

JIRAM

Jurnal Ilmiah Riset Aplikasi Manajemen

Vol: 2 No 1 Tahun 2024

E-ISSN: 3031-2973

Diterima Redaksi: 28-02-2024 | Revisi: 14-03-2024 | Diterbitkan: 28-03-2024

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK, KOMPETENSI DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (KASUS PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN KUTAI TIMUR)

Nia Ratmelia¹, Widi Dewi Ruspitasari², Mohammad Bukhori³

¹Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

²Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

³Institut Teknologi dan Bisnis Asia Malang

[1niaratmelia93@gmail.com](mailto:niaratmelia93@gmail.com), [2wididewi@gmail.com](mailto:wididewi@gmail.com), [3m.bukhori@gmail.com](mailto:m.bukhori@gmail.com)

Abstrak

Salah satu Visi Presiden Republik Indonesia 2019-2024 yaitu meningkatkan investasi dengan mempermudah pelayanan publik di sektor perizinan. Perizinan merupakan gerbang utama masuknya investasi untuk meningkatkan ekonomi pembangunan, sosial budaya dan juga penerapan tenaga kerja. Data realisasi investasi di Indonesia meningkat 3,7%, namun peningkatan ini tidak diimbangi dengan peningkatan layanan, masyarakat menilai pelayanan perizinan masih sulit, berbelit dan lamban, menandakan kualitas pelayanan publik belum maksimal. Kompetensi dan disiplin kerja diperlukan agar tidak menghambat proses perizinan. Penelitian ini menggunakan Teknik Accidental Sampling dengan pengambilan kuesioner pada 100 orang responden, yaitu masyarakat yang mengurus perizinan ke instansi DPMPTSP Kabupaten Kutai Timur. Data penelitian diolah secara kuantitatif deskriptif dengan menggunakan *software* SPSS versi 26 dengan uji instrumen, uji determinasi dan uji asumsi klasik. Uji hipotesis dengan analisis regresi berganda yaitu uji F dan uji t. Hasil menunjukkan: 1) Kualitas Pelayanan Publik memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat; 2) Kompetensi tidak memiliki pengaruh dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat. 3) Disiplin kerja tidak memiliki pengaruh dan signifikan secara parsial terhadap Kepuasan Masyarakat. 4) Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja secara simultan memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas pelayanan publik, Kompetensi, Disiplin kerja, Kepuasan Masyarakat

Abstract

One of the Visions of the President of the Republic of Indonesia 2019-2024 is to increase investment by public services in the licensing sector. Licensing is the main point for investment to improve economic development, socio-culture and labor. Data on investment realization in Indonesia increased by 3.7%, but not matched by an increase in services, the public considered that licensing services were still difficult, convoluted and slow, indicating that the quality of public services was not optimal. Competence and work discipline are needed the licensing process. This study uses the Accidental Sampling Technique by taking questionnaires to 100 respondents, the people need licensing to the DPMPTSP agency of East Kutai Regency. The research data was processed quantitatively descriptively by using SPSS version 26 software

with instrument test, determination test and classical assumption test. Hypothesis testing with multiple regression analysis are the F test and t test. The results show: 1) The quality of public services has a significant effect on community satisfaction; 2) Competence does not have a significant effect on Community Satisfaction. 3) Work discipline does not have a significant effect on Community Satisfaction. 4) Public Service Quality, Competence and Work Discipline simultaneously have a significant effect on community satisfaction.

Keywords: *quality of public services, competence, work discipline, community satisfaction*

I. PENDAHULUAN

Pengalaman masyarakat dalam hal kepuasan layanan publik menjadi tolak ukur penting terhadap citra penyelenggara pelayanan publik. Ombudsman RI sebagai pengawas pelayanan publik melaporkan di tahun 2021 menerima aduan masyarakat atas asumsi maladministrasi pelayanan publik hingga 3.318 pada Triwulan II (Ombudsman, 2021). Realisasi investasi di Indonesia tahun 2021 meningkat sebesar 3,7% dari tahun sebelumnya, namun tidak diimbangi dengan peningkatan layanan (BKPM, 2021). Pelayanan publik sektor perizinan merupakan gerbang utama bagi pelaku usaha, investor, dan elemen masyarakat lainnya untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi, pembangunan, sosial, pendidikan dan penyerapan tenaga kerja di Indonesia. Masyarakat berhak memperoleh pelayanan perizinan yang maksimal dari Pemerintah sebab telah membagikan dana untuk retribusi, pajak, serta pungutan lainnya. Namun, Survei Nasional SMRC di tahun 2020 mengemukakan bahwa 53 persen masyarakat Indonesia menilai kesulitan dalam pengurusan perizinan (Sulaeman, 2020). Penyelesaian yang lamban, kurangnya inovasi, banyaknya persyaratan hingga mekanisme berbelit merupakan penyebab kurang puasnya masyarakat terhadap layanan perizinan ini.

Kualitas pelayanan publik yang baik tercermin dari nilai kepuasan masyarakat. Berdasarkan laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) instansi DPMPTSP Kutai Timur, hasil laporan menunjukkan tidak ada kenaikan indeks. Hal ini menandakan kualitas pelayanan publik di instansi ini masih memiliki kekurangan. Seiring adanya pandemi Covid-19 sejak tahun 2020, saat pelayanan publik tutup sementara dari tatap muka, membuat pelayanan perizinan pada saat itu sempat tertunda dan menyebabkan antrian panjang. Perkembangan teknologi saat ini membuat beberapa instansi pelayanan publik di Indonesia menerapkan sistem layanan *online*, namun instansi ini belum menerapkan perizinan *online*. Selain itu, sebagian pegawai di instansi ini belum mampu menyesuaikan diri dengan perubahan keadaan kerja yang *offline* menjadi *online*. Diketahui sebagian pegawai belum mengikuti pelatihan untuk pengembangan diri. Secara internal, hal ini diakibatkan anggaran yang belum mampu menunjang pelatihan pegawai. Akibatnya, kompetensi berdasarkan pengetahuan dan keterampilan pegawai belum maksimal. Padahal kompetensi mendasari pegawai dalam memenuhi tugas dan tanggung jawabnya sesuai standar instansi sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan tepat.

Proses dalam pelayanan publik juga tidak terlepas dari interaksi antara pegawai pelayanan dan masyarakat. Terkadang pada interaksi itu sering kali timbul sikap menyimpang seperti pungutan liar dan sogokan yang diprovokasi oleh kepentingan elit. Norma-norma perilaku pegawai sebenarnya telah diatur dalam kedisiplinan pegawai, dimana pegawai wajib mengikuti aturan yang berlaku. Selain norma, kedisiplinan dalam kasus kepegawaian yang mendominasi adalah pegawai tidak masuk kerja dan mengurangi aturan jadwal kerja (BKN, 2019). Adanya berita di media massa mengenai tingkah laku pegawai pemerintahan yang kurang disiplin dan membolos pada jadwal kerja, membentuk persepsi dan kepercayaan masyarakat bahwa pegawai pemerintahan kurang profesional dalam bekerja. Data kedisiplinan pegawai di DPMPTSP Kutai Timur yakni 68% saja, sisanya belum menerapkan kesadaran kedisiplinan. Akibatnya proses kegiatan dalam pelayanan publik menjadi lamban dan juga terganggu. Harapan masyarakat adalah menginginkan perizinan yang mudah, cepat dan tepat. Hal ini mendasari bahwa kualitas pelayanan publik, kompetensi dan kedisiplinan kerja yang maksimal

diperlukan agar proses perizinan berjalan dengan lancar, efektif dan efisien sehingga secara tidak langsung masyarakat akan puas dengan pelayanan tersebut.

II. KAJIAN TEORITIS

1. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Tjiptono (2012) kualitas pelayanan publik ialah memberikan dan mengimbangi harapan dari kepuasan konsumen, terdapat 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a. *Tangible* (tampilan fisik): wujud nyata yang mencakup sarana fisik, perlengkapan teknologi, perlengkapan petugas dan lainnya.
- b. *Reliability* (keandalan): keterampilan dalam layanan yang akan dipenuhikan dengan cepat dan tepat sesuai dengan ekspektasi dari harapan konsumen.
- c. *Responsive* (daya tanggap): reaksi pegawai membantu serta pelayanan terhadap konsumen dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan): cara meningkatkan keyakinan konsumen untuk terbebas dari resiko maupun keragu-raguan.
- e. *Empathy* (empati) merupakan cara untuk mengenali keinginan konsumen dengan cara cermat dan akurat dengan memberikan atensi bersifat sukarela.

2. Pengertian Kompetensi

Kompetensi menurut Wibowo (2016), yaitu:

- a. Pengetahuan (*Knowledge*): pengetahuan yang dimiliki oleh seseorang pegawai untuk melakukan kewajiban serta tanggungjawab sesuai dengan aspek ataupun bagian yang dikerjakan.
- b. Keterampilan (*Skill*): keahlian yang dimiliki tiap pegawai untuk melakukan sesuatu serta tanggungjawab yang diserahkan oleh instansi secara optimal.
- c. Perilaku (*Attitude*): pola merupakan pola tingkah laku pegawai dalam melaksanakan kewajiban tanggungjawab sesuai dengan peraturan instansi.

3. Pengertian Disiplin kerja

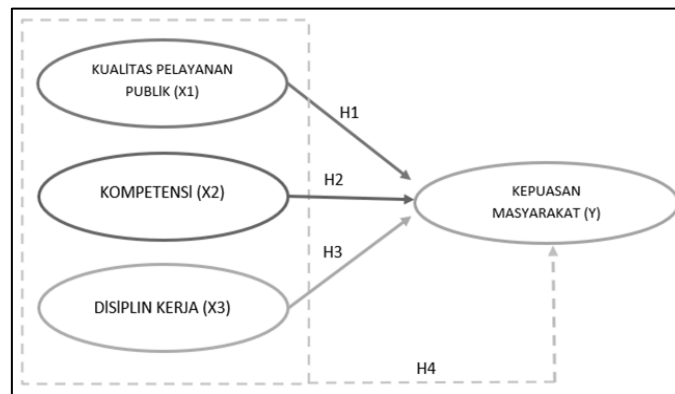
Menurut Hasibuan (2018) instansi yang baik wajib berupaya menghasilkan peraturan disiplin yang wajib diikuti oleh semua pegawai, yaitu:

- a. Tepat Waktu: diukur dengan kepatuhan terhadap peraturan waktu kerja, waktu pulang, waktu istirahat.
- b. Taat Aturan Organisasi: larangan dan kepatuhan atas pekerjaan pegawai.
- c. Tanggung Jawab: menuntaskan pekerjaan pada durasi yang ditetapkan dengan metode yang sesuai dengan kedudukan jabatan dan kewajiban.

4. Pengertian Kepuasan Masyarakat

Menurut Algifari (2019) kepuasan masyarakat berasal dari hasil opini publik (masyarakat) dan evaluasi kinerja petugas sebagai aparatur pelayanan publik, terdapat dua (2) dimensi kepuasan masyarakat yakni kesesuaian harapan dan persepsi. Kepuasan masyarakat akan terpenuhi jika sesuai dengan harapan dan juga persepsi masyarakat itu sendiri.

III. KERANGKA KONSEP DAN HIPOTESIS PENELITIAN



Hipotesis diatas yakni:

- H 1: Diduga kualitas pelayanan publik berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
 H 2: Diduga kompetensi berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.
 H 3: Diduga disiplin kerja berpengaruh terhadap terhadap kepuasan masyarakat.
 H 4: Diduga kualitas pelayanan publik, kompetensi dan disiplin kerja secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat.

IV. METODE PENELITIAN

Objek penelitian di kantor DPMPTSP Kutai Timur dengan instrumen pengambilan data melalui kuesioner, menggunakan pendekatan kuantitatif dengan skala likert 4 poin. Populasi yang ditentukan adalah seluruh masyarakat Kabupaten Kutai Timur dan meminimalkan sampel dengan rumus slovin sehingga didapatkan angka 100 responden. Teknik sampling menggunakan *accidental sampling* dengan memilih masyarakat yang sedang mengurus perizinan di instansi ini. Pengujian data akan menggunakan teknik Analisis Regresi Linier berganda yaitu uji F dan uji t, menggunakan *software* SPSS versi 26 dengan uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji determinasi, uji asumsi klasik (normalitas, multikolonieritas, heteroskedastisitas dan linearitas).

V. HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah demografi atau profil terhadap subyek atau objek yang akan diteliti. Berikut hasil deskripsi responden dan variabel penelitian data yang diperoleh:

1. Responden berdasarkan jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Prosentase
1	Laki-laki	46 orang	46%
2	Perempuan	54 orang	54%
Jumlah		100 Orang	100%

Berdasarkan sumber data, perolehan nilai 54% didominasi jenis kelamin perempuan, sedangkan laki-laki 46%. Alasan jumlah perempuan lebih banyak dari laki-laki adalah dengan melihat data laporan perizinan di instansi ini, bahwa pengurusan izin terbanyak adalah izin tenaga medis yaitu perawat. Profesi ini di Indonesia didominasi perempuan.

2. Responden berdasarkan usia

No	Usia	Jumlah	Prosentase
1	20-30 Tahun	38	38%
2	31-40 Tahun	46	46%
3	> 40 Tahun	16	16%
Jumlah		100 Orang	100%

Berdasarkan sumber data, responden terbanyak dengan karakteristik usia 31-40 tahun termasuk kategori usia produktif dalam melakukan usaha, pekerjaan maupun profesi yang di jalani.

Karakteristik usia ini membutuhkan perizinan untuk melengkapi persyaratan dalam menjalankan kegiatan usaha maupun pekerjaannya.

3. Responden berdasarkan pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Prosentase
1	SMA	13 orang	13%
2	Diploma	38 orang	38%
3	Strata 1 (S1)	43 orang	43%
4	Strata 2 (S2)	6 orang	6%
Jumlah		100 Orang	100%

Berdasarkan sumber data, sebagian besar responden memiliki tingkat pendidikan tinggi karena kebutuhan pekerjaan ataupun usaha, dalam dunia kerja dianggap mampu bersaing serta menghadapi tantangan global. Sebagai contoh adalah izin praktik tenaga medis, persyaratan perizinan wajib menyertakan kepemilikan ijazah terakhir dengan minimal tingkat pendidikan diploma.

4. Responden berdasarkan pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah	Prosentase
1	TNI	0	0%
2	POLRI	3 orang	3%
3	Swasta	27 orang	27%
4	Tenaga Medis	46 orang	46%
5	Guru	2 orang	2%
6	Lainnya	22 orang	22%
Jumlah		100 Orang	100%

Berdasarkan sumber data, responden terbanyak berdasarkan pekerjaan yaitu tenaga medis. Diketahui kebutuhan tenaga medis meningkat semenjak *World Health Organization* bahwa Corona Virus Disease 2019 (COVID-19) sebagai *global pandemic* dan di Indonesia telah dinyatakan sebagai bencana nasional dan kedaruratan kesehatan masyarakat. Kebutuhan tenaga medis sebagai garda terdepan dalam dunia kesehatan. Responden yang melakukan pengurusan perizinan profesi seperti perawat, dokter dan bidan.

B. Hasil Pengujian Data

1. Uji Instrumen

a. Uji Validitas

Untuk menyatakan valid tidaknya suatu pernyataan dari variabel ini maka membutuhkan uji validitas. Penelitian ini menggunakan rumus dari r_{tabel} dimana $df = n-2$, dan $100-2 = 98$, sehingga didapatkan nilai $r_{tabel} = 0,197$.

1) Hasil Uji Validitas pernyataan Kualitas Pelayanan Publik

Indikator	r-hitung	Keterangan
X1.1	0,317	Valid
X1.2	0,329	Valid
X1.3	0,521	Valid
X1.4	0,632	Valid
X1.5	0,608	Valid
X1.6	0,469	Valid
X1.7	0,613	Valid
X1.8	0,568	Valid
X1.9	0,564	Valid
X1.10	0,568	Valid
X1.11	0,729	Valid
X1.12	0,547	Valid
X1.13	0,567	Valid

2) Hasil Uji Validitas pernyataan Kompetensi

Indikator	r-hitung	Keterangan
X2.1	0,565	Valid
X2.2	0,659	Valid
X2.3	0,749	Valid
X2.4	0,766	Valid
X2.5	0,709	Valid
X2.6	0,704	Valid
X2.7	0,645	Valid

3) Hasil Uji Validitas pernyataan Disiplin Kerja

Indikator	r-hitung	Keterangan
X3.1	0,710	Valid
X3.2	0,733	Valid
X3.3	0,718	Valid
X3.4	0,584	Valid
X3.5	0,669	Valid
X3.6	0,542	Valid
X3.7	0,646	Valid

4) Hasil Uji Validitas pernyataan Kepuasan Masyarakat

Indikator	r-hitung	Keterangan
Y.1	0,675	Valid
Y.2	0,708	Valid
Y.3	0,783	Valid
Y.4	0,828	Valid
Y.5	0,627	Valid
Y.6	0,754	Valid
Y.7	0,732	Valid
Y.8	0,644	Valid

Dari hasil perhitungan validitas pada tabel diatas tidak ada kuesioner yang dinyatakan negative (tidak valid) karena hasilnya kurang dari jumlah $r_{tabel} = 0,197$.

b. Uji Reliabilitas

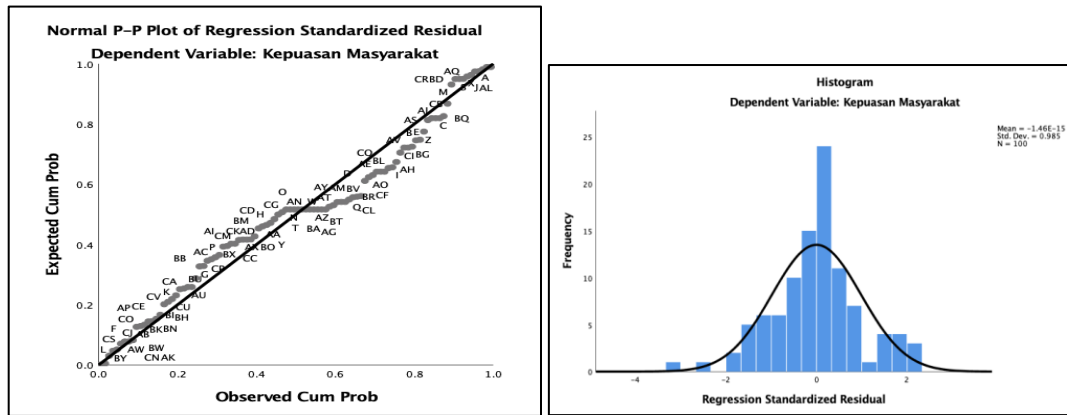
Hasil reliabel apabila nilai *cronbach's alpha* variabel masing-masing > dari nilai 0,60.

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil Uji Reliabilitas
1	Kualitas Pelayanan Publik	0,867	Reliabel
2	Kompetensi	0,890	Reliabel
3	Disiplin Kerja	0,875	Reliabel
4	Kepuasan Masyarakat	0,913	Reliabel

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Pada normal probability plot terhadap sebaran error (berupa *dot*) masih di sekitar garis lurus, sedangkan histogram data distribusi nilai residu (*error*) menunjukkan distribusi normal (gambar berbentuk bel). Kedua hal ini menunjukkan model regresi residu terdistribusi secara normal sehingga memenuhi normalitas seperti berikut:



b. Uji Multikolinieritas

Collinearity Statistics berdasarkan *Variance Inflation Factor (VIF)* digunakan untuk melihat apakah terjadi gejala multikolinieritas.

Batas *tolerance value* yakni sebesar 0,01 serta VIF sebesar 10.

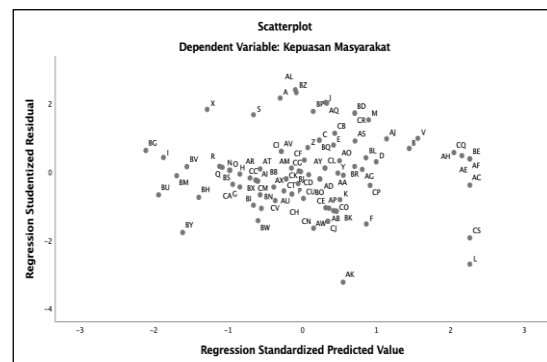
Coefficients ^a		Collinearity Statistics VIF	Keterangan
Model			
1	(Constant)		
	Kualitas Pelayanan Publik	2.152	Non Multikolinieritas
	Kompetensi	1.581	Non Multikolinieritas
	Disiplin Kerja	1.933	Non Multikolinieritas

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Besaran *Variance Inflation Factor (VIF)* pada satuan variabel <10 sedangkan *tolerance value* dalam satuan variabel > 0,01. Dengan demikian model yang digunakan dalam penelitian ini “tidak mengandung gangguan multikolinieritas.”

c. Uji Heteroskedastisitas

Hasil tidak tampak adanya pola tertentu yang teratur pada sebaran data dan berada di sekitar titik 0 (nol), sehingga dikatakan bahwa tidak terjadi masalah heteroskedastisitas pada residual, sehingga model regresi yang ideal serta baik dapat terpenuhi.



d. Uji Linieritas

1) Hasil uji linieritas variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	(Combined)	511.018	16	31.939	4.018	.000
	Linearity	422.362	1	422.362	53.137	.000
	Deviation from Linearity	88.655	15	5.910	.744	.734
Within Groups		659.732	83	7.949		
Total		1170.750	99			

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui variabel Kualitas Pelayanan Publik (X1) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai hubungan linier.

2) Hasil uji linieritas variabel Kompetensi (X2) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups (Combined)	357.545	10	35.755	3.913	.000
Linearity	290.086	1	290.086	31.748	.000
Deviation from Linearity	67.459	9	7.495	.820	.599
Within Groups	813.205	89	9.137		
Total	1170.750	99			

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui variabel Kompetensi (X2) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai hubungan linier.

3) Hasil uji linieritas variabel Disiplin Kerja (X3) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups (Combined)	393.089	10	39.309	4.499	.000
Linearity	324.882	1	324.882	37.181	.000
Deviation from Linearity	68.208	9	7.579	.867	.557
Within Groups	777.661	89	8.738		
Total	1170.750	99			

Berdasarkan hasil uji linearitas diketahui variabel Disiplin Kerja (X3) dan variabel Kepuasan Masyarakat (Y) mempunyai hubungan linier.

3. Analisis Regresi Linier Berganda

A. Model Regresi

Model regresi dari pengaruh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	2.563	2.905		.882	.380
	Kualitas Pelayanan Publik	.303	.094	.369	3.219	.002
	Kompetensi	.234	.122	.190	1.922	.058
	Disiplin Kerja	.220	.135	.178	1.629	.107

a. Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat

Dari hasil analisis SPSS dan *output Coefficients* maka model regresinya adalah:

$$Y = 2,563 + 0,303X + 0,234X2 + 0,220X3$$

Nilai koefisien dari model regresi diatas menjabarkan beberapa hal yakni:

- 1) Nilai tersebut mengartikan bahwa Kepuasan Masyarakat akan sebesar 2,563 apabila Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja = 0.
- 2) Koefisien Regresi X1 (b1) dengan besaran 0,303 ialah penaksir ukuran variabel Kualitas Pelayanan Publik. Maka dari itu, apabila Kualitas Pelayanan Publik meningkat 1%, maka Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,303% jika tidak terdapat aspek lain yang mempengaruhi.
- 3) Koefisien Regresi X2 (b2) dengan besaran 0,234 ialah penaksir ukuran variabel Kompetensi. Maka dari itu, nilai mengidkasikan apabila Kompetensi meningkat 1%, hasil Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,234% jika tidak terdapat aspek lain yang mempengaruhi.
- 4) Koefisien Regresi X3 (b3) dengan besaran 0,220 ialah penaksir ukuran variabel Disiplin Kerja. Maka dari itu, nilai mengidkasikan apabila Disiplin Kerja meningkat 1%, hasil

Kepuasan Masyarakat akan meningkat sebesar 0,220% jika tidak terdapat aspek lain yang mempengaruhi.

B. Uji Determinasi

<i>Model</i>	<i>R</i>	<i>R Square</i>	<i>Adjusted R Square</i>	<i>Std. Error of the Estimate</i>
1	.640 ^a	.410	.391	2.683
<i>Predictors: (Constant), Disiplin Kerja, Kompetensi, Kualitas Pelayanan Publik</i>				
<i>Dependent Variable: Kepuasan Masyarakat</i>				

Dari nilai tersebut Kepuasan Masyarakat dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja dengan besaran 0,410 atau sebesar 41%, sedangkan sisa sebesar 59% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti. Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja belum begitu kuat terhadap variabel Kepuasan Masyarakat meskipun hubungan antara variabel tersebut adalah positif kuat dan signifikan dinyatakan pada nilai *r* yang belum mendekati 1.

4. Pengujian Hipotesis

A. Uji F

Uji F adalah pengujian untuk memandang signifikansi dari akibat variabel independent dengan cara bersama-sama atau simultan kepada variabel dependent. Berikut ini hasil pengujian signifikansi secara bersama-sama, yakni:

<i>Model</i>	<i>Sum of Squares</i>	<i>df</i>	<i>Mean Square</i>	<i>F</i>	<i>Sig.</i>
Regression	480.082	3	160.027	22.243	.000 ^b
Residual	690.668	96	7.194		
Total	1170.750	99			

Dari hasil perhitungan uji analisis statistik yang diatas sehingga didapat nilai F-hitung sebesar 22,243 dan p-value 0,000. Hal ini menjelaskan bahwa nilai F-hitung lebih besar dari F-tabel ($22,243 > 2,70$), dan p-value lebih kecil dari 0,05 ($0,000 < 0,05$) sehingga berarti menolak H_0 dan menerima H_a . Dengan demikian variabel Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja secara serempak atau bersama-sama mempengaruhi Kepuasan Masyarakat.

B. Uji t

Pengujian t pada analisis ini dilakukan pada derajat kebebasan 95 % atau $\alpha = 5\%$ dan t_{tabel} yang diperoleh adalah 1,984. Nilai t_{tabel} tersebut akan digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh kualitas pelayanan publik, kompetensi serta disiplin kerja terhadap kepuasan masyarakat, yakni sebagai berikut:

<i>Model</i>	<i>Unstandardized Coefficients</i>		<i>Standardized Coefficients</i>	<i>t</i>	<i>Sig.</i>
	<i>B</i>	<i>Std. Error</i>	<i>Beta</i>		
<i>(Constant)</i>	2.487	2.909		.855	.395
Kualitas Pelayanan Publik	.302	.094	.368	3.201	.002
Kompetensi	.235	.122	.191	1.937	.056
Disiplin Kerja	.224	.137	.178	1.636	.105

Hasil Uji t atau secara pengujian secara parsial yakni:

- 1) Kualitas Pelayanan Publik (X_1) terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan data t_{hitung} pada variabel Kualitas Pelayanan Publik yakni besaran nilai 3,201 dan dengan besaran signifikansi 0,002. Dengan demikian $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$ ($3,201 > 1,984$) dan p-value $< 0,05$ ($0,002 < 0,05$). Hal ini berarti Kualitas Pelayanan Publik secara parsial mempunyai pengaruh yang nyata dan positif terhadap Kepuasan Masyarakat.

- 2) Kompetensi (X_2) terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan data t_{hitung} pada variabel Kompetensi yakni besaran nilai 1,937 dan dengan besaran signifikansi 0,056. Dengan demikian $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,937 < 1,984$) dan $p\text{-value} > 0,05$ ($0,056 < 0,05$). H_0 diterima karena $t_{hitung} < t_{tabel}$ atau $p\text{-value} > 0,05$. Hal ini berarti Kompetensi secara parsial tidak mempunyai pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.
- 3) Disiplin Kerja (X_3) terhadap Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan data t_{hitung} pada variabel Disiplin Kerja yakni besaran nilai 1,636 dan dengan besaran signifikansi 0,105. Dengan demikian $t_{hitung} < t_{tabel}$ ($1,636 < 1,984$) dan $p\text{-value} > 0,05$ ($0,105 < 0,05$). Hal ini berarti Disiplin Kerja secara parsial tidak memiliki pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat.

5. Analisis Deskriptif Hasil

a. Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan Publik (X_1)

No	Item	Jawaban Responden								Mean	Ket
		STS		TS		S		SS			
		F	%	F	%	F	%	F	%		
1	$X_{1,1}$	0	0	7	7	65	65	28	28	3.21	Setuju
2	$X_{1,2}$	0	0	7	7	68	68	25	25	3.18	Setuju
3	$X_{1,3}$	0	0	10	10	56	56	34	34	3.24	Setuju
4	$X_{1,4}$	0	0	5	5	68	68	27	27	3.22	Setuju
5	$X_{1,5}$	0	0	2	2	61	61	37	37	3.35	Sangat Setuju
6	$X_{1,6}$	0	0	1	1	61	61	38	38	3.37	Sangat Setuju
7	$X_{1,7}$	0	0	0	0	63	63	37	37	3.37	Sangat Setuju
8	$X_{1,8}$	0	0	1	1	66	66	33	33	3.32	Sangat Setuju
9	$X_{1,9}$	0	0	1	1	69	69	30	30	3.29	Sangat Setuju
10	$X_{1,10}$	0	0	2	2	70	70	28	28	3.26	Setuju
11	$X_{1,11}$	0	0	2	2	61	61	37	37	3.35	Sangat Setuju
12	$X_{1,12}$	0	0	3	3	63	63	34	34	3.31	Sangat Setuju
13	$X_{1,13}$	0	0	0	0	57	57	43	43	3.43	Sangat Setuju
Nilai Rata-rata Variabel X_1										3.30	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel jawaban responden diatas, hasil menunjukkan variabel kualitas pelayanan publik memperoleh rata-rata skor sebesar 3,30 (skala 3,28 – 4,00) yang berarti sangat setuju. Indikator *tangible* (tampilan fisik) pada $X_{1,1}$ sampai $X_{1,4}$ dan $X_{1,10}$ mengenai sarana prasarana dan kebersihan lingkungan kantor perlu ditingkatkan meskipun telah masuk dalam kategori setuju. Sedangkan indikator *reliability* keandalan petugas yang diantaranya $X_{1,5}$ sampai $X_{1,7}$, serta indikator *responsive* di $X_{1,8}$, $X_{1,9}$, dan indikator *assurance* dan *empathy* di $X_{1,11}$ sampai $X_{1,13}$ perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena masuk kategori sangat baik. Hal ini mengartikan bahwa sebagian besar kualitas pelayanan publik yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur dikatakan “Baik” oleh sebagian besar responden.

b. Analisis Deskriptif Variabel Kompetensi (X_2)

No	Item	Jawaban Responden								Mean	Ket
		STS		TS		S		SS			
		F	%	F	%	F	%	F	%		
1	$X_{2,1}$	0	0	2	2	70	70	28	28	3.26	Setuju
2	$X_{2,2}$	0	0	3	3	61	61	36	36	3.33	Sangat Setuju
3	$X_{2,3}$	0	0	1	1	63	63	36	36	3.35	Sangat Setuju
4	$X_{2,4}$	0	0	2	2	60	60	38	38	3.36	Sangat Setuju
5	$X_{2,5}$	0	0	1	1	51	51	48	48	3.47	Sangat Setuju
6	$X_{2,6}$	0	0	1	1	46	46	53	53	3.52	Sangat Setuju
7	$X_{2,7}$	0	0	1	1	60	60	39	39	3.38	Sangat Setuju
Nilai Rata-rata Variabel X_2										3.38	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel jawaban responden diatas, hasil menunjukkan variabel kompetensi memperoleh rata-rata skor sebesar 3,38 (skala 3,28 – 4,00) yang berarti “Sangat Setuju”. Indikator X_{2.1} dalam pengetahuan petugas perlu ditingkatkan meskipun telah masuk dalam kategori Setuju. Sedangkan indikator yang lain diantaranya keterampilan dan perilaku dalam X_{2.2} sampai dengan X_{2.7} perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena telah memperoleh skor sangat Setuju. Hal ini mengartikan bahwa sebagian besar kompetensi yang dimiliki petugas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kutai Timur dikatakan “Sangat Baik” oleh sebagian besar responden.

c. Analisis Deskriptif Variabel Disiplin Kerja (X3)

No	Item	Jawaban Responden								Mean	Ket
		STS		TS		S		SS			
		F	%	F	%	F	%	F	%		
1	X _{3.1}	0	0	10	10	68	68	22	22	3.12	Setuju
2	X _{3.2}	0	0	6	6	75	75	19	19	3.13	Setuju
3	X _{3.3}	0	0	4	4	78	78	28	28	3.24	Setuju
4	X _{3.4}	0	0	2	2	62	62	36	36	3.34	Sangat Setuju
5	X _{3.5}	0	0	8	8	63	63	29	29	3.21	Setuju
6	X _{3.6}	0	0	0	0	65	65	35	35	3.35	Sangat Setuju
7	X _{3.7}	0	0	4	4	73	73	23	23	3.19	Setuju
Nilai Rata-rata Variabel X3										3.22	Setuju

Berdasarkan tabel jawaban responden diatas, hasil menunjukkan variabel disiplin kerja memperoleh rata-rata skor sebesar 3,23 (skala 2,52 – 3,27) masuk kategori “Setuju” yang berarti perlu untuk ditingkatkan. Penilaian responden menilai “tidak setuju” terbanyak berada pada indikator ketepatan waktu hadir petugas. Indikator disiplin waktu kerja X_{3.1} sampai X_{3.3}, X_{3.5} dan X_{3.7} perlu ditingkatkan meskipun telah masuk dalam kategori Setuju. Sedangkan indikator yang lain seperti kesesuaian norma aturan instansi dalam X_{3.4} dan X_{3.6} perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena telah memperoleh skor Sangat Setuju.

d. Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Masyarakat (Y)

No	Item	Jawaban Responden								Mean	Ket
		STS		TS		S		SS			
		F	%	F	%	F	%	F	%		
1	Y ₁	0	0	9	9	60	60	31	31	3.22	Setuju
2	Y ₂	0	0	13	13	57	57	30	30	3.17	Setuju
3	Y ₃	0	0	2	2	63	63	35	35	3.33	Setuju
4	Y ₄	0	0	3	3	62	62	35	35	3.32	Sangat Setuju
5	Y ₅	0	0	5	5	69	69	26	26	3.21	Setuju
6	Y ₆	1	1	1	1	69	69	29	29	3.26	Sangat Setuju
7	Y ₇	0	0	2	2	64	64	34	34	3.32	Sangat Setuju
8	Y ₈	0	0	5	5	68	68	27	27	3.22	Setuju
Nilai Rata-rata Variabel Y										3.26	Sangat Setuju

Berdasarkan tabel jawaban responden diatas, hasil menunjukkan variabel kepuasan masyarakat memperoleh rata-rata skor sebesar 3,26 (skala 2,52 – 3,27) yang berarti Setuju. Pada pernyataan sistem inovasi pelayanan ada responden yang menilai sangat tidak setuju. Inovasi ini tentunya akan mempermudah mekanisme pelayanan perizinan, dimana inovasi yang diperlukan adalah integrasi secara elektronik antara pemohon dan unit pelayanan publik. Indikator kesesuaian harapan seperti kemudahan pengurusan izin, waktu penyelesaian izin pada X_{4.1} sampai dengan X_{4.6} dan persepsi masyarakat terhadap profesionalitas birokrasi pada X_{4.8} perlu ditingkatkan meskipun telah masuk dalam kategori Setuju. Sedangkan indikator persepsi yang lain diantaranya keakuratan perizinan, transparansi pelayanan pada X_{4.3}, X_{4.4} dan X_{4.7} perlu dipertahankan dan ditingkatkan karena telah memperoleh skor Sangat Setuju.

6. Pembahasan

A. Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada hasil pengolahan data diketahui kualitas pelayanan publik secara parsial berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa masyarakat akan merasa puas apabila kualitas pelayanan publik yang diberikan melebihi dari apa yang mereka harapkan, semakin baik kualitas pelayanan publik yang diberikan maka kepuasan masyarakat akan semakin meningkat pula.

Kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Kutai Timur sudah dipandang cukup baik namun ada beberapa indikator dalam variabel kualitas pelayanan publik yang dinilai kurang oleh masyarakat yaitu sarana dan prasarana kantor, terutama kebersihan dan kenyamanan lingkungan kantor yang dinilai masih kurang oleh masyarakat. beberapa indikator tersebut perlu perhatian khusus dan upaya peningkatan dari DPMPTSP Kabupaten Kutai Timur agar masyarakat sebagai penerima layanan publik mendapatkan pelayanan dan pengalaman terbaik.

Hasil penelitian ini searah dengan penelitian yang diangkat Pupung Pundenswari (2018), Dhion Gama Putra, *dkk*, Egis (2020) dan Eulin Karlina, *dkk* (2019). Penelitian tersebut juga menemukan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepada kepuasan masyarakat.

B. Pengaruh Kompetensi terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada hasil pengolahan data diketahui bahwa kompetensi tidak mempunyai pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Penyebab kemungkinan yang terjadi adalah masyarakat yang datang ke pelayanan publik tidak pernah mempertanyakan latar belakang pendidikan petugas. Bagi masyarakat perilaku petugas yang ramah dan sopan menjadi suatu hal yang wajar dan biasa didapatkan dalam pelayanan publik.

Penilaian terendah dalam variabel kompetensi ini adalah mengenai pengetahuan petugas, masyarakat menilai bahwa pengetahuan petugas pelayanan publik perlu ditingkatkan kembali. Penilaian tersebut sesuai dengan hasil laporan DPMPTSP Kabupaten Kutai Timur, bahwa beberapa petugas di instansi ini belum pernah mengikuti pelatihan pelayanan prima.

Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Hermawati (2018) yang menyatakan bahwa secara langsung kompetensi tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian ini tidak searah dengan penelitian yang diangkat Abdul Kadir (2021), Ana Solekhati Dewi dan Muhsin (2019) dan Elizah dan Wahyono (2019) yang menemukan bahwa kompetensi berpengaruh signifikan kepada kepuasan masyarakat. Mempunyai kompetensi terkait aspek, teknik dan metode dalam menjalankan pekerjaan maka akan lebih memberikan pemikiran yang positif kepada kemampuan instansi secara totalitas.

C. Pengaruh Disiplin Kerja terhadap Kepuasan Masyarakat

Pada hasil pengolahan data diketahui bahwa disiplin kerja tidak mempunyai pengaruh nyata dan signifikan secara parsial terhadap kepuasan masyarakat. Penyebab kemungkinan yang terjadi yakni: 1) Masyarakat tidak mengetahui secara pasti atribut petugas sesuai organisasi. 2) Masyarakat tidak mengetahui secara pasti jadwal kerja petugas. Penilaian kedisiplinan petugas berdasarkan norma aturan organisasi dan kemampuan petugas melaksanakan tugas dinilai sudah sesuai dan perlu dipertahankan. Disiplin kerja tetap diperlukan guna mendorong percepatan penyelesaian perizinan agar proses pelayanan publik berjalan dengan lancar.

Hasil penelitian ini searah dengan penelitian Hermawati (2018) yang menyatakan bahwa secara langsung disiplin kerja tidak memiliki pengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Menurutnya disiplin kegiatan ini sebagai salah satu aktivitas yang wajib menjadi atensi dalam mengatur tiap pekerjaan, cara disiplin kerja menjadi dasar nilai untuk masing-masing instansi atau perusahaan-perusahaan dalam melaksanakan roda organisasinya. Hasil penelitian ini tidak searah dengan penelitian Toni Prayogo dan Ismiyati (2018) serta Rina (2020) yang memperoleh hasil bahwa adanya pengaruh antara disiplin kerja kepada kepuasan masyarakat. Semakin baik kedisiplinan pegawai maka kepuasan masyarakat meningkat karena proses pekerjaan dapat terselesaikan dengan baik.

VI. PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil uraian diatas maka dapat dinyatakan kesimpulan antara lain:

1. Kualitas Pelayanan Publik berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan publik maka kepuasan masyarakat akan meningkat.
2. Kompetensi secara parsial tidak memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa kompetensi sebagai faktor pendukung dalam diri pegawai untuk memiliki pengetahuan, keterampilan, dan perilaku yang sesuai dengan aturan organisasi. Kompetensi pegawai tetap diperlukan sebagai bukti profesionalitas kinerja pemerintahan dalam melayani masyarakat.
3. Disiplin Kerja secara parsial tidak memiliki pengaruh dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa disiplin kerja sebagai faktor pendukung yang tetap perlu perhatian dari instansi agar keseluruhan proses dalam pelayanan publik berjalan dengan baik dan lancar. Pegawai yang memegang teguh kedisiplinan kerja tentunya akan lebih cepat dapat menyelesaikan tugas karena dalam segi waktu pegawai tidak menghambat waktu penyelesaian perizinan.
4. Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja secara bersama-sama atau simultan memiliki pengaruh yang nyata dan signifikan terhadap Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian mengindikasikan bahwa secara simultan Kualitas Pelayanan Publik, Kompetensi dan Disiplin Kerja yang baik akan meningkatkan kepuasan masyarakat pula. Pelayanan publik maksimal dapat memberikan pengalaman yang sesuai dengan harapan masyarakat, tercermin dari pelayanan yang transparan, cepat dan efisien.

B. Saran

1. Bagi DPMPTSP Kutai Timur

Diharapkan dapat menyusun perencanaan dan pengkoordinasian kebijakan kualitas pelayanan publik dengan memperhatikan sarana, prasarana dan kenyamanan lingkungan kantor, meningkatkan kompetensi pegawai dengan melakukan pelatihan dan memperhatikan kedisiplinan pegawai agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Diharapkan dapat mengikuti regulasi pemerintah terkini, mengingat perkembangan arah kebijakan perizinan yang terus berubah-ubah sesuai dengan keadaan. Selain itu menambahkan variabel lain untuk menemukan hal yang dapat berpengaruh dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

Abdul Kadir, 2021. *Analisis Pengaruh Kompetensi Dan Motivasi Kerja Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kantor Kementerian Agama Kabupaten Tapin Di Rantau*. (Jurnal Sains Sosio Humaniora, Volume 5 No. 2 Desember 2021, P-ISSN: 2580-1244).

- Algifari, 2019. Mengukur Kualitas Layanan dengan Indeks Kepuasan, Metode Importance-Performance Analysis (IPA), dan Model Kano (1 ed.). BPFE-YOGYAKARTA.
- Ana Solekhati Dewi dan Muhsin, 2019. *Pengaruh Kompetensi, Komitmen Kinerja, dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*. (Jurnal EEAJ, 8 (3) (2019) 1249-1259, p-ISSN 1907-3720, e-ISSN 2502-5074)
- BKN, 2019. “Tidak Masuk Kerja Kembali Mendominasi Kasus Disiplin ASN.” Diakses 18 Januari 2022. <https://www.bkn.go.id/berita/tidak-masuk-kerja-kembali-mendominasi-kasus-disiplin-asn>
- BKPM, 2021. Siaran Pers : Optimisme Investasi Indonesia di Tengah Pandemi Covid-19. Kementerian Investasi (BKPM), Jakarta.
- BPS Kutai Timurs, 2020 “Jumlah Penduduk Kutai Timur” Diakses pada tanggal 06 Maret 2022. <https://kutimkab.bps.go.id/indicator/12/74/1/jumlah-penduduk-menurut-kelompok-umur-dan-jenis-kelamin.html>
- Dhion Gama Putra, dkk., 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)*. (Jurnal Administrasi Publik (JAP), Vol. 3, No.12, Hal.2118-2122).
- DPMPTSP Kutai Timur, 2021. Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten Kutai Timur Tahun 2021. DPMPTSP Kutai Timur, Kabupaten Kutai Timur.
- Edison, Emron. Yohny Anwar, Imas komariyah. 2016. Manajemen Sumber Daya. Manusia. Bandung: CV Alfabeta.
- Eigis Yani Pramulaso, 2020. *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian Ketenagakerjaan*. (Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika Volume 18 No. 1 Maret 2020 P-ISSN 1411-8637 E-ISSN 2550-1178).
- Elizah dan Wahyono, 2019. *Peran Kualitas Pelayanan Dalam Memediasi Pengaruh Kompetensi Pegawai, Disiplin Kerja, dan Pemanfaatan SIAK Terhadap Kepuasan Masyarakat*. (Jurnal EEAJ, 8 (2) (2019) 847-865 P-ISSN 2252-6544, E-ISSN 2502-356X).
- Eulin Karlina, dkk., 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kedisiplin Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Kantor Lurah Klender Jakarta Timur*. (Jurnal Sekretaris dan Manajemen, Volume 3 No. 1 Maret 2019, P-ISSN 2550-0805 E-ISSN 2550-0791).
- Gerson, R. 2002. Mengukur Kepuasan Pelanggan: Panduan Menciptakan Pelayanan Bermutu. Jakarta: Penerbit PPM
- Goetsch, DL, and David, S. 2008. Implementasi Kualitas, Alih Bahasa: Fandy Tjiptono dan Gregorious Chandra, (2012), Penerbit Andi. Yogyakarta.
- Ghozali, 2016. Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- G.R. Terry dalam R.Supomo dan Eti Nurhayati. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Hasibuan, Malayu, S.P., 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Hermawati, 2018. *Pengaruh Kompetensi Pegawai, Kualitas Pelayanan Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor UPT Pendapatan Wilayah Makassar 01 Selatan, Provinsi Sulawesi Selatan*. (Jurnal Mirai Management, Volume 3 No.1 2018, Hal 85-100).
- Irawan, Handi, 2004, Kepuasan Pelanggan, PT Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Lukman, S. dan Kuncoro, S. (2000) : Visi, Misi dan Manajemen Pelayanan Prima. Makalah dalam Lokakarya Strategi Pengembangan Pelayanan Umum di Lingkungan Pemerintah Daerah, Cisarua Bogor.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller (2013).Manajemen Pemasaran Edisi Tiga Belas Jilid 1 Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Rahmadana, M.F., dkk, 2020. Pelayanan Publik. Cetakan Ke Satu Yayasan Kita Menulis, Medan.

- Moehariono, 2014. Indikator Kinerja Utama. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Moenir, A. S., 2002. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara
- Nasution, M. N. 2005, Manajemen Mutu Terpadu : Total Quality. Management, Cetakan Pertama. Penerbit Ghalia Indonesia, Jakarta.
- Pupung Pundenswari, 2017. *Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik bidang Kesehatan terhadap Kepuasan Masyarakat*. (Jurnal Publik, ISSN: 1412-7083, Vol 11 (01); 13-21).
- Republik Indonesia, 2000. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pemerintah Pusat, Jakarta
- Republik Indonesia, 2006. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah Pusat, Jakarta
- Republik Indonesia, 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pemerintah Pusat, Jakarta
- Republik Indonesia, 2017. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 tahun 2017. Pemerintah Pusat, Jakarta.
- Republik Indonesia, 2022. Surat Edaran Nomor 7 Tahun 2022. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Jakarta
- Republik Indonesia, 2020. Laporan Triwulan I tahun 2020. Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta
- Republik Indonesia, 2020. Laporan Triwulan II tahun 2020. Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta
- Ruky, A., 2004. Sistem Manajemen Kinerja. Penerbit PT. Gramedia Pustaka. Utama, Jakarta.
- Sedarmayanti, 2018. Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Siswanto, Bedjo. 2003. Manajemen Tenaga Kerja, Rancangan Dalam Pendayagunaan dan Pengembangan Unsur Tenaga Kerja. Bandung: Penerbit Sinar Baru.
- Siswanto, Bedjo. 2013. Pengantar Manajemen. Penerbit Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : CV. Alfabeta.
- Sulaeman, 2020. "Survei: 53 Persen Masyarakat Sulit Urus Izin UKM." Diakses pada tanggal 26 Februari 2022. <https://www.merdeka.com/uang/survei-53-persen-masyarakat-sulit-urus-izin-ukm.html>
- Supriyono, R.A., 2015. Manajemen Strategi dan Kebijakan Bisnis, BPFEUGM: Yogyakarta.
- Sushanty, V.R., 2020. Hukum Perizinan. Penerbit Ubhara Press, Surabaya.
- Sutrisno, Edy. 2017. Manajemen Sumber Daya Manusia. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Pasolong, Harbani., 2010. Teori Administrasi Publik. Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Prakoso, J.P., 2022. "Menteri Investasi: Kalau Perizinan Dipersulit, Laju Ekonomi Jadi Terhambat." Diakses pada tanggal 20 Februari 2022 <https://ekonomi.bisnis.com/read/20210527/9/1398539/menteri-investasi-kalau-perizinan-dipersulit-laju-ekonomi-jadi-terhambat>
- Osborne, D dan Gaebler, T., 1996. Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government): Mentransformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik. Alih Bahasa: Abdul Rasyid, Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Rina dan H. Dadang Suparman, 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Desa Bantarsari Kabupaten Sukabumi*. (Jurnal Mahasiswa Manajemen, Vol 1 No. 02 (Agustus 2020)).
- Toni Prayogo dan Ismiyati, 2018. *Pengaruh Kinerja Pegawai Dan Disiplin Kerja Terhadap Kepuasan Masyarakat*. (Jurnal EEAJ 7 (3) (2018) p-ISSN 2252-6544, e-ISSN 2502-356X).
- Tjiptono, F dan Gregorius Chandra. 2012. Service, Quality and Satisfaction. Penerbit Andi Offset. Yogyakarta.

- Tjiptono, F. 2008 .Strategi Pemasaran, Edisi Ke Tiga, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Wahjono, S.I, 2019. Pengantar Manajemen. Penerbit Rajawali Pers, Jakarta.
- Wibowo. 2016. Manajemen Kinerja. Penerbit PT RajaGrafindo Persada, Jakarta.
- Vanderstoep, Scott W. dan Deirdre D. Johnston. 2009. *Research Methods for Everyday Life*. San Fransisco: Jhon Wiley dan Sons.
- Veithzal Rivai Zainal, dkk., (2016), Manajemen Kinerja Untuk Perusahaan dan Organisasi (Cara Tepat dan Mudah Menilai Kinerja dari Teori ke Praktik), Edisi Pertama, Fakultas Ekonomika dan Bisnis UGM, Yogyakarta.