

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan atau pun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres Nomor. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perizinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum.

Sejalan dengan hal tersebut juga telah dituangkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep.M.PAN/ 7/ 2003, telah diatur prinsip-prinsip pelayanan publik.

Prinsip-prinsip tersebut adalah : (1) Kesederhanaan, (2) Kejelasan, (3) Kepastian Waktu, (4) Akurasi, (5) Keamanan, (6) Tanggung Jawab, (7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana, (8) Kemudahan Akses, (9) Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, dan (10) Kenyamanan.

Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Guna meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Selain itu, data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Mendasari berbagai pendapat dan ketentuan di atas, maka salah satu langkah Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo dalam rangka mengukur tingkat kepuasan masyarakat dan juga mengetahui tindakannya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah dengan melaksanakan Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

B. Ruang Lingkup

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu unit pelayanan publik Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Wonosobo.

C. **Maksud Dan Tujuan**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat maksud dan tujuannya adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo secara berkala dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka evaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan publik. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat ini dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo

D. **Manfaat**

Manfaat yang dapat dipetik dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, adalah:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada pemerintah daerah;
5. Memacu penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja di sebuah unit pelayanan.

E. **Sasaran**

1. Tingkat pencapaian kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Unit Pelayanan Organisasi Perangkat Daerah Pemerintah Kabupaten Wonosobo dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

BAB II

KERANGKA TEORI

A. Pengertian Umum

Sebelum lebih jauh mengulas mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat terlebih dahulu perlu disusun kemukakan beberapa pengertian yang berkaitan dengan materi ini yaitu sebagai berikut:

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah Instansi Pemerintah.
3. **Instansi pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN.
4. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Peraturan Perundang-undangan.
5. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/ kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/ BUMD dan HMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
6. **Pemberi pelayanan publik** adalah Pegawai Instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan Peraturan Perundang-undangan.
7. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga Instansi Pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. **Kepuasan pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

B. Pengertian Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP/ M.PAN/ 7/ 2003, 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 pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
3. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
5. **Kesesuaian jenis produk**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. **Sikap Petugas** adalah sikap petugas dimulai dari pada saat pemohon datang kemudian proses penjelasan sampai dengan pada saat penerimaan hasil permohonan
8. **Kesanggupan memberikan pelayanan** yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB III

METODE PENYUSUNAN

A. Penetapan Responden

Dalam menentukan Responden penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo dipilih secara acak yang ditentukan sesuai cakupan wilayah serta variasi jenis pelayanan yang diterima oleh Responden. Selanjutnya untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Indeks, Responden terpilih ditetapkan 50 Responden dari jumlah populasi penerima layanan.

B. Lokasi Dan Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, dengan menemui Responden secara langsung yang pernah mendapatkan layanan dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo dengan sistem jemput bola, selama jam kerja pada saat Pemohon mengambil hasil.

C. Jadwal penyusunan

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan selama kurun waktu kurang lebih 3 (tiga) bulan sejak persiapan, pelaksanaan pengumpulan data, pengolahan data sampai pada tahapan penyusunan dan pelaporan.

D. Metode Dan Teknik Pengumpulan Data

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dengan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif, sedangkan teknik pengumpulan datanya dengan beberapa teknik yaitu :

- 1. Kuesioner adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara Responden mengisi daftar pertanyaan yang jawabannya telah disediakan oleh Penyusun, sehingga Responden hanya memilih salah satu jawaban yang dianggap benar sesuai dengan pendapat Responden.
- 2. Wawancara adalah pencarian data dan informasi dengan cara berhadapan langsung atau tatap muka antara penyusun dengan Responden, terutama dalam menampung saran maupun masukan yang belum tercover dalam kuesioner.
- 3. Observasi (Pengamatan), yaitu merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati dan mencatat secara sistematis gejala-gejala yang ada di lapangan.
- 4. Dokumentasi adalah data pendukung yang diperoleh dengan melakukan pencatatan terhadap data-data sekunder, misalnya koran, majalah, literatur maupun hasil-hasil pengkajian sebelumnya sebagai tambahan wacana dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat.

E. Metode Pengolahan Data

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji.

Setiap usur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Bobot nilai rata-rata tertimbang	=	<div>Jumlah bobot</div> <div>Jumlah unsur</div>	=	<div>1</div> <div>9</div>	=	0,1
----------------------------------	---	---	---	---------------------------	---	-----

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

IKM	=	Total dari Nilai Persepsi Per	X	Nilai Penimbang
		Unsur		
		Total unsur yang terisi		

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

IKM Unit Pelayanan x 25

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

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

Tabel 1
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Kepmenpan Nomor: KEP/ 25/ M.PAN/ 2/ 2004

F. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat Responden yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkomplikasikan data Responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil Responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

BAB IV
ANALISA DATA

A. Analisa Data Responden

Indeks Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik, dengan Indeks Kepuasan Masyarakat membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Pemerintah melalui Keputusan Menpan No. 25/KEP/ M.PAN/ 2/ 2004 telah menyusun 9 indikator standar penilaian IKM yang harus dilakukan oleh instansi pemerintah untuk menilai kinerja pelayanan publik di instansinya meliputi: “*Prosedur Pelayanan; Persyaratan Pelayanan; Kejelasan Petugas Pelayanan; Kedisiplinan Petugas Pelayanan; Tanggung Jawab Petugas Pelayanan; Kemampuan Petugas Pelayanan; Kecepatan Pelayanan; Keadilan Mendapatkan Pelayanan; Kesopanan dan Keramahan Petugas; Kewajaran Biaya Pelayanan; Kepastian Biaya Pelayanan; Kepastian Jadwal Pelayanan; Kenyamanan Lingkungan; serta Keamanan Pelayanan*”.

Pelayanan publik sebagai salah satu bentuk barang publik (*public goods*) yang diberikan pemerintah sudah selayaknya diimbangi dengan kualitas layanan yang baik, sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah. Pelayanan publik yang prima akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang selanjutnya akan mendorong masyarakat untuk mendukung dan mentaati pemerintah karena kesadaran dan kesukarelaan, bukan karena paksaan.

Dalam analisa data yang telah dikumpulkan, maka sebelum melakukan pembahasan lebih lanjut terlebih dahulu akan Penyusun kemukakan Analisa Data Responden berdasarkan *aspek pelayanan*.

B. Analisa Data

Setelah menguraikan analisa data Responden, maka pada bagian ini mulai Penyusun utarakan tentang 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagaimana ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/ KEP./ M.PAN/ 7/ 2003 yaitu unsur yang “*relevan*”, “*valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Selengkapny dapat disimak pada ulasan di bawah ini.

1. Persyaratan Pelayanan

Tabel 2
Prosedur Pelayanan

Nomor	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak mudah	0	0
2	Cukup mudah	9	18
3	Mudah	29	58
4	Sangat mudah	12	24
	Jumlah Keseluruhan	50	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2017

Kategori jawaban Responden di atas mengenai unsur Persyaratan Pelayanan menunjukkan bahwa sebanyak 50 Responden atau 58,00% memberikan jawaban mudah, sebanyak 12 Responden atau 24% memberikan jawaban sangat mudah, dan sebanyak 9

Responden atau 18 % memberikan jawaban kurang mudah, sedangkan yang memberikan jawaban tidak mudah sebanyak tidak ada atau 0%.

Dari capaian nilai tersebut menunjukkan bahwa sebagian besar Responden mengatakan bahwa persyaratan pelayanan yang diberikan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo relatif mudah, bahkan sebagian Responden ada yang mengatakan sangat mudah walaupun ada juga yang mengatakan kurang mudah. Kondisi ini juga dapat dimengerti mengingat masih ada yang merasa kurang mudah dalam prosedur pelayanan, Hal ini tidak semata-mata dilakukan oleh pemberi layanan akan tetapi tidak menutup kemungkinan pemahaman atau kepedulian Responden terhadap prosedur yang diterapkan memang kurang dipahami.

Dengan demikian dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa Prosedur Pelayanan dalam hal ini mengenai kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan prosedur pelayanan menunjukkan kategori mudah.

2. Prosedur Pelayanan

Tabel 3
Persyaratan Pelayanan

Nomor	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak paham	0	0
2	Kurang paham	2	5
3	Paham	27	67.5
4	Sangat paham	11	27.5
	Jumlah Keseluruhan	50	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2017

Unsur pelayanan kedua pada kajian kali ini yaitu mengenai Penjelasan Prosedur Pelayanan, dari kategori jawaban di atas menunjukkan bahwa sebanyak 27 Responden atau 67.5% memberikan kontribusi jawaban sesuai, tetapi ada yang menyatakan tidak senada dengan jawaban sebelumnya yaitu sebanyak 2 Responden atau 5% memberikan jawaban kurang paham, sebanyak 11 Responden atau 27 % memberikan jawaban sangat sesuai, dan tidak ada satupun Responden yang memberikan jawaban tidak paham

Jawaban Responden di atas memberikan gambaran bahwa sebagian besar Responden memberikan komentar yang baik terhadap penjelasan prosedur pelayanan yang diberikan, artinya pemohon merasakan penjelasan yang diberikan untuk mendapatkan suatu pelayanan perizinan tertentu sudah sesuai dengan jenis permohonannya. Dengan kata lain pemberi layanan tidak mempersulit persyaratan ataupun persyaratan tambahan di luar yang sudah ditetapkan. Bahkan sebagian Responden mengatakan bahwa persyaratan pelayanan tersebut sudah sangat sesuai. Namun demikian di sisi lain masih terdapat beberapa Responden yang memberikan jawaban kurang sesuai, ditunjukan dengan jawaban kuesioner yang disampaikan mencapai angka yang patut mendapat perhatian tersendiri, walaupun tidak ada responden yang mengisi atas pertanyaan koesiener dengan kategori jawaban tidak sesuai dengan persyaratan pelayanan.

Dari aspek Penjelasan Prosedur Pelayanan ini dapat diambil kesimpulan bahwa penjelasan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sudah

sesuai dengan jenis pelayanannya.

3. Kecepatan Waktu Pelayanan Pelayanan

Tabel 4
Kecepatan Pelayanan Pelayanan

Nomor	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak cepat	0	0,00
2	Kurang cepat	8	16
3	Cepat	23	46
4	Sangat cepat	19	38
	Jumlah Keseluruhan	50	100

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2017

Menyimak jawaban Responden di atas, menunjukkan bahwa dalam hal unsur Kecepatan Pelayanan, sebanyak 23 Responden atau mencapai 46 % memberikan jawaban cepat, dan hanya 8 Responden atau 16 % memberikan jawaban kurang cepat, sebaliknya sebanyak 19 Responden atau sebesar 38 % menjawab sangat cepat, sedangkan yang menjawab tidak cepat tidak ada atau 0%

Prosentase yang mengatakan kecepatan petugas pelayanan dapat dikatakan cepat dan sedikit pula yang mengatakan kerang cepat . Hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang dilakukan oleh petugas sangat sederhana dan tidak berbelit-belit dengan syarat bahwa prosedur administrasi tetap dipatuhi oleh yang membutuhkan pelayanan.

Mendasari ulasan tersebut dapat dikatakan bahwa petugas pelayanan yang ditunjukkan dengan pemberian pelayanan sudah menunjukkan bahwa pelayanan yang ada harus sesuai dengan tahapan yang sudah ditentukan. Meskipun kejelasan petugas dalam melayani sudah termasuk dalam kategori jelas, akan tetapi masih perlu diperhatikan bahwa terdapat 8 Responden yang memberikan jawaban kurang cepat dengan persentasinya 16 %. Hal ini perlu dipertimbangkan dalam rangka evaluasi dan peningkatan pelayanan

4. Kesesuaian Biaya

Tabel 5
Kesesuaian Biaya

Nomor	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak sesuai	0	0,00
2	Kadang sesuai	1	2,00
3	Sesuai	38	76
4	Sangat sangat	11	22.0
	Jumlah Keseluruhan	50	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2017

Melihat tabel di atas yaitu jawaban Responden atas pertanyaan mengenai Kepastian Biaya Pelayanan, diperoleh jawaban sebanyak 38 Responden atau sebanyak 76 % memberikan jawaban banyak sesuai, ada yang memberikan jawaban kadang-kadang sesuai dengan jumlah persentasenya 2 % atau 1 Responden. Selanjutnya selain pendapat tersebut ada juga Responden yang menjawab sebanyak 11 Responden atau sebanyak 22 %

menjawab sangat sesuai, dan tidak terdapat satupun responden yang memberikan jawaban tidak sesuai.

Kenyataan bahwa Petugas dalam memberikan pelayanan walaupun sudah transparan mengenai kepastian biaya, kalau sudah menyangkut masalah keuangan tentu menjadi hal yang sangat sensitif. Apalagi jawaban Responden tersebut sudah merupakan keterwakilan dari warga masyarakat, untuk itu Responden yang menjawab banyak sesuainya perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi jumlahnya. Sehingga yang menjawab kadang-kadang sesuai, kemungkinan antara pemohon dan pengambil hasil perizinan tidak sama atau di wakikan

Hasil analisis data responden yang menyatakan kadang-kadang sesuai mencapai angka 2 %, hal ini membutuhkan keseriusan dalam evaluasi dan penetapan kebijakan terhadap penentuan biaya pelayanan yang harus dikeluarkan oleh pemohon. Begitu jugaantisipasi terhadap praktek mark-up biaya yang dilakukan oleh oknum-oknum yang tidak bertanggungjawab.

Dengan demikian jawaban responden yang memilih kategori kadang-kadang sesuai perlu dipertimbangkan lagi sebab menunjukkan angka yang tidak besar. Hal ini kemungkinan disebabkan karena responden yang membutuhkan layanan tersebut belum tahu persis besarnya biaya yang dibutuhkan atau hanya berdasarkan informasi yang diterima dari orang yang pernah mengajukan izin.

5. **Kesesuaian Produk /jenis pelayanan**

Tabel 10
Kesesuaian Produk Perizinan

Nomor	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak sesuai	0	0,00
2	Kurang Sesuai	1	2
3	Sesuai	31	63
4	Sangat Sesuai	17	34.7
	Jumlah Keseluruhan	50	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2017

Jawaban Responden diatas mengenai Kesesuaian produk Pelayanan dapat diakui bahwa sebanyak 31 Responden atau 63 % memberikan jawaban Sesuai., bahkan sebanyak 17 Responden atau 34.7 % memberikan jawaban sangat sesuai, dan sebanyak 1 Responden atau 2% memberikan kurang sesuai , ini perlu mendapatkan perhatian yang serius. Selanjutnya tidak terdapat responden yang memberikan jawaban tidak sesuai.

Dominasi nilai pada kesesuaian produk ini menunjukkan bahwa organisasi unit pelayanan sudah dapat memberikan pelayanan sesuai dengan yang masyarakat butuhkan pemahaman pentingnya sebuah izin dalam usaha dan sudah mengetahui dinas yang melayani mengajukan izin yang berkaitan dengan bentuk usaha yang dilakukannya .

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Tabel 7

Kemampuan Petugas Pelayanan

Nomor	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak Mampu	0	0,00
2	Kurang Mampu	0	0,00
3	Mampu	30	65.22
4	Sangat Mampu	20	34.78
	Jumlah Keseluruhan	50	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2017

Berdasarkan tabel tentang Kemampuan Petugas Pelayanan diatas dapat diketahui bahwa sebanyak 30 Responden atau 65.22% memberikan jawaban mampu, dan sebanyak 20 Responden atau 34.78 % menjawab sangat mampu. Responden tidak ada yang memberikan jawaban tidak mampu dan kurang mampu

Prosentase jawaban Responden ini memberikan gambaran bahwa tingkat Kemampuan Petugas Pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada para Pemohon sudah memiliki kemampuan sesuai dengan kompetensinya, untuk menjadikan Petugas yang memiliki kemampuan seperti ini juga bukan merupakan hal yang mudah, tetapi memerlukan waktu yang relatif cukup dan proses pembelajaran yang berkelanjutan. Mengingat aturan yang berkaitan dengan produk layanan pada unit kerja dimaksud senantiasa mengalami perubahan sesuai dengan tuntutan dan perkembangan penyelenggaraan pemerintah.

Atas dasar gambaran tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar Petugas yang bekerja pada unit pelayanan dimaksud memiliki kemampuan yang sesuai dengan kompetensi minimal terutama dilihat dari tingkat keahlian dan keterampilannya dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

7. Sikap Petugas Pelayanan

Tabel 8

Sikap Petugas dalam memberi pelayanan

Nomor	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak baik	0	0
2	Kurang baik	2	4.1
3	Baik	24	49
4	Sangat Baik	23	46.9
	Jumlah Keseluruhan	50	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2017

Unsur pelayanan yaitu mengenai Sikap Petugas berdasarkan hasil jawaban dari beberapa Responden menunjukkan bahwa sebanyak 24 Responden atau sebesar 49% memberikan jawaban baik, dan sebanyak 23 Responden atau 46 % menjawab sangat baik Angka prosentase ini cukup besar apabila dibandingkan dengan yang memberikan jawaban kurang baik yaitu sejumlah 2 Responden atau sebanyak 4.1%. Sedangkan yang menjawab tidak baik tidak ada sama sekali.

Pernyataan diatas nampaknya dapat dimengerti karena keberhasilan pemberian

pelayanan itu salah satu indikatornya adalah kesopanan dan keramahan Petugas, untuk membuat Petugas sopan dan ramah juga bukan merupakan hal yang mudah seperti semudah membalikkan telapak tangan. Proses pembelajaran dan perubahan karakter sangat dibutuhkan untuk menjadi seorang Petugas yang sopan dan ramah. Banyak sekali faktor yang dapat mempengaruhi tingkat kesopanan dan keramahan ini, baik itu berasal dari internal Petugas sendiri, tindakan pemohon atau bahkan situasi dan suasana lingkungan sekitar. Oleh karenanya pengendalian diri menjadi faktor utama dalam rangka menjaga sikap sopan dan ramah tersebut. Seberapapun tingkat keramahan dan kesopanan Petugas yang ditunjukkan kepada masyarakat, jangan terlalu berharap bahwa masyarakat akan langsung menilai hal tersebut dapat memuaskan atau langsung dapat diterima oleh mereka. Namun tindakan atau sikap yang konsisten dengan sendirinya akan menimbulkan kesan yang baik ditengah-tengah masyarakat. Selanjutnya bagi Petugas yang masih belum berlaku sopan dan ramah hendaknya mulai berbenah diri dan koreksi diri.

Melihat kondisi yang semacam ini dapat disimpulkan bahwa sikap dan perilaku Petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati sudah dapat dirasakan oleh pemohon

8. Pernyataan kesanggupan pemberian pelayanan yang sesuai

Tabel 9

Kesanggupan memberikan pelayanan sesuai

Nomor	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak tahu	0	0,00
2	Kurang tahu	1	2
3	Tahu	30	60
4	Sangat Tahu	19	38
	Jumlah Keseluruhan	50	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2017

Menyimak tabel diatas dapat diketahui bahwa dalam hal pemahaman dan kepastian mendapatkan pelayanan sesuai dengan prosedur mendapatkan pelayanan dari sejumlah 30 Responden atau 60% sebagian besar telah mengetahui, sebanyak 19 Responden atau mencapai nilai sebesar 38% memberikan jawaban yang sangat mengetahui dan meyakini bahwa pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku , sedangkan responden yang menjawab kurang tahu hanya 2 % atau 1 responden

Dari gambaran angka-angka tersebut menunjukkan bahwa perlakuan Petugas dalam memberikan pelayanan dapat dipahami dan dipercaya. Namun demikian meskipun prosentasenya kecil 2 % tetap perlu mendapatkan perhatian khusus juga untuk dijadikan masukan guna penyempurnaan pelayanan ke depan.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa berkaitan dengan hal tersebut masyarakat sudah mendapatkan pemahaman yang ditunjukkan dengan pelaksanaan pemberian pelayanan pemahaman tentang kesanggupan instansi untuk melaksanakan sesuai prosedur

9. Penyampaian keluhan

Tabel 10
Penyampaian keluhan

Nomor	Kategori Jawaban	Jumlah Responden	Prosentase
1	Tidak di tanggapi	0	0,00
2	Kurang kurang di tanggapi	1	2
3	Ditanggapi	31	62
4	Ditanggapi dengan baik	18	36
	Jumlah Keseluruhan	50	100

Sumber : Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2017

Pada dasarnya penyampaian keluhan pemohon ditanggapi dengan baik. Hal ini terlihat dari 50 jumlah responden 31 responden atau 62 % menjawab keluhan mereka ditanggapi sedangkan 18 responden atau 36 % bahkan menjawab di tanggapi dengan baik dan yang merasa kurang ditanggapi hanya 1 responden

Peningkatan mutu pelayanan adalah menjadi hal terpenting di dalam unit pelayanan masyarakat salah satunya adalah bersedianya menerima keluhan maupun aduan sebagai evaluasi dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan.

Namun dari keberagaman pendidikan maupun status pemohon memang dapat dipahami bahwa terkadang ada aduan yang sifatnya memojokkan. Hal itu tidak menjadikan kendala yang berlebihan bagi upaya peningkatan pelayanan yang lebih baik tindakan atau sikap yang konsisten dengan sendirinya akan menimbulkan kesan yang baik, ditengah-tengah masyarakat. Selanjutnya bagi Petugas akan lebih mudah menerima masukan positif.

Menyimak hasil analisis dari sembilan unsur pelayanan di atas yang ditabulasikan dalam bentuk nilai rata-rata dari masing-masing unsur pelayanan yang sumber datanya diperoleh dari analisis atas jawaban Responden, maka hasilnya dapat diketahui sebagaimana tabel di bawah ini.

Tabel 11
Nilai Rata-rata Unsur Dari Masing-masing Unit Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	Persyaratan Pelayanan	3,06	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,22	B	Baik
3	Kecepatan Pelayanan	3,22	B	Baik
4	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,2	B	Baik
5	Kesesuaian produk Pelayanan	3,26	A	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,32	A	Baik
7	Sikap petugas dalam pelayanan	3,42	A	Baik
8	Pernyataan kesanggupan sesuai prosedur pelayanan	3,36	A	Baik
9	Penyampaian keluhan	3,34	A	Baik

Sumber: Hasil Pengolahan Data Lapangan, 2017

Berdasarkan data di atas untuk mengetahui nilai Indeks unit pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\frac{3,06+3,22+3,22+3,2+3,26+3,32+3,42+3,36+3,34}{9} = \frac{29,4}{9} = 3,26$$

Nilai Indeks adalah **3,26**

Dengan demikian Nilai Indeks Unit Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,26 x 25 = **81,66**
- b. Mutu Pelayanan adalah **A (U5,U6,U7,U8.U9) dan B (U1,U2,U3,U4)**
- c. Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik.**

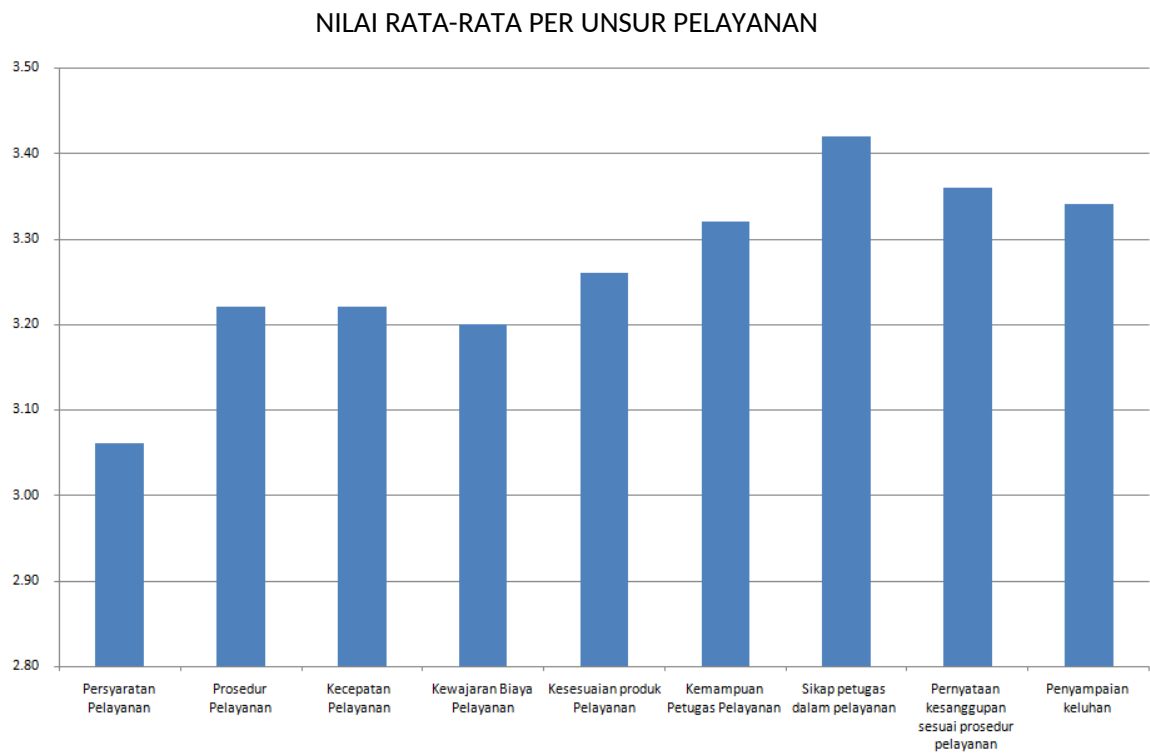
Berkaitan dengan hal tersebut, maka perlu ditekankan dari sembilan unsur pelayanan meskipun seluruhnya masuk dalam kategori sangat baik yaitu masuk pada interval nilai antara (81,26 – 100,00), akan tetapi untuk beberapa hal masih perlu ditingkatkan dan mendapat perhatian dalam evaluasi pelayanan yang diberikan, terutama pada (U1)*unsur persyaratan perizinan*, (u2) *unsur pelayanan (U3) Kecepatan Pelayanan (U4) mengenai Kepastian kewajiban biaya pelayanan* , Sedangkan unsur yang nilainya sudah cukup tinggi dibandingkan dengan nilai unsur pelayanan lainnya maka perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi, terlebih *tentang sikap petugas (U7)* harus di pertahankan

C. Analisis Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Dari Tabel 9 Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan dapat diketahui bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintun Kabupaten Wonosobo adalah sebesar 81,66 yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif kepuasan “Memuaskan” dengan nilai huruf “A”. Hal ini menunjukkan bahwa ada perbaikan internal yang dilakukan selama ini dan perlu dipertahankan bahkan ditingkatkan lagi untuk mencapai nilai yang optimal.

Dilihat dari nilai IKM Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo sebelumnya dapat dicermati pada Grafik 12

Grafik 12
Nilai IKM KPPT Kabupaten Wonosobo



Dari ke 9 unsur pelayanan yang dinilai seperti pada Grafik 12, nilai kerja IKM terendah adalah unsur kecepatan pelayanan (U1) dengan nilai unsur pelayanan 3,06 meskipun masih berada pada nilai kualitatif kepuasan “ Memuaskan” dengan nilai huruf “B”. Sedangkan nilai kerja IKM tertinggi adalah unsur kesopanan dan keramahan petugas pelayanan (U7) dengan nilai unsur pelayanan 3,42 yang juga mengalami kenaikan , diartikan bahwa dari ke 9 unsur pelayanan yang dinilai, seluruhnya memberikan penilaian yang seimbang dan merata, tidak terdapat unsur pelayanan yang terlalu menonjol maupun yang sangat kurang.

BAB IV

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Prosedur Pelayanan dalam hal ini mengenai kemudahan tahapan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan prosedur pelayanan menunjukkan kategori mudah.
2. Persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dalam hal nilai capaian unsur pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanan yang diberikan.
3. Kecepatan pelayanan masih belum optimal, terutama dilihat dari aspek ketepatan target waktu pelayanan belum sepenuhnya dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
4. Kewajaran Biaya Pelayanan yaitu mengenai keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan sudah masuk dalam kategori wajar. Karena tetap berpegang pada peraturan Daerah tentang retribusi perizinan
5. Petugas Pelayanan dalam memberikan pelayanan terutama mengenai wewenang dan tanggung jawabnya dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan perizinan memiliki tanggung jawab yang tinggi
6. Petugas yang bekerja pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo sebagian besar memiliki kemampuan sesuai dengan kompetensi minimal, terutama dilihat dari tingkat keahlian dan keterampilannya dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan masuk pada kategori sopan dan ramah, hal ini sudah dapat dirasakan secara langsung oleh masyarakat. Sikap dan perilaku yang ditunjukkan oleh petugas pelayanan adalah saling menghargai dan menghormati antara pemberi layanan dengan penerima layanan
8. Unsur Kepastian Pelayanan sudah banyak tepatnya akan tetapi masih perlu ditegaskan kembali sehingga Responden akan mendapatkan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan secara umum petugas sudah dapat menerima dan menjadikan sebagai upaya perbaikan pelayanan
10. Dengan demikian nilai indeks pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo dapat disimpulkan hasilnya adalah Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,26 \times 25 = 81,66$ yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif Mutu Pelayanan “Memuaskan” dengan nilai huruf “A”, serta Kinerja Unit Pelayanan adalah Sangat Baik.

B. Saran

1. Kinerja Petugas pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo masuk pada kategori baik, perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi. Sedangkan yang masih belum maksimal perlu adanya evaluasi, perbaikan dan pembenahan terutama pada unsur persyaratan perizinan (U1)
2. Pola hubungan kerja inter dan antar personil dalam unit kerja terkait hendaknya dibangun secara utuh, sehingga kecepatan, ketepatan dan kecermatan serta akuntabilitas kerja dapat dimaksimalkan, dengan harapan hasil kinerjanya dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai

pengguna layanan.

3. Untuk mengantisipasi dan meminimalisir penyalahgunaan perizinan yang telah dikeluarkan, perlu dioptimalkan layanan aduan masyarakat terhadap dampak dari penerbitan perizinan tertentu, sehingga tidak terjadi gejolak terhadap dan penyalahgunaan perizinan yang telah dikeluarkan.
4. Dilakukan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap perizinan tertentu yang telah dikeluarkan dengan adanya pengaduan masyarakat yang mengakibatkan gejolak dalam masyarakat sehingga menuntut peninjauan kembali terhadap perizinan yang telah dikeluarkan.

C Masukan dan Usulan Responden

1. Kedisiplinan pegawai perlu di tingkatkan
2. Mohon di tinjau kembali biaya IMB dan HO
3. Dengan pelayanan yang sudah baik harus tetap di pertahankan
4. Dengan pelayanan yang sekarang saya sudah puas
5. Kalau bisa pelayanan perizinan jemput bola
6. Lebih senang kalau pelayanan 6 hari kerja agar walaupun hari sabtu tetap buka
7. Pemohon dihubungi apa bila izin nya sudah jadi
8. Perlunya sosialisasi perizinan ke daerah daerah karena masyarakat banyak yang khawatir kalau mengurus izin biayanya banyak
9. Perlu di tempelkan di dinding mengenai tarif izin
10. Website nya kok tidak ada . perlu diadakan agar kami pemohon dari rumah sudah dapat mempersiapkan persyaratan
11. Yang mengajukan izin diselesaikan sesuai dengan urutan permohonan
12. Apabila persyaratan kurang segera di beritau untuk melengkapi
13. Info persyaratan sebaiknya di tempel di dinding
14. Permudah persyaratan agar semakin banyak yang mengajukan IMB
15. Perbanyak sosialisasi agar masyarakat lebih pahan
16. Klo bisa ada izin pelayanan gratis
17. Penyelesaian izin di percepat
18. Petugas agar pelan pelan menjelaskan agar kami tidak makin bingung
19. Pelayanan lebih di tingkatkan
20. Biaya agar transparan
21. Pembayaran pajak dan izin jadikan satu saja
22. Biaya IMB dan HO minta ditinjau ulang
23. Pasang reklame di sekitar alon alon apa diperbolehkan
24. Supaya lebih baik lagi
25. Perlu disediakan papan pengumuman
26. Pelayanan tidak adil karena yang masa berlakunya habis tidak di tegur
27. Penyelesaian surat surat lebih cepat
28. Sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan
29. Kami puas dengan pelayanannya

30. Bagaimana dengan izin pertamini mohon di sosialisasikan
31. Sudah puas dengan pelayanan kalau bisa izin ditunggu sudah selesai dari pada saya harus kembali lagi
32. Bisa memberi kepastian waktu pembuatan izin
33. Dalam pembuatan IUJK minta dipercepat
34. Selalu menjaga keramahannya
35. Dinas ini agar sering ke desa memantau kalau ada yang belum izin agar segera mengajukan
36. Sosialisasi pada usaha kecil masyarakat belum jelas hingga banyak yang belum berizin
37. Prosedur pelayanan dipercepat
38. Untuk meningkatkan lagi pelayanan pada masyarakat
39. Semoga makin baik dan makin banyak yang paham proses perizinan
40. Kurang teliti sehingga kami harus bolak balik
41. Sudah sesuai ketentuan dan mudah
42. IUJK dipercepat
43. Bagus semoga dalam pemberian izin sesuai dengan ketentuan dan tidak sulit
44. Tata cara perizinan tidak ada petunjuknya mohon di pasang di dinding
45. Petugas ramah dan baik
46. Pengisian blangko susah
47. Biayanya tidak sesuai katanya murah
48. Menjaga yang sudah baik menjadi lebih baik
49. Bisa memberikan kepastian proses dan tanggal jadi agar tidak bolak balik ke kantor
50. Cukup bagus dan pelayanan dari petugas ramah