

RINGKASAN

Salah satu organisasi perangkat daerah yang memberikan pelayanan Publik di Kabupaten Banyumas yaitu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian tujuan organisasi. Surat izin usaha perdagangan (SIUP) merupakan legalitas usaha yang berfungsi sebagai alat untuk membina, mengarahkan, mengawasi dan menerbitkan kegiatan usaha di bidang perdagangan menuju pelaksanaan tertib usaha. Masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan DPMPTSP kabupaten Banyumas. Kepuasan masyarakat tidak dapat dipisahkan dari kemampuan pegawai dan kualitas pelayanan. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat sangat dibutuhkan pegawai yang mempunyai kemampuan dan keahlian.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis besarnya pengaruh kemampuan pegawai terhadap kepuasan masyarakat, pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat, dan kemampuan pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif asosiatif dengan pendekatan *survey*. Teknik pengambilan sampelnya adalah *Non-probability sampling* dengan metode *Accidental Sampling*. Metode analisis data yang digunakan adalah Korelasi *Kendall's Tau-c*, Korelasi *Konkordansi Kendall W*, dan Regresi Ordinal. Metode pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu dengan kuesioner, yang didukung dengan observasi dan dokumentasi.

Hasil analisis secara kuantitatif dalam penelitian ini menunjukkan: (1) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kemampuan pegawai terhadap kepuasan masyarakat sebesar 12,8%; (2) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan masyarakat 8,8%; dan (3) Terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara kemampuan pegawai dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat sebesar 16,2%.

Kesimpulan hasil penelitian ini adalah bahwasemua variabel independen mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel dependen yaitu kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Banyumas.

SUMMARY

One of the public regional organizations that providing Public services in Banyumas is Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Service activities are very influential on achieving organizational goals. Trade business licenses (SIUP) are business legalities that function as tools to foster, direct, supervise and publish business activities in the field of trade towards the orderly implementation of business. The community was satisfied with the services provided by DPMPTSP of Banyumas Regency. Community satisfaction cannot be separated from employee capability and service quality. To increase community satisfaction, employees who have the ability and expertise are needed.

The purpose of this study was to determine and analyze the influence of employee capacity on community satisfaction, the effect of service quality on community satisfaction, and employee ability and service quality on community satisfaction at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) of Banyumas Regency.

This study uses an associative quantitative research method with a survey approach. The sampling technique is non-probability sampling with the Accidental Sampling method. Data analysis methods used are Kendall's Tau-c Correlation, Kendall W Concordance Correlation, and Ordinal Regression. Data collection methods in this study are questionnaires, which are supported by observation and documentation.

The results of quantitative analysis in this study indicate: (1) There is a positive and significant effect between the ability of employees towards community satisfaction of 12.8%; (2) There is a positive and significant effect between Service Quality on community satisfaction 8.8%; and (3) There is a positive and significant effect between the ability of employees and the quality of service on community satisfaction of 16.2%.

The conclusion of this research is that all independent variables have a positive and significant influence on the dependent variable, which is community satisfaction at the Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) of Banyumas Regency.