisis pada Koefisien Determinasi (R^2) bertujuan untuk menilai seberapa besar pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X) terhadap Kepuasan Masyarakat (Y) menunjukkan bahwa pertama, Kualitas Pelayanan dengan indikator-indikatornya yaitu Bukti Fisik (X^1), Keandalan (X^2), Ketanggapan (X^3), Jaminan (X^4), dan Empati (X^5) memiliki pengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebesar 0,176 atau sebesar 76,1% dan sisanya 23,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lainnya yang tidak diteliti peneliti, sedangkan untuk menilai seberapa besar pengaruh Indikator variabel Kualitas Pelayanan (X) menggunakan teknik Analisis Regresi Berganda, pada Indikator Bukti Fisik (X^1) memiliki pengaruh sebesar 0.449 atau sebesar 44,9%, Kedua pada Indikator Keandalan (X^2) memiliki pengaruh sebesar 0.767 atau sebesar 76,7%, Ketiga pada Indikator Ketanggapan (X^3) memiliki pengaruh sebesar 0.855 atau sebesar 85,5% , Keempat pada Indikator Jaminan (X^4) memiliki pengaruh sebesar 0.656 atau sebesar 65,6% Dan Kelima yaitu Indikator Empati (X^5) memiliki pengaruh sebesar 0.850 atau sebesar 85.0% .

Kata Kunci : Pengaruh, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat