

Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB)

Mariatul Kiptiyah¹⁾, Ratna Pudyaningsih²⁾, Yufenti Oktafiah³⁾
Universitas Merdeka Pasuruan
Qibthia12@gmail.com¹⁾, ratnaend@gmail.com²⁾, oktaviavnty@gmail.com³⁾

Abstrak

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menjelaskan pengaruh Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat dalam penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa secara parsial Pelayanan Publik berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat $t_{hitung} > t_{tabel}$ yaitu $3,379 > 1,67943$ dan signifikan yaitu $0,002 < 0,05$. Hasil Penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan mempengaruhi Kepuasan Masyarakat dalam penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Sesuai dengan kesimpulan, maka disarankan kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan guna meningkatkan kepuasan masyarakat, sebaiknya setiap anggota karyawan lebih meningkatkan kerjasama antar bidang satu dengan bidang yang lainnya saling berkerja sama dalam hal meningkatkan pelayanan kepada masyarakat karena kerjasama merupakan kunci keberhasilan dalam mencapai kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

Public Service is an activity or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with the laws and regulations for every citizen and population for services, goods, and / or administrative services provided by public service providers. Services provided by the government or private parties to the public, with or without payment in order to meet the needs and or interests of the community. The purpose of this study was to determine and explain the influence of Public Services in the Investment and Integrated Services Department of Pasuruan Regency partially to Community Satisfaction on the issue of Permits Building Lisence (IMB). The results of this study indicated that public services have a significant effect on public satisfaction $t_{count} > t_{table}$ that was $3,379 > 1,67943$ and significant that was $0,002 < 0,05$. The result showed that the Integrated Lisencing Services Board of Pasuruan Regency was influence Community Satisfaction on the issue of Permits Building Lisence (IMB). Based on the result of this research, it is suggested to the Investment and Integrated Lisencing Services Board of Pasuruan Regency can improve community satisfaction, each employee member should increase inter-field cooperation with other fields in cooperation with each other in terms of improving service to the community because collaboration is the key to success in achieving community satisfaction.

Keywords: Public Service, Community Satisfaction.

PENDAHULUAN

Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas jasa, barang, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Sadu Wasistiono (2001:51-52) Pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Birokrat terkesan tidak baik, itulah anggapan masyarakat apabila mengalami kejadian saling melimpahkan wewenang dari satu pejabat ke pejabat berikutnya tanpa memperoleh informasi yang kita inginkan, apabila formulir yang sangat panjang harus diisi berkali-kali dan dikembalikan begitu saja kepada kita hanya karena lupa menambahkan suatu informasi yang sangat sepele. Menurut bahasa sehari-hari, istilah Birokrasi adalah sebagai pelayanan umum yang semestinya mencerminkan kepentingan-kepentingan umum, lebih banyak tidak mengindahkan muatan moralitas kemanusiaan, daripada mengaplikasikan kedalam realitas pelayanan yang sesungguhnya.

Pelayanan publik dikembangkan berdasarkan *client* yaitu mendudukan diri bahwa warga negaralah yang membutuhkan pelayanan, membutuhkan bantuan birokrasi. Sehingga pelayanan yang dikembangkan adalah pelayanan yang independen dan menciptakan dependensi bagi warga negara dalam urusannya sebagai warga negara. Menurut Dwiyanto (2006:59) Warga negara atau masyarakat dianggap sebagai follower dalam setiap kebijakan, program atau pelayanan publik. Masyarakat dianggap sebagai makhluk yang patuh, selalu menerima setiap aktivitas birokrasi, padahal terkadang pemerintah melakukan aktivitas yang “ tidak selalu menguntungkan bagi masyarakat. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (DPM-PT) Kabupaten Pasuruan merupakan Organisasi Perangkat Daerah yang bertugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi di bidang Perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplikasi, keamanan dan kepastian. Untuk itu perlu adanya pendayagunaan aparatur Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan khususnya pada bidang Perizinan dan Non Perizinan dalam penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan. Demi meningkatkan kecakapan dan kelancaran tugas yang akhirnya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat itu sendiri.

TINJAUAN PUSTAKA

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Moenir (2005 : 7) adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai sebagai pelayan masyarakat. Selanjutnya Moenir menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung inilah yang dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain. Menurut Ahmad Ainur Rahman, dkk (2010 : 3) Pelayanan publik adalah suatu layanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini adalah suatu pemerintah. Dalam pemerintah ini, pihak pemberi layanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya. Menurut Kumorontomo (2006 : 23) menggunakan beberapa kriteria untuk dijadikan pedoman dalam menilai kinerja organisasi pelayanan publik meliputi efisiensi, efektifitas, keadilan dan daya tanggap. Dari beberapa pengertian pelayanan dan pelayanan publik diatas dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Menurut Moenir (2010:41), sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan perwujudan pelayanan yang didambakan adalah indikator-indikator yang meliputi meliputi reliability (kehandalan), responsiveness (ketertiban atau ketanggapan dalam memberikan pelayanan), assurance (jaminan atau kepastian), empathy (empati), tangibles (bukti langsung atau tampilan fisik pemberian pelayanan).

b. Kepuasan Masyarakat

Menurut Lupiyoadi (2006: 155) Kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka masyarakat akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka masyarakat akan puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, masyarakat akan sangat puas. Faktor utama penentu kepuasan masyarakat adalah persepsi terhadap kualitas jasa. Apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan beberapa pendekatan yaitu memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat, organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan, memberikan kesempatan masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem kritik dan saran, mengembangkan pelayanan untuk kepuasan dan harapan masyarakat. Berdasarkan beberapa pengertian di atas maka terdapat kesamaan definisi mengenai kepuasan, yaitu yang menyangkut komponen kepuasan (harapan dan kinerja hasil yang dirasakan). Umumnya harapan merupakan perkiraan atau keyakinan masyarakat tentang apa yang akan diterimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang dan jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi terhadap apa yang ia terima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli dan untuk menciptakan kepuasan masyarakat, organisasi publik harus menciptakan dan mengelola sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan masyarakat. Pengukuran Tingkat Kepuasan Menurut Lupiyoadi (2006: 158), dalam menentukan tingkat kepuasan publik, terdapat lima indikator yang harus diperhatikan oleh organisasi pelayanan yaitu meliputi kualitas produk atau jasa, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya.

Kepuasan masyarakat merupakan respon terhadap kinerja organisasi publik yang dipersepsikan sebelumnya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dan harapan (*expectation*) masyarakat bisa mengalami salah satu dari tiga tingkat kepuasan yang umum. Jika kinerja di bawah harapan, masyarakat akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan harapan, masyarakat akan puas. Apabila kinerja melampaui harapan, masyarakat akan sangat puas, senang, atau bahagia. Pendapat di atas sesuai dengan penjelasan Moenir (2010: 76) tanggapan dan harapan masyarakat pelanggan terhadap pelayanan yang mereka terima, baik berupa barang maupun jasa akan menciptakan kepuasan dalam diri mereka. Hal ini selaras dengan tujuan pelayanan publik pada umumnya yaitu mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah untuk menciptakan kepuasan pada publik tersebut. Upaya-upaya pelayanan yang ditempuh dalam rangka menciptakan kepuasan publik pada umumnya dilakukan dengan menentukan pelayanan publik yang disediakan, apa saja macamnya, memperlakukan pengguna pelayanan, sebagai customers, berusaha memuaskan pengguna pelayanan, sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas. Upaya tersebut berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan dalam hal ini yaitu administrasi publik adalah pemerintah itu sendiri dengan apa yang mereka inginkan, maksudnya yaitu sejauhmana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Berdasarkan beberapa pendapat di atas maka dapat dinyatakan bahwa sesuai dengan konteksnya, pelayanan publik bersifat mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada publik (masyarakat)

METODE PENELITIAN

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data primer meliputi data hasil wawancara dari responden yang didapatkan berupa identitas dan persepsi atau pendapat responden tentang Pelayanan Publik dan Kepuasan Pelanggan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (DPM-PT) Kabupaten Pasuruan. Wawancara dilakukan dengan menggunakan alat bantu kuesioner. Sedangkan untuk data sekunder diperoleh dari luar instansi yang bersumber dari buku atau literatur yang berhubungan dengan permasalahan. Populasi dalam penelitian ini meliputi masyarakat yang telah melakukan permohonan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu (DPM-PT) Kabupaten Pasuruan berjumlah 105 orang. Teknik pengambilan sampel yang digunakan mengacu pada pendapat

Arikunto(2002:115)maka peneliti mengambil sampel sebanyak 45 % dari total populasi pengajuan permohonan tersebut yaitu sebanyak 47 orang.Data diperoleh menggunakan kuesioner yang sebelumnya dilakukan pengujian instrument meliputi uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linearitas. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linear sederhana, yang terdiri dari uji hipotesis parsial dan koefisien determinasi. Berikut ini adalah hasil dari uji instrument.

Uji instrumen terdiri dari pengujian validitas dan reliabilitas, dimana uji validitas menunjukkan sejauh mana kuesioner mengukur apa yang diinginkan, sedangkan uji reliabilitas menunjukkan sejauh mana suatu hasil pengukuran relatif konsisten dalam pengukuran yang berbeda. Uji validitas dan reliabilitas dalam penelitian ini dilakukan terhadap 21 pernyataan yang terbagi pada 3 variabel. Uji validitas menggunakan koefisien korelasi *Product Moment* dan uji reliabilitas menggunakan *Alpha Cronbach's*. Tujuan dilakukan uji instrument adalah untuk mengetahui kesahihan dan konsistensi jawaban responden terhadap seluruh indikator yang diberikan. Variabel Pelayanan Publik diukur dengan menggunakan indikator sebanyak 5 indikator dalam 10 pernyataan . Berikut hasil uji validitas dan uji reliabilitas dari variabel tersebut :

Tabel 1 Hasil Uji Validitas Variabel Pemberian Gaji

Variabel	Item	Koefisien korelasi	Nilai Signifikansi	Keterangan
Pelayanan Publik (X ₁)	X1.1	0,583	0,000	Valid
	X1.2	0,603	0,000	Valid
	X1.3	0,583	0,000	Valid
	X1.4	0,470	0,000	Valid
	X1.5	0,532	0,000	Valid
	X1.6	0,419	0,000	Valid
	X1.7	0,597	0,000	Valid
	X1.8	0,386	0,000	Valid
	X1.9	0,624	0,000	Valid
	X1.10	0,647	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 1 tampak bahwa nilai signifikansi setiap indikator lebih kecil dari 5% atau 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator yang mengukur variabel pelayanan publik dinyatakan valid.

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Pelayanan Publik

Variabel	Jumlah Indikator	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Pelayanan Publik (X ₁)	10	0,793	Reliabel

Dari Tabel 2 diketahui bahwa 10 pernyataan dari variabel pelayanan publik memperoleh nilai Alpha Cronbach's lebih besar dari 0.6 yaitu sebesar 0.793. Hal ini mengindikasikan bahwa pernyataan yang mengukur variabel pelayanan publik dinyatakan reliabel.Variabel Kepuasan Masyarakat diukur dengan menggunakan indikator sebanyak 5 indikator. Berikut hasil uji validitas dan uji reliabilitas dari variabel tersebut :

Tabel 3: Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel	Item	Koefisien korelasi	Nilai Signifikansi	Keterangan
Kepuasan Masyarakat (Y)	Y.1	0,533	0,000	Valid
	Y.2	0,556	0,000	Valid
	Y.3	0,624	0,000	Valid
	Y.4	0,509	0,000	Valid
	Y.5	0,543	0,000	Valid

Berdasarkan Tabel 3 tampak bahwa nilai signifikansi setiap indikator lebih kecil dari 5% atau 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa setiap indikator yang mengukur variabel pemberian gaji dinyatakan valid.

Tabel 4: Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Masyarakat

Variabel	Jumlah Indikator	Nilai Cronbach's Alpha	Keterangan
Kinerja Karyawan (Y)	5	0,764	Reliabel

Dari Tabel 4 diketahui bahwa 5 pernyataan dari variabel kinerja karyawan memperoleh nilai Alpha Cronbach's lebih besar dari 0.6 yaitu sebesar 0.764. Hal ini mengindikasikan bahwa pernyataan yang mengukur variabel kinerja karyawan dinyatakan reliabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis deskriptif dilakukan terhadap karakteristik responden. Sebagaimana telah disebutkan, bahwa jumlah responden yang digunakan dalam penelitian berjumlah 47 masyarakat yang mengajukan permohonan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan. Untuk mendapatkan gambaran dari responden tersebut, maka dilakukan penilaian mengenai profil masyarakat tersebut meliputi : usia dan jenis kelamin.

Tabel 5: Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	27 – 37 tahun	28	60 %
2	38 – 47 tahun	16	34 %
3	48 – 57 tahun	3	6 %
Jumlah		47	

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden yang mengajukan permohonan penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) berusia 27 – 37 tahun yaitu sebanyak 28 responden (60 %), diikuti dengan umur 38 – 47 tahun sebanyak 16 responden (34 %), dan yang terakhir berusia 48 – 57 tahun yaitu sebanyak 3 responden (6%). Berdasarkan tabel di bawah dapat diketahui bahwa responden yang berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 28 responden (60 %) dan responden yang berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 19 responden (40 %).

Tabel 6: Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah (orang)	Persentase (%)
1	Laki-laki	28	60 %
2	Perempuan	19	40 %
	Jumlah	47	100 %

Hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini antara lain :

H_0 . Pelayanan Publik tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan.

H_a . Pelayanan Publik berpengaruh terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan.

Tabel 7: Hasil Uji Analisis Regresi

Model	Unstandardized Beta	Standardized Beta	Nilai Signifikansi	Keterangan
Pelayanan Publik	0.284	.450	.002	Signifikan

*: Signifikansi pada tarafnya nyata 5%

Hipotesis untuk pengujian secara parsial antara lain :

H_0 : Tidak ada pengaruh langsung pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

H_a : Ada pengaruh langsung pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat

Berdasarkan hasil pengujian diketahui bahwa pengaruh langsung pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat memperoleh nilai signifikansi sebesar 0.002 dengan koefisien path sebesar 0.450. Nilai signifikansi lebih kecil dari taraf nyata 5%, maka H_0 ditolak atau H_a diterima. Hal ini dapat disimpulkan bahwa pengaruh langsung pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat dalam penerbitan surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan bersifat positif dan signifikan. Pembahasan dari hasil uji di atas sebagai berikut :

a. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan.

Berdasarkan hasil penelitian dari analisis uji hipotesis dengan menggunakan SPSS 16.0 diperoleh nilai t hitung sebesar 3,379 dengan nilai signifikansi $0,002 < 0,005$, sehingga dari hasil tersebut membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh yang nyata variabel pelayanan publik (X) terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Serta berdasarkan persamaan regresi antara variabel independent terhadap variabel dependen sebesar 0,185 (18,5%) yang artinya bahwa pengaruh variabel pelayanan publik memiliki pengaruh sebesar 0,185 (18,5%) sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Hal tersebut sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Delly Indriani, 2017, Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik : Volume 6, Nomor 2, Maret 2017, ISSN. 2442-6962 dengan judul skripsi "Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat : Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu" yang menyebutkan bahwa nilai t hitung sebesar 2,674 dengan nilai signifikansi $0,015 < 0,05$ sehingga dari hasil tersebut membuktikan bahwa Hipotesis Nol (H_0) ditolak, sehingga dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh nyata variabel pelayanan publik (x) terhadap variabel kepuasan masyarakat (y). Serta berdasarkan persamaan regresi antara variabel independen terhadap variabel dependen sebesar 0.284 (28,4%) yang mengandung pengertian bahwa pengaruh variabel pelayanan publik memiliki sumbangan efektif sebesar 0,284 (28,4%) sedangkan sisanya dipengaruhi variabel lain.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan bahwa pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan Masyarakat dalam penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan dengan nilai signifikansi sebesar 0.002. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap kepuasan Masyarakat dalam penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan sebesar 18,5%, sedangkan sisanya dijelaskan oleh variabel lain yang tidak dilibatkan dalam model. Pengaruh Pelayanan Publik terhadap kepuasan Masyarakat dalam penerbitan Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Pasuruan signifikan dan positif dengan nilai signifikansi sebesar 0.002 dan besarnya pengaruh sebesar 0.450. Harapan untuk peneliti selanjutnya agar menambah variabel lainnya di luar variabel yang belum diteliti dalam penelitian ini diperkirakan dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat, misalnya kompetensi dan promosi agar mendapatkan hasil yang lebih maksimal. Analisis yang dilakukan juga diharapkan lebih sensitif sehingga informasi yang diperoleh dari penelitian ini lebih detail.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Bupati Pasuruan. 2016. *Peraturan Daerah Kabupaten Pasuruan No.16 Tentang Pembentukan & Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kabupaten Pasuruan Tahun 2016 No.8, Tambahan Lembaran Daerah No.290*. Pasuruan.
- DPMPT. 2018. *Potensi Dan Peluang Investasi Di Kabupaten Pasuruan*. Pasuruan: Segitiga Emas.
- Dwi, Yuni. 2008. *Paduan Praktis Mengurus IMB Rumah Tinggal*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik : Peduli, Inklusif Dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Gama, Dhion. dkk. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*. No 12 Vol 3 2016.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IMB*.
- Indriani, Delly. 2017. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat: Studi Kasus Izin Produksi Pangan Industri Rumah Tangga Di Kantor Badan Penanaman Modal Kota Batu. 2017. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. No 2 Vol 6 2017.
- Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: Persada.
- Kumorontomo. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT.Prehallindo.
- Lupiyoadi. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rutoto, Sabar. 2007. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Kudus: Universitas Muria.
- Riduwan. 2013. *Pengantar Statistika Untuk Penelitian: Pendidikan, Sosial, Ekonomi, Komunikasi, Dan Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Ainurrahman, Ahmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Implementasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Elex Media komputindo.
- Republik Indonesia. 2004. *Peraturan Depatemen Dalam Negeri Tahun 2004 Tentang Pengembangan Kelembagaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Jakarta.
- . 2006. *Peraturan Menteri Dalam Negeri Pasal 1 ayat (8) Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayan Terpadu Satu Pintu*. Jakarta.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelayanan.
- Rezha, Fahmi. 2015. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat*. 2014, *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, No 5 Vol 1 2014.
- Sinaga, Juli Omar. 2016. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelaksanaan Program Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Nongsa Kota Batam*. 2016. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen*. 2016, No 1 Vol 4 2016.

- Sugiyono. 2005. *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2012. *Memahami Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susila, Linda Nur. 2010. *Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Kantor Kelurahan Terhadap Kepuasan Masyarakat Kelurahan Jagalan Kecamatan Jebres Kota Surakarta*. 2010, Journal of Rural and Development, No 1 Vol 1 2010.
- Sutedi, Adrian. 2015. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.