

ABSTRAK

Penelitian ini menganalisis pengaruh pelayanan sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan masyarakat (IKM), ada 14 hal yang berkaitan dengan kinerja dan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pelayanan, antara lain prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, kejelasan pegawai, kedisiplinan pegawai, tanggung jawab pegawai, kemampuan pegawai, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan pegawai, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis nilai variabel-variabel tersebut, serta pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat.

Melalui penghitungan IKM, dapat diketahui nilai indeks adalah 3,180 dan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 79,6. Berdasarkan nilai IKM tersebut, dapat disimpulkan mutu pelayanan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) kota Semarang masuk dalam kriteria yang baik (B).

Melalui Analisis faktor, 14 indikator tentang pelayanan telah direduksi menjadi 8 indikator yang kemudian mengelompok dalam dua faktor, yakni faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan.

Melalui analisis regresi, dapat diketahui bahwa faktor mutu layanan dan faktor prosedur pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat.

Kata kunci: kinerja, indeks kepuasan masyarakat.