

Analisis Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perizinan Perspektif Hukum Islam di DPMPTSP Kabupaten Langkat

Alfiani Rizky Syahputri¹, T.Citra Nisa Farza²

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Langkat dengan pendekatan hukum Islam. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, dan dokumentasi. Data yang digunakan mencakup hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Triwulan I tahun 2026 dengan nilai sebesar 87,30 yang berada pada kategori baik. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum kualitas pelayanan perizinan telah berjalan dengan baik, namun masih terdapat beberapa kendala seperti kurangnya responsivitas petugas, ketidakpastian waktu pelayanan, dan belum optimalnya transparansi informasi. Dalam perspektif hukum Islam, pelayanan yang diberikan telah mencerminkan prinsip kemaslahatan, tetapi belum sepenuhnya memenuhi nilai keadilan (al-adl), amanah, dan transparansi (shidq). Penelitian ini menyimpulkan bahwa SKM belum sepenuhnya mampu menggambarkan kualitas pelayanan secara menyeluruh karena masih bersifat kuantitatif. Oleh karena itu, diperlukan pendekatan kualitatif dan integrasi nilai-nilai hukum Islam untuk menghasilkan evaluasi pelayanan yang lebih komprehensif. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan peningkatan kualitas pelayanan perizinan berbasis nilai.

Kata kunci: kualitas pelayanan, kepuasan masyarakat, SKM, perizinan, hukum Islam, UMKM

ABSTRACT

This study aims to analyze the quality of the Community Satisfaction Survey (CSS) in licensing services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office (DPMPTSP) of Langkat Regency using an Islamic law perspective. This research employs a descriptive qualitative method with data collection techniques including observation and documentation. The data used includes the Community Satisfaction Index (CSI) results for the first quarter of 2026, which scored 87.30 and falls into the "good" category. The findings indicate that, in general, the quality of licensing services has been well implemented. However, several issues remain, such as limited responsiveness of officers, uncertainty in service time, and suboptimal

¹ Institut Syekh Abdul Halim Hasan Binjai, alfianirizkysyahputri@gmail.com

transparency of information. From the perspective of Islamic law, the services provided reflect the principle of public benefit (maslahah), but have not fully met the values of justice (al-adl), trustworthiness (amanah), and transparency (shidq). This study concludes that the Community Satisfaction Survey has not fully captured the overall quality of services due to its quantitative nature. Therefore, a qualitative approach and the integration of Islamic values are necessary to produce a more comprehensive service evaluation. This research is expected to contribute to the development of public administration science and improve licensing service quality based on ethical values.

Keywords: service quality, community satisfaction, CSS, licensing services, Islamic law, SMEs

A.PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan fungsi fundamental negara dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara efektif, transparan, dan adil. Reformasi birokrasi di Indonesia terus diarahkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan melalui penerapan prinsip *good governance*. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik harus berorientasi pada kepuasan masyarakat dan dievaluasi secara berkala. Salah satu instrumen evaluasi tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai indikator kinerja pelayanan publik. SKM menjadi alat penting untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh pemerintah.

Secara empiris, tren IKM di Indonesia menunjukkan peningkatan, namun belum sepenuhnya mencerminkan kualitas layanan yang optimal. Nilai IKM sebesar 80,46 yang tergolong baik, tetapi masih terdapat kelemahan pada aspek kecepatan dan kejelasan prosedur (Darmi, 2023). Temuan ini memperlihatkan bahwa indikator kuantitatif belum mampu menggambarkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Hal serupa juga ditemukan dalam berbagai penelitian lain yang menunjukkan adanya kesenjangan antara nilai kepuasan dengan pengalaman nyata masyarakat.

Dalam sektor perizinan, pelayanan publik memiliki peran strategis dalam meningkatkan investasi dan pertumbuhan ekonomi daerah. Digitalisasi melalui sistem *Online Single Submission* (OSS) menjadi inovasi penting dalam mempercepat layanan. Sistem OSS mampu meningkatkan efisiensi layanan, namun masih menghadapi kendala teknis dan adaptasi pengguna (Wahyudi et al., 2024). Selain itu, Nilai kepuasan mencapai 92,38, tetapi dimensi responsivitas masih menjadi kelemahan utama (Bua et al., 2025). Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas belum merata pada semua dimensi pelayanan.

DPMPTSP sebagai institusi pelayanan perizinan memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi, khususnya bagi UMKM. UMKM menyumbang lebih dari 60 persen terhadap PDB nasional dan menyerap sekitar 97 persen tenaga kerja. Namun, pelayanan perizinan bagi UMKM masih menghadapi berbagai kendala seperti prosedur yang kompleks, keterbatasan

informasi, serta waktu layanan yang tidak konsisten. Efektivitas pelayanan masih dipengaruhi oleh kualitas sistem dan sumber daya manusia (Zainudin & Sutjiatmi, 2016).

Selain pendekatan administratif, kualitas pelayanan publik juga perlu dilihat dari perspektif nilai dan etika. Hukum Islam menawarkan prinsip keadilan (*al-adl*), amanah, transparansi, dan kemaslahatan sebagai dasar pelayanan publik. Nilai-nilai tersebut menuntut pelayanan yang jujur, adil, dan tidak diskriminatif. Namun, dalam praktiknya, evaluasi pelayanan publik melalui SKM belum mengintegrasikan dimensi normatif tersebut. Kepuasan masyarakat sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan, tetapi belum mempertimbangkan aspek etika dan nilai religious (Nidyasari et al., 2023).

Permasalahan utama dalam penelitian ini adalah adanya kesenjangan antara hasil SKM yang tinggi dengan realitas pelayanan yang masih menghadapi berbagai keluhan. Selain itu, pendekatan kuantitatif dalam SKM belum mampu menggali pengalaman subjektif masyarakat secara mendalam. Dalam konteks UMKM, keterbatasan akses informasi dan literasi administrasi semakin memperbesar kesenjangan tersebut. Kondisi ini menunjukkan perlunya pendekatan kualitatif yang lebih mampu memahami pengalaman masyarakat secara komprehensif

Berbagai penelitian terdahulu telah mengkaji kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Penelitian Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha terhadap Kepuasan Masyarakat menunjukkan adanya pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat (Puspitasari & Gunarto, 2024). Penelitian Pengaruh Kualitas Layanan Website terhadap Efektivitas Layanan Perizinan juga menunjukkan bahwa digitalisasi layanan meningkatkan efektivitas pelayanan (Nurhalizah et al., 2025). Namun, sebagian besar penelitian tersebut masih menggunakan pendekatan kuantitatif dan belum mengintegrasikan perspektif hukum Islam. Berbagai penelitian terdahulu menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang tinggi tidak selalu mencerminkan kualitas pelayanan yang optimal secara menyeluruh. Penelitian oleh Taruk Bua et al. (2025) menemukan bahwa meskipun tingkat kepuasan masyarakat berada pada kategori sangat baik, masih terdapat kelemahan pada aspek responsivitas pelayanan, khususnya dalam kecepatan dan ketepatan waktu layanan. Hal ini menunjukkan bahwa indikator kuantitatif seperti IKM belum sepenuhnya mampu menggambarkan kualitas pelayanan secara komprehensif.

Selain itu, penelitian oleh Cahyani et al. (2023) mengungkap adanya kesenjangan antara hasil survei kepuasan masyarakat dengan pengalaman nyata pengguna layanan. Meskipun nilai kepuasan berada pada kategori baik, beberapa aspek seperti waktu penyelesaian dan kejelasan informasi masih menjadi keluhan masyarakat. Temuan ini memperkuat bahwa pendekatan kuantitatif memiliki keterbatasan dalam menangkap pengalaman subjektif masyarakat. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat, terutama pada aspek kompetensi petugas, transparansi informasi, dan pemanfaatan teknologi (Ernawati et al., 2025; Yusuf et al., 2025). Dengan demikian, kualitas pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh capaian angka kepuasan, tetapi juga oleh pengalaman langsung masyarakat dalam menerima layanan. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk melengkapi analisis

kuantitatif serta mengintegrasikan perspektif hukum Islam guna menghasilkan evaluasi pelayanan yang lebih komprehensif.

Penelitian terdahulu memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, dominasi pendekatan kuantitatif menyebabkan kurangnya pemahaman mendalam terhadap pengalaman masyarakat. Kedua, indikator SKM lebih menitikberatkan aspek administratif dan teknis, sehingga belum mencerminkan dimensi etika dan keadilan. Ketiga, penelitian yang mengkaji pelayanan perizinan UMKM dalam perspektif hukum Islam masih sangat terbatas. Keempat, belum terdapat integrasi antara hasil SKM dengan prinsip-prinsip syariah dalam satu kerangka analisis yang sistematis.

Penelitian ini hadir untuk mengisi kesenjangan tersebut dengan menggunakan pendekatan kualitatif yang mampu menggali pengalaman dan persepsi masyarakat secara mendalam. Penelitian ini juga mengintegrasikan perspektif hukum Islam dalam analisis kualitas pelayanan, sehingga memberikan kontribusi baru dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan hukum Islam. Fokus pada DPMPTSP Kabupaten Langkat memberikan kontribusi empiris yang spesifik dan kontekstual.

Urgensi penelitian ini terletak pada kebutuhan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang tidak hanya efisien secara administratif, tetapi juga adil secara normatif. Integrasi antara SKM dan prinsip hukum Islam diharapkan mampu menghasilkan model evaluasi pelayanan yang lebih komprehensif. Penelitian ini penting dilakukan untuk menjawab tantangan pelayanan publik modern serta memastikan bahwa pelayanan perizinan benar-benar memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya UMKM.

B.KAJIAN TEORI

Teori Kualitas Pelayanan Publik (Variabel: Kualitas Pelayanan Perizinan)

Kualitas pelayanan publik merupakan tingkat kesesuaian antara harapan masyarakat dengan layanan yang diterima. Teori utama yang digunakan adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry. Teori ini menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh persepsi pengguna terhadap kinerja layanan (Parasuraman et al., 1988). Dalam konteks pelayanan perizinan, kualitas pelayanan mencerminkan kemampuan instansi dalam memberikan layanan yang cepat, transparan, dan akurat. Kualitas pelayanan yang baik akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan mendorong kemudahan berusaha bagi UMKM (Hakim et al., 2024).

Teori Survei Kepuasan Masyarakat (Variabel: SKM/IKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan instrumen evaluasi yang digunakan untuk mengukur persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. SKM menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi indikator kinerja instansi publik. Menurut PermenPANRB No. 14 Tahun 2017, SKM memiliki peran strategis dalam meningkatkan kualitas pelayanan melalui umpan balik masyarakat. Namun, pendekatan ini cenderung kuantitatif dan belum menggali aspek pengalaman secara mendalam (Hardiyansyah, 2018).

Teori Hukum Islam dalam Pelayanan Publik (Variabel: Perspektif Hukum Islam)

Hukum Islam (syariah) memberikan dasar normatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Pelayanan dipandang sebagai amanah yang harus dijalankan secara adil dan bertanggung jawab (Qoharuddin, 2021;

Tambunan, 2023). Konsep pelayanan dalam Islam tidak hanya berorientasi pada hasil, tetapi juga pada proses yang sesuai dengan nilai moral dan etika. Nilai ini relevan dalam menilai kualitas pelayanan publik secara komprehensif (Chapra, 2008).

Teori UMKM dan Kemudahan Perizinan (Variabel: Konteks UMKM)

UMKM merupakan sektor strategis dalam perekonomian. *Teori ease of doing business* menekankan pentingnya kemudahan perizinan untuk meningkatkan aktivitas usaha (Business, 2020). Pelayanan perizinan yang sederhana dan cepat akan meningkatkan produktivitas UMKM. Sebaliknya, birokrasi yang kompleks akan menghambat pertumbuhan usaha (Tambunan, 2023).

C.METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yaitu metode penelitian yang bertujuan memahami fenomena sosial secara mendalam berdasarkan perspektif partisipan dan konteks yang alami (Creswell & Creswell, 2017; Kuantitatif, 2016). Identifikasi kata kunci dalam judul seperti “analisis kualitas”, “kepuasan masyarakat”, dan “pelayanan perizinan” menunjukkan bahwa penelitian tidak sekadar mengukur, tetapi berupaya memahami makna di balik kualitas pelayanan dan kepuasan masyarakat. Kata “analisis” menandakan eksplorasi mendalam terhadap fenomena, sehingga jenis penelitian yang paling sesuai adalah penelitian kualitatif deskriptif. Pendekatan ini digunakan untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana kualitas pelayanan perizinan dipersepsikan oleh masyarakat serta bagaimana nilai-nilai hukum Islam tercermin dalam praktik pelayanan tersebut.

Pemilihan pendekatan kualitatif deskriptif didasarkan pada kebutuhan untuk menggali pengalaman, persepsi, dan interpretasi masyarakat secara langsung. Pendekatan ini memungkinkan peneliti memahami realitas sosial secara holistik, tidak terbatas pada angka atau indikator kuantitatif (Creswell & Creswell, 2017). Dalam konteks pelayanan publik, penelitian kualitatif terbukti mampu mengungkap aspek yang tidak terjangkau oleh survei kuantitatif, seperti keadilan, transparansi, dan kepercayaan (Pratama et al., 2026; Tampubolon et al., 2025). Selain itu, pendekatan ini relevan dengan tujuan penelitian yang mengaitkan kualitas pelayanan dengan perspektif hukum Islam, yang menekankan nilai moral dan etika dalam pelayanan publik.

Pendekatan kualitatif deskriptif juga dipilih karena mampu memberikan pemahaman kontekstual terhadap pelayanan perizinan di tingkat daerah, khususnya pada DPMPTSP Kabupaten Langkat. Penelitian ini tidak hanya mendeskripsikan kondisi pelayanan, tetapi juga menafsirkan makna di balik interaksi antara petugas dan masyarakat serta bagaimana prinsip-prinsip seperti keadilan, amanah, dan transparansi diterapkan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu administrasi publik dan hukum Islam, terutama dalam memperkaya kajian kualitas pelayanan berbasis nilai dan pengalaman masyarakat secara empiris.

D.HASIL DAN PEMBAHASAN

Analisis Karakteristik Responden

Jumlah responden dalam survei ini sebanyak 31 orang, dengan komposisi:

- Laki-laki : 4 orang
- Perempuan : 27 orang

Dominasi responden perempuan menunjukkan bahwa pengguna layanan perizinan dalam periode ini lebih banyak berasal dari kelompok perempuan. Hal ini dapat mengindikasikan meningkatnya peran perempuan dalam aktivitas usaha, khususnya UMKM.

Dari segi pendidikan:

- SMA : 2 orang
- S1 : 29 orang
- S2 : 0 orang

Mayoritas responden memiliki tingkat pendidikan S1. Hal ini menunjukkan bahwa persepsi terhadap pelayanan kemungkinan dipengaruhi oleh tingkat pemahaman yang cukup tinggi terhadap prosedur dan standar layanan. Responden dengan pendidikan tinggi cenderung lebih kritis dalam menilai kualitas pelayanan, sehingga nilai IKM 87,30 dapat dianggap cukup representatif namun tetap menyisakan ruang evaluasi.

Pembahasan Kualitas Pelayanan Berdasarkan SKM

Tabel 1

No	Komponen	Hasil	Keterangan
1.	Nilai IKM	87,30	Kategori Baik
2.	Peiode Survei	Januari – Maret 2026	Triwulan 1
3.	Instansi	DPMPTSP Kab.Langkat	Pelayanan Perizinan
4.	Jumlah Responden	31 Orang	Sampel Penelitian
5.	Jenis Kelamin	L : 4 , P : 27	Didominasi Perempuan
6.	Pendidikan Responden	SMA : 2 , S1 :29 , S2 : 0	Mayoritas S1

Ringkasan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Langkat periode Januari sampai Maret 2026. Nilai IKM sebesar 87,30 masuk dalam kategori baik. Nilai ini menunjukkan bahwa pelayanan perizinan secara umum telah memenuhi harapan masyarakat. Temuan ini sejalan dengan penelitian Taruk Bua et al. (2025) yang menunjukkan bahwa nilai kepuasan masyarakat yang tinggi tidak selalu diikuti oleh kualitas pelayanan yang merata pada setiap dimensi. Dalam penelitiannya, meskipun indeks kepuasan berada pada kategori sangat baik, masih ditemukan kelemahan pada aspek responsivitas dan kecepatan pelayanan. Hal ini menguatkan bahwa capaian nilai IKM sebesar 87,30 dalam penelitian ini perlu diinterpretasikan secara lebih kritis.

Jumlah responden sebanyak 31 orang mencerminkan sampel yang cukup untuk menggambarkan persepsi pengguna layanan dalam periode tersebut. Komposisi responden didominasi perempuan dan berpendidikan S1. Kondisi ini

mempengaruhi hasil penilaian karena kelompok dengan pendidikan tinggi cenderung lebih kritis dalam mengevaluasi layanan.

Dengan demikian, capaian nilai IKM yang tinggi tidak hanya menunjukkan kepuasan, tetapi juga mengindikasikan bahwa layanan telah memenuhi standar minimum kualitas pelayanan publik.

Tabel 2

Rentang Nilai IKM	Kategori Kinerja	Interpretasi
88,31 – 100	Sangat Baik	Pelayanan Optimal
76,61 – 88,30	Baik	Pelayanan cukup Memuaskan
65,00 – 76,60	Kurang baik	Perlu perbaikan
<65,00	Tidak Baik	Pelayanan buruk

Interpretasi Nilai IKM

*Nilai **87,30** berada pada kategori **Baik**, mendekati batas “Sangat Baik”*

Tabel 3

Variabel	Kategori	Jumlah	Persentase	Analisis
Jenis Kelamin	Laki-Laki	4	12,9%	Minoritas
	Perempuan	27	87,1%	Dominan
Pendidikan	SMA	2	6,5%	Rendah
	S1	29	93,5%	Dominan
	S2	0	0%	Tidak ada

Analisis Karakteristik Responden

Responden didominasi oleh perempuan dan berpendidikan S1, sehingga persepsi yang dihasilkan cenderung kritis dan rasional dalam menilai pelayanan.

Tabel 4

Aspek layanan	Kondisi saat ini	Permasalahan	Implikasi
Kecepatan layanan	Baik	Belum Konsisten	Perlu standar Waktu
Prosedur	Cukup Jelas	Masih Kompleks	Pelu penyederhanaan
Responsivitas	Cukup Baik	Kurang cepat	Perrlu peningkatan SDM
Tanspaansi	Cukup	Informasi belum maksimal	Perlu digitalisasi
Sikap petugas	Baik	Variatif	Perlu pelatihan

Analisis Kualitas Pelayanan Berdasakan IKM

Hasil temuan survei ini, seluruh aspek berada dalam kategori baik atau cukup. Namun, terdapat beberapa permasalahan yang masih muncul. Kecepatan layanan dinilai baik, tetapi belum konsisten. Hal ini menunjukkan belum adanya standar waktu yang stabil dalam pelayanan. Prosedur layanan cukup jelas, namun masih dianggap kompleks oleh sebagian pengguna. Responsivitas petugas tergolong cukup baik, tetapi masih kurang cepat dalam merespons kebutuhan masyarakat.

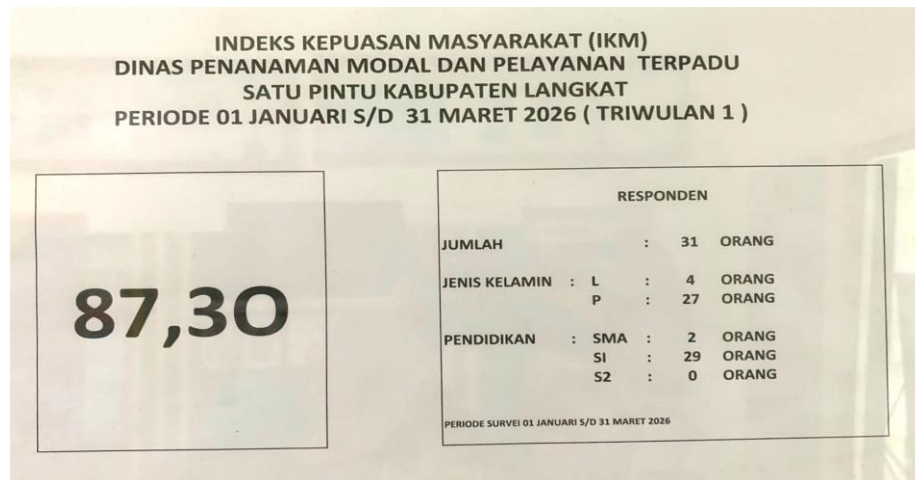
Transparansi informasi juga belum optimal, terutama dalam penyampaian informasi layanan. Sikap petugas dinilai baik, tetapi masih bervariasi. Kondisi ini menunjukkan perlunya standarisasi perilaku pelayanan melalui pelatihan. Kondisi ini juga didukung oleh penelitian Cahyani et al. (2023) yang menemukan bahwa meskipun nilai kepuasan masyarakat tergolong baik, masih terdapat permasalahan pada aspek waktu pelayanan dan transparansi informasi. Selain itu, penelitian Ernawati et al. (2025) menegaskan bahwa kompetensi sumber daya manusia dan pemanfaatan teknologi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian, temuan dalam penelitian ini yang menunjukkan adanya kendala pada responsivitas petugas dan keterbukaan informasi memperkuat hasil penelitian sebelumnya bahwa peningkatan kualitas pelayanan harus dilakukan secara menyeluruh, tidak hanya berfokus pada capaian nilai IKM.

Tabel 5

Pinsip Islam	Kondisi Pelayanan	Evaluasi
<i>Al-adl</i> (Keadilan)	Sudah cukup adil	Perlu Konsistensi
Amanah	Cukup Baik	Perlu meningkatkan Integritas
<i>Shidq</i> (Transparansi)	Belum Optimal	Perlu Keterbukaan Informasi
Masalah	Memberi Manfaat	Perlu peningkatan kemudahan

Analisis Perspektif Hukum Islam

Tabel-tabel di atas menunjukkan bahwa meskipun nilai IKM berada pada kategori baik, masih terdapat beberapa aspek pelayanan yang perlu ditingkatkan. Hal ini memperkuat temuan penelitian bahwa **SKM belum sepenuhnya mampu menggambarkan kualitas pelayanan secara mendalam**. Pendekatan kualitatif dan perspektif hukum Islam menjadi penting untuk melengkapi analisis agar lebih komprehensif.



Sumber: DPMPTSP Kab. Langkat, 31 Maret 2026
Gambar 1 : Gender responden

Berdasarkan data pada periode 01 Januari sampai 31 Maret 2026 (Triwulan I), nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada DPMPTSP Kabupaten Langkat sebesar **87,30**. Nilai ini berada dalam kategori **“baik”** sesuai dengan standar penilaian IKM yang ditetapkan oleh Kementerian PANRB. Artinya, secara umum pelayanan perizinan yang diberikan telah memenuhi harapan masyarakat, khususnya dalam aspek prosedur, kecepatan, dan sikap petugas layanan.

Namun, meskipun nilai IKM tergolong tinggi, angka tersebut belum mencapai kategori “sangat baik”. Hal ini menunjukkan masih terdapat ruang perbaikan dalam beberapa unsur pelayanan. Dalam konteks penelitian ini, kondisi ini menguatkan adanya kesenjangan antara hasil kuantitatif SKM dengan pengalaman kualitatif masyarakat. Nilai 87,30 mencerminkan persepsi umum yang positif, tetapi tidak serta-merta menggambarkan secara mendalam aspek keadilan, transparansi, dan kenyamanan layanan yang dirasakan oleh pengguna.

Secara keseluruhan, hasil penelitian ini mempertegas bahwa pendekatan kuantitatif melalui Survei Kepuasan Masyarakat belum sepenuhnya mampu menggambarkan kualitas pelayanan secara mendalam. Hal ini sejalan dengan berbagai penelitian terdahulu yang menekankan pentingnya pendekatan kualitatif dalam memahami pengalaman masyarakat secara lebih komprehensif. Oleh karena itu, integrasi antara pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan nilai-nilai etika, termasuk perspektif hukum Islam, menjadi penting dalam menghasilkan evaluasi pelayanan publik yang lebih holistik.

E.KESIMPULAN

Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Langkat berada pada kategori baik, yang ditunjukkan oleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,30 pada periode Triwulan I tahun 2026. Nilai ini mencerminkan bahwa sebagian besar unsur pelayanan telah berjalan sesuai

harapan masyarakat, terutama dalam aspek prosedur, sikap petugas, dan hasil layanan. Namun, temuan penelitian mengungkap bahwa nilai kuantitatif tersebut belum sepenuhnya mencerminkan pengalaman riil masyarakat. Masih terdapat kesenjangan pada aspek responsivitas, konsistensi waktu pelayanan, dan transparansi informasi. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini menemukan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh capaian angka IKM, tetapi juga oleh persepsi masyarakat terhadap keadilan, kemudahan, dan kejelasan layanan. Dalam perspektif hukum Islam, pelayanan yang diberikan telah mengarah pada prinsip kemaslahatan, tetapi belum sepenuhnya optimal dalam penerapan nilai keadilan (*al-adl*), amanah, dan transparansi (*shidq*). Dengan demikian, penelitian ini menegaskan bahwa evaluasi kualitas pelayanan perlu dilakukan secara lebih komprehensif dengan mengintegrasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif serta nilai-nilai normatif.

F. SARAN

Saran yang dapat diberikan dari penelitian ini adalah perlunya peningkatan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, khususnya pada aspek responsivitas petugas, kepastian waktu layanan, dan transparansi informasi kepada masyarakat. DPMPTSP Kabupaten Langkat disarankan untuk memperkuat standar operasional pelayanan serta meningkatkan kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan yang berfokus pada etika pelayanan dan komunikasi publik. Selain itu, integrasi nilai-nilai hukum Islam dalam praktik pelayanan perlu diperkuat sebagai landasan moral untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat. Pengembangan sistem pelayanan berbasis digital juga perlu dioptimalkan untuk mendukung kemudahan akses dan efisiensi layanan, khususnya bagi pelaku UMKM. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model evaluasi pelayanan publik yang menggabungkan pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan nilai-nilai etika secara lebih luas, serta melakukan penelitian dengan cakupan wilayah dan jumlah responden yang lebih besar agar menghasilkan temuan yang lebih komprehensif.

G. DAFTAR PUSTAKA

- Bua, J. A. T., Fajri, A., & Fahmi, M. (2025). Analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur menggunakan metode SERVQUAL. *JSI (Jurnal Sistem Informasi) Universitas Suryadarma*, 12(2), 109–116.
- Business, D. (2020). World Bank Group. *Línea*. Disponible En.
- Cahyani, E. G., Umiyati, S., & Raharja, W. T. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Perspektif Survei Kepuasan Masyarakat di Kelurahan Semolowaru Kota Surabaya. *Governance, JKMP (Governance, Jurnal Kebijakan & Manajemen Publik)*, 13(2), 50–59.
- Chapra, M. U. (2008). The Islamic vision of development in the light of Maqāsid al-sharī'ah. *Islamic Research and Training Institute Islamic Development Bank Jeddah*, DOI, 10.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Darmi, T. (2023). Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Perizinan. *Jurnal Abdimas Serawai*, 3(1), 47–60.
- Ernawati, E., Yusepa, Y., Ahiniati, A., Nuriani, I. S. W., & Nugraha, A. R. J.

- (2025). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kompetensi Pegawai, Dan Pemanfaatan Teknologi Terhadap Kepuasan Masyarakat Dengan Kepercayaan Publik Sebagai Variabel Mediasi (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Barito Timur). *J-CEKI: Jurnal Cendekia Ilmiah*, 5(1), 3391–3399.
- Hakim, A., Nurhayati, A., & Sukmawati, N. (2024). The effect of service quality and consumer satisfaction on customer loyalty. *Jurnal Ilmiah Manajemen Kesatuan*, 12(6), 2759–2770.
- Hardiyansyah, H. (2018). *Kualitas pelayanan publik: Konsep, dimensi, indikator dan implementasinya*. Gava Media.
- Kuantitatif, P. P. (2016). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- Nidyasari, A. A. S. P., Wismayanti, K. W. D., & Prabawati, N. P. A. (2023). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi tentang Layanan Perizinan Online Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Badung). *Ethics and Law Journal: Business and Notary*, 1(2), 134–146.
- Nurhalizah, D., Akbar, G. G., Jalaludin, A., & Ulumudin, A. (2025). Pengaruh Kualitas Layanan Website Terhadap Efektivitas Layanan Dalam Meningkatkan Kepuasan Pengguna Sistem Informasi Jaringan Elektronik Melalui Perizinan Online (SIJEMPOL) Di DPMPTSP Kabupaten Garut. *Indonesian Journal of Public Administration and Management*, 3(01).
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Jorunal of Retailing*, 64 (September 2014), 12–40.
- Pratama, A., Sukmadilaga, C., Irawady, C., Yunita, H. D., Apriyani, D., Winoto, D. W., Ghani, E. K., & Lhutfi, M. I. (2026). Study of Digital Innovation in Public Service Agencies of Indonesia. *Review of Integrative Business and Economics Research*, 15(1), 371–383.
- Puspitasari, N. W. D., & Gunarto, D. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Perizinan Berusaha Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Penggunaan Teknologi Informasi (Aplikasi Joss) Sebagai Variabel Intervening Di Dpmptsp Provinsi Jawa Timur. *Soetomo Business Review*, 5(1), 198–217.
- Qoharuddin, M. A. (2021). Maqashid Nikah Menurut Imam Al Ghazali Dalam Kitab Ihya Ulumuddin. *El-Faqih: Jurnal Pemikiran Dan Hukum Islam*, 7(1), 108–125.
- Tambunan, C. N. (2023). *Persepsi dan sikap pelaku UMKM terhadap produk bank syariah di Kelurahan Hutabalang*. UIN Syekh Ali Hasan Ahmad Addary Padangsidempuan.
- Tampubolon, T. M. S., Fadli, F., & Munir, E. (2025). THE EFFECT OF BANK SERVICE QUALITY AND PRICE ON CUSTOMER DECISIONS AT PT BANK BNI WITH BRAND IMAGE AS AN INTERVENING VARIABLE. *Journal Analytica Islamica*, 14(3), 1712–1731.
- Wahyudi, Y. I., Zainal, N. H., & Afrisal, A. F. (2024). Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan Berbasis Aplikasi OSS Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang. *Publician: Journal of Public Service, Public Policy, and Administrastion*, 3(1), 44–50. <https://doi.org/10.56326/jp.v3i1.4135>
- Yusuf, Y., Alam, S., & Oktaviani, A. R. (2025). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PERIJINAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PANGKEP. *Cendekia Akademika Indonesia (CAI)*, 4(1), 36–45.

Zainudin, A., & Sutjiatmi, S. (2016). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Tegal. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan) : Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 1(1).
<https://doi.org/10.24905/jip.1.1.2016.126-140>