

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya maka dapat ditarik simpulan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo. Makna dari koefisien positif menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memberikan dampak yang baik dalam meningkatkan kepuasan masyarakat. dengan kata lain semakin baik kualitas pelayanan dari petugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo maka semakin baik pula persepsi masyarakat dalam hal ini kepuasan masyarakat akan meningkat.

Nilai *R Square*, sebesar 0,936. Nilai ini menunjukkan bahwa sebesar 93,6% kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Gorontalo dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Sedangkan sisanya sebesar 6,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

5.2 Saran

Berdasarkan simpulan yang telah diuraikan di atas, maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo melakukan pelatihan dan bimbingan teknis terhadap pemberi pelayanan.

2. Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo harus melakukan monitoring dan evaluasi rutin kepada petugas pelayanan.
3. Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo memberikan kesempatan studi lanjut kepada pemberi pelayanan agar jaminan (*assurance*) dari pelayanan itu akan terwujud.
4. Kantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo memberikan wejangan serta motivasi kepada pemberi layanan untuk selalu memaksimalkan perhatian dan kepedulian kepada masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto,s. (2006). *Metode Penelitian*. Yogyakarta: bina aksara.
- Botutihe,n. 2017. Analisis Efektifitas Pelayanan Publik pada Rumah Sakit Aloe Saboe Provinsi Gorontalo. Publik: *Jurnal Ilmu Administrasi*, 6(1),1-12.
- Devianto, Yudo Dan Saruni Dwiasnati. 2018. Aplikasi Pengambilan Keputusan Indeks Kepuasan Masyarakat Dengan Metode Perbandingan Eksponensial (Mpe) Pada Unit Pelayanan Masyarakat Dengan Alat Microcontroller Sebagai Alat Bantu Survey. *Jurnal Ilmiah Fifo Volume x no. 1 Mei 2018 e-issn 2502-8332*
- Dion Gama Putra, Ratih Nur Partiwi, Trisnawati, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Blitar)
Jurusan Admistrasi Publik, Fakultas Ilmu Admistrasi, Universitas Brawijaya, Malang, e-mail: dhiongamaputra@gmail.com
- Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Gorontalo Tahun 2020
- Eliza, yulina. 2015. Analisis Kepuasan Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Kantor Kecamatan Siberut Selatan Kabupaten Kepulauan Mentawai. *Pekbis Jurnal vol. 7 no. 1 Maret 2015 : 65-73*
- Fandi Tjiptono.2015. Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi offset, Yogyakarta.
- Hamid, h. (2013). Implementasi Kebijakan Peraturan Gubernur Sumatra Barat Nomor 87 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pada Badan Kordinasi Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu (Bkpmpt) Provinsi Sumatra Barat (Doctoral Dissertation, upt. Perpustakaan Unand).
- Gaspersz, Vincent.2000 *Manajemen Produktivitas Total*. Jakarta: Pt. Gramedia Pustaka Utama
- Handi Irawan, (2007). *10 prinsip kepuasan pelanggan*. Cetakan Kesembilan. Jakarta Pt, Elex Media Komputindo.
- Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 Tentang Perbaikan Dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2006 Tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi

Igirisa, I., Rahman, M., Abdussamad, J., Abdusamad, Z., & Husain, A. K. (2020). *Implementation of Development Policy for Livestock Farming Business in Gorontalo Regency . Gorontalo . Indonesia*. *Sys Rev Pharm 2020-11*(12), 138–142. <https://doi: 10.31838/srp.2020.12.23>

Kamus Besar Bahasa Indonesia Edisi Kelima (KBBI)

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/Kep/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent*. Pt raja Grafindo Persada. Depok.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun/2/2004 Tentang Indikator Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Kotler , Philip And Kevin Lane Keller, 2016. *Marketing management 15 Th Edition*, Pearson Education, Inc

Nina Rahmayanti, 2013. *Manajen Pelayanan Prima*, Grah Ilmu Yogyakarta

Nisa, Latifa Suhada, dkk. 2020. Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Rumah Sakit Umum Daerah Pambalah Batung Amuntai Tahun 2019. *Jurnal Kebijakan Pembangunan Volume 15 Nomor 1 Juni: 51-62 P-issn 2085-6091*

Panjaitan, Januar Efendi. 2016. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Jne Cabang Bandung. *Jurnal Manajemen vol. 11 no. 2 September s2016*

Pasolong, Harbani. 2015. *Teori administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.

Peraturan Presiden No 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Presiden Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah.

Peraturan Walikota Gorontalo No 1303 Tahun 2002 Tentang Pembentukan Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Satu Atap Kota Gorontalo.

- Peraturan Daerah Nomor 14 Tahun 2006 Tentang Pemerintah Kota Gorontalo Membentuk Unit Pelayanan Terpadu Melalui Sistem Satu Atap.
- Peraturan Daaerah Nomor 02 Tahun 2008 Tentang Organisasi Dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah
- Peraturan Walikota Nomor 23 Tahun 2008 Tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Walikota Kepada Kepala Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Gorontalo Dan Surat Keputusan Walikota Nomor 1581 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Tim Teknis Perijinan Kota Gorontalo.
- Rahmayanty, nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rahman, a. (2017). Pengaruh pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.*Jurnal Humanioyora*, 17(2) 237-242.
- Sinambela, litjan poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Saputra, Roby Ben Dan Alvi Purwanti Alwie. 2015. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada Pt.Bank Riau Kepri Cabang Siak. *Jurnal Tepak Manajemen Bisnis Vol. Vii no. 2 mei 2015*
- Siti Anisa 2018. Pengaruh Pelayanan Publik Terhadap Kepusan Masyarakat Di Kantor Desa Heltevia. Skripsi. Program Studi Ekonomi Islam Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Univesitas Islam Negeri Sumatera Utara
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan r&d. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono 2017. Metode Penelitian Administrasi, Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan r&d. Bandung: Alfabeta
- Santoso, S.2002 Spss versi 11. 5 Cetakan Kedua: Gramedia, Jakarta
- Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang “*Pelayanan Publik*”
- Zeithaml, b. P. 2015. Manajemen Kualitas Jasa. Dalam d. S. Susanti, Manajemen Pemasaran Jasa (hal. 287-288). Yogyakarta: Caps.
- Zeithaml, Review Of Marketing 1990.