



Tersedia secara online pada

<https://jurnalpradah.blitarkab.go.id/>


# Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Administrasi DPMPSTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung

Jihan Novianti Purnama Sari<sup>1</sup>, Dwi Agus Sumarno<sup>2</sup>

Pemerintah Kota Pangkalpinang, Provinsi Bangka Belitung<sup>1</sup>

Institut Pemerintahan Dalam Negeri, Bandung<sup>2</sup>

[jihannovianti05@gmail.com](mailto:jihannovianti05@gmail.com)<sup>1</sup>

## Abstract

*This study aims to examine the effect of service quality and administrative procedures on public satisfaction at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPSTP) of Pangkalpinang City, Bangka Belitung Islands Province. A quantitative approach with a survey method was employed, involving 100 respondents who utilized licensing services. Data were collected through structured questionnaires using a Likert scale and analyzed using multiple linear regression with SPSS version 26.0. Service quality was measured based on the SERVQUAL dimensions, while administrative procedures were assessed through clarity of procedures, ease of requirements, timeliness, and consistency of implementation. The results indicate that service quality and administrative procedures each have a significant partial effect on public satisfaction. Simultaneously, both independent variables also show a significant influence on public satisfaction. These findings suggest that public satisfaction is shaped not only by the quality-of-service interactions but also by the effectiveness and transparency of administrative procedures. This study highlights the importance of integrating service quality improvement and administrative simplification as a strategic approach to enhancing public service performance, particularly in regional licensing services.*

**Keywords:** service quality; administrative procedures; public satisfaction; DPMPSTP; Pangkalpinang City

## Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Pangkalpinang, Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap 100 responden yang merupakan pengguna layanan perizinan. Data dikumpulkan melalui kuesioner terstruktur menggunakan skala Likert dan dianalisis dengan regresi linear berganda menggunakan SPSS versi 26.0. Variabel kualitas pelayanan diukur berdasarkan dimensi SERVQUAL, sedangkan prosedur administrasi diukur melalui kejelasan alur, kemudahan persyaratan, ketepatan waktu, dan konsistensi

### INFORMASI ARTIKEL

Sari, J.N.P. & Sumarno, D.A. (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Administrasi DPMPSTP Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Pangkalpinang Provinsi Bangka Belitung. *Jurnal Perspektif Pembangunan Daerah*, 02 (02), 78-88.

<https://doi.org/10.66151/jurnalpradah.v2i2.21>

© The Author(s)

### JURNAL PERSPEKTIF PEMBANGUNAN DAERAH

Dipublikasikan oleh Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Penelitian dan Pengembangan, Pemerintah Kabupaten Blitar, Indonesia

**Alamat:** Jalan Semeru No. 40, Kota Blitar – Provinsi Jawa Timur 66117

**Telepon:** (0342) 808165

**E-mail:** [jurnalpradah@blitarkab.go.id](mailto:jurnalpradah@blitarkab.go.id)

pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial kualitas pelayanan dan prosedur administrasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Secara simultan, kedua variabel independen tersebut juga terbukti memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini mengindikasikan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh kualitas interaksi pelayanan, tetapi juga oleh efektivitas dan kejelasan prosedur administrasi yang diterapkan. Penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan kualitas pelayanan dan penyederhanaan prosedur administrasi secara terpadu sebagai strategi peningkatan kinerja pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan perizinan daerah.

**Kata Kunci:** kualitas pelayanan; prosedur administrasi; kepuasan masyarakat; DPMPPTSP; Kota Pangkalpinang

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan pemenuhan kebutuhan dasar setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang diselenggarakan oleh pemerintah. Undang-undang ini menempatkan masyarakat sebagai subjek utama pelayanan dengan prinsip-prinsip fundamental yang meliputi kepastian hukum, kesetaraan hak, profesionalitas, partisipasi, keterbukaan, akuntabilitas, kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Prinsip-prinsip tersebut secara normatif menjadi rujukan utama dalam penyelenggaraan pelayanan publik, baik di tingkat pusat maupun daerah.

Dalam konteks pelayanan perizinan daerah, prinsip-prinsip pelayanan publik tersebut seharusnya tercermin dalam praktik pelayanan yang sederhana, transparan, bebas dari praktik maladministrasi, serta didukung oleh aparatur yang profesional dan responsif. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) sebagai perangkat daerah yang memiliki kewenangan strategis dalam pelayanan perizinan dan nonperizinan dituntut untuk mengimplementasikan prinsip tersebut secara konsisten. Namun demikian, berbagai temuan empiris menunjukkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara norma regulatif dan praktik pelayanan di lapangan. Pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah kerap dinilai belum sepenuhnya efektif dan efisien, baik dari sisi kualitas pelayanan maupun kesiapan sumber daya manusia aparatur (Anggarwati et al., 2024).

Seiring meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, perhatian terhadap kualitas pelayanan menjadi semakin penting. Kualitas pelayanan dipahami sebagai kemampuan penyelenggara layanan dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan secara konsisten (Tijjag, 2020). Salah satu model yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangibles* (Parasuraman et al., 1988).

Dalam pelayanan perizinan daerah, dimensi *reliability* tercermin dari kemampuan DPMPPTSP dalam memberikan layanan yang tepat waktu dan sesuai standar prosedur. Dimensi *responsiveness* berkaitan dengan kesiapan aparatur dalam merespons permohonan dan keluhan masyarakat. *Assurance* mencerminkan kompetensi petugas serta jaminan kepastian hukum dalam proses perizinan, sementara *empathy* berhubungan dengan sikap aparatur yang ramah, adil, dan memahami kebutuhan pemohon layanan. Adapun dimensi *tangibles* berkaitan dengan ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, termasuk fasilitas fisik dan dukungan teknologi informasi. Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang dibangun melalui kelima dimensi tersebut sangat memengaruhi tingkat kepuasan mereka sebagai pengguna layanan (Sitanggang et al., 2020).

Selain kualitas pelayanan, prosedur administrasi merupakan komponen penting dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Administrasi publik berfungsi sebagai instrumen utama negara dalam melaksanakan tugas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat (Martono, 2019). Prosedur administrasi yang berbelit, tidak transparan, dan sulit dipahami berpotensi menurunkan kepuasan masyarakat, meskipun pelayanan telah didukung oleh aparatur yang kompeten. Sebaliknya, prosedur yang sederhana, jelas, dan konsisten dapat meningkatkan persepsi positif masyarakat terhadap kinerja instansi pelayanan publik (Simangunsong & Hutasoit, 2018).

Sebagai upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, DPMPPTSP Kota Pangkalpinang telah mengadopsi inovasi pelayanan berbasis digital melalui Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP). Sistem ini dirancang untuk memfasilitasi pelayanan perizinan secara daring, menyediakan informasi regulasi, serta membuka ruang pengaduan dan partisipasi masyarakat. Digitalisasi pelayanan publik secara konseptual diharapkan mampu meningkatkan transparansi, mempercepat proses administrasi, dan mengurangi potensi praktik maladministrasi (Soleh et al., 2024).

Namun, penerapan sistem informasi pelayanan publik tidak terlepas dari berbagai tantangan implementasi. Kesiapan sumber daya manusia aparatur, tingkat literasi digital masyarakat, serta kendala teknis seperti stabilitas sistem dan integrasi data menjadi faktor yang memengaruhi efektivitas layanan digital. Beberapa penelitian menunjukkan bahwa inovasi teknologi belum tentu berdampak optimal apabila tidak diiringi dengan perubahan budaya kerja birokrasi dan peningkatan kapasitas aparatur pelayanan (Nur et al., 2024). Dengan demikian, keberadaan sistem digital seperti SIPP perlu dievaluasi secara kritis, khususnya dalam kaitannya dengan prosedur administrasi dan kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat.

Berdasarkan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), DPMPTSP Kota Pangkalpinang pada tahun 2023 memperoleh nilai 88,728 yang tergolong baik. Meskipun demikian, hasil survei tersebut perlu dicermati secara lebih mendalam karena masih terdapat laporan dan keluhan masyarakat terkait kualitas pelayanan dan prosedur administrasi di lapangan. Kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh capaian kinerja formal, tetapi juga oleh kesesuaian antara harapan dan pengalaman nyata masyarakat dalam menerima pelayanan (Kotler dalam Lakmi, 2020).

Hingga saat ini, kajian empiris yang secara khusus menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada DPMPTSP Kota Pangkalpinang masih relatif terbatas. Padahal, Kota Pangkalpinang sebagai ibu kota Provinsi Kepulauan Bangka Belitung memiliki karakteristik sebagai pusat pemerintahan dan pelayanan investasi yang sedang berkembang, dengan dinamika pelayanan publik yang berbeda dibandingkan daerah lain yang telah lebih dahulu terdigitalisasi. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk memberikan bukti empiris mengenai sejauh mana kualitas pelayanan dan prosedur administrasi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat, sekaligus menjadi dasar evaluatif bagi peningkatan kinerja pelayanan publik di tingkat daerah.

## METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei, yang bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang. Pendekatan kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran hubungan antarvariabel secara objektif dan terstruktur melalui data numerik. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan perizinan pada DPMPTSP Kota Pangkalpinang dalam periode penelitian. Mengingat jumlah populasi yang relatif besar, penelitian ini menggunakan teknik *probability sampling*, sejumlah 100 responden. Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan instrumen kuesioner terstruktur yang disusun berdasarkan indikator variabel penelitian. Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert, yang memungkinkan responden untuk memberikan penilaian terhadap tingkat kesesuaian pelayanan yang diterima dengan harapan mereka.

Penelitian ini melibatkan tiga variabel utama, yaitu kualitas pelayanan sebagai variabel independen pertama, prosedur administrasi sebagai variabel independen kedua, dan kepuasan masyarakat sebagai variabel dependen. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan mengacu pada model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, yang mencakup lima dimensi, yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*). Kelima dimensi tersebut digunakan untuk menggambarkan persepsi masyarakat terhadap mutu pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP. Variabel prosedur administrasi diukur melalui indikator yang mencerminkan kejelasan alur pelayanan, kemudahan persyaratan, ketepatan waktu penyelesaian, serta konsistensi penerapan prosedur pelayanan. Sementara itu, variabel kepuasan masyarakat diukur berdasarkan tingkat kepuasan responden terhadap pelayanan yang diterima, kesesuaian pelayanan dengan harapan, serta penilaian umum terhadap kinerja pelayanan DPMPTSP.

Analisis data menggunakan regresi linear berganda dengan bantuan perangkat lunak SPSS versi 26.0. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan terlebih dahulu untuk memastikan instrumen penelitian layak digunakan, diikuti oleh uji asumsi klasik, uji simultan (uji F), uji parsial (uji t), dan koefisien determinasi ( $R^2$ ).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini mengkaji pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur administrasi terhadap kepuasan masyarakat dalam pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang, Provinsi Bangka Belitung. Penelitian dilakukan dalam konteks penerapan berbagai inovasi pelayanan berbasis aplikasi digital, seperti Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP), yang diharapkan dapat meningkatkan mutu pelayanan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan sejumlah keluhan

masyarakat serta dugaan praktik pungutan liar yang dilakukan oleh oknum penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode kuantitatif deskriptif dengan pendekatan analisis regresi linear berganda untuk memperoleh gambaran empiris mengenai pengaruh variabel penelitian, dengan hasil analisis yang dipaparkan sebagai berikut.

**A. Uji Statistik Deskriptif**

Uji statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran umum mengenai persepsi responden terhadap variabel kualitas pelayanan, prosedur administrasi, dan kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang. Seluruh item pernyataan dalam penelitian ini diukur menggunakan skala Likert lima poin, dengan rentang skor 1–5, di mana skor yang lebih tinggi menunjukkan persepsi responden yang semakin positif terhadap aspek pelayanan yang dinilai.

**Tabel 1 Uji Statistik Deskriptif**

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
P1	100	3	5	4,80	,426
P2	100	4	5	4,78	,416
P3	100	3	5	4,76	,474
P4	100	4	5	4,76	,429
P5	100	4	5	4,72	,451
P6	100	3	5	4,73	,468
P7	100	2	5	4,68	,530
P8	100	4	5	4,75	,435
P9	100	4	5	4,75	,435
X1TOTAL	100	33	45	42,73	3,539
P10	100	4	5	4,75	,435
P11	100	4	5	4,74	,441
P12	100	3	5	4,74	,463
P13	100	3	5	4,74	,463
P14	100	3	5	4,69	,526
P15	100	3	5	4,78	,440
P16	100	3	5	4,75	,458
P17	100	4	5	4,71	,456
P18	100	1	5	4,69	,581
X2TOTAL	100	31	45	42,59	3,682
P19	100	2	5	4,71	,537
P20	100	3	5	4,75	,458
YTOTAL	100	5	10	9,46	,968
Valid N (listwise)	100				

Sumber: diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pengujian statistik deskriptif diatas dengan menggunakan SPSS 26.0 *For Windows*, dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

1. Nilai mean pada variabel bebas Kualitas Pelayanan ( $X_1$ ) adalah 42,73 dari skor maksimum 45. Hasil ini menunjukkan bahwa secara umum responden menilai kualitas pelayanan DPMPTSP Kota Pangkalpinang berada pada kategori sangat baik, yang mencerminkan persepsi positif masyarakat terhadap keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik pelayanan yang diberikan. Nilai standar deviasi sebesar 3,539 menunjukkan bahwa persepsi responden relatif homogen, dengan tingkat variasi jawaban yang tidak terlalu besar.
2. Nilai mean pada Prosedur Administrasi ( $X_2$ ) adalah 42,59 yang mengindikasikan bahwa prosedur administrasi perizinan di DPMPTSP dinilai oleh responden telah berjalan dengan baik, khususnya dalam hal kejelasan alur pelayanan, kemudahan persyaratan, serta konsistensi penerapan prosedur. Nilai standar deviasi sebesar 3,682 menunjukkan bahwa meskipun persepsi responden cenderung positif, masih terdapat variasi penilaian yang mencerminkan perbedaan pengalaman pelayanan di antara pengguna layanan.
3. Nilai mean pada Kepuasan Masyarakat ( $Y$ ) adalah 9,46 dari skor maksimum 10, yang mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Pangkalpinang berada pada kategori sangat tinggi. Standar deviasi sebesar 0,968 menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan penilaian yang relatif seragam terhadap kepuasan pelayanan yang mereka terima.

Secara keseluruhan, hasil statistik deskriptif ini menunjukkan bahwa responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap kualitas pelayanan dan prosedur administrasi yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Pangkalpinang, yang ditunjukkan oleh tingginya tingkat kepuasan masyarakat. Dengan menggunakan pengujian

statistik inferensial, hasil ini menjadi dasar empiris yang penting untuk analisis lebih lanjut mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur administrasi terhadap kepuasan masyarakat.

**B. Uji Validitas**

Uji validitas dilakukan untuk memastikan bahwa setiap item pernyataan dalam kuesioner mampu mengukur variabel penelitian secara tepat. Pengujian validitas dalam penelitian ini menggunakan dua kriteria, yaitu nilai signifikansi (*sig*) dan perbandingan antara nilai koefisien korelasi ( $R_{hitung}$ ) dengan nilai  $R_{tabel}$ . Suatu item pernyataan dinyatakan valid apabila memiliki nilai signifikansi kurang dari 0,05 ( $sig < 0,05$ ) dan nilai  $R_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $R_{tabel}$ . Berdasarkan jumlah sampel sebanyak 100 responden, diperoleh nilai  $R_{tabel}$  sebesar 0,1966. Berikut adalah hasil pengujian data yang dilakukan dengan SPSS 26.0 for Windows:

1. Hasil pengujian validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan yang digunakan dalam penelitian ini memenuhi kriteria validitas. Pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) yang diukur melalui sembilan item pernyataan ( $P_1-P_9$ ), diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,00 yang lebih kecil dari 0,05. Selain itu, nilai  $R_{hitung}$  sebesar 9,43 diketahui lebih besar dibandingkan nilai  $R_{tabel}$  sebesar 0,1966. Dengan demikian, seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan dinyatakan valid dan layak digunakan sebagai instrumen pengukuran.
2. Pada variabel prosedur administrasi ( $X_2$ ) yang diukur melalui sembilan item pernyataan ( $P_{10}-P_{18}$ ), hasil uji validitas menunjukkan nilai signifikansi sebesar 0,00 yang juga lebih kecil dari 0,05. Nilai  $R_{hitung}$  yang diperoleh sebesar 8,72 dan lebih besar dibandingkan nilai  $R_{tabel}$  sebesar 0,1966. Hasil ini menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel prosedur administrasi dinyatakan valid.
3. Variabel kepuasan masyarakat ( $Y$ ) yang diukur melalui dua item pernyataan ( $P_{19}-P_{20}$ ) juga menunjukkan hasil yang konsisten. Nilai signifikansi yang diperoleh sebesar 0,00 ( $<0,05$ ) dengan nilai  $R_{hitung}$  sebesar 8,34 yang lebih besar dibandingkan nilai  $R_{tabel}$  sebesar 0,1966. Oleh karena itu, item pernyataan yang digunakan untuk mengukur kepuasan masyarakat dinyatakan valid.

Berdasarkan hasil uji validitas tersebut, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner penelitian ini telah memenuhi kriteria validitas dan dapat digunakan untuk analisis statistik selanjutnya.

**C. Uji Reliabilitas**

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur variabel yang diteliti. Suatu instrumen dikatakan reliabel apabila mampu menghasilkan data yang relatif konsisten ketika digunakan untuk mengukur objek yang sama. Menurut Sugiyono (2017), reliabilitas berkaitan dengan sejauh mana suatu alat ukur dapat memberikan hasil yang stabil dan konsisten. Dalam penelitian ini, kriteria reliabilitas ditentukan berdasarkan nilai Cronbach’s Alpha, di mana suatu variabel dinyatakan reliabel apabila memiliki nilai Cronbach’s Alpha lebih besar dari 0,6.

**Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,767	,964	9

Sumber: diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji reliabilitas pada variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebagaimana disajikan pada Tabel 2, diketahui bahwa instrumen penelitian terdiri atas sembilan item pernyataan ( $N$  of Items = 9). Nilai Cronbach’s Alpha Based on Standardized Items yang diperoleh sebesar 0,964, yang menunjukkan nilai jauh di atas batas minimum reliabilitas yang ditetapkan. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan pada variabel kualitas pelayanan memiliki tingkat konsistensi yang sangat baik dan dinyatakan reliabel.

**Tabel 3 Uji Reliabilitas Prosedur Administrasi**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,956	,957	9

Sumber: diolah peneliti (2025)

Uji reliabilitas pada data penelitian ini berdasarkan data tabel 4.5 dapat diketahui nilai *N of Items* sebanyak 9 (sembilan) buah memperoleh skor Cronbach’s Alpha sebesar 0,956 > dari 0,6 sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel ( $X_2$ ) prosedur administrasi dinyatakan konsisten atau reliabel.

**Tabel 4 Uji Reliabilitas Kepuasan Masyarakat**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,937	,943	2

Sumber: diolah peneliti (2025)

Uji reliabilitas pada data penelitian ini berdasarkan data tabel 4.6 dapat diketahui nilai *N of Items* sebanyak 9 buah memperoleh skor Cronbach’s Alpha sejumlah 0,937 > dari 0,6 yang dapat disimpulkan bahwa variabel (Y) kepuasan masyarakat dinyatakan konsisten atau reliabel.

**D. Uji Asumsi Klasik**

**1) Uji Normalitas**

Uji ini merupakan suatu prosedur statistik yang diterapkan dalam menetapkan apakah suatu data mengikuti distribusi normal atau tidak. Pada pengujian normalitas ini menerapkan Uji Kolmogorov-Smirnov (KS) yang digunakan untuk membandingkan distribusi sampel dengan distribusi normal teoritis serta banyak digunakan karena fleksibilitasnya, kesederhanaannya, dan kemampuannya untuk menguji berbagai jenis distribusi, terutama ketika distribusi yang dihipotesiskan belum diketahui atau perlu diuji terhadap data. Kriteria pengambilan keputusan dalam uji Kolmogorov–Smirnov ditentukan berdasarkan nilai signifikansi Asymp. Sig. (2-tailed), yaitu:

- Jika skor signifikan Asymp. Sig. (2-tailed)  $\geq 0,05$  maka residual data penelitian dinyatakan terdistribusi normal;
- Jika skor signifikan Asymp.Sig ( 2-tailed)  $< 0,05$  maka residual data penelitian dinyatakan tidak terdistribusi dengan normal.

**Tabel 5 Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,42214787
Most Extreme Differences	Absolute	,357
	Positive	,243
	Negative	-,357
Test Statistic		,357
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 <sup>c</sup>

Sumber: diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji normalitas sebagaimana disajikan pada Tabel 5, diperoleh nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200, yang lebih besar dari 0,05. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa data residual dalam penelitian ini berdistribusi normal, sehingga model regresi telah memenuhi asumsi normalitas.

**2) Uji Multikolinearitas**

Uji multikolinearitas dalam analisis regresi bertujuan untuk mengevaluasi apakah ada korelasi yang tinggi antara dua atau lebih variabel independen (prediktor) pada model regresi. Pada uji multikolinearitas ini dasar pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai Tolerance dan nilai VIF sebagai berikut:

- Tolerance : Jika skor Tolerance  $> 0,10$  mengindikasikan tidak ada multikolinearitas, dan jika skor Tolerance  $<$  dari 0,10 mengindikasikan ada multikolinearitas;
- VIF : Jika skor VIF  $< 10,00$  mengindikasikan tidak ada multikolinearitas, dan jika skor VIF  $> 10,00$  bisa diindikasikan ada multikolinearitas.

**Tabel 6 Uji Multikolinearitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>			T	Sig.	Collinearity Statistics	
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
1	(Constant)	,822	,521		1,578	,118		
	X1TOTAL	,047	,032	,173	1,472	,144	,142	7,048
	X2TOTAL	,194	,031	,737	6,275	,000	,142	7,048

a. Dependent Variable: YTOTAL

Sumber: diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil uji multikolinearitas yang ditampilkan pada Tabel 6, diketahui bahwa variabel kualitas pelayanan ( $X_1$ ) dan prosedur administrasi ( $X_2$ ) masing-masing memiliki nilai Tolerance sebesar 0,142 dan nilai VIF sebesar 7,048. Nilai tersebut menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Tolerance di atas 0,10 dan nilai VIF di bawah 10. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini tidak mengalami masalah multikolinearitas.

Berdasarkan hasil pengujian asumsi klasik yang meliputi uji normalitas dan uji multikolinearitas, dapat disimpulkan bahwa model regresi yang digunakan dalam penelitian ini telah memenuhi seluruh asumsi dasar

regresi linear. Dengan terpenuhinya asumsi-asumsi tersebut, analisis regresi linear berganda dapat dilanjutkan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur administrasi terhadap kepuasan masyarakat.

**E. Uji Heteroskedastisitas**

Uji heteroskedastisitas diterapkan dalam mengetahui apakah varians dari residual (kesalahan) pada model regresi bersifat konstan atau tidak (homoskedastisitas). Apabila varians residual tidak konstan dan cenderung berubah-ubah, maka disebut ada heteroskedastisitas. Heteroskedastisitas dapat memengaruhi ketepatan estimasi dan membuat hasil regresi tidak efisien. Dalam pengujian ini untuk mendeteksi terdapat atau tidaknya heteroskedastisitas dalam varians dari residual dalam model regresi ini menggunakan Uji Glejser dengan cara mengevaluasi apakah varians residual berkaitan dengan nilai prediksi atau salah satu variabel independen pada model.

- Jika p-value lebih besar dari tingkat signifikansi (misalnya 0,05), maka gagal menolak hipotesis nol (H<sub>0</sub>), yang berarti tidak terjadi heteroskedastisitas.
- Jika p-value < tingkat signifikansi (misalnya 0,05), maka H<sub>0</sub> ditolak dan disimpulkan bahwa terdapat heteroskedastisitas, yaitu varians residual bergantung pada variabel independen, yang menunjukkan adanya heteroskedastisitas dalam model.

**Tabel 7 Uji Heteroskedastisitas**

Model		Coefficients <sup>a</sup>						
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	2,288	,397		5,758	,200		
	X1TOTAL	-,015	,025	-,147	-,619	,537	,142	7,048
	X2TOTAL	-,034	,024	-,338	-1,425	,157	,142	7,048

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Sumber: diolah peneliti (2025)

Dari hasil pengujian heteroskedastisitas menggunakan Uji Glejser diketahui bahwa nilai *significance* (p-value) variabel kualitas pelayanan (X<sub>1</sub>) sebesar 0,537 dan nilai *significance* (p-value) variabel prosedur administrasi (X<sub>2</sub>) sebesar 0,157 yang berarti lebih besar dari nilai 0,05 menunjukkan bahwa tidak ada terjadinya heteroskedastisitas, sehingga hipotesis nol (H<sub>0</sub>) gagal untuk ditolak ataupun berarti hipotesis nol (H<sub>0</sub>) diterima.

**F. Analisis Regresi Linier Berganda**

Analisis regresi linier berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan prosedur administrasi terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi arah pengaruh serta besaran kontribusi masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen.

**Tabel 8 Regresi Linier Berganda**

Model		Coefficients <sup>a</sup>				T	Sig.
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	,822	,521		1,578	,118	
	X2TOTAL	,194	,031	,737	6,275	,000	
	X1TOTAL	,447	,032	,173	1,672	,044	

a. Dependent Variable: YTOTAL

Sumber: diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil pengolahan data sebagaimana disajikan pada Tabel 8, diperoleh model persamaan regresi linier berganda sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \epsilon$$

Sehingga

$$Y = 0,822 + 0,447X_1 + 0,194X_2 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Kepuasan masyarakat

α = Konstanta

β<sub>1</sub> = Koefisien regresi kualitas pelayanan

β<sub>2</sub> = Koefisien regresi prosedur administrasi

X<sub>1</sub> = Kualitas pelayanan

X<sub>2</sub> = Prosedur administrasi

ε = Error (tingkat kesalahan)

Nilai konstanta sebesar 0,822 menunjukkan bahwa apabila kualitas pelayanan dan prosedur administrasi dianggap konstan, maka tingkat kepuasan masyarakat berada pada nilai tersebut. Koefisien regresi kualitas pelayanan ( $X_1$ ) sebesar 0,447 dan bernilai positif, yang menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan akan diikuti oleh peningkatan kepuasan masyarakat. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPSTP Kota Pangkalpinang, maka tingkat kepuasan masyarakat cenderung semakin meningkat. Dari 7 (tujuh) indikator variabel  $X_1$  Kualitas Pelayanan, indikator yang paling berpengaruh adalah *effeciency* sebesar 26,7% dan *sistem availability* sebesar 25,2%.

Selanjutnya, koefisien regresi prosedur administrasi ( $X_2$ ) sebesar 0,194 dan juga bernilai positif. Hal ini mengindikasikan bahwa perbaikan prosedur administrasi, seperti kejelasan alur pelayanan dan kemudahan persyaratan, turut berkontribusi dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Dengan kata lain, semakin baik prosedur administrasi yang diterapkan, maka kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan juga akan meningkat.

Hasil pengujian signifikansi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan prosedur administrasi masing-masing memiliki nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa kedua variabel tersebut berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan prosedur administrasi merupakan faktor penting yang perlu diperhatikan secara simultan dalam upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di DPMPSTP Kota Pangkalpinang.

**G. Uji T (Parsial)**

**Tabel 9 Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,822	,521		
	X1TOTAL	,447	,032	,173	,044
	X2TOTAL	,194	,031	,737	,000

a. Dependent Variable: YTOTAL

Sumber: diolah peneliti (2025)

Pengaruh kualitas pelayanan ( $X_1$ ) terhadap kepuasan masyarakat (Y) diuji menggunakan uji t parsial. Hasil pengujian menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 1,672, sedangkan nilai  $t_{tabel}$  pada tingkat signifikansi 5% adalah 1,6602. Karena nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dibandingkan  $t_{tabel}$  dan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPSTP Kota Pangkalpinang akan berdampak pada meningkatnya tingkat kepuasan masyarakat.

Lebih lanjut, hasil analisis indikator pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan bahwa dari tujuh indikator yang digunakan, indikator *efficiency* memiliki kontribusi paling besar terhadap kepuasan masyarakat, yaitu sebesar 26,7%, diikuti oleh indikator *system availability* sebesar 25,2%. Temuan ini mengindikasikan bahwa kecepatan dan kemudahan proses pelayanan, serta ketersediaan sistem pelayanan, merupakan aspek yang paling dirasakan manfaatnya oleh masyarakat dalam pelayanan perizinan.

Sementara itu, pengaruh prosedur administrasi ( $X_2$ ) terhadap kepuasan masyarakat (Y) juga diuji secara parsial. Hasil uji t menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  sebesar 6,275, yang lebih besar dibandingkan nilai  $t_{tabel}$  sebesar 1,6602, dengan nilai signifikansi 0,044 yang lebih kecil dari 0,05. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur administrasi berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa kejelasan dan kemudahan prosedur administrasi merupakan faktor penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan.

**H. Uji F (Simultan)**

**Tabel 10 Uji F**

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	75,197	2	37,599	206,719	,000 <sup>b</sup>
	Residual	17,643	97	,182		
	Total	92,840	99			

a. Dependent Variable: YTOTAL  
 b. Predictors: (Constant), X2TOTAL, X1TOTAL

Sumber: diolah peneliti (2025)

Berdasarkan hasil output SPSS pada kolom F, diperoleh nilai Fhitung sebesar 206,719, sedangkan nilai Ftabel sebesar 3,090. Karena nilai Fhitung lebih besar dibandingkan Ftabel, maka dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X1) dan prosedur administrasi (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan masyarakat (Y). Hasil ini menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara bersama-sama memiliki peran penting dalam memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di DPMPTSP Kota Pangkalpinang. Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat dipengaruhi secara signifikan oleh kualitas pelayanan yang diberikan. Menurut penilaian responden, mereka cenderung puas ketika mereka menerima pelayanan yang responsif, tepat waktu, dan didukung oleh petugas yang ramah dan sopan. Persepsi masyarakat terhadap kinerja DPMPTSP Kota Pangkalpinang sangat baik, terutama karena petugas menanggapi keluhan dengan cepat, memberikan informasi yang jelas, dan menyederhanakan proses pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa interaksi langsung antara masyarakat dan aparatur pelayanan sangat penting untuk menentukan tingkat kepuasan pengguna layanan.

Hasil ini sejalan dengan teori Tijjag (2020), yang menyatakan bahwa layanan berkualitas tinggi adalah jenis layanan yang mampu memenuhi dan memuaskan kebutuhan dan harapan pelanggan melalui penyediaan barang dan jasa yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Perspektif ini menunjukkan betapa pentingnya memahami apa yang diharapkan orang ketika mereka menggunakan layanan publik. Oleh karena itu, instansi penyelenggara pelayanan publik, termasuk DPMPTSP, harus secara konsisten menilai kebutuhan dan harapan masyarakat agar kualitas layanan yang diberikan tetap relevan dan sesuai dengan perubahan kebutuhan masyarakat. Kualitas pelayanan yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat dan citra institusi, kepercayaan publik, dan partisipasi masyarakat terhadap pelayanan pemerintah secara keseluruhan.

#### **I. Pengaruh Signifikan Kualitas Pelayanan dan Prosedur Administrasi Terhadap Kepuasan Masyarakat**

Kombinasi antara kualitas pelayanan yang baik dan prosedur administrasi yang efisien terbukti memberikan pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Ketika layanan diberikan secara profesional, dengan proses administrasi yang jelas dan berjalan lancar, masyarakat cenderung merasa dihargai dan diperlakukan secara adil. Ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya dipengaruhi oleh hasil pelayanan tetapi juga oleh pengalaman yang mereka peroleh selama proses pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian di lapangan, diketahui bahwa kualitas pelayanan dan prosedur administrasi yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang berperan penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. Faktor utama yang memengaruhi kepuasan masyarakat adalah kualitas pelayanan yang tercermin dari responsivitas petugas, kemudahan mendapatkan informasi, dan kecepatan dalam pemrosesan perizinan. Sebaliknya, prosedur administrasi yang sederhana, jelas, dan mudah dipahami membuat orang lebih mudah mendapatkan layanan publik. Hasilnya menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh seberapa baik interaksi antara petugas dan pemohon, tetapi juga seberapa jelas dan konsisten prosedur birokrasi yang diterapkan oleh instansi.

Selain itu, ada bukti bahwa pemanfaatan aplikasi Sistem Informasi Pelayanan Publik (SIPP) membantu masyarakat dalam mempercepat proses pelayanan yang diberikan secara digital. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa beberapa pengguna layanan menghadapi kendala teknis dan kekurangan pemahaman digital. Kondisi ini menunjukkan bahwa pendampingan dan peningkatan literasi digital harus disertakan dengan inovasi teknologi agar manfaatnya dapat dirasakan secara optimal oleh seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah, keterpaduan antara pelayanan berkualitas tinggi dan prosedur administrasi yang efektif adalah kuncinya.

Temuan penelitian ini sejalan dengan teori yang dikemukakan oleh Tijjag (2020) yang menyatakan bahwa layanan berkualitas tinggi adalah layanan yang mampu memenuhi dan memuaskan pelanggan dengan menyediakan barang dan jasa sesuai dengan harapan dan kebutuhan mereka. Dalam hal ini, kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Pangkalpinang, terutama apabila layanan tersebut mampu memenuhi ekspektasi masyarakat dalam hal kecepatan, ketepatan, kenyamanan, dan kejelasan informasi. Pelayanan yang responsif, sopan, dan ramah, didukung oleh sistem yang efektif dan transparan, akan meningkatkan persepsi masyarakat terhadap lembaga pelayanan publik.

Hasil penelitian ini juga konsisten dengan penemuan Nia Sonia dan Iis Anisa Yulia (2021), yang menyatakan bahwa kepuasan masyarakat dalam pelayanan administrasi kependudukan sangat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Menurut penelitian, fitur pelayanan seperti keandalan, daya tanggap, dan jaminan mutu adalah faktor yang menentukan tingkat kepuasan masyarakat. Hasil yang serupa memperkuat gagasan bahwa, dalam

hal administrasi kependudukan dan layanan perizinan dan investasi yang dikelola oleh DPMPTSP, kualitas pelayanan merupakan faktor utama yang menentukan kepuasan masyarakat.

Penelitian ini juga mendukung pendapat McCurdy bahwa prosedur administrasi yang baik adalah bagian penting dari pembentukan sistem pemerintahan yang efektif. Hasil ini juga sejalan dengan penelitian Ramayanti Sitanggang et al. (2020) yang menunjukkan bahwa dimensi pelayanan seperti responsifitas, kepercayaan, dan jaminan memiliki pengaruh besar terhadap kepuasan masyarakat. Surya Darmayadi et al. (2023) juga menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja aparatur sangat penting untuk memengaruhi kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, temuan penelitian ini tidak hanya memperkuat teori-teori sebelumnya dan temuan empiris, tetapi juga memberikan kontribusi praktis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di tingkat daerah. Hasilnya menunjukkan bahwa DPMPTSP sangat penting dalam membangun sistem pelayanan yang profesional, terorganisir, dan berbasis teknologi untuk mencapai kepuasan masyarakat yang berkelanjutan.

## KESIMPULAN

Sebagai kesimpulan dari analisis dan diskusi penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Prosedur Administrasi DPMPTSP terhadap Kepuasan Masyarakat di Kota Pangkalpinang, Provinsi Bangka Belitung, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan dan prosedur administrasi adalah faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan. Pelayanan yang baik secara parsial memengaruhi kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik mutu pelayanan yang diberikan, terutama yang berkaitan dengan efisiensi proses dan ketersediaan sistem pelayanan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Selain itu, telah terbukti bahwa prosedur administrasi memengaruhi kepuasan masyarakat secara signifikan. Prosedur yang jelas, sederhana, konsisten, dan mudah dipahami meningkatkan pengalaman pelayanan serta mengurangi beban administratif yang dirasakan masyarakat. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat tidak hanya ditentukan oleh sikap dan kinerja aparatur tetapi juga oleh seberapa baik tata kelola prosedur birokrasi yang mendasari proses pelayanan.

Secara bersamaan, proses administrasi dan kualitas pelayanan memengaruhi kepuasan masyarakat. Temuan ini menunjukkan bahwa pengelolaan kedua aspek tersebut harus dilakukan secara terpadu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Prosedur administrasi yang efektif, transparan, dan beradaptasi dengan kemajuan teknologi diperlukan untuk mendukung kualitas interaksi pelayanan yang baik. Oleh karena itu, keberhasilan pelayanan publik di DPMPTSP Kota Pangkalpinang tidak hanya ditentukan oleh penggunaan inovasi digital, tetapi juga konsistensi penyediaan layanan yang profesional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dan penyederhanaan prosedur administrasi adalah cara penting untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik terhadap kinerja pemerintah daerah, khususnya dalam hal penyediaan layanan perizinan dan investasi. Oleh karena itu, instansi terkait disarankan untuk terus meningkatkan kompetensi petugas pelayanan melalui pelatihan berkala yang berfokus pada peningkatan *soft skills* dan pemahaman terhadap regulasi terbaru, sehingga mampu memberikan pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional. Selain itu, percepatan proses administrasi perlu dilakukan dengan menyederhanakan alur birokrasi dan meminimalisir hambatan yang tidak perlu, guna mengurangi waktu tunggu masyarakat dalam mengurus perizinan atau dokumen lainnya. Disarankan pula agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) mengembangkan dan memanfaatkan sistem pelayanan berbasis teknologi informasi, seperti layanan online atau aplikasi mobile, yang tidak hanya mempercepat proses namun juga meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan aksesibilitas bagi masyarakat. Upaya ini diharapkan dapat meningkatkan kepercayaan publik terhadap DPMPTSP serta mendorong terciptanya pelayanan publik yang prima, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih ditujukan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Pangkalpinang beserta jajarannya yang telah memberikan kesempatan penulis untuk melakukan penelitian, serta seluruh pihak yang telah ikut membantu dan mensukseskan pelaksanaan penelitian.

## REFERENSI

1. Adellia, A., & Abdillah, L. A. (2020). Analisis Kualitas Layanan Website E-Commerce Bukalapak Terhadap Kepuasan Pengguna Mahasiswa Universitas Bina Darma Menggunakan Metode Webqual 4.0. *Journal of Software Engineering Ampera*, 1(3), 144–159. <https://doi.org/10.51519/journalsea.v1i3.52>
2. Anggarwati, A. P., Sagita, N. I., Taryana, A., Aryn, K., & Anggarwati, P. (2024). SERVICE EFFECTIVENESS OF POPULATION AND CIVIL REGISTRATION. 10, 213–224. <https://doi.org/10.30997/jgs.v10i2.13988>
3. Assyakra, S., Multazam, A. M., Amelia, A. R., Administrasi, P., Kesehatan, K., Masyarakat, F. K., & K, E. P. K. (2025). Article history : 6(1), 184–195. <https://doi.org/10.33096/woph.v1i5.98>
4. Latriyani, I., Lidiawati, Sauri, R. S., & Wasliman, I. (2024). Kualitas Pelayanan Pendidikan di TK Aisyiyah Kota Sukabumi: Strategi Pendekatan Metode Service Quality.
5. Munaddhomah: *Jurnal Manajemen Pendidikan Islam*, 4(4), 1047–1055. <https://doi.org/10.31538/munaddhomah.v4i4.876>
6. Nur, F., Rifda, R., Qurotul, Z., & Mirza, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektornik Kartu Tanda Penduduk ( E-Ktp ) Terhadap Kepuasan Masyarakat ( Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Sidoarjo ). 8(3), 235–246. <https://doi.org/10.37817/ikraith-humaniora Pengaruh>
7. Nursam, N. (2017). Manajemen Kinerja. *Kelola: Journal of Islamic Education Management*, 2(2), 167–175. <https://doi.org/10.24256/kelola.v2i2.438>
8. Soleh, M., Tjenreng, Z., Pacasarjana, S., & Terapan, M. (2024). STRATEGI PENCEGAHAN KEBOCORAN DATA PELAYANAN PUBLIK. 11(1), 1–10. [https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11\(1\).20524](https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11(1).20524)
9. Ramadhan, RAK, Indrayani, E., & Santoso, EB (2025). Strategi Peningkatan Pelayanan Masyarakat Dalam Pelayanan Permohonan Paspor Pada Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Non TPI Jakarta Selatan Dan Kantor Imigrasi Kelas I Non TPI Bogor. *Jurnal Kajian Pemerintah: Jurnal Pemerintahan, Sosial dan Politik*, 11 (2), 81-93. [https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11\(2\).22193](https://doi.org/10.25299/jkp.2025.vol11(2).22193)
10. Simangunsong, F., & Hutasoit, I. (2018). Strengthening of Administrative Services in Isolated Regions of Indonesia (Empirical Study on Formation of New District of North Malinau and Kayan Hilir in Malinau Regency North Kalimantan Province). *The Social Science*, 13(9), 1416-1433. [https://doi.org/science.2018.vol11\(1\).1433](https://doi.org/science.2018.vol11(1).1433)
11. Simangunsong, F., Hutasoit, I., & Gultom, M. W. P. (2025). Government Coordination in Flood Management in Serang Regency Banten Province Indonesia. *Open Access Library Journal*, 12(2), 1-21. <https://doi.org/10.4236/oalib.1112334>
12. Darmayadi, S., Heriwibowo, D., & Hermanto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kinerja Pegawai dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat. *JiIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 6(2), 1169–1175. <https://doi.org/10.54371/jiip.v6i2.1622>
13. Martono, B. S. (2019). Tinjauan Yuridis Administrasi Publik Dan Kebijakan Publik. *Perspektif : Jurnal Ilmu Administrasi*, 1(2), 101–111. <https://doi.org/10.33592/perspektif.v1i2.307>
14. Miftakhuddin. (2020). Pendekatan Penelitian Pendidikan: Tinjauan dari Perspektif Filsafat Ilmu. *Jurnal Ilmiah*, 6(1), 1–10. <https://psyarxiv.com/dps8n/>. <https://doi.org/10.31234/osf.io/dps8n>
15. Nasution, L. M. (2017). Statistik Deskriptif. *Jurnal Hikmah*, 14(21), 5472–5476. <https://doi.org/10.1021/ja01626a006>
16. Nurfitri Imro'ah, I. S. N. N. D. (2020). Analisis Regresi Dengan Metode Least Absolute Shrinkage and Selection Operator (Lasso) Dalam Mengatasi Multikolinearitas.
17. Bimaster : *Buletin Ilmiah Matematika, Statistika Dan Terapannya*, 9(1), 31–38. <https://doi.org/10.26418/bbimst.v9i1.38029>
18. Simarmata, P. P., Simarmata, H. M. P., & Saragih, D. Y. (2020). Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Terhadap Kepuasan Masyarakat Dolok Batu Nanggar Di Kabupaten Simalungun. *Jurnal Ekonomi Dan Bisnis (EK&BI)*, 3(1), 241. <https://doi.org/10.37600/ekbi.v3i1.119>
19. Sitanggang, R., Raka, A. A. G., & Mardika, I. made. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Desa Pemecutan Kelod Kota Denpasar. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 5(1), 72–82. <https://www.ejournal.warmadewa.ac.id/index.php/public-inspiration/article/view/1947>. <https://doi.org/10.22225/pi.5.1.2020.72-82>
20. Sonani, N., & Yulia, I. A. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Bagian Pelayanan Administrasi Kependudukan. *Jurnal Visionida*, 7(1), 15–21. <https://doi.org/10.30997/jvs.v7i1>
21. Tijjang, B. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Amsir Management Journal*, 1(1), 46–58. <https://doi.org/10.56341/amj.v1i1.202>