



P-ISSN: 2622-5336



E-ISSN: 2620-5416

ECO-BUILD JOURNAL

Economy Bring Ultimate Information All About Development Journal
STIE MUHAMMADIYAH TANJUNG REDEB

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KANTOR
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN BERAU**

Abdul Hakim

hakim.stiemberau165@gmail.com

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Muhammadiyah Tanjung Redeb

ABSTRAC

The Regulation of the Minister of Administrative Reforms No. 14 in 2017 as a regards of Drafting Guidelines of Public Satisfaction Surveys, Public Service Provider Units certify that the State Civil Service (ASN) should providing services to the community professionally. Professionalism highly determined by a person's competence and capability in working. Related to the services, it could not be establish optimally without the readiness of the State Civil Apparatus to enforce their tasks and responsibilities in serving the community.

Based on the results of this study, the conclusions can be drawn as follow : The measurement results of the Community Satisfaction Index at Investment and One Stop Integrated Services Board of Berau Regency totally was 79.01 with B / "Good" service unit category. Relatively, the services in Investment and One Stop Integrated Services Board of Berau Regency categorized as good service by means of the service requirements fulfilled easily, service procedures not convoluted, licensing services also on time, service fees appropriated with the service standards, service results was in accordance with people's expectation , the staff's competence was adequate /proficient in serving section, The staff provided an excellent service, and resolved complaints that have been equipped with facilities. From those 9 service indicators indicated that the indicators categorized in a good category, in other word it interpreted by B value

Key word : Public satisfaction index



P-ISSN: 2622-5336



E-ISSN: 2620-5416

A. PENDAHULUAN

System pemerintahan yang ada di Indonesia meletakkan pelayanan sebagai dasar membangun hubungan birokrasi antara Negara dengan masyarakat yang mereka letakan dalam system pemerintahan. Pelayanan sebagai jembatan tercapainya tujuan bersama sudah pasti harus mendapatkan perhatian khusus demi tercapainya cita-cita bangsa. Untuk itu birokrasi publik dituntut menjadi lebih professional dalam menjalankan tugasnya dan lebih bertanggung jawab mengingat pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi Negara yang terjemahkan dalam sikap dan perilaku aparat birokrasi. Dengan konsep seperti ini maka diharap adanya hubungan timbal balik yang terjadi antara masyarakat dengan pemerintah demi terwujudnya kesejahteraan bersama.

Setidaknya Negara dalam mewujudkan pelayanan prima dalam kesejahteraan masyarakat harus memenuhi empat kriteria seperti yang dikemukakan oleh Luthfi J. Kurniawan "Suatu negara dapat digolongkan sebagai negara sejahtera manakala telah memenuhi empat pilar utama, yaitu: *social citizenship, full democracy, modernindustrial relation system, dan right to education and the expansion of modern mass education system*". Empat pilar yang dimaksud adalah kewarganegaraan sosial, demokrasi secara menyeluruh, sistem perindustrian yang modern, hak atas

pendidikan dan perluasan sistem pendidikan masyarakat modern.

Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan, masyarakat berhak mendapatkan kemudahan dalam setiap kegiatan pelayanan yang terjadi di birokrasi. Bahwa Negara melindungi segenap warga Negara terwujud dalam penjaminan pelayanan yang prima dan professional. Sebagai penyempurnaan Undang-undang No 32 tahun 2004 yang mengisyaratkan adanya prinsip pemberian otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab, UU Nomor 12 Tahun 2008 menyatakan bahwa salah satu urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintah daerah adalah pelayanan, baik itu pelayanan pertanahan, pelayanan kependudukan dan catatan sipil, pelayanan administrasi umum dan pemerintahan, dan pelayanan administrasi penanaman modal.

Dalam pelaksanaan Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah kepada setiap warga negara dan penduduk sehingga metode dan prosedur senantiasa harus diaktualisasikan sesuai dengan harapan dan keinginan publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan kepada masyarakat yang masuk dalam kerangka negara Indonesia sebagai *welfare state* dengan tujuan *bestuur zorg* dan juga pelaksanaan Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pemerintah sebagai perangkat negara harus mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat.



P-ISSN: 2622-5336



E-ISSN: 2620-5416

Penyelenggaraan Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah khususnya pelayanan di bidang perizinan dan masih dirasakan belum sesuai dengan yang diharapkan. Tentu saja hal ini membuat masyarakat menjadi merasa dipermainkan oleh aparat pemerintah, sehingga kinerja pelayanan publik secara keseluruhan menjadi buruk. Bagi kalangan dunia masalah yang sering dikeluhkan adalah ketidakjelasan prosedur, biaya dan waktu pemrosesan izin yang tidak pasti selesainya, sehingga biaya yang dikeluarkan pada akhirnya tinggi. Bagi masyarakat kondisi ini menyebabkan kepercayaan kepada pemerintah menurun.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Berau sebagai penyelenggara Perizinan dan terbentuk dari sebuah proses dalam rangka pemerintah Kabupaten Berau mencari pola yang terbaik dalam memberikan pelayanan Perizinan dan kepada masyarakat. Dengan keluarnya Peraturan Pemerintah No.41 Tahun 2007, tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka Pemerintah Kabupaten Berau membentuk suatu Badan Perijinan yang diberi nama Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau.

Sejalan dengan itu maka dibentuklah Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau yang tertuang dengan Peraturan Daerah No.10 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Dinas dan Badan di Kabupaten Berau, guna untuk menunjang Penyederhanaan Pelayanan maka diterbitkan Peraturan Bupati Berau Nomor 33 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Kewenangan

Kepada Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Berau untuk mengelola dan menangani sebanyak 98 jenis ijin.

Hal ini sejalan dengan semangat Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu satu pintu dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 188.32/498/V/Bangda tentang Petunjuk pelaksanaan Permendagri Nomor 24 Tahun 2006 yang memiliki tujuan dan sasaran untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, tepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau, serta mampu meningkatkan hak-hak masyarakat dalam pelayanan publik.

B. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan Untuk Mengetahui Pelayanan Perizinan dikantor Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau dengan mengukur Indeks Kepuasan Konsumen dalam hal ini para masyarakat yang melakukan proses penerbitan perijinan berdasarkan Keputusan Menti Pendayagunaan Apatur Negara No 14 TAHUN 2017.

C. KAJIAN TEORI

1. Ekonomi Pembangunan

Berdasarkan definisi ini dapat diketahui bahwa pembangunan ekonomi berarti adanya suatu proses pembangunan yang terjadi terus menerus yang bersifat menambah dan memperbaiki segala sesuatu menjadi lebih baik lagi. Adanya proses pembangunan itu diharapkan adanya kenaikan pendapatan riil masyarakat berlangsung untuk jangka panjang.



P-ISSN: 2622-5336



E-ISSN: 2620-5416

Pembangunan sektor-sektor ekonomi yang berlangsung pada setiap daerah di wilayah Indonesia harus disesuaikan dengan potensi dan prioritas yang dimiliki oleh masing-masing daerah sehingga keseluruhan pembangunan merupakan satu kesatuan yang utuh dalam rangka mewujudkan pembangunan nasional (Choirullah, 2007:45).

Pembangunan ekonomi juga merupakan suatu proses pembangunan yang terjadi terus menerus yang bersifat dinamis, menambah dan memperbaiki segala sesuatu menjadi lebih baik lagi. Apapun yang dilakukan, hakikat pembangunan ekonomi itu mencerminkan adanya terobosan yang baru, bukan merupakan gambaran ekonomi satu saat saja. Pembangunan ekonomi adalah suatu proses yang bersifat multidimensional yang melibatkan kepada seluruh perubahan besar baik terhadap perubahan struktur ekonomi, perubahan sosial, mengurangi kemiskinan, mengurangi ketimpangan (disparitas) dan pengangguran (Todaro, 2008:67).

2. Ekonomi Publik

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan publik bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat terpisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan publik merupakan salah satu tugas penting yang tidak dapat diabaikan oleh pemerintah daerah, sebab jika komponen pelayanan terjadi stagnasi maka hampir dipastikan semua sector akan berdampak kemacetan, oleh sebab itu perlu adanya perencanaan yang baik dan bahkan perlu

diformulasikan standar pelayanan pada masyarakat sesuai dengan kewenangan yang diberikan oleh pemerintah pusat pada pemerintah daerah.

Pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintahan seringkali cenderung rumit seperti hal ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Menurut Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public, "Pelayan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan *administrative* yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaraan Negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Kondisi perkembangan masyarakat yang dinamis, birokrasi public harus dapat memberikan layanan public yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive, dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat Negara sebagai pelayanan masyarakat. Kedudukan



P-ISSN: 2622-5336



E-ISSN: 2620-5416

aparatur pemerintah dalam pelayanan umum sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauhmana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Sehubungan dengan kewajiban melaksanakan pelayanan public bagi pemerintah, menyatakan bahwa “Setiap orang mempunyai hak begitu juga kewajiban. Sebagaimana seorang warga Negara, setiap orang mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang baik dari pemerintah. Tiap orang juga berhak memperoleh perlindungan hukum dari tindakan sewenang-wenang dari pejabat tata usaha Negara sendiri.”

3. Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen dapat ditunjukkan melalui sikap konsumen setelah mengonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan pelanggan akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan pelanggan akan semakin baik. Kata kepuasan (*satisfaction*) menurut Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2005: 195) berasal dari bahasa Latin “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai, dan “*factio*” yang berarti melakukan atau membuat. Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Berikut pengertian Kepuasan pelanggan menurut beberapa ahli, seperti Menurut Nasution M. N. (2001: 45), “Kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan

pelanggan dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi”.

Schnaars (Harbani Pasolong, 2010: 221) menyebutkan bahwa terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan manfaat, di antaranya: hubungan antara pelanggan dengan instansi menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi pembeli (pembukaan) ulang, terciptanya loyalitas dari pelanggan serta terbentuknya rekomendasi dari mulut ke mulut yang kesemuanya menguntungkan perusahaan. Berdasarkan pada pengertian kepuasan pelanggan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

KEPMENPAN Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik menyebutkan bahwa, “Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan”. Oleh karena itu, setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Kotler (Fandy Tjiptono, 2004: 148), secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut:



P-ISSN: 2622-5336



E-ISSN: 2620-5416

1. Sistem Keluhan dan Saran

Setiap perusahaan yang berorientasi kepada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan seluasluasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan. Media yang bisa digunakan adalah kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus (*customer hot lines*), dan lain-lain.

2. Survei Kepuasan Pelanggan

Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan sekaligus juga memberikan tanda (*signal*) positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap pelanggannya.

a. Ghost Shopping

Metode ini dilakukan dengan cara mempekerjakan beberapa orang (*ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* tersebut menyampaikan temuan-temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka.

b. Lost Customer Analysis

Perusahaan yang menggunakan metode ini untuk menganalisis kepuasan pelanggan dengan cara menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau telah beralih pemasok. Hasil dari metode ini akan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut. Informasi ini sangat berguna bagi perusahaan untuk mengambil langkah kebijakan selanjutnya dalam rangka meningkatkan kepuasan dan loyalitas pelanggan.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

4. Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Dalam upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, pemerintah Kabupaten Berau mengambil suatu kebijakan dengan membentuk Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diatur dengan dibentuklah yang tertuang dengan Peraturan Daerah No.10 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Dinas dan Badan di Kabupaten Berau, guna untuk menunjang Penyederhanaan Pelayanan maka diterbitkan Peraturan Bupati Berau Nomor 33 Tahun 2009 tentang Pelimpahan Kewenangan Kepada Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Berau untuk mengelola dan menangani sebanyak 98 jenis ijin yang merupakan salah satu pencerminan pemerintah kabupaten untuk menciptakan iklim, mendorong kearah terciptanya keseragaman pola dan langkah, penyelenggaraan dan pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat sehingga adanya keterpaduan perizinan, akhirnya



P-ISSN: 2622-5336



E-ISSN: 2620-5416

masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih sederhana. Dalam rangka implementasi Permendagri No.24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, ide dasar kebijakan ini adalah mengintegrasikan seluruh proses perizinan kedalam satu system pelayanan terpadu satu pintu.

Berdasarkan penjabaran tersebut, terdapat empat metode yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu dengan metode sistem keluhan atau saran, survei kepuasan pelanggan, metode *ghost shopping*, dan *lost customer analysis*. Analisis Indeks Kepuasan Pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode Survei Kepuasan Pelanggan.

Pengertian Indeks Kepuasan Masyarakat adalah Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei berdasarkan prinsip Pelayanan kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan”, “Valid” dan realibel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survey kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosuder Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya /Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggaraan yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.
9. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

D. Unit Analisis, Populasi dan Sampel
Penelitian ini dilakukan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau yang beralamat di Jalan Dr.Murjani 1 Kelurahan Karang



Ambun Kecamatan Tanjung Redeb Kabupaten Berau. Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Masyarakat yang mengajukan permohonan perijinan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau dimana diberikan quisoner atau berupa pertanyaan yang diisi pada saat masyarakat yang akan menyelesaikan perijinan di Kantor Pelayanan Perijinan terpadu di Kabupaten Berau. Dengan teknik ini, tidak semua unsur atau anggota populasi diberi peluang yang sama untuk menjadi sampel (*Non-probability Sampling*) (Sugiyono, 2003). Pengambilan sampel dilakukan dengan *accidental sampling*, pemilihan pengambilan sampel ini dikarenakan besarnya populasi yang diteliti. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian diambil dari populasi.

Menurut Sugiyono (2009:80) Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Berdasarkan pengertian diatas populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan maupun non perizinan di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau. Populasi masyarakat yang mengajukan ijin di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau pada bulan Januari s/d Desember 2018 berjumlah 1550 orang maka sesuai Tabel maka jumlah sampel adalah 310 responden.

Teknik Penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan,

tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Dimana :

S= Jumlah Sampel

λ^2 = Lambda(factor Penggali)dengan dk = 1 taraf kesalahan bias 1 % , 5 % 10, %

N = Populasi

P(populasi menyebar normal) = 0,5

D = 0,0

Pengambilan sampel pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau dilihat dari jumlah Ijin yang telah diterbitkan selama 1 Tahun sebanyak 1600, sehingga sampel dapat digunakan dengan Metode sampel Morgan dan Krejcie sebanyak 310 sampel. Pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat melihat pada tabel berikut :

Tabel : 1

Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310

a. Pengukuran Skala Likert



P-ISSN: 2622-5336



E-ISSN: 2620-5416

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

B. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 TAHUN 2017, yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1.Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2.Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3.Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4.Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5.Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6.Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7.Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.



8.Sarana dan Prasarana

Sarana dan Prasarana adalah merupakan pernyataan ketersediaan sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan.

9.Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (hx \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar $X \times 25 = y$
 - b) Mutu pelayanan
 - c) Kinerja unit pelayanan
2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

1. Teknik Analisa Data

Kuesioner dalam penelitian ini menggunakan format daftar pertanyaan berstruktur dengan pertanyaan tertutup, yakni pertanyaan yang diajukan diiringi dengan alternative sejumlah jawaban untuk dipilih yang paling tepat kepada responden. Jawaban ini diharapkan dapat diisi dengan jujur oleh respon den sehingga diharapkan data yang terkumpul oleh peneliti merupakan data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan kebenarannya. Peneliti dalam penelitian ini menyediakan kuesioner yang terdiri dari 4 alternatif jawaban yang berjenjang atau bertingkat dari setiap pertanyaan dengan gradasi sangat positif sampai dengan sangat negatif (menggunakan empat Skala Likert).

Adapun scoring hasil jawaban responden adalah sebagai berikut :

- (1) Jawaban Sangat Setuju, diberi skor 1
- (2) Jawaban Setuju, diberi skor 2
- (3) Jawaban Tidak Setuju, diberi skor 3
- (4) Jawaban Sangat Tidak Setuju, diberi skor 4

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur



P-ISSN: 2622-5336



E-ISSN: 2620-5416

elayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot } 1}{\text{Jumlah unsur } 9} = 0,1$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25,dengan rumus sebagai berikut :

Tabel : 2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat akan kualitas pelayanan yang diperoleh di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Berau didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang didalamnya terdapat 9 unsur (indikator) pelayanan

publik. Ke 9 unsur tersebut yaitu: persyaratan pelayanan , prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis layanan, kompetensi pelayanan, Perilaku pelaksana, dan penanganan pengaduan, serta sarana dan prasarana.

A. Hasil Penelitian dan Pembahasan

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 TAHUN 2017, terdapat 9 unsur unsur yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat.

Setelah menganalisis indikator-indikator kinerja diatas berikut ini analisis indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau tahun 2018. Berdasarkan hasil pengitungan diatas dapat diperoleh hasil rata-rata kinerja unit pelayanan sebagai berikut:

Tabel : 3
Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Berau

No	Unsur Pelayanan	Bobo Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Unsur	NNR Tertimbangan per unsur	Ket era ng an
1	Persyaratan Persyaratan	972	3,14	0,35	B
2	Prosedur Pelayanan	960	3,10	0,34	B
3	Waktu Pelayanan	957	3,09	0,34	B
4	Biaya/Tarif	972	3,14	0,35	B



5	Produk Spesifikasi Jenis layanan	991	3,20	0,35	B
6	Kompetensi Pelaksana	970	3,13	0,35	B
7	Perilaku Pelaksana	964	3,11	0,35	B
8	Sarana dan Prasarana	961	3,10	0,34	B
9	Penanganan Pengaduan	1.079	3,48	0,39	B

Sumber: Diolah dari data primer

Tabel diatas merupakan gambaran seluruh indikator yang diteliti dalam penelitian ini. Dari ke sembilan indikator penelitian tersebut terdapat lima indikator yang dapat dikatakan dalam kategori baik, yaitu: persyaratan, prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, maklumat pelayanan, dan penanganan pengaduan, kritik dan saran. Serta empat indikator yang menurut responden dalam kondisi sangat baik yaitu: waktu pelayanan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana, dan perilaku pelaksana. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung sebagai berikut:

$$(3,14 \times 0,11) + (3,10 \times 0,11) + (3,09 \times 0,11) + (3,14 \times 0,11) + (3,20 \times 0,11) + (3,13 \times 0,11) + (3,11 \times 0,11) + (3,10 \times 0,11) + (3,48 \times 0,11) = 3,16$$

Berdasarkan perhitungan diatas nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel : 4
Hasil IKM Unit Pelayanan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Persepsi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Hasil penelitian mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau Tahun 2018 menunjukkan kinerja unit pelayanan berpredikat “BAIK” dengan nilai IKM . Secara keseluruhan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau dikatakan Baik. Persyaratan pelayanan mudah dipenuhi, prosedur pelayanan yang tidak berbelitbelit, waktu pelayanan perizinan tepat waktu, biaya pelayanan sesuai dengan standard pelayanan, hasil pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, kompetensi petugas yang memadai/terampil dalam pelayanan, perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik, adanya kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan, serta penanganan pengaduan yang telah dilengkapi dengan fasilitasnya.

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau secara keseluruhan adalah 79,01 dengan kategori unit pelayanan B / “Baik”. Secara keseluruhan pelayanan di Dinas



P-ISSN: 2622-5336



E-ISSN: 2620-5416

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau dikatakan Baik dalam arti persyaratan pelayanan mudah dipenuhi, prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, waktu pelayanan perizinan tepat waktu, biaya pelayanan sesuai dengan standar pelayanan, hasil pelayanan sesuai dengan yang diharapkan, kompetensi petugas yang memadahi/terampil dalam pelayanan, perilaku petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik, adanya kesanggupan petugas dalam memberikan pelayanan, serta penanganan pengaduan yang telah dilengkapi dengan fasilitasnya. Dari 9 indikator pelayanan yang diteliti terdapat delapan indikator dengan kategori baik, yaitu: persyaratan, prosedur Pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, sarana dan prasarana dengan Nilai B.

B. Saran

Untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Berau, sudah seyakinya memperhatikan keluhan pengguna layanan dalam hal ini responden penelitian. Adapun aspek – aspek yang perlu diperbaiki sesuai dengan hasil temuan penelitian ini yaitu:

- a. Menambah petugas atau pegawai khusus di loket antrian untuk memandu para pengguna layanan.
- b. Menyederhanakan proses perijinan yang menyangkut dinas / SKPD lain seperti Izin Mendirikan Bangunan, Izin

Reklame, izin trayek Angkutan, dan lain-lain sehingga menjadi efektif dan efisien bahkan untuk meningkatkan gairah investasi perlu melakukan proses perijin tanpa harus membayar.

- c. Penanganan pengaduan pelayanan supaya dibuatkan ruangan khusus, sehingga pelanggan dengan leluasa mengungkapkan kekurangan pelayanan yang dirasakan tanpa adanya gangguan dari lingkungan kerja. Penempatan kotak saran masu-kan agar ditempatkan yang strategis (diarea pelayanan) dan perlu untuk ditingkatkan.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim, 2008. Laporan Indeks Kepuasan masyarakat Kota Depok. Bappeda Kota Depok.

Anwar, Sanusi .2011. Metodologi Penelitian Bisnis. Jakarta: Salemba empat

Hanif Nurcholis. 2007. *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Jakarta: Grasindo.

Huges, E. Owen 1994. *Public Management and Administration, An Introduction*, The Mac Millan Press Ltd, Great Britain.

Moenir, H.A.S, 1998. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.

Moenir.2006, *Pengertian Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.

Mote, Frederik. 2008. *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap*



P-ISSN: 2622-5336



E-ISSN: 2620-5416

- Kepuasan Publik.* Undip Kalimantan Timur. Tesis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta
- Osborn, D and Ted Gabler, 1995, *Reiventing Government : How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector.* Harvad Univesity.
- Pamoedji, S, 1996. *Tata Kerja*
- Rasyid, M. Ryaas. 1997. *Kajian Awal Birokrasi Pemerintahan dan Politik Orde Baru*, Jakarta : Yarsif Watampone.
- Septi Atik Winarsih & Ratminto, 2011. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan, dan Implementasi)*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Singarimbun Masri. 1997. *Metode Penelitian Survei.* Yogyakarta: LP3S
- Sevilla, Consuelo et, Al. 1993. *Pengantar Metode Penelitian.* Jakarta : Universitas Indonesia Press
- Sugiyono, 2009. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta. , 2006. *Metode Penelitian Bisnis*, Bandung, Alfabeta.
- Syaukani. 2001. *Menatap Harapan Masa Depan Otonomi Daerah.* Kaltim: Gerbang Dayaku.
- Thoha, Miftah, 1995, *Birokrasi Indonesia Dalam Era Globalisasi*, Jakarta: Pd. Batang Gadis.
- Tjiptono, Fandy, 2002, *Manajemen Jasa*, Cetakan ketiga, Penerbit andi, Yogyakarta.
- Tri Ratnawati. 2000. "Desentralisasi dan Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah di Indonesia". Dalam Sidik Jatmika. *Otonomi Daerah: Perspektif Hubungan Internasional.* Yogyakarta: BIGRAF Publishing.
- Wardiyanta, 2006, *Metode Penelitian Pariwisata*, Yogyakarta : ANDI
- Kepmenpan No.14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik