

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Gayo Lues. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif asosiatif, dengan populasi seluruh masyarakat Kabupaten Gayo Lues yang memanfaatkan Kabupaten Gayo Lues yang memanfaatkan pelayanan perizinan pada DPMPTSP dari Januari 2022 hingga Oktober 2024, berjumlah 1.158 orang. Sampel penelitian di ambil sebanyak 93 responden menggunakan teknik *simple random sampling*. Uji hipotesis menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat berpengaruh positif dan signifikan secara parsial (uji t) terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Gayo Lues. Artinya, peningkatan kepuasan masyarakat akan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,762 menunjukkan bahwa 76,2% variasi pelayanan publik dipengaruhi oleh Indeks Kepuasan Masyarakat, sedangkan 23,8% dipengaruhi faktor lain. Penelitian ini merekomendasikan evaluasi alur pelayanan, digitalisasi proses, penerapan sistem antrean *online*, penguatan kapasitas SDM, serta publikasi standar waktu dan daftar biaya secara transparan untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dan kualitas pelayanan.

Kata Kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik.

ABSTRACT

This study aims to examine the influence of the public satisfaction index on public services provided by the Investment and One-Stop Integrated Services Agency (DPMPTSP) of Gayo Lues Regency. The research method used is quantitative associative, with a population of all residents of Gayo Lues Regency who utilize licensing services at DPMPTSP from January 2022 to October 2024, totaling 1,158 people. The research sample was taken as many as 93 respondents using a simple random sampling technique. Hypothesis testing shows that the Public Satisfaction Index has a positive and partially significant effect (t-test) on public services at DPMPTSP Gayo Lues Regency. This means that increasing public satisfaction will improve the quality of public services. The coefficient of determination (R^2) of 0.762 indicates that 76.2% of the variation in public services is influenced by the Public Satisfaction Index, while 23.8% is influenced by other factors. This study recommends evaluating service flows, digitizing processes, implementing online queuing systems, strengthening human resource capacity, and publishing transparent time standards and cost lists to improve public satisfaction and service quality.

Keywords: Public Satisfaction Index, Public Services.