

ABSTRAK

St. Murda Annisa (2023) Pengaruh Pelayanan Perizinan Online Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada DPMPSTSP Kabupaten Takalar. Dibimbing oleh Haerana dan Sitti Rahmawati Arfah.

Pelayanan publik senantiasa mengutamakan kepentingan masyarakat sebagai pelanggan. Kepuasan masyarakat merupakan tolak ukur dari keberhasilan pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia layanan publik. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dari pelayanan perizinan online terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian kuantitatif. Sasaran dalam penelitian adalah kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. Sampel dalam penelitian sebanyak 56 orang responden diambil metode pengumpulan data menggunakan kuesioner, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis menggunakan analisis regresi linear sederhana. Keabsahan data diperoleh melalui uji validitas dan uji reliabilitas.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan online berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar. Berdasarkan hasil dari output *model summary* dapat diketahui bahwa besarnya nilai regresi (R) atau pengaruh adalah sebesar 0,839 dan bernilai positif. Sedangkan nilai R Square sebesar 0,704. Sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X (pelayanan perizinan online) memiliki pengaruh sebesar 70,4% terhadap variabel Y (kepuasan masyarakat) dan selebihnya sebesar 29,6% dipengaruhi oleh faktor lain. Yang berarti situs pelayanan perizinan online (OSS) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar cukup baik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, sedangkan ada pengaruh dari faktor lain selain pelayanan sebesar 29,6% yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Takalar.

Kata Kunci: Pelayanan Perizinan Online, dan Kepuasan Masyarakat