

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi menurunnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Kota Tasikmalaya berdasarkan survei tahun 2024. Tujuan penelitian menganalisis pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat serta merumuskan rekomendasi strategis peningkatan kualitas pelayanan. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan kerangka teoritis Herdiansyah (2018) untuk variabel pelayanan publik meliputi dimensi Tangible, Reliable, Responsiveness, Assurance, dan Empathy, serta teori Irawan (2003) untuk variabel kepuasan masyarakat dengan dimensi Satisfaction Toward Quality, Satisfaction Toward Value, dan Perceived Best. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, observasi lapangan, dan dokumentasi dengan melibatkan 80 responden berusia di atas 17 tahun menggunakan probability simple random sampling. Analisis data menggunakan statistik deskriptif dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan pelayanan publik DPMPTSP dinilai cukup baik dengan skor rata-rata 217,4. Kepuasan masyarakat berada pada kategori cukup baik dengan skor rata-rata 219,5. Uji koefisien determinasi menunjukkan pengaruh pelayanan publik terhadap kepuasan masyarakat sebesar 33,87%, menunjukkan pengaruh cukup signifikan. Indikator yang memerlukan perbaikan meliputi fasilitas fisik, proses pelayanan yang tidak berbelit-belit, penggunaan alat bantu untuk lansia dan disabilitas, serta ketepatan dan kecepatan pelayanan.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Kepuasan Masyarakat dan DPMPTSP Kota Tasikmalaya.