

---

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (PTSP) KABUPATEN  
PROBOLINGGO**

Oleh

Imam Suchahyo<sup>1</sup>, Bainah Qodri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Universitas Panca Marga Probolinggo

E-mail: <sup>2</sup>[bainahqodri0607@gmail.com](mailto:bainahqodri0607@gmail.com)

---

**Article History:**

Received: 01-09-2022

Revised: 14-09-2022

Accepted: 22-10-2022

**Keywords:**

Analisis, Kepuasan Masyarakat,  
Pelayanan, Publik

**Abstract:** Kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo. Layanan yang diberikan contohnya adalah informasi peta potensi dan peluang investasi, kebijakan tata ruang, investasi, infrastruktur pendukung dan penanaman modal, pemrosesan perizinan usaha, informasi persyaratan dan prosedur serta penetapan izin usaha, dan pengendalian serta pengawasan penanaman modal. Tujuan penelitian ini untuk menganalisis kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal di Kabupaten Probolinggo. Penelitian dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Probolinggo dan Jenis penelitian ini menggunakan deskriptif kualitatif. Pengumpulan data yang dilakukan melalui penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian adalah kita bisa menganalisis dari tanggapan atas kepuasan pelayanan yang diberikan oleh karyawan kepada masyarakat. Titik fokus penelitian tersebut Bagaimana Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Di Kabupaten Probolinggo. Dalam akuntabilitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Survei ini dapat mengukur sejauh mana kualitas pelayanan penyelenggara pelayanan publik serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan penetapan prioritas perbaikan pelayanan.

---

## **PENDAHULUAN**

Kegiatan yang dilakukan oleh sebuah organisasi salah satunya yaitu memberikan pelayanan kepada setiap unit kegiatan baik di dalam organisasi maupun di luar organisasi. Pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan organisasi dalam mencapai tujuan organisasi sangat dipengaruhi oleh aktivitas pelayanan. Setiap masyarakat menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Pelayanan tidak hanya sekedar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Pelayanan yang baik tercermin dari setiap efektivitas dan efisiensi kegiatan yang dilakukan dengan lancar. Dalam memberikan pelayanan, organisasi publik dituntut untuk dapat bertindak dengan cepat serta akurat. Hal itu dikarenakan masyarakat membutuhkan pelayanan dalam memenuhi berbagai macam kebutuhan yang tidak dapat dipenuhi sendiri, sehingga secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan memiliki keterkaitan dengan kehidupan manusia. Dengan pelayanan yang diterima oleh masyarakat diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga dapat terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara.

Salah satu hak yang dimiliki oleh setiap masyarakat yaitu menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah. Hal tersebut merupakan kewajiban yang harus dilakukan bagi organisasi publik. Pelayanan publik diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau secara sah menjadi penduduk negara yang bersangkutan. Sesuai dengan Undang-undang RI No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Apabila pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah baik atau berkualitas, maka pelaksanaan roda pemerintahan dapat dikatakan berhasil (*Hardiyansyah, 2018*)<sup>1</sup>. Dalam akuntabilitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparat negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Survei ini dapat mengukur sejauh mana kualitas pelayanan penyelenggara pelayanan publik serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan penetapan prioritas perbaikan pelayanan.

Kualitas pelayanan menggambarkan kondisi yang menciptakan hubungan dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan. Apabila layanan yang telah diberikan sesuai dengan yang diharapkan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut berkualitas. Baik buruknya kualitas pelayanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi masyarakat dan aturan mengenai kualitas pelayanan. Pelayanan yang buruk akan menciptakan citra negatif bagi pemerintah. Bila ingin mendapatkan pelayanan yang optimal, masyarakat harus melakukan balas jasa dengan melakukan pembayaran dalam jumlah tertentu, maka hal tersebut dapat

dikategorikan sebagai penyuaian. Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum memuaskan yang mengakibatkan masyarakat enggan untuk mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan birokrasi pemerintah secara langsung.

Salah satu kantor pemerintahan yang aktivitasnya memberikan pelayanan publik kepada masyarakat adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo. Bentuk layanan yang diberikan berhubungan dengan penanaman modal dan perizinan di daerah Kabupaten Probolinggo. Layanan yang diberikan contohnya adalah informasi peta potensi dan peluang investasi, kebijakan tata ruang, investasi, infrastruktur pendukung dan penanaman modal, pemrosesan perizinan usaha, informasi persyaratan dan prosedur serta penetapan izin usaha, dan pengendalian serta pengawasan penanaman modal. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanannya. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut, maka dilakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala sekurang-kurangnya sekali dalam setahun dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan.

Berdasarkan pengamatan awal yang telah dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo terdapat beberapa permasalahan yang dijumpai pada bagian pelayanan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas pelayanan bagi pelanggan merupakan salah satu hal yang perlu diperhatikan. Fasilitas merupakan salah satu aspek yang mempengaruhi kualitas pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, pemenuhan fasilitas bagi masyarakat perlu untuk diperhatikan. Fasilitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo dianggap masih kurang memadai seperti ruang tunggu dan tempat duduk yang masih kurang. Hal tersebut dapat menghambat kelancaran dari kegiatan pelayanan.

## **LANDASAN TEORI**

### **1. Teori Pelayanan Publik**

#### **a. Pengertian Pelayanan**

Pelayanan merupakan kegiatan yang dapat menguntungkan dalam suatu perkumpulan atau kesatuan, dan menawarkan suatu kepuasan meskipun hasil yang diperoleh tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Menurut Lukman (dalam Sinambela, 2011:5) mengatakan bahwa pelayanan merupakan suatu kegiatan atau sistematis kegiatan yang dapat terjadi baik dalam interaksi secara langsung antar seseorang, ataupun dengan mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

#### **b. Pengertian Publik**

Sekelompok orang (individu) yang masing-masing memiliki kepentingan dalam hubungan antar manusia (sosiologis). Istilah publik diserap dari bahasa

Inggris *public* yang secara etimologis berasal dari bahasa Latin, *publicus* yang berarti untuk orang *for populus*. *Populus* berasal dari kata *populus* yang berarti orang (*people*). Menurut Herbert Blumer, sekelompok orang yang dihadapkan pada suatu permasalahan dengan berbagai pendapat mengenai cara pemecahan persoalan tersebut, serta terlibat dalam diskusi mengenai persoalan itu merupakan publik. Sedangkan Emery Bogardus mendefinisikan Publik adalah sejumlah orang yang bersatu dalam satu ikatan dan mempunyai pendirian sama terhadap suatu permasalahan sosial. Selanjutnya kata *public* diartikan sebagai bukan perseorangan, meliputi orang banyak, berkaitan dengan atau mengenai suatu negara, bangsa, atau masyarakat. Di dalam masyarakat itu sendiri terdapat berbagai bentuk masyarakat atau kesatuan sosial yang lebih kecil seperti suatu keluarga, suku bangsa atau suatu masyarakat daerah, atau suatu masyarakat profesi tertentu, maupun kolektivitas-kolektivitas sosial seperti pemerintah, negara, rakyat dan lain-lain.

c. Pengetian Pelayanan Publik

Dalam era perkembangan pelayanan, penyedia jasa pelayanan publik (*public service provider*) selalu berupaya untuk melakukan perbaikan usahanya, Indonesia merupakan salah satu negara dengan jumlah penduduk terbesar, sehingga hal tersebut mempunyai tantangan tersendiri dalam melayani masyarakatnya baik dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan publik untuk menunjang segala kebutuhannya. Pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan dalam setiap harinya, sehingga pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

2. Teori Tentang Mengukur Dan Faktor Dari Kepuasan Pelanggan

a. Pengertian Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan (Y). Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya (Tjiptono, 2004: 147). Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah persepsi pelanggan mengenai kualitas pelayanan. Umumnya harapan pelanggan merupakan perkiraan atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan diterimanya bila pelanggan membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa). Sedangkan kinerja yang dirasakan adalah persepsi pelanggan terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk yang dibeli. Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya, (Oliver dalam J Supranto, 2001: 233). Jadi, tingkat kepuasan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan.

b. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

Adapun penjelasan dari semua faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Kualitas produk adalah driver kepuasan pelanggan yang multi dimensi. Pelanggan akan puas dengan produk yang dibeli jika produk tersebut berkualitas baik.
- b. Harga, pelanggan yang sensitif terhadap harga murah adalah sumber kepuasan yang penting karena mereka mendapatkan nilai yang tinggi.
- c. Service quality adalah konsep pelayanan yang terdiri dari tangibles, responsiveness, reliability, assurance dan empathy.
- d. Emotional factor adalah faktor ini berhubungan dengan gaya hidup seseorang.
- e. Biaya dan kemudahan adalah pelanggan akan semakin puas dengan relatif mudah, nyaman dan efisien dalam mendapatkan produk atau pelayanan.

### **METODE PENELITIAN**

Bagian ini menjelaskan tentang metode yang digunakan dalam riset adalah metode deskriptif kualitatif yang digunakan sebagai penulisan dalam jurnal. Pengumpulan data yang dilakukan melalui penelitian lapangan yang meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Narasumber dalam penelitian ini terdiri informan utama pada penelitian ini yaitu masyarakat Kabupaten Probolinggo, karena masyarakat yang menerima pelayanan yang diberikan dan karyawan dari masyarakat Kabupaten Probolinggo yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat dan karyawan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Probolinggo yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat serta menggunakan instrumen penelitian dari sumber data yang berasal dari jurnal ilmiah, situs web resmi yang kemudian digambarkan melalui analisa deskriptif yaitu menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo. Metode analisa data yang digunakan dalam penelitian adalah menggunakan unit analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sedangkan unit eksplanasinya adalah studi kasus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kabupaten Probolinggo. Penelitian ini menggunakan teori Menurut Kotler (Fandy Tjiptono, 2004:14), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu a) Sistem Keluhan dan Saran, b) Survei Kepuasan Pelanggan, c) *Ghost Shopping*, d) *Lost Customer Analysis*.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo.**

Dalam penelitian ini pendekatan teori yang di gunakan dalam menganalisis judul skripsi ini yaitu "Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo." Menurut Kotler (Fandy Tjiptono, 2004:14), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu a) Sistem Keluhan dan Saran, b) Survei Kepuasan Pelanggan, c) *Ghost Shopping*, d) *Lost Customer Analysis*. Pengaruh keempat faktor ini adalah sebagai berikut:

a. Sistem Keluhan dan Saran

Jika dikaitkan dengan teori Kotler (Fandy, 2004:14) pada indikator Sistem Keluhan dan Saran, maka dengan hasil wawancara sudah sesuai. Dalam hal prosedur pelayanan dinas PTSP kabupaten Probolinggo ini sudah dilaksanakan dengan baik sehingga jelas dan mudah dimengerti. Pegawai dinas PTSP Kabupaten Probolinggo juga disiplin dalam memberikan pelayanan saat tanggung jawab dan komitmen dalam memberikan pelayan terbaik. Pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo sudah bagus dan mudah dimengerti dan dipahami. Selain itu, persyaratan pelayanan yang diberikan sudah jelas karena sudah disediakan form yang mudah di mengerti. Petugasnya juga sudah disiplin saat memberikan sebuah pelayanan kepada kami masyarakat. Sehingga sudah menunjukkan tanggung jawab dengan maksimal. Petugas dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sudah menunjukkan sikap baik saat melakukan sebuah pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan. Akan tetapi untuk tanggung jawab masih ada juga yang kurang maksimal, jadi mohon untuk di perbaiki. Prosedurnya udah jelas dan terarah dan sangat membantu serta baik. Dan juga sikap tanggung jawab petugasnya terhadap masyarakat sangat kompeten saat memberikan sebuah pelayanan yang dibutuhkannya. Begitu juga dengan penyampaian prosedur yang dilakukan oleh petugas sudah baik. Sehingga sangat jelas didukung dengan jalannya formulir persyaratan yang membuat masyarakat memahami.

Adapun penjelasan yang di dapat dari hasil wawancara sebelumnya dijabarkan sebagai :

- 1) Faktor pendukung kerjasama yang baik, bahwa dalam hal ini Didalam menjalankan suatu melakukan sebuah pelayanan antara pegawai dengan masyarakat harus saling membantu agar pelaksanaannya bisa maksimal dan baik dalam berkoordinasi kepada semua masyarakat dengan pegawai. Ketika berbicara tentang bekerjasama, pegawai dan masyarakat ini mampu bekerjasama dengan baik dalam proses pelayanan berlangsung. Karena dengan bekerjasama yang baik akan terjalin komunikasi yang baik juga sehingga proses pelayanan cepat terselesaikan. Kerjasama yang dilakukan antar pegawai sudah bagus, mereka saling bekerjasama dengan baik dalam pelayanan Masyarakat juga harus membantu pegawai agar proses pelayanan ini untuk bekerjasama dengan baik dan sesuai dengan target atau rencana.
- 2) Faktor pendukung sumber daya manusia  
Sumber daya manusia pada Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Karena dengan adanya sumber daya manusia yang baik akan mempengaruhi pelayanan. Jika dikaitkan dengan indikator sumber daya manusia, maka indikator Sistem Keluhan dan Saran juga saling berkaitan dengan sumber daya manusia. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara, bahwa sumber daya manusia pada Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo dalam memberikan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat. Karena dengan adanya sumber daya manusia yang baik akan mempengaruhi pelayanan.

3) Faktor penghambat internal, bahwa dalam hal ini yang menjadi Faktor penghambat selama ini yang sering pegawai alami yaitu, koneksi jaringan signal. Karena dalam pelayanan , pegawai membutuhkan wifi untuk menginput data yang menjadi persyaratan bagi masyarakat. Sebaliknya masyarakat alami, juga tidak bisa mengakses sesuai prosedur yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, masyarakat kesulitan mendapatkan informasi terkait pelayanan Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo. Faktor penghambat eksternal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat eksternal adalah permasalahan mengenai pemenuhan kelengkapan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat yang ingin mengurus surat izin usaha, seperti tidak memiliki email. Karena dalam pembuatan surat izin usaha membutuhkan email yang harus didaftarkan. Hal tersebut juga dapat mengakibatkan proses pelayanan menjadi lama. Jadi sebagai jalan keluar pegawai harus membuat email terlebih dahulu.

4) Faktor Penghambat Eksternal

Sebagian besar masyarakat yang hendak melakukan sebuah pelayan di Dinas PTSP Kabupaten masih banyak yang merasa kebingungan dengan apa yang disampaikan oleh pegawainya karena tidak semua masyarakat yang mengerti akan peraturan pelayanan yang diberikan. Terkait faktor penghambat yang sering di temui yaitu, kurangnya pemahaman dan tidak sedikit juga masyarakat yang mengeyel ketika diberi pengarahan oleh pegawai Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo, sehingga hal tersebut mengakibatkan proses pelayanan berjalan sedikit agak lama.

b. Survei Kepuasan Pelanggan

Jika dikaitkan dengan teori Kotler (Fandy, 2004:14) pada indikator survei kepuasan masyarakat, maka dengan adanya survey kepuasan masyarakat sesuai dengan hasil wawancara, bahwasannya survei kepuasan masyarakat dalam analisis kepuasan masyarakat dalam pelayanan Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sudah berjalan dengan baik dan juga dapat dikatakan efektif, karena dapat dilihat dari proses pelayanan yang diberikan, yaitu Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sangat menaruh perhatian pada masyarakat karena sikap pegawai saat memberikan pelayanan. Sehingga bentuk perhatian yang diberikan dengan memberikan fasilitas nyaman dan sejuk , karna adanya sarana dan prasarana di dalam ruangan pelayana Misalnya: AC,TV,Cas HP, Layar Komputer dsb. Dalam melayani masyarakat, Petugas Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo selalu ramah dan senyum sebagai bentuk perhatian agar masyarakat senang. Dan untuk fasilitas yang diberikan sudah nyaman dengan saran dan prasarananya. Sehingga dapat memenuhi dalam menanggapi pemohon dalam pengajuan semua hal. Petugasnya semua Ramah,baik, dan santun sehingga masyarakat merasa nyaman menikmati pelayanan disertai fasilitas yang memadai. pegawainya sedikit memaksa saat melayani kami sebagai masyarakat meskipun begitu pegawai tetap sangat tanggap dan sangat merespon bagi masyarakat yang membutuhkan bantuan sehingga masyarakat merasa senang dengan kenyamanan lingkungan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo.

Selama melayani keperluan masyarakat, sikap pegawai sangat baik dan fasilitas yang disediakan juga memadai sehingga petugas begitu tanggap saat melakukan pekerjaannya. petugas dari Dinas PTSP ini cukup ramah dan informative saat memberikan pelayanan terhadap masyarakat.

- 1) Faktor pendukung kerjasama yang baik, bahwa Dalam melaksanakan kegiatan, kerjasama yang baik sangatlah penting. Pegawai melakukan kerjasama dengan masyarakat agar dalam proses pelayanan juga dapat berjalan dengan baik. Jadi akan memudahkan pegawai saat melakukan survey kepuasan masyarakat. Selain bekerjasama dengan pegawai. Masyarakat juga ikut bekerjasama , sebagai sasaran untuk pelayanan Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo. Karena masyarakat juga memiliki peran yang penting dalam mendata survey kepuasan masyarakat. saat proses pelayanan sedang berlangsung, semua pegawai dan masyarakat bekerjasama dengan baik saat pegawai melakukan survey. Kerjasama antar masyarakat dengan pegawai sudah baik.
- 2) Faktor pendukung sumber daya manusia, bahwa dalam hal ini dapat dilihat dari ketika akan melakukan survey kepuasan masyarakat akan lebih mudah. Semua pegawai yang tergabung dalam pelayanan ini memiliki kualitas yang baik. Karena pegawai dituntut untuk bisa membantu masyarakat saat mengalami masalah ketika proses pelayanan berlangsung. Begitu juga dengan masyarakat juga mempersiapkan diri dan berkas yang di perlukan sehingga pada melakukan survey masyarakat siap untuk memberikan jawaban kepada pegawai. sumber daya manusia yang dimiliki oleh Dinas PTSP Kabupaten Probolinggi sudah bagus, karena saat saya mengalami masalah saat proses pelayanan mereka dengan tanggap membantu.
- 3) Faktor penghambat internal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat internal dapat dilihat dari proses pelayanan yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat sudah sangat baik. Hal tersebut dilihat pada masyarakat yang kesusahan dalam melakukan pembuatan surat izin usaha, maka pegawai dengan tanggap membantu masyarakat.
- 4) Faktor penghambat eksternal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat eksternal dalam Kurangnya informasi yang diberikan pegawai sehingga membuat masyarakat sedikit kurang paham tentang semua pelayanan di Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo terutama mengenai persyaratan yang harus dipenuhi. Hal tersebut juga dapat menghambat jalannya pelayanan. jika terdapat masyarakat yang kesusahan dalam proses survey kepuasan berlangsung, maka pegawai dengan tanggap membantu masyarakat perlu ditingkatkan. Selama proses pelayanan berlangsung kendala yang sering biasanya di temui adalah kurangnya persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat dan kurangnya koordinasi dari pegawai Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo. Sehingga hal tersebut mengakibatkan proses pelayanan berjalan sedikit lama.

c. *Memperkerjakan Beberapa Orang (Ghost Shopper)*

Jika dikaitkan dengan teori Kotler (Fandy, 2004:14) pada indikator

memperkerjakan beberapa orang (*ghost shopper*), sudah sesuai hasil di lapangan. Bahwasannya pelayanan yang diberikan udah sesuai dengan aturan yang berlaku dalam melayani masyarakat. Sehingga pegawai pemberi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo sudah menunjukkan tanggung jawab dengan maksimal. Kemudahan akses informasi pelayanan dapat diterima dengan baik dan jelas. Pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dalam melayani masyarakat. Sehingga pegawai pemberi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo sudah menunjukkan tanggung jawab dengan maksimal. Kemudahan akses informasi pelayanan dapat diterima dengan baik dan jelas. Pelayanan yang diberikan oleh pegawai Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sudah sesuai dengan aturan atau Undang-undang yang berlaku. Lalu, pegawainya sudah menunjukkan tanggung jawab dengan maksimal atas pekerjaannya. Dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo dapat mencukupi kebutuhan masyarakat saat membutuhkan sebuah pelayanan yang diinginkan. Adanya berbagai macam pelayanan yang diberikan oleh Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo ini sudah sangat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanannya juga belum maksimal karena itu perlu ditingkatkan oleh pegawai Dinas PTSP Kota Probolinggo supaya lebih bertanggung jawab. Akses dalam mencari informasi yang diinginkan juga sangat mudah dan dimengerti oleh masyarakat awam. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo ini sudah maksimal.

- 1) Faktor pendukung kerjasama yang baik, bahwa Bila dilihat dari hasil semua pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sudah efektif. Hal ini tentu tidak lepas dari kerjasama antar pegawai yang sudah memberikan dan menyampaikan dengan baik sehingga dapat membantu dalam proses pelayanan. Dan masyarakat juga membantu pegawai dengan menuruti dan mengikuti aturan dari Dinas PTSP tersebut. Untuk menciptakan pelayanan yang optimal, berusaha semaksimal mungkin untuk bisa bekerjasama antar pegawai dan masyarakat agar pelayanan-pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa merasakan manfaatnya.
- 2) Faktor pendukung sumber daya manusia, bahwa bisa dikatakan sumber daya manusia dalam pelayanan-pelayanan yang terdapat pada Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sudah sesuai dengan bidangnya masing-masing, untuk menciptakan program yang efektif dan bisa membantu masyarakat dalam setiap pelayanan. Dilihat dari sumber daya manusianya, pegawai sudah baik dalam memberikan pelayanan-pelayanan. Hasil dari adanya pelayanan tersebut berdampak positif kepada masyarakat. Maka dari itu, akan membentuk hubungan yang baik antar pegawai dan masyarakat. Pegawainya sangat membantu dan ramah dalam melayani masyarakat. Sehingga jika terdapat data masyarakat yang kurang lengkap bisa terbantu.

- 3) Faktor penghambat internal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat internal adalah seringkali menjadi kendala dalam proses pelayanan adalah jaringan wifi. Karena pegawai akan kesusahan saat akan menyampaikan informasi kepada masyarakat. Sehingga hubungan antara pegawai dengan masyarakat akan terjadi terhalang. Kendala atau hambatan yang sering kita alami adalah jaringan wifi yang trouble dan kurangnya persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat. Kurangnya informasi mengenai alur semua pelayanan, sehingga mengakibatkan masyarakat tidak memahaminya.
- 4) Faktor penghambat eksternal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat eksternal adalah kurangnya berkas-berkas dari masyarakat yang ingin melakukan pelayanan di Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo. Karena beberapa pegawainya kurang cermat dalam menyampaikan informasi mengenai apa saja persyaratan yang harus disiapkan. Sehingga dapat menghambat proses pelayanan. Selama pelaksanaan pelayanan-pelayanan yang tersedia oleh Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sudah berjalan namun terdapat kendala yang mengakibatkan hambatan yang terjadi yaitu kurangnya persyaratan dari masyarakat. Seperti tidak memiliki akses untuk mencari informasi, yang mana itu disebabkan oleh pegawai yang kurang teliti saat menyampaikan informasi kepada masyarakat. sangat terbantu dengan pelayanan yang diberikan, karena pegawainya juga menyampaikan informasi terkait pelayanan tersebut sudah baik.
- d. Menganalisis Kepuasan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*)  
 Jika dikaitkan dengan teori Kotler (Fandy, 2004:14) pada indikator Menganalisis Kepuasan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*), bahwasanya pegawai DPMPTSP Kabupaten Probolinggo sudah dapat dikatakan produktivitas sesuai dengan hasil penelitian. Karena dapat dilihat dari Kapasitas waktu pelaksanaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo sudah sesuai dengan waktu pelayanannya. Kelengkapan saran dan prasarana penunjang pelayanannya juga memadai. Dan keamanan lingkungannya juga aman karena terdapat penjagaan oleh petugas Satpol PP setempat. Kalau masalah pelayanan sudah sesuai, Sarana dan prasarana sudah memadai dan sudah menunjukkan terkait dengan sangat bagus. Dan untuk keamanan sudah cukup baik. Cukup sesuai, namun sebaiknya di beritahukan kepada pemohon jika ada kendala pada sistem perijinan yang memungkinkan adanya keterlambatan. Semua sarana dan prasana yang ada sudah cukup lengkap dan baik. Keamanannya juga cukup aman dan perlu ditingkatkan. Kapasitas waktu pelayanan yang diberikan Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sudah sesuai SOP yang berlaku. Dari segi kelengkapan sarana dan prasarananya sangat menunjang, rapi, nyaman, dan bersih. Dan untuk keamanannya cukup aman, hanya pengelolaan parkir perlu di tingkatkan lagi. kalau semua persyaratan yang di bawa OPD setiap pemohon sudah lengkap. Disisi lain, Kelengkapan saran dan prasarana sudah menunjang pelayanan yang ada. Dan untuk keamanannya sudah aman terkendali.
- 1) Faktor pendukung kerjasama yang baik, bahwa dalam hal ini dapat dilihat dari kerjasama yang dilakukan oleh setiap pegawai dengan masyarakat sudah berjalan

dengan baik. Karena pegawai yang dedikasi sudah bagus, sehingga pegawai dapat mengatasi masalah yang sekiranya tidak merugikan masyarakat. selama pelaksanaan pelayanan yang masyarakat butuhkan yaitu jika terjadi masalah saat proses pelayanan, Pegawai Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo segera mungkin mencari solusinya, agar hal tersebut tidak menghambat proses pelayanan dan pegawai saling bekerjasama antar pegawai dan masyarakat. kerjasama yang dilakukan oleh pegawai dengan masyarakat sudah baik, karena pegawai mampu menganalisis kekurangan dari persyaratan yang di bawa oleh masyarakat sehingga pegawai dapat memakluminya dan bisa mengambil langkah untuk memperbaikinya. kerjasama yang dilakukan sudah sangat bagus dan pelayanan yang berikan juga baik.

- 2) Faktor pendukung sumber daya manusia, bahwa dalam hal ini dapat dilihat dari sumber daya manusia yang tergabung dalam pelayanan-pelayanan yang tersedia di Dinas PTSP Kabupaten ini sudah baik, karena sebelum melaksanakan salah satu pelayanannya, masyarakatnya benar-benar menyiapkan segala sesuatunya dan pegawai yang ada di Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sudah ada di bidangnya masing-masing dan sudah siap melayaninya. Pegawai yang ada di Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sudah baik, karena mereka memiliki keahlian dan kemampuan yang dibutuhkan untuk dibidangnya masing-masing. sumber daya manusia yang ada sudah bagus, karena dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan dan pegawai yang ada sudah memadai. Pegawai yang ada sudah baik, mereka sangat membantu masyarakat dengan kebutuhan masing-masing, kualitas yang dimiliki oleh pegawai tidak diragukan lagi.
- 3) Faktor penghambat internal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat internal adalah Hambatan yang terjadi akibat dari wifi yang digunakan terkadang mengalami gangguan, sehingga pegawai berinisiatif menggunakan wifi *handphone* sendiri agar pegawai tetap bisa menyampaikan informasi kepada masyarakat yang akan membutuhkan pelayanan Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo. Kurangnya informasi yang disampaikan oleh pegawai kepada masyarakat sehingga mengakibatkan kurangnya data yang harus dipenuhi untuk memenuhi berkas yang dibutuhkan pada saat proses pelayanan. Namun mereka tetap tanggung jawab terhadap tugasnya. untuk segi pegawai sudah tidak diragukan lagi, karena pelayanan yang diberikan sudah baik. Kualitas pegawai yang ada sudah bagus. karena jika terjadi kendala dalam pelayanan mereka segera mencari solusi untuk mengatasinya. Karena jika tidak terdapat hambatan yang disebabkan oleh faktor internal, maka pegawai harus segera mencari solusi untuk mengatasi masalah tersebut.
- 4) Faktor pendukung eksternal, bahwa dalam hal ini yang menjadi faktor penghambat adalah Pegawai harus memahami terlebih dahulu agar jika terjadi masalah bisa mengatasinya. Akan tetapi, kebanyakan masalah itu berasal dari masyarakatnya yang kurang memperhatikan informasi yang diarahkan oleh pegawai. Karena saya pernah mengalami itu. Hal tersebut dapat menghambat proses pelayanan. Permasalahan yang terjadi pada masyarakat karena kurangnya persyaratan yang

harus dipenuhi, seperti tidak memiliki email atau no HP yang aktif. Jadi sebagai solusi biasanya pegawai yang membantu kami (masyarakat). Pelayanan yang diberikan sudah bagus dan selama proses saya tidak mengalami kendala apapun. pegawai sudah memberikan pelayanan yang baik. Karena mereka dengan sabar dan cepat tanggap membantu masyarakat.

Berdasarkan analisis dan interpretasi data pada pencapaian Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo, maka hasil temuan dilapangan dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan yang disediakan oleh dinas PTSP Kabupaten Probolinggo dinilai telah berjalan dengan baik sehingga dapat diterima oleh masyarakat Kabupaten Probolinggo. Pada indikator sistem keluhan dan saran sudah sesuai, walaupun masih ada beberapa hal yang belum maksimal akan tetapi sudah dalam keadaan baik dan lengkap. Namun terdapat kendala dalam hal wifi, terkadang wifi yang digunakan mengalami trouble atau masalah saat layanan berlangsung. Selain itu perlu ditingkatkan kembali pelayanannya.

Pada indikator Survei Kepuasan Pelanggan berdasarkan penilaian subyektif dinilai efektif dan sesuai dengan prosedur pelayanan karena dapat dilihat dari proses pelayanan yang diberikan, yaitu Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sangat menaruh perhatian pada masyarakat karena sikap pegawai saat memberikan pelayanan.

Pada indikator mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) dinilai sudah sesuai dengan pelayanan Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo. Dapat dilihat dari dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo dapat mencukupi kebutuhan masyarakat saat membutuhkan sebuah pelayanan yang diinginkan. Dan akses dalam mencari informasi yang diinginkan juga sangat mudah dan dimengerti oleh masyarakat awam. Sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, bahwasanya pelayanan yang diberikan oleh Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo ini sudah maksimal.

Pada indikator Menganalisis Kepuasan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*) dapat dinilai sudah baik Karena dapat dilihat dari kelengkapan saran dan prasarana penunjang pelayanannya juga memadai. Kapasitas waktu pelayanan yang diberikan Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sudah sesuai SOP yang berlaku. Dari segi kelengkapan sarana dan prasarananya sangat menunjang , rapi, nyaman, dan bersih. Dan untuk keamanannya cukup aman, hanya pengelolaan parkir perlu di tingkatkan lagi. kalau semua persyaratan yang di bawa OPD setiap pemohon

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Indikator sistem keluhan dan saran dapat dikatakan sesuai. Dilihat dari Dalam hal prosedur pelayanan dinas PTSP kabupaten Probolinggo ini sudah dilaksanakan dengan baik sehingga jelas dan mudah dimengerti. Pegawai dinas PTSP Kabupaten Probolinggo juga disiplin dalam memberikan pelayanan saat tanggung jawab dan komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik. Selain itu, persyaratan pelayanan yang diberikan sudah

jelas karena sudah disediakan forum yang mudah dimengerti. Petugasnya juga sudah disiplin saat memberikan sebuah pelayanan kepada masyarakat. Sehingga sudah menunjukkan tanggungjawab dengan maksimal.

- b. Indikator Survei kepuasan pelanggan dinilai sudah efektif. Dilihat dari proses pelayanan yang diberikan, yaitu Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sangat menaruh perhatian pada masyarakat karena sikap pegawai saat memberikan pelayanan. Sehingga bentuk perhatian yang diberikan dengan memberikn fasilitas nyaman, sejuk, karena adanya saran dan prasarana didalam ruangan pelayanan. Misalnya : AC, TV, *Charger* Hp, layanan computer, dan sebagainya.
- c. Indikator memperlakukan beberapa orang (*ghost shopper*) dinilai cukup efektif. Dilihat dari pegawai pemberi pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo sudah menunjukkan tanggung jawab dengan maksimal. Kemudahan akses informasi pelayanan dapat diterima dengan baik dan jelas.
- d. Indikator Menganalisis Kepuasan Pelanggan (*Lost Customer Analysis*) dinilai sudah efektif. Dilihat dari Kapasitas waktu pelayanan yang diberikan Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo sudah sesuai *Standart Operational Procedur* (SOP) yang berlaku. Dari segi kelengkapan sarana dan prasarananya sangat menunjang , rapi, nyaman, dan bersih. Dan untuk keamanannya cukup aman, hanya pengelolaan parkir perlu di tingkatkan lagi. kalau semua persyaratan yang di bawa OPD setiap pemohon sudah lengkap.

Adapun Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat yang diungkapkan menurut Pasolong (2010:59), berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan :

- a. Mengenai faktor pendukung
  1. Indikator kerjasama yang baik , saat akan menjalankan suatu melakukan sebuah pelayanan antara pegawai dengan masyarakat harus saling membantu agar pelaksanaannya bisa maksimal dan baik dalam berkoordinasi kepada semua masyarakat dengan pegawai. Pegawai melakukan kerjasama dengan masyarakat agar dalam proses pelayanan juga dapat berjalan dengan baik.
  2. Indikator sumber daya manusia sudah sesuai pegawai yang sudah memberikan dan menyampaikan dengan baik sehingga dapat membantu dalam proses pelayanan. Dan masyarakat juga membantu pegawai dengan menuruti dan mengikuti aturan dari Dinas PTSP tersebut. Untuk menciptakan pelayanan yang optimal. pegawai sudah baik dalam memberikan pelayanan-pelayanan. Hasil dari adanya pelayanan tersebut berdampak positif kepada masyarakat.
- b. Mengenai faktor penghambat berdasarkan teori Pasolong (2010:59)
  1. Indikator faktor internal dalam pelayanan publik merupakan hambatan yang berasal dari sarana dan prasarana yang disediakan. Bahwa terdapat masalah saat melakukan pelayanan, yaitu dalam proses pelayanan membutuhkan wifi, dimana terkadang wifi yang dipakai mengalami gangguan seperti jaringan tidak stabil sehingga membuat proses pelayanan menjadi sedikit agak lama. Sehingga pegawai berinisiatif memakai hotspot atau wifi dari HP sendiri.
  2. Indikator faktor eksternal merupakan hambatan yang berasal dari luar instansi yang dilihat dari kurangnya berkas-berkas dari masyarakat yang ingin melakukan

pelayanan di Dinas PTSP Kabupaten Probolinggo. Karena beberapa pegawainya kurang cermat dalam menyampaikan informasi mengenai apa saja persyaratan yang harus disiapkan. Permasalahan yang terjadi pada masyarakat karena kurangnya persyaratan yang harus dipenuhi, seperti tidak memiliki email atau no HP yang aktif. Jadi sebagai solusi biasanya pegawai yang membantu kami (masyarakat).

#### **PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayahNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo**”

Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga Probolinggo.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak dapat terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Kedua orang tuaku, yang selalu memberikan doa, semangat dan dukungan dalam segala hal.
2. Bapak Imam Suchyo, S.IP., M.AP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga Probolinggo dan Dosen Pembimbing I.
3. Ach. Noor Bustomi, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa membimbing hingga tugas akhir selesai pada waktunya.
4. Kerabat dekat yang senantiasa menemani dan membantu serta mengajari disetiap kesulitan dalam segala hal.
5. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari akan keterbatasan pengetahuan, pengalaman, dan wawasan penulis sehingga skripsi ini jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan skripsi ini saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Hardiyansyah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik* (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media.
- [2] Jazuli, Ahmad & Fatimah, Siti. 2019. Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Publik kantor Desa Tatah Layap Kecamatan Tatah Makmur Kabupaten Banjar. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis* Volume 5 Nomor 2.
- [3] Kasmir. 2005. *Etika Customer Service*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- [4] Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.

- 
- [5] Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [6] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [7] Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEMENPAN) Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai penyempurnaan Keputusan Men. PAN Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.
- [8] KPPOD. 2022. Pelayanan Publik Masih Bermasalah. <https://www.kppod.org/berita/view?id=514>
- [9] Moleong, Lexy. J. 2017. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Cetakan 36. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- [10] Nasution, A.Z. 2001. *Hukum Perlindungan Konsumen Suatu Pengantar*. Jakarta: Diadit Media
- [11] Nurwilis, A. 2013. Pengaruh Good Governance dan Pelayanan Prima Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo. *Skripsi*. Universitas Panca Marga
- [12] Nugraheni, Z.A.A. 2015. Analisa Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang. *Skripsi*. Universitas Negeri Yogyakarta.
- [13] Pasolong, Harbani. 2010. *Kepempinan Birokrasi*. Bandung: CV. Alfabeta
- [14] Populi Center. 2021. Persyaratan Berbelit, Keluhan Utama Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik.
- [15] Pratama, Y.F dkk. 2021. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Sulawesi Selatan. *Jurnal Administrasi Publik Volume 18 Nomor 2*.
- [16] Ratminto & Winarsi, A.S. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [17] Sinambela, L.P, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- [18] Suandi. 2019. Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten Oku Timur. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan Volume 1 Nomor 2*.
- [19] Sugiyono. 2017. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- [20] Suryanan, Ohan. 2019. Survei Kepuasan Masyarakat pada Mal Pelayanan Publik (MPP) Kota Batam. *Jurnal Transformasi Administrasi Volume 09 Nomor 01*.
- [21] Tjiptono, Fandy. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [22] Tjiptono, Fandy & Diana, A. 2003. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [23] Tjiptono, Fandy & Chandra. G. 2005. *Sevice, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- [24] Undang-undang RI No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- [25] Undang-Undang Nomer 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.
- [26] Vincent, Gaspesz. 2011. *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication

HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN