

ABSTRAK

Mila Nur Hanifa, Sudarmi, Nur Khaerah Pengaruh Etika Pelayanan Publik Terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar merupakan salah satu indikator dedikasi kota untuk memberikan pelayanan yang lebih baik dan pelayanan yang lebih konsisten kepada masyarakat, yang pada gilirannya memudahkan pelaku usaha dan masyarakat umum untuk mendapatkan izin yang diperlukan. Kajian penelitian ini bertujuan untuk mengetahui etika pelayanan publik berpengaruh signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar.

Penelitian ini memakai jenis penelitian kuantitatif untuk mengetahui pengaruh etika pelayanan publik terhadap kualitas pelayanan publik pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar. Sampel yang digunakan berjumlah sebanyak 85 masyarakat yang sedang menggunakan layanan Kantor DPM-PTSP dengan menggunakan metode *simple random sampling* dari jumlah total populasi pada setiap bulannya diperkirakan sebanyak 527 orang. Data tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan inferensial dengan rumus regresi linear sederhana. Data dijelaskan dalam bentuk tabel, gambar, frekuensi dan narasi hasil olahan data dengan bantuan SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Etika Pelayanan Publik memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan Publik pada kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Makassar. Berdasarkan output dari model summary hasil yang diperoleh R sebesar 0,641 besar pengaruh variabel independen atau etika pelayanan publik (X) terhadap variabel dependen atau kualitas pelayanan publik (Y). Yang juga diperkuat dengan nilai koefisien determinasi (R Square) atau koefisien penentunya sebesar 0,411 artinya 41.1%.

Kata Kunci : Etika Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan Publik.