



**PEMERINTAH KABUPATEN PEMALANG  
DINAS PENANAMAN MODAL  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Kyai Makmur No.11 Telp. (0284) 323541 Pemalang

# LAPORAN AKHIR

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
DINAS PETAHUN 2020  
DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**



## KATA PENGANTAR

Laporan Akhir Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020 ini disusun oleh CV. Redcon Mitra Pratama bekerjasama dengan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Jaya, dalam mengukur dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan atau publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat ini diperoleh melalui survei yang bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei penilaian kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Jaya ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Harapan kami semoga Laporan Akhir Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020 ini dapat bermanfaat terutama dalam meningkatkan kinerja pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pematang Jaya.

**Pematang Jaya, Desember 2020**  
**CV. Redcon Mitra Pratama**

## DAFTAR ISI

Keterangan	Halaman
<b>Kata Pengantar</b>	<b>i</b>
<b>Daftar Isi</b>	<b>ii</b>
<b>Daftar Tabel</b>	<b>iv</b>
<b>Daftar Gambar</b>	<b>v</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	<b>I – 1</b>
1.1. Latar Belakang	I – 1
1.2. Maksud	I – 5
1.3. Tujuan dan Sasaran	I – 5
1.4. Ruang Lingkup	I – 6
1.5. Dasar Hukum Operasional	I – 7
1.6. Sistematika	I – 8
<b>BAB 2 TINJAUAN KEBIJAKAN</b>	<b>II – 1</b>
2.1. Pelayanan Publik	II – 1
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik	II – 1
2.1.2. Penyelenggara Pelayanan Publik	II – 2
2.1.3. Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik	II – 3
2.1.4. Standar Pelayanan Publik	II – 4
2.2. Pengukuran Kepuasan Masyarakat	II – 9
2.2.1. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik	II – 9
2.2.2. Unsur-unsur Survey Kepuasan Masyarakat	II – 9
2.2.2. Pelaksanaan dan Teknik Survey	II – 11
2.3. Pengukuran Kesenjangan Kualitas Pelayanan Publik	II – 12
<b>BAB 3 METODOLOGI</b>	<b>III – 1</b>
3.1. Pendekatan Umum	III – 1
3.1.1. Perumusan Masalah	III – 2
3.1.2. Identifikasi Pekerjaan	III – 2
3.1.3. Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan	III – 3
3.2. Metode Pengumpulan Data	III – 4
3.2.1. Jenis dan Sumber Data	III – 4

3.2.2. Metode Penarikan Sampel	III – 5
3.2.3. Operasional Variabel	III – 13
3.3. Metode Pengolahan Data	III – 14
3.3.1. Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat	III – 14
3.3.2. Analisa Tingkat Kesenjangan	III – 14
3.3.3 Analisa Diagram Kartesius	III – 16
<b>BAB 4 PENUTUP</b>	<b>IV – 1</b>

## DAFTAR TABEL

Keterangan	Halaman
1.1. Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019	I – 4
3.1. Sampel Morgan dan Krejcie	III – 5
3.2. Penentuan Sampel Responden	III – 7
3.3. Operasional Variabel	III – 13
3.3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	III – 15

## DAFTAR GAMBAR

<b>Keterangan</b>	<b>Halaman</b>
1.1. Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat	I – 3
2.1. Model Konseptual Service Quality (Servqual)	II – 14
3.1. Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan	III – 3
3.2. Diagram Kartesius	III –17



# BAB

## PENDAHULUAN

### 1.1. LATAR BELAKANG

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik sebagaimana yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dalam pasal 1 yang menyebutkan bahwa “Pelayanan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Dengan demikian pemerintah sebagai penyedia layanan publik bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

Perubahan paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* yang bergeser menjadi paradigma *good governance* memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan tata pemerintahan dan tata bernegara. Perubahan besar tersebut mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya kualitas pelayanan publik serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan publik. Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur yang *note bene* merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Setiap pelayanan publik juga harus memiliki standar pelayanan sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan

celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik juga memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

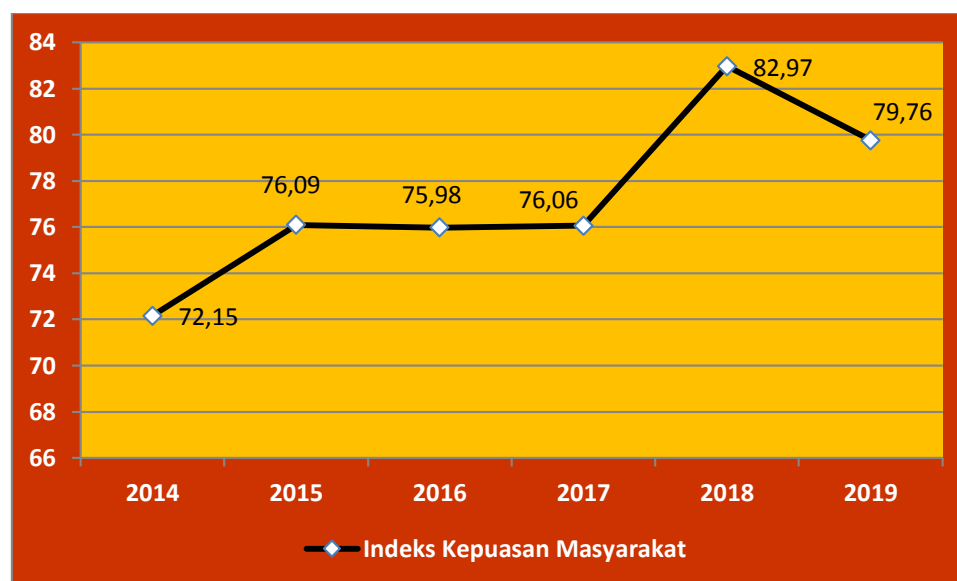
Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data IKM dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pada dasarnya pelaksanaan survey IKM sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang merupakan salah satu alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu layanan. Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan. Kategori jawaban terdiri dari empat tingkat dari tingkat kurang baik diberi nilai 1 (satu) sampai dengan tingkat sangat baik dan diberi nilai 4 (empat).

Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang dalam enam tahun terakhir cenderung mengalami peningkatan meskipun dalam dua periode terakhir mengalami penurunan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2019 sebesar 79,76. Skor ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan perijinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang dikategorikan baik.



**Gambar 1.1.**  
**Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat**



Sumber : DPMPTSP Kabupaten Pematang

Meskipun dikategorikan berkinerja baik, tetapi masih terdapat unsur yang perlu menjadi perhatian karena dinilai masih kurang seperti unsur waktu penyelesaian yang dinilai kurang cepat. Waktu Penyelesaian merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Melihat nilai IKM dan fenomena yang terjadi, pelayanan publik oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang masih banyak dijumpai kelemahan terutama apabila ingin dicapai target kinerja dengan kategori sangat baik yaitu nilai IKM antara 88,31 sampai dengan 100.

Di sisi lain dengan adanya penurunan dalam 2 periode terakhir juga perlu diwaspadai karena dapat membawa implikasi yang sangat luas terhadap kehidupan ekonomi, politik, sosial dan budaya di Kabupaten Pematang. Penurunan kinerja dapat berpengaruh terhadap penurunan investasi sebagai penopang pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Pematang. Penurunan kinerja pelayanan publik juga dapat berimplikasi luas khususnya dalam memperbaiki tingkat kepercayaan kepada pemerintah. Berbagai masalah yang diidentifikasi tersebut tampaknya hanya dapat di atasi secara perlahan dengan pemulihan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah melalui peningkatan kinerja pelayanan publik.

**Tabel 1.1.**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2019**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Persyaratan	3,11	Sesuai	0,34
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,10	Mudah	0,34
3	Waktu Penyelesaian	3,00	Kurang Cepat	0,33
4	Biaya/Tarif	3,50	Murah	0,39
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	Sesuai	0,34
6	Kompetensi Pelaksana	3,12	Kompeten	0,35
7	Perilaku Pelaksana	3,14	Sopan dan Ramah	0,35
8	Sarana dan Prasarana	3,10	Baik	0,34
9	Penanganan Pengaduan Saran & Masukan	3,60	Dikelola Dengan Baik	0,40
<b>Jumlah NRR IKM Tertimbang</b>				<b>3,19</b>
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>				<b>79,76</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>B</b>
<b>Kinerja DPMPTSP Kabupaten Pematang</b>				<b>Baik</b>

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

25,00 – 64,99 : Tidak Baik

65,00 – 76,60 : Kurang Baik

76,61 – 88,30 : Baik

88,31 – 100,00 : Sangat Baik

Oleh karena itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, survei ini dapat dilakukan dengan secara tetap dengan jangka waktu periode 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (semester) dan 1 tahun. Sebagaimana tahun-tahun sebelumnya, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang ini kembali melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik. Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut selanjutnya menjadi bahan evaluasi

kinerja dalam rangka perbaikan kinerja layanan publik secara terus menerus khususnya pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.

## **1.2. MAKSUD**

Pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang dimaksudkan untuk mengukur dan mengevaluasi kinerja pelayanan publik berdasarkan persepsi pengguna jasa layanan atau publik.

## **1.3. TUJUAN**

Tujuan dari pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020 ini adalah :

- a. Menganalisa unsur-unsur pelayanan publik sebagai variabel penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
- b. Menganalisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Harapan Masyarakat (IHM) terhadap unsur-unsur pelayanan publik
- c. Menganalisa tingkat kesenjangan antara kualitas dan harapan masyarakat akan pelayanan publik.
- d. Merumuskan prioritas peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.

Sedangkan sasaran yang ingin dicapai dari pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah:

- a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik.
- b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
- c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.

#### **1.4. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020 meliputi :

a. Lingkup Perijinan

Lingkup perijinan pada pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020, meliputi 94 jenis perijinan untuk dapat diidentifikasi persepsi masyarakatnya terhadap pelayanan perijinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Jaya.

b. Lingkup Materi

Lingkup materi pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020 pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Jaya dibatasi pada analisa 9 unsur indeks kepuasan masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam unsur SKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur-unsur tersebut meliputi :

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3) Waktu Penyelesaian
- 4) Biaya/Tarif
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 6) Kompetensi Pelaksana
- 7) Perilaku Pelaksana
- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 9) Sarana dan Prasarana

## **1.5. DASAR HUKUM OPERASIONAL**

1. Undang-undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038);
3. Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 Tentang Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

10. Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor 1 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan yang menjadi Kewenangan Pemerintah Daerah Kabupaten Pematang (Lembaran Daerah Kabupaten Pematang Tahun 2008 Nomor 1);
11. Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor 8 Tahun 2015 Tentang Penerbitan Surat Izin Usaha Perdagangan;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor 9 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Pendaftaran Perusahaan;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Pematang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Pematang;
14. Peraturan Bupati Pematang Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
15. Peraturan Bupati Pematang Nomor 84 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Jabatan Struktural Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang;
16. Peraturan Bupati Pematang Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang;
17. Peraturan Bupati Pematang Nomor 30 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang;

## **1.6. SISTEMATIKA PENYUSUNAN**

Sistematika dari pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020 ini disusun berdasarkan pokok bahasan dari rencana penyelesaian pekerjaan yaitu :

### **BAB I. PENDAHULUAN**

Berisi tentang latar belakang, maksud, tujuan dan sasaran, ruang lingkup pekerjaan, dasar hukum operasional serta sistematika pembahasan.

**BAB II. TINJAUAN KEBIJAKAN**

Berisi tentang tinjauan kebijakan pelayanan publik dan pendekatan yang digunakan dalam menganalisa indeks kepuasan masyarakat.

**BAB III. METODOLOGI**

Berisi tentang identifikasi pekerjaan, alur pikir proses penyelesaian pekerjaan, metode pengumpulan dan jenis data serta perencanaan metode analisis yang digunakan.

**BAB IV. GAMBARAN UMUM PELAYANAN PERIZINAN DI KABUPATEN PEMALANG**

Berisi tentang gambaran umum Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang sebagai unit pelayanan publik serta sistem dan prosedur pelaksanaan pelayanan perizinan.

**BAB V. ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Berisi tentang hasil analisa kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan atau publik serta hasil analisa prioritas peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pemalang.

**BAB VI. PENUTUP**

Berisi tentang kesimpulan dan rekomendasi yang dapat diimplementasikan bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Pemalang.



## TINJAUAN KEBIJAKAN

### 2.1. PELAYANAN PUBLIK

#### 2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwa Pelayanan 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 administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari pengertian pelayanan publik menurut UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tersebut, maka pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Dengan demikian, terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu unsur pertama, adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah, unsur kedua, adalah penerima layanan (pelanggan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, dan unsur ketiga, adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan).

Unsur pertama menunjukkan bahwa pemerintah memiliki posisi kuat sebagai (*regulator*) dan sebagai pemegang monopoli layanan. Unsur kedua, adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan) dan pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan. Dan Unsur ketiga, adalah kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan.



Unsur kepuasan pelanggan seharusnya menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah). Pemerintah menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan. Paradigma kebijakan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, memberikan arah terjadinya perubahan atau pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma *rule government* bergeser menjadi paradigma *good governance*.

Dengan demikian, pemerintah dalam menjalankan monopoli pelayanan publik, sebagai *regulator (rule government)* harus mengubah pola pikir dan kerjanya dan disesuaikan dengan tujuan pemberian otonomi daerah, yaitu memberikan dan meningkatkan pelayanan yang memuaskan masyarakat. Untuk terwujudnya *good governance*, dalam menjalankan pelayanan publik, Pemerintah Daerah juga harus memberikan kesempatan luas kepada warga dan masyarakat, untuk mendapatkan akses pelayanan publik, berdasarkan prinsip penyelenggaraan pelayanan publik.

### **2.1.2. Penyelenggara Pelayanan Publik**

Dalam konteks pelayanan publik, pemerintah membentuk organisasi penyelenggara untuk melayani kebutuhan masyarakat yang disebut dengan penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Sedangkan untuk atasan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelaksanaan pelayanan publik. Sementara pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Adapun dalam pelayanan publik yang menerima pelayanan dari penyelenggara pelayanan adalah masyarakat. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perorangan maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik langsung maupun tidak langsung.

### **2.1.3. Asas-asas Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Dalam memberikan pelayanan publik, penyelenggara atau pejabat publik harus memperhatikan beberapa asas, sebagaimana terdapat dalam Pasal 4 UU No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu:

- a. Asas kepentingan umum  
Yakni pemberian pelayanan tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.
- b. Asas kepastian hukum  
Yakni untuk jaminan terwujudnya hak dan kewajiban dalam penyelenggaraan pelayanan.
- c. Asas kesamaan hak  
Yakni pelayanan hak tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban  
Yakni pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.
- e. Keprofesionalan  
Yakni pelaksana pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugas.
- f. Partisipatif  
Yakni peningkatan peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif  
Yakni setiap warga negara berhak memperoleh pelayanan yang adil
- h. Keterbukaan  
Yakni setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.
- i. Akuntabilitas  
Yakni proses penyelenggaraan pelayanan harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

- j. Fasilitas dan perlakuan khusus kepada kelompok rentan  
Yakni pemberian kemudahan terhadap kelompok rentan sehingga tercipta keadilan dalam pelayanan.
- k. Ketepatan waktu  
Yakni setiap penyelesaian setiap jenis pelayanan dilakukan tepat waktu sesuai dengan standar pelayanan.
- l. Kecepatan, ketermudahan dan keterjangkauan  
Yakni setiap jenis pelayanan dilakukan secara tepat, mudah dan terjangkau.

#### **2.1.4. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan, sebagai jaminan adanya kepastian bagi pemberi di dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya dan bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan/atau penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan serta memperhatikan lingkungan. Dalam proses perumusan dan penyusunannya melibatkan masyarakat dan/ atau stakeholder lainnya (termasuk aparat birokrasi) untuk mendapatkan saran dan masukan dan membangun kepedulian dan komitmen.

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dibedakan menjadi dua bagian yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi:
  - 1) Persyaratan
  - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
  - 3) Jangka waktu pelayanan
  - 4) Biaya/tarif

- 5) Produk pelayanan
- 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi:
  - 1) Dasar hukum
  - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
  - 3) Kompetensi pelaksana
  - 4) Pengawasan internal
  - 5) Jumlah pelaksana
  - 6) Jaminan pelayanan
  - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
  - 8) Evaluasi kinerja pelaksana

Sementara fokus yang menjadi perhatian dalam proses penyusunan Standar Pelayanan adalah komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan penyampaian pelayanan. Bagian ini menjadi fokus perhatian dalam penyusunan dikarenakan pada komponen ini pihak penyelenggara pelayanan berhubungan dengan pengguna pelayanan. Komponen Standar Pelayanan pada bagian ini wajib dipublikasikan. Sedangkan untuk komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan pengelolaan internal pelayanan proses pengembangan dan penyusunannya diserahkan pada masing-masing organisasi penyelenggara pelayanan. Komponen ini menjadi bagian yang perlu diinformasikan pada saat proses pembahasan dengan masyarakat.

Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan selain perlu memperhatikan komponen Standar Pelayanan, organisasi penyelenggara pelayanan juga perlu memperhatikan spesifikasi jenis pelayanan yang akan disusun Standar Pelayanan. Fokus pada spesifikasi jenis pelayanan ini penting untuk menghindari kesalahan dalam penentuan persyaratan, waktu, prosedur maupun biaya pelayanan. Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Rancangan Standar Pelayanan adalah:

a. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu

tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundangundangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan.

Cara yang dapat dilakukan dalam mengidentifikasi persyaratan pelayanan adalah dengan melihat kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan. Untuk mempermudah dalam proses penyusunan ini, Standar Pelayanan yang sudah ada sebelumnya dapat dijadikan rujukan. Dalam proses identifikasi persyaratan pelayanan, juga perlu diperhatikan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan. Proses perumusan persyaratan pelayanan ini dilakukan dengan memperhatikan dasar hukum yang ada. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah :

- 1) Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan.
- 2) Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap)

b. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

c. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Proses identifikasi waktu pelayanan ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Dalam menghitung waktu, perlu betul-betul memperhatikan baik prosedur yang mengatur hubungan dengan pengguna layanan, maupun prosedur yang mengatur hubungan antar petugas. Hasil yang diharapkan dari tahapan ini adalah waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap jenis pelayanan.

d. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan peraturan daerah.

Proses identifikasi biaya pelayanan juga dilakukan berdasarkan setiap tahapan dalam prosedur pelayanan. Berapa biaya yang diperlukan untuk masing-masing tahapan pelayanan. Pada proses ini juga sekaligus diidentifikasi biaya yang akan dibebankan pelanggan dan biaya yang akan dibebankan unit pengelola pelayanan. Penghitungan dua komponen biaya pelayanan ini penting dilakukan, untuk mengetahui berapa jumlah biaya yang akan dibebankan ke pelanggan, dan berapa biaya yang dibebankan kepada pengelola.

Bagi unit pengelola pelayanan, identifikasi ini sangat penting untuk menjadi dasar pengajuan anggaran dan penentuan tarif. Apabila pelayanan ke pelanggan diberikan secara gratis, artinya beban biaya pelayanan secara keseluruhan ditanggung oleh pihak pengelola (pemerintah).

Informasi biaya ini harus jelas besarannya, dan apabila gratis harus jelas tertulis untuk menghindari perilaku petugas yang kurang baik. Proses identifikasi ini dilakukan pada setiap jenis pelayanan.

Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah:

- 1) Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya).
- 2) Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan.
- 3) Daftar pelayanan yang diberikan gratis kepada pelanggan (apabila terdapat jenis pelayanan yang gratis).

e. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

f. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku.

Hasil-hasil yang diperoleh dalam setiap proses identifikasi Standar Pelayanan tersebut, selanjutnya menjadi dasar bagi penyusunan Standar Pelayanan untuk membuat Rancangan Standar Pelayanan. Berbagai data dan informasi hasil diskusi dipilih sesuai dengan kebutuhan penyusunan Standar Pelayanan. Informasi yang dimuat dalam Standar Pelayanan adalah informasi yang terkait langsung dengan penyelenggaraan pelayanan dan yang dapat diukur.

## **2.2. PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK**

### **2.2.1. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik**

Salah satu produk peraturan pemerintah tentang pelayanan publik yang telah dikeluarkan untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik instansi pemerintah adalah Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat itu sendiri adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat akan menghasilkan Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) yang berupa angka dan ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

### **2.2.2. Unsur-Unsur Survey Kepuasan Masyarakat**

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan telah diatur unsur-unsur yang termasuk dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang meliputi :

#### **1. Persyaratan**

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



2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

- \* ) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.
- \*\* ) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

### **2.2.2. Pelaksanaan dan Teknik Survei**

Pelaksanaan Suervei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut :

- a. Menyusun instrumen survei;
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- c. Menentukan responden;
- d. Melaksanakan survei;
- e. Mengolah hasil survei;
- f. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (e-survei);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Survei dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### 2.3. PENGUKURAN KESENJANGAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

*Servqual* atau kualitas pelayanan mengkaitkan dua dimensi sekaligus, yaitu satu pihak penilaian *servqual* pada dimensi konsumen (*consumer*). Sedangkan di pihak lain juga dapat dilakukan pada dimensi *provider* atau secara lebih dekat lagi adalah terletak pada kemampuan kualitas pelayanan yang diberikan oleh “orang-orang yang melayani” dari tingkat manajerial sampai ke tingkat *front line service*.

Kedua dimensi tersebut dapat saja terjadi kesenjangan atau gap antara harapan-harapan dan kenyataan-kenyataan yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen terhadap harapan-harapan konsumen tersebut. Setidaknya ada 5 kesenjangan atau gap yang dirasakan konsumen dengan persepsi manajemen, yaitu :

- a. Kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen.  
Terjadi antara dimensi konsumen dengan dimensi manajemen pada tingkat atas. Faktor-faktor utama yang menjadi penyebab adalah :
  - 1) Perusahaan atau organisasi kurang berorientasi pada riset pasar.
  - 2) Ketidacukupan komunikasi ke atas secara hirarkis.
  - 3) Jenjang struktur organisasi yang terlalu bertingkat sehingga menimbulkan jarak yang jauh antara para pembuat kebijakan dengan front line.
- b. Kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan.  
Terdapat dua faktor utama yang menjadi penyebab gap ini, yaitu :

- 1) Komitmen manajemen terhadap kualitas layanan yang rendah.
  - 2) Standarisasi tugas belum tersedia.
- c. Kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan kenyataan delivery service di tingkat bawah.

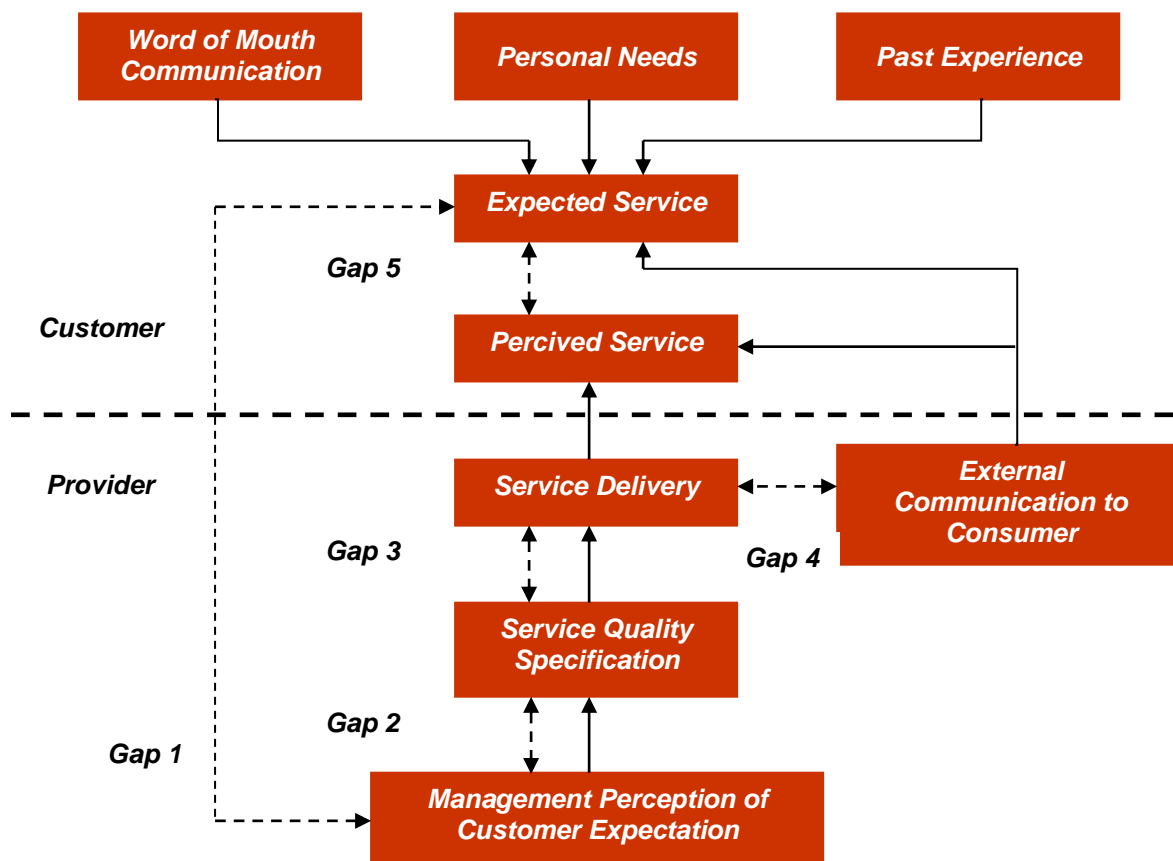
Gap ini terjadi karena suatu perusahaan atau organisasi belum memiliki spesifikasi atau suatu citra pelayanannya yang khas. Faktor-faktor penyebabnya adalah :

- 1) *Role ambiguity*, atau kecenderungan yang menimpa front line service terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian/standarisasi dari tugas mereka.
  - 2) *Role conflict*, kecenderungan dimana para pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan.
  - 3) Tidak ada kesesuaian antara skill pegawai bidang tugas yang sesuai.
  - 4) Kurangnya teknologi yang sesuai.
  - 5) Tidak ada kesesuaian antara sistem kontrol/evaluasi dengan sistem imbalan bagi pegawai.
  - 6) Kurangnya teamwork.
- d. Keempat, kesenjangan antara kenyataan delivery service quality dengan komunikasi terhadap pelanggan.
- Faktor-faktor penyebabnya adalah :
- 1) Ketidakpastian komunikasi horizontal antara level operasional, dengan induk organisasi.
  - 2) Kecenderungan menjanjikan sesuatu pada konsumen secara berlebihan.
- e. Kesenjangan yang terjadi pada “harapan” konsumen dengan “persepsi” tentang pelayanan.

Secara keseluruhan gap atau kesenjangan pada kedua dimensi (customer dan provider) digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2.1.

Model Konseptual Service Quality (Servqual)





## **BAB 3** **METODOLOGI**

### **3.1. PENDEKATAN UMUM**

Kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Pemalang pada tahun 2019 dapat dikategorikan baik. Namun demikian kinerja baik ini masih belum sejalan dengan tuntutan harapan/kepentingan masyarakat akan pelayanan publik yang semakin tinggi sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Pemalang perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PMPTSP) Kabupaten Pemalang, adalah dengan menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). 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 publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang ini berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

### **3.1.1. Perumusan Masalah**

Mempertimbangkan tujuan pekerjaan sebagaimana yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya maka perumusan masalah yang ditetapkan dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 secara garis besar dapat diuraikan sebagai berikut :

- a. Bagaimana kinerja unsur-unsur pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.
- b. Bagaimana kualitas dan harapan masyarakat akan pelayanan publik berdasarkan hasil analisa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Indeks Harapan Masyarakat (IHM)..
- c. Bagaimana tingkat kesenjangan antara kualitas dan harapan masyarakat akan pelayanan publik.
- d. Bagaimana upaya peningkatan dan perbaikan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.

### **3.1.2. Identifikasi Pekerjaan**

Dari perumusan masalah tersebut, maka perlu diidentifikasi terlebih dahulu pekerjaan yang diperlukan untuk kepentingan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020, yang meliputi :

- a. Proses Pendataan

Proses pendataan merupakan kegiatan identifikasi dan pengumpulan data tentang persepsi masyarakat akan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang. Dari proses pendataan ini akan didapat suatu keadaan tingkat kepuasan dan harapan akan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.

- b. Proses Analisis

Proses analisis merupakan kegiatan mengolah data-data menjadi suatu informasi yang dapat digunakan dalam mengukur kinerja pelayanan publik sehingga dapat ditentukan tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan/harapan akan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.

c. Proses Evaluasi

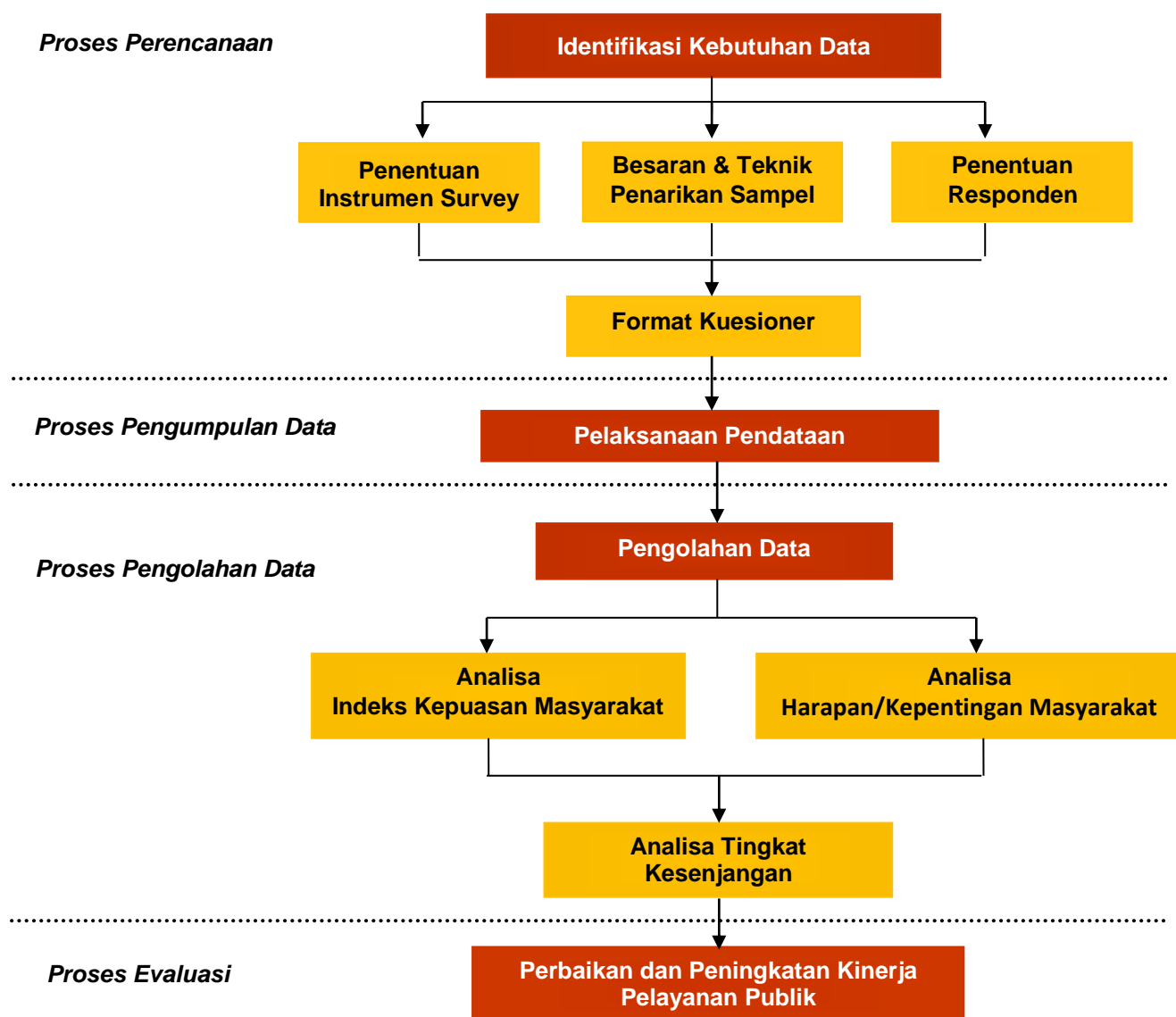
Proses ini dilakukan dengan mengevaluasi berbagai kinerja unsur pelayanan publik sehingga dapat dilakukan perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik secara lebih efektif.

3.1.3. Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan

Dalam rangka penyelesaian pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020, alur pikir proses penyelesaian pekerjaan yang perlu dilakukan dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3.1.

Alur Pikir Proses Penyelesaian Pekerjaan





## **3.2. METODE PENGUMPULAN DATA**

### **3.2.1. Pengumpulan Data**

Pengumpulan data dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020 ini dilakukan dengan metode :

- a. Studi Pustaka, dilakukan untuk mendapatkan data terpercaya dari penerbitan resmi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang maupun dari dinas-dinas terkait.
- b. Observasi, dilakukan untuk mendapatkan informasi dan fakta primer/langsung tentang kondisi fisik pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang yang merupakan hasil pengamatan lapangan secara visual.
- c. Survei/Wawancara, dilakukan untuk mendapatkan gambaran primer dari responden/masyarakat tentang persepsi dan harapan akan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.

### **3.2.2. Jenis Dan Sumber Data**

Jenis dan sumber data yang dibutuhkan sebagai berikut :

#### **a. Data primer**

Adalah data dan pengamatan yang dikumpulkan secara langsung dari responden/masyarakat dengan metode survei, observasi dan wawancara. Data tersebut antara lain :

1. Persepsi dan harapan masyarakat akan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.
2. Lingkungan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang.

#### **b. Data sekunder**

Adalah data dan informasi yang telah ada yang bersumber pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang terkait pelayanan perizinan di Kabupaten Pemalang.

### 3.2.2. Metode Penarikan Sampel

Populasi yang dimaksud pada pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020 adalah masyarakat yang telah diterbitkan perizinannya selama periode bulan Januari sampai dengan bulan Agustus Tahun 2020 yaitu sebanyak 3.953 orang.

Sementara itu berdasarkan Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, 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 and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

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

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P = (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

**Tabel 3.1.**  
**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
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	<b>4000</b>	<b>351</b>
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

Dengan mencermati jumlah responden yang telah ditetapkan sebagaimana tabel diatas dan banyaknya populasi dalam kajian ini yaitu masyarakat yang telah diterbitkan perizinannya selama periode bulan Januari sampai dengan bulan Agustus Tahun 2020 yaitu sebanyak 3.953 orang (dibulatkan 4.000 orang) maka besarnya sampel yang digunakan untuk menilai tingkat kepuasan dan harapan/kepentingan akan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Jaya adalah sebesar 351 orang.

Berdasarkan jumlah responden yang telah ditetapkan tersebut maka teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah acak berlapis. Pengambilan sampel dengan metode acak berlapis digunakan karena populasi (masyarakat yang telah diterbitkan perizinannya) terbagi atas beberapa lapisan/bagian dalam hal ini jenis perizinan yang diurus berbeda-beda. Pengambilan sampel responden dilakukan pada masing-masing lapisan/bagian secara proporsional, sehingga tiap jenis perizinan yang diurus terwakili.

**Tabel 3.2.**

**Penentuan Sampel/Responden**

**(Masyarakat yang telah diterbitkan perizinannya selama periode bulan Januari sampai dengan bulan Agustus Tahun 2020)**

No	Jenis Izin	Masuk	Terbit	Ditolak	Jumlah Sampel
1	Izin Prinsip	60	53	0	4
2	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	112	92	1	8
3	Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)	34	33	0	2
4	Izin Lokasi	11	11	0	1
5	Izin Pendirian Penitipan Anak dan Kelompok Bermain	0	0	0	0
6	Izin Produksi Air Minum Dalam Kemasan	0	0	0	0
7	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga	1	1	0	1
8	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Hotel	0	0	0	0
9	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Kolam Renang dan Pemandian Umum	0	0	0	0
a	Sertifikat Laik Sehat Hygiene Sanitasi Depot Air Minum	47	45	0	4
10	Sertifikat Laik Hygiene Rumah Makan dan Restoran	0	0	0	0
11	Izin Penyelenggaraan Pengobatan Tradisional	1	0	0	0
12	Izin Pemakaian Stadion Sirandu	0	0	0	0
13	Izin Pemakaian Lapangan Mulyoharjo	0	0	0	0
14	Izin Reklame	0	0	0	0
a	Izin Penyelenggaraan Reklame	191	191	0	16
b	Rekomendasi Izin Penyelenggaraan Reklame	7	2	1	1
15	Rekomendasi Izin Pendirian Kantor Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS)/P4	0	0	0	0
a	Rekomendasi Perusahaan Perekrutan Pekerja Migran Indonesia	0	0	0	0
16	Izin Instalasi Listrik	0	0	0	0
17	Izin Pesawat Tenaga dan Produksi/Diesel	0	0	0	0
18	Izin Penyalur Petir	0	0	0	0

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020

No	Jenis Izin	Masuk	Terbit	Ditolak	Jumlah Sampel
19	Izin Pesawat Lift	0	0	0	0
20	Izin Instalasi Kebakaran	0	0	0	0
21	Izin Pesawat Angkat dan Angkut	0	0	0	0
22	Izin Usaha Angkutan	1	1	0	1
23	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	59	53	0	4
24	Izin Usaha Pariwisata Pada Kawasan Wisata Pantai Widuri Pematang	0	0	0	0
25	Izin Usaha atau Tanda Daftar Usaha Perusahaan Penggilingan Padi, Huller dan Penyosohan Beras	15	13	0	1
26	Izin Penyelenggaraan Perusahaan Pemberantas Hama (Pest Control)	0	0	0	0
27	Izin Pengelolaan dan Pegusahaan Sarang Burung Walet (IPPSBW)	1	1	0	1
28	Tanda Daftar Gudang (TDG)	8	6	0	1
29	Komitmen Persetujuan Izin Usaha Industri (IUI)	2	2	0	1
30	Surat Izin Operasional Panti	0	0	0	0
31	Izin Pemakaman	19	19	0	1
32	Izin Pengabuan Mayat	8	8	0	1
33	Rekomendasi Izin Unit Transfusi Darah	0	0	0	0
34	Izin Penyelenggaraan Optikal	1	1	0	1
35	Izin Pendidikan Dasar	0	0	0	0
a	Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan Formal	1	0	0	0
36	Izin Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal	3	0	0	0
a	Izin Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP)	2	1	0	1
b	Izin Operasional Pusat Kegiatan Belajar Masyarakat (PKBM)	0	0	0	0
37	Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus Kelas C dan D serta Fasilitas Pelayanan Kesehatan	0	0	0	0
a	Izin Operasional Tetap Klinik	7	5	0	1
b	Izin Operasional Laboratorium Klinik	2	2	0	1
38	Izin Praktik dan Izin Tenaga Kerja Kesehatan				

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020

No	Jenis Izin	Masuk	Terbit	Ditolak	Jumlah Sampel
a	Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)	26	34	0	3
b	Surat Izin Kerja Radiografer (SIKR)	3	3	0	1
c	Surat Izin Praktek Dokter (SIP)	87	76	0	6
d	Surat Izin Praktik Perawat (SIPP)	202	204	0	17
e	Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)	15	13	0	1
f	Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM)	5	4	0	1
g	Surat Izin Praktik Penata Anestesi (SIPPA)	1	3	0	1
h	Surat Izin Praktik Kerja Fisioterapis (SIKF)	0	0	0	0
i	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian (SIKTS)	6	6	0	0
j	Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien (SIKRO)	0	0	0	0
k	Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut (SIPTGM)	0	0	0	0
l	Surat Izin Tenaga Kerja Promosi Kesehatan	20	19	0	0
m	Surat Izin Praktik Bbidan (SIPB)	159	153	0	13
n	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIKTGz)	6	6	0	1
o	Surat Izin Kerja Perekam Medis	4	4	0	1
p	Surat Izin Praktik Elektromedis (SIP-E)	0	0	0	0
q	Izin Tukang Gigi	0	0	0	0
r	Surat Izin Kerja Okupasi Terapis (SIKOT)	0	0	0	0
s	Surat Izin Kerja Terapis Wicara	0	0	0	0
39	Surat Izin Mikro Obat Tradisional	0	0	0	0
40	Sertifikasi Produksi Alat Kesehatan Kelas I dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) Kelas I	0	0	0	0
41	Izin Apotek, Toko Obat dan Toko Alat Kesehatan				
a	Izin Apotek (SIA)	12	12	0	1
b	Izin Toko Obat	8	8	0	1
c	Izin Toko Alat Kesehatan	1	1	0	1
42	Izin Produksi Makanan dan Minuman Industri Rumah Tangga (PIRT)	150	123	0	10

No	Jenis Izin	Masuk	Terbit	Ditolak	Jumlah Sampel
43	Sertifikasi Laik Fungsi Bangunan Gedung	0	0	0	0
44	Izin Pemakaian Alun-alun	0	0	0	0
45	Izin Pemakaian Taman Patih Sampun	0	0	0	0
46	Izin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan	0	0	0	0
47	Sertifikat Kepemilikan Bangunan Gedung (SKBG)	0	0	0	0
48	Izin Pembangunan dan Pengembangan Permukiman	0	0	0	0
49	Izin Pengumpulan Sumbangan Dalam Daerah Kabupaten	0	0	0	0
50	Izin Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja	18	14	0	1
51	Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS) dalam 1(satu) Daerah Kabupaten	0	0	0	0
52	Izin Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH)				
a	Izin Pembuangan Limbah Cair	3	3	0	1
b	Izin TPS (Tempat Penyimpanan Sementara) Limbah B3 (Bahan Berbahaya dan Beracun)	10	10	0	1
c	Izin Pengumpulan Limbah B3 (Bahan Berbahaya dan Beracun) skala Kabupaten	0	0	0	0
53	Izin Pendaaurulangan sampah/pengolahan sampah, pengangkutan sampah dan pemrosesan akhir sampah yang diselenggarakan swasta	0	0	0	0
54	Izin Pengesahan dan registrasi Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)	36	32	0	2
55	Persetujuan permohonan pengambilan, pengangkutan, pengolahan dan/atau pemusnahan sampah industri di rumah sakit, hotel dan pabrik	0	0	0	0
56	Izin Lingkungan	15	13	0	1
57	Izin Membuka Tanah	0	0	0	0
58	Izin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT)	125	107	0	9
59	Izin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir	0	0	0	0
60	Izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek perdesaan dan perkotaan dalam 1(satu) Daerah Kabupaten	18	18	0	1
61	Izin penyelenggaraan taksi dan angkutan kawasan tertentu yang wilayah operasinya berada dalam Daerah Kabupaten	0	0	0	0

No	Jenis Izin	Masuk	Terbit	Ditolak	Jumlah Sampel
62	Izin usaha angkutan laut bagi badan usaha yang berdomisili dalam Daerah Kabupaten dan beroperasi pada lintas pelabuhan di Daerah Kabupaten	0	0	0	0
63	Izin usaha angkutan laut pelayaran rakyat bagi orang perorangan atau badan usaha yang berdomisili dan yang beroperasi pada lintas pelabuhan dalam Daerah Kabupaten	0	0	0	0
64	Izin usaha penyelenggaraan angkutan sungai dan danau sesuai dengan domisili orang perseorangan warga negara indonesia atau badan usaha	0	0	0	0
65	Izin trayek penyelenggaraan angkutan sungai dan danau untuk kapal yang melayani trayek dalam Daerah Kabupaten yang bersangkutan	0	0	0	0
66	Izin usaha penyelenggaraan angkutan penyeberangan sesuai domisili badan usaha	0	0	0	0
67	Izin usaha jasa terkait dengan perawatan dan perbaikan kapal	0	0	0	0
68	Izin pembangunan dan pengoperasian pelabuhan pengumpan lokal	0	0	0	0
69	Izin pembangunan dan pengoperasian pelabuhan sungai dan danau	0	0	0	0
70	Izin usaha badan usaha pelabuhan di pelabuhan pengumpan lokal	0	0	0	0
71	Izin pengembangan pelabuhan untuk pelabuhan pengumpan lokal	0	0	0	0
72	Izin pengoperasian pelabuhan selama 24 jam untuk pelabuhan pengumpan lokal	0	0	0	0
73	Izin Pekerjaan Pengerukan di Wilayah Perairan Pelabuhan Pengumpan Lokal	0	0	0	0
74	Izin reklamasi di wilayah perairan pelabuhan pengumpan lokal	0	0	0	0
75	Izin pengelolaan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) di dalam Daerah Lingkungan Kerja (DLKR)/ Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKP) pelabuhan pengumpan lokal	0	0	0	0
76	Izin Mendirikan Bangunan tempat Pendaratan dan Lepas Landas Helikopter	0	0	0	0
77	Izin Usaha, Izin Pembangunan dan Izin Operasi Prasarana Perkeretaapian Umum yang Jaringan Jalurnya Dalam 1(satu) Daerah Kabupaten	0	0	0	0
78	Izin Operasi Sarana Perkeretaapian umum yang Jaringan Jalurnya Melintasi Batas dalam 1(satu) Daerah Kabupaten	0	0	0	0
79	Izin pengadaan atau pembangunan perkeretaapian khusus, izin operasi, dan penetapan jalur kereta api khusus yang jaringannya dalam Daerah Kabupaten	0	0	0	0



Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020

No	Jenis Izin	Masuk	Terbit	Ditolak	Jumlah Sampel
80	Izin Insidental	0	0	0	0
81	Izin Usaha Simpan Pinjam untuk Koperasi	8	3	0	1
82	Pembukaan Kantor Cabang Koperasi Simpan Pinjam	4	2	0	1
83	Izin pembukaan kantor cabang, cabang pembantu dan kantor kas koperasi simpan pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan dalam Daerah Kabupaten	0	0	0	0
84	Izin pembelian Bahan Bakar Minyak Solar bersubsidi untuk Usaha Mikro	2531	2531	0	220
85	Izin membawa cagar budaya ke luar Daerah Kabupaten dalam 1(satu) Daerah Provinsi	0	0	0	0
86	Izin Usaha Perikanan di bidang pembudidayaan ikan yang usahanya dalam 1(satu) Daerah Kabupaten	6	3	0	1
87	Izin usaha pertanian yang kegiatan usahanya dalam Daerah Kabupaten	0	0	0	0
88	Izin usaha produksi benih/bibit ternak dan pakan, fasilitas pemeliharaan hewan, rumah sakit hewan/pasar hewan, rumah potong hewan	0	0	0	0
a	Izin Usaha Peternakan	1	1	0	1
b	Tanda Daftar Usaha Peternakan Rakyat	8	7	0	1
c	Izin Praktik Dokter Hewan	0	0	0	0
d	Izin Klinik Hewan	0	0	0	0
89	Izin Usaha pengecer (toko, retail, sub distributor) obat hewan	0	0	0	0
90	Izin pengelolaan pasar rakyat, pusat perbelanjaan dan izin usaha toko swalayan	0	0	0	0
91	Izin usaha perdagangan minuman beralkohol golongan B dan C untuk pengecer dan penjual langsung minum ditempat	0	0	0	0
92	Izin Usaha Toko Modern	0	0	0	0
93	Izin Perluasan Usaha Industri (IPUI) bagi Industri kecil dan menengah	0	0	0	0
94	Izin Usaha Kawasan Industri (IUKI) dan Izin Perluasan Kawasan Industri (IPKI) yang lokasinya di Daerah Kabupaten	0	0	0	0
	<b>JUMLAH</b>	4081	3953	2	351

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Pematang Tahun 2020

### 3.2.3. Operasional Variabel

Variabel yang digunakan dalam pekerjaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini adalah Penilaian (*Percepsi*) dan Harapan (*Expectacy*) masyarakat atas 9 unsur indeks kepuasan masyarakat sebagaimana ditetapkan dalam Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang Jaya. Variabel-variabel tersebut diberi batasan dengan spesifikasi aktivitas atau operasi yang diperlukan agar dapat dilakukan pengukuran. Secara operasional, variabel-variabel kepuasan masyarakat yang akan dianalisa didefinisikan sebagai berikut :

**Tabel 3.3.**  
**Operasional Variabel**

Konsep	Variabel	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat
Kepuasan Masyarakat	1. Kenyataan yang dihadapi masyarakat  2. Harapan masyarakat	<b>Persyaratan</b> Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
		<b>Sistem, Mekanisme dan Prosedur</b> Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan
		<b>Waktu Penyelesaian</b> Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
		<b>Biaya/Tarif *)</b> Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara
		<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</b> Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan
		<b>Kompetensi Pelaksana **)</b> Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman
		<b>Perilaku Pelaksana **)</b> Sikap petugas dalam memberikan pelayanan

Konsep	Variabel	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat
Kepuasan Masyarakat	1. Kenyataan yang dihadapi pelanggan 2. Harapan Pelanggan	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b> Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
		<b>Sarana dan prasarana</b> Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017, diolah

Catatan:

- \*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).
- \*\*\*) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

Unsur-unsur Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut selanjutnya dikembangkan ke dalam butir-butir pernyataan dalam kuesioner. Lembaran kuesioner selengkapnya disajikan pada Lampiran.

## 3.2. METODE PENGOLAHAN DATA

### 3.3.1. Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

#### a. Menghitung nilai SKM

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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:

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

Hasil perhitungan di atas di kategorikan sebagai berikut :

**Tabel 3.3.**

**Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

### 3.3.2. Analisa Tingkat Kesenjangan

Selanjutnya untuk dapat mengetahui tingkat kesenjangan antara harapan dengan kualitas yang dihadapi masyarakat dalam pelayanan publik digunakan rumus sebagai berikut :

#### a. Tingkat Kesesuaian

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki : Tingkat kesesuaian responden

Xi : Skor penilaian kualitas pelayanan

Yi : Skor penilaian harapan/kepentingan pelayanan

#### b. Skor Rata-rata

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  : Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan

$\bar{Y}$  : Skor rata-rata tingkat harapan/kepentingan pelayanan

N : Jumlah Responden

c. Rata-rata dari rata-rata skor

$$X = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}_i}{K}$$

$$Y = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}_i}{K}$$

Keterangan :

X : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kualitas pelayanan

Y : Rata-rata dari rata-rata skor tingkat harapan/kepentingan pelayanan

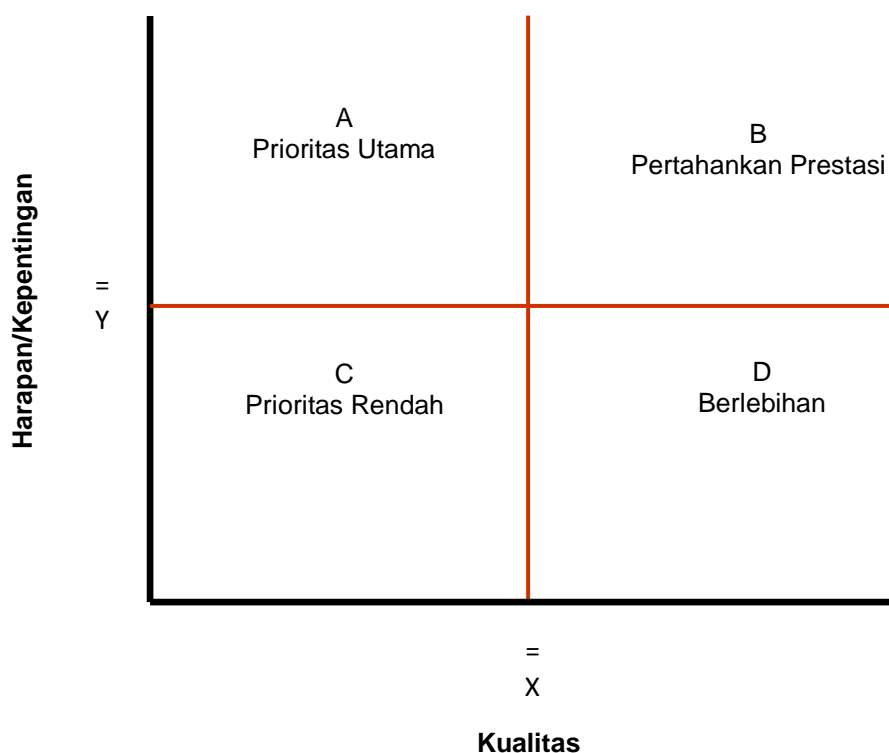
K : Banyaknya unsur pelayanan

### 3.3.3. Analisis Diagram Kartesius

Analisis Diagram Kartesius digunakan untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan publik dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan publik. Dari sini pula dapat diketahui unsur-unsur pelayanan publik yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan publik yang kualitasnya tidak bagus dan perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.

Diagram Kartesius selengkapnya dapat di lihat pada gambar berikut ini :

**Gambar 3.2.**  
**Diagram Kartesius**



Keterangan :

- A. Menunjukkan aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, tetapi manajemen belum melaksanakannya sesuai keinginan masyarakat pengguna jasa. Dianggap mengecewakan.
- B. Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan organisasi / instansi dan untuk itu wajib dipertahankan. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C. Menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat. Pelaksanaannya oleh organisasi biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D. Menunjukkan aspek yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

# BAB 4

## GAMBARAN UMUM PELAYANAN PERIJINAN

### 4.1. KELEMBAGAAN

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang merupakan salah satu Organisasi Perangkat Daerah yang memiliki tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Pematang Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dimana DPMPTSP merupakan unsur pelaksana pemerintahan bidang penanaman modal yang berkedudukan di bawah dan bertanggungjawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Selanjutnya dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat tentang pelayanan perizinan yang baik, transparan, demokratis, efisien dan efektif serta sederhana, maka Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pematang sebagai lembaga penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) harus dapat melaksanakan pelayanan perizinan satu pintu di Kabupaten Pematang dengan secara sungguh-sungguh dan dilaksanakan secara konsisten oleh semua jajarannya.

Dalam melaksanakan penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DPMPTSP Kabupaten Pematang berpedoman pada Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah yang merupakan pedoman dalam mengatur penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu daerah.

#### 4.1.1. Maksud dan Tujuan

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) dimaksudkan sebagai upaya Pemerintah Daerah dalam menciptakan iklim usaha yang kondusif, dengan memberikan penekanan pelayanan pada aspek :

- a. Kesederhanaan ;
- b. Kejelasan dan Kepastian ;
- c. Keamanan ;
- d. Keterbukaan ;
- e. Efisien dan Ekonomis ;
- f. Keadilan dan Ketepatan waktu;

Sedangkan tujuan pembentukannya adalah :

- a. Mewujudkan pelayanan perizinan yang prima ;
- b. Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, transparan dan pasti ;
- c. Mencegah sejak dini terjadinya KKN dan pungutan liar dalam proses pengurusan perizinan dan non perizinan.

#### 4.1.2. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dari penyelenggaraan PTSP di Kabupaten Pematang adalah :

- a. Terwujudnya pelayanan perizinan yang cepat, mudah, transparan dan pasti.
- b. Meningkatnya investasi dan kegiatan penanaman modal.
- c. Meningkatnya kesadaran masyarakat dalam pengurusan perizinan jenis usaha.

#### 4.1.3. Visi, Misi janji, Kebijakan Mutu dan Motto

Guna untuk mewujudkan tugas pokok dan fungsinya DPMPTSP Kabupaten Pematang menetapkan visinya sebagai berikut : **"Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang Cepat, Mudah, Transparan dan Pasti"**, Penjelasan makna **Visi** adalah bahwa pelayanan perizinan harus mendasarkan pada prinsip-prinsip sebagai berikut :



a. Cepat.

Bahwa penyelesaian pelayanan perizinan harus cepat sesuai dengan ketentuan waktu yang telah ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

b. Mudah

Bahwa persyaratan pengajuan permohonan perizinan harus mudah untuk diisi dan dimengerti oleh pemohon baik formulir maupun persyaratannya.

c. Transparan

Bahwa pengajuan perizinan baik proses maupun biaya/tarif wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

d. Pasti

Bahwa dalam pengurusan perizinan adanya kepastian baik prosedur, persyaratan, rincian biaya tarif, waktu penyelesaian dan hasil serta kepastian hukum.

Untuk mewujudkan visi sebagaimana dimaksud diatas, maka misi yang ditetapkan DPMPTSP Kabupaten Pemalang adalah :

- a. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan yang terbaik.
- b. Mewujudkan supremasi hukum dibidang pelayanan perizinan guna menjamin adanya kepastian hukum.
- c. Mewujudkan pola informasi dan sistem pelayanan perizinan yang transparan.
- d. Meningkatkan peluang usaha dalam rangka kesejahteraan masyarakat.
- e. Mengupayakan penyelesaian pengaduan perizinan dengan semangat musyawarah.
- f. Mewujudkan terdib administrasi ketatausahaan, keuangan dan pengelolaan rumah tangga.

Guna untuk mengembangkan Visi dan Misi tersebut, DPMPTSP Kabupaten Pemalang menetapkan Janji, Kebijakan Mutu dan Motto nya sebagai berikut :

a. Janji :

- 1) Memberikan pelayanan dengan prinsip 3 S (Senyum, Sapa dan simpatik );
- 2) Melayani dengan Transparan dan Akuntabel ;
- 3) Mewujudkan pelayanan *Zero Complain* ;

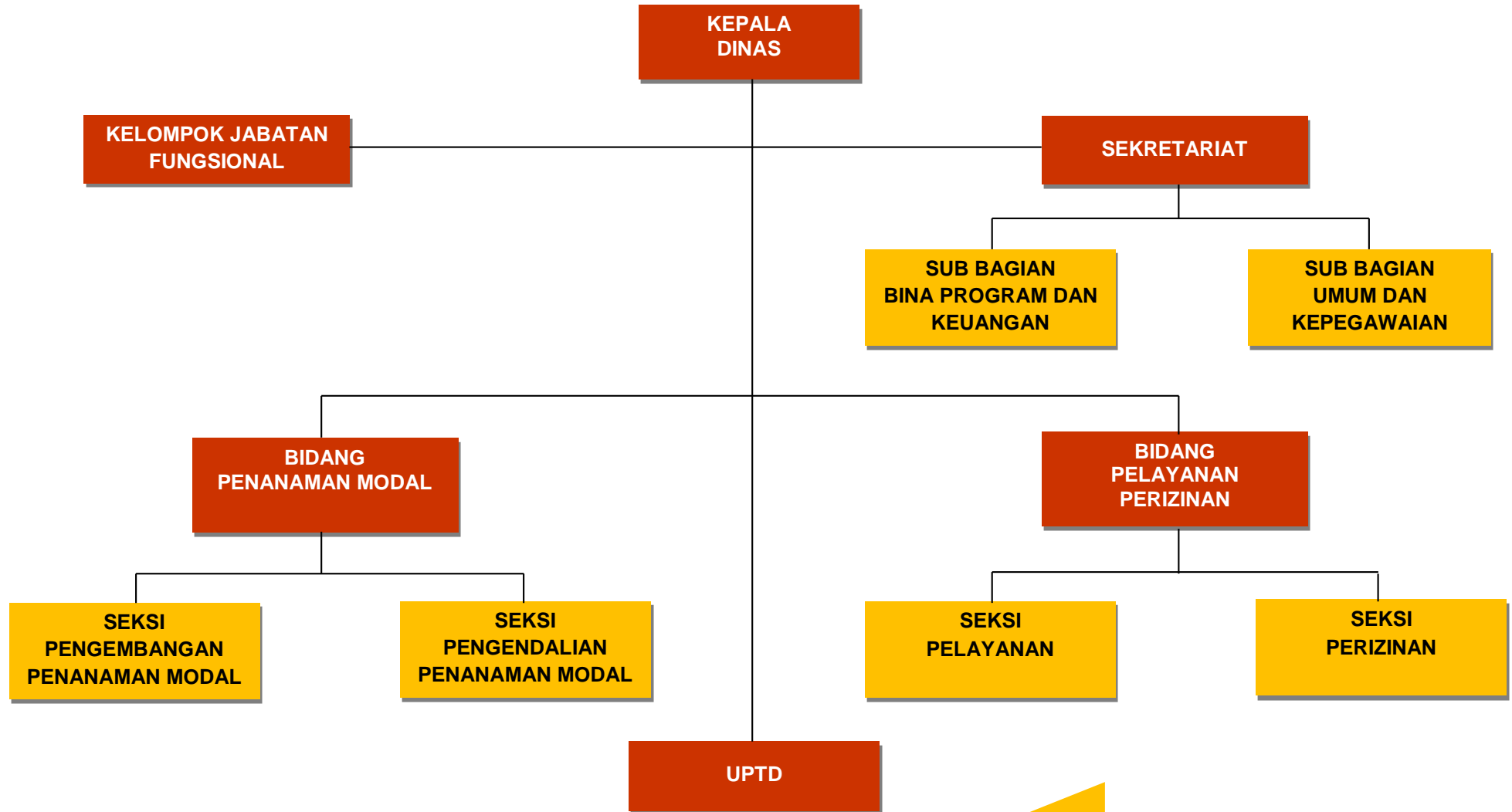
- 4) Pelayanan Prima dengan 3 Buka ( Buka Mata, Buka Telinga dan Buka Mata Hati )
- b. Kebijakan Mutu DPMPTSP Kabupaten Pemalang adalah ” *Seluruh Aparat DPMPTSP Kabupaten Pemalang Bekerja Demi Kepuasan Pelanggan dengan Menerapkan Sistem Manajemen Mutu dan Terus Menerus Memperbaiki Keefektifannya Demi Kesejahteraan Bersama* ”
- c. Motto : ”**MELAYANI DENGAN MUTU**”

#### **4.1.4. Struktur Organisasi**

DPMPTSP Kabupaten Pemalang terbentuk berdasarkan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang dengan Susunan Organisasi sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas
- b. Sekretariat terdiri dari :
  - 1) Sub Bagian Bina Program dan Keuangan
  - 2) Sub Bagian Umum dan Kepegawaian
- c. Bidang Penanaman Modal terdiri dari :
  - 1) Seksi Pengembangan Penanaman Modal
  - 2) Seksi Pengendalian Penanaman Modal
- d. Bidang Pelayanan Perizinan terdiri dari :
  - 1) Seksi Pelayanan
  - 2) Seksi Perizinan
- e. UPTD
- f. Kelompok Jabatan Fungsional

Gambar 4.1.  
Bagan Struktur Organisasi DPMPSTP



#### **4.1.5. Tugas Pokok dan Fungsi**

Berdasarkan Peraturan Bupati Pemalang Nomor 56 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang, bahwa DPMPTSP Kabupaten Pemalang mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang terdiri dari :

- a. Sub urusan pengembangan iklim penanaman modal yaitu :
  - 1) Penetapan pemberian fasilitas /insentif di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah
  - 2) Pembuatan peta potensi investasi
- b. Sub urusan promosi penanaman modal yaitu penyelenggaraan promosi penanaman modal yang menjadi kewenangan daerah.
- c. Sub urusan pelayanan penanaman modal yaitu pelayanan perizinan dan non perizinan secara terpadu 1 (satu) pintu di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah.
- d. Sub urusan pengendalian pelaksanaan penanaman modal yaitu pengendalian pelaksanaan penanaman modal yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah
- e. Sub urusan data dan Sistem Informasi Penanaman Modal yaitu pengelolaan data dan informasi perizinan dan non perizinan yang terintegrasi pada tingkat daerah.

#### **4.2.6. Sarana dan Prasarana**

Untuk mendukung dan memperlancar pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, DPMPTSP Kabupaten Pemalang memiliki sarana dan prasarana yang terdiri dari :

- a. Ruang Pelayanan yang terdiri dari :
  - 1) Ruang Tunggu
  - 2) Ruang Informasi
  - 3) Ruang Pendaftaran
  - 4) Ruang Pengambilan Perizinan
  - 5) Ruang Pamer

- 6) Ruang Penerima Tamu/Pengaduan
- 7) Ruang Gerai Investasi
- 8) Ruang Tim Teknis
- 9) Perpustakaan

**Gambar 4.2.**  
**Sarana Pelayanan Perizinan**



Gedung Kantor



Tempat Parkir



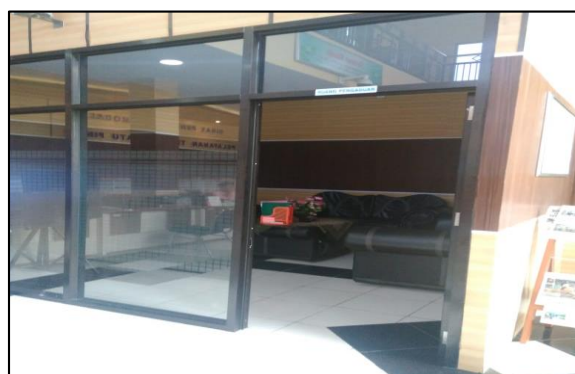
Papan Informasi



Ruang Pelayanan



Ruang Pamer



Ruang Pengaduan



Ruang Tim Teknis



Perpustakaan



Gerai Investasi



Ruang Laktasi

b. Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu

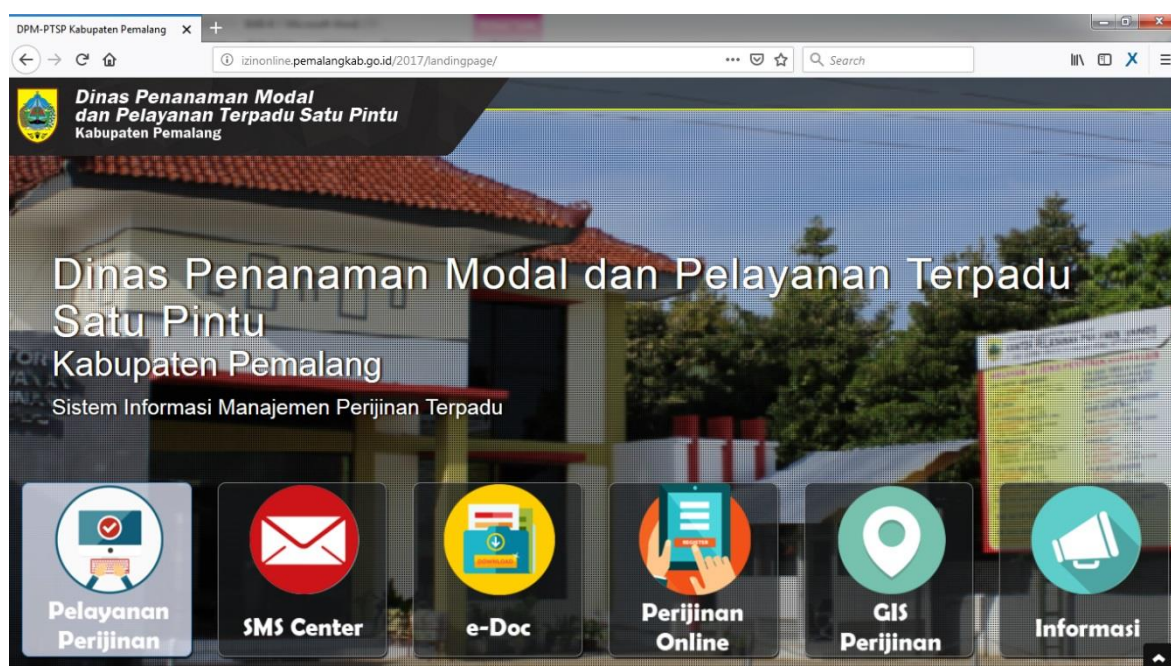
Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu merupakan program Komputerisasi Sistem Pelayanan Perizinan yang merupakan alat bantu dalam pemrosesan perizinan yang meliputi proses pendaftaran, pendataan, entri data, verifikasi, penetapan, dan cetak secara terintegrasi. Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu yang diluncurkan oleh DPMPTSP Kabupaten Pematang Jaya sejak tanggal 5 Desember tahun 2015 dilatarbelakangi oleh banyaknya keluhan dari masyarakat yang kesulitan ketika ingin mengetahui berkas Perizinannya apakah sudah selesai atau belum. Melalui Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu setidaknya masyarakat dapat mengakses sistem untuk memastikan bahwa permohonannya diproses bahkan dapat mengetahui setiap tahapan yang telah dilalui dalam proses pelayanan Perizinannya.

Program ini memudahkan masyarakat dengan cukup membuat akun, mengirimkan persyaratan sesuai dengan layanan yang dibutuhkan dan

memantau status permohonannya. Ketika status proses permohonan cek lokasi, maka pemohon cukup datang untuk menyerahkan dokumen asli yang dipersyaratkan.

**Gambar 4.3.**

### **Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu**



Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu dapat diakses melalui <http://izinonline.pemalangkab.go.id>. Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu terbagi dalam 6 menu yaitu :

- 1) Menu Pelayanan Perizinan
- 2) Menu SMS Center
- 3) Menu e-Doc
- 4) Menu Perizinan Online
- 5) Menu GIS Perizinan
- 6) Menu Informasi

c. Sarana Pengaduan Masyarakat

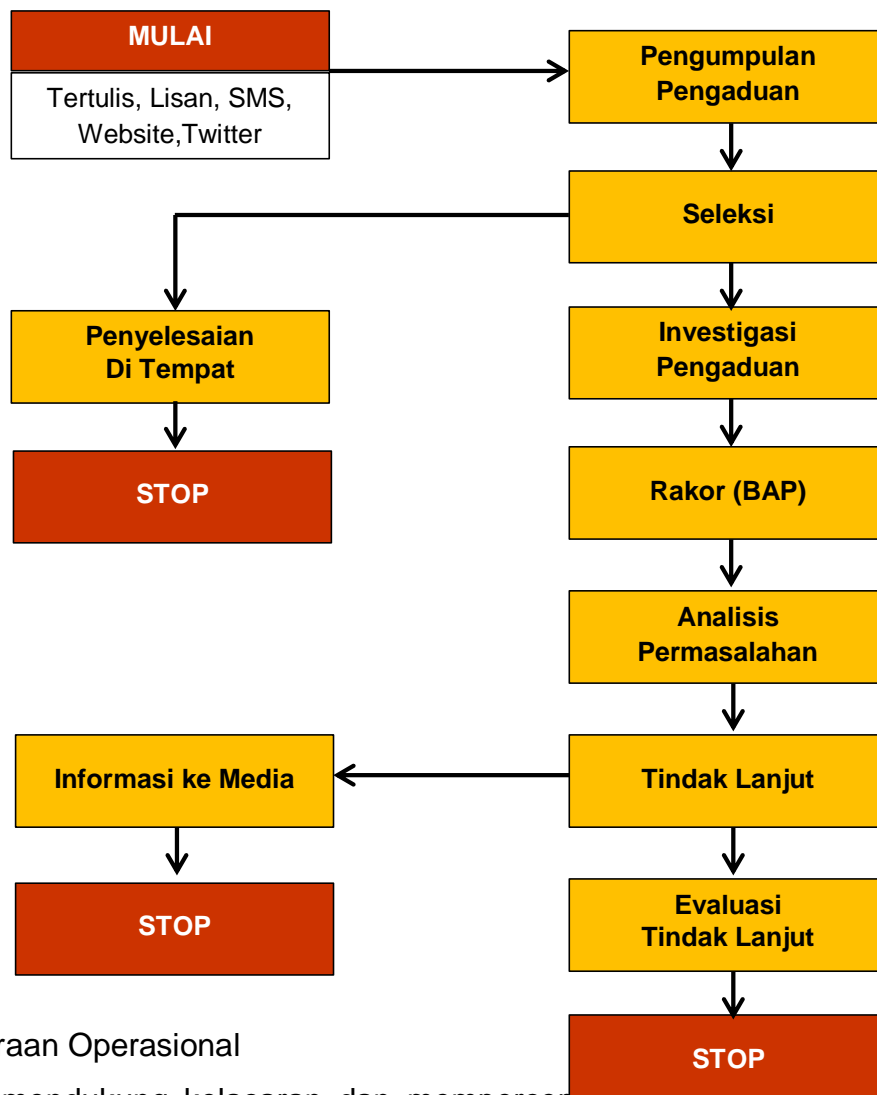
Untuk terus meningkatkan perbaikan kinerja layanan, sejak tahun 2013 juga telah dikembangkan program SMS Center. Program SMS merupakan program pengembangan sarana pengaduan masyarakat terhadap kinerja layanan DPMPSTSP. Nomor telepon yang dapat dihubungi adalah 081 2277 22224 dengan cara mengetik :

- 1) Untuk aduan : Ketik ADUAN Spasi Uraian Aduan
- 2) Untuk cek status permohonan : Ketik STATUS Spasi Nomor Pendaftaran
- 3) Untuk saran : Ketik SARAN Spasi Uraian Saran

Selain dengan SMS Center, masyarakat juga dapat melakukan pengaduan baik tertulis, lisan, website maupun twitter. Mekanisme tindak lanjut dari pengaduan masyarakat dapat digambarkan sebagai berikut :

**Gambar 4.4.**

**Mekanisme Pengaduan Masyarakat**



d. Kendaraan Operasional

Untuk mendukung kelancaran dan mempercepat waktu penyelesaian proses perizinan, DPMPSTSP Kabupaten Pematang Sari memiliki 3 unit kendaraan operasional.



#### 4.1.7. Sistem Manajemen Mutu

Dalam penerapan Sistem Manajemen Mutu dan adanya konsistensi terhadap pelayanan perizinan di Lingkungan Organisasi DPMPTSP maka DPMPTSP Kabupaten Pemalang juga telah mendapatkan Sertifikat Sistem Manajemen Mutu ISO 9001 : 2008 / SNI ISO 9001 : 2008 Nomor 3609122 tertanggal 23 Juli 2003 dari Komite Akreditasi Nasional (KAN) melalui Konsultan INDAH KARYA Register Certification Service (IKCRS) Jakarta.

**Gambar 4.5.**

#### **Sertifikat Sistem Manajemen Mutu**



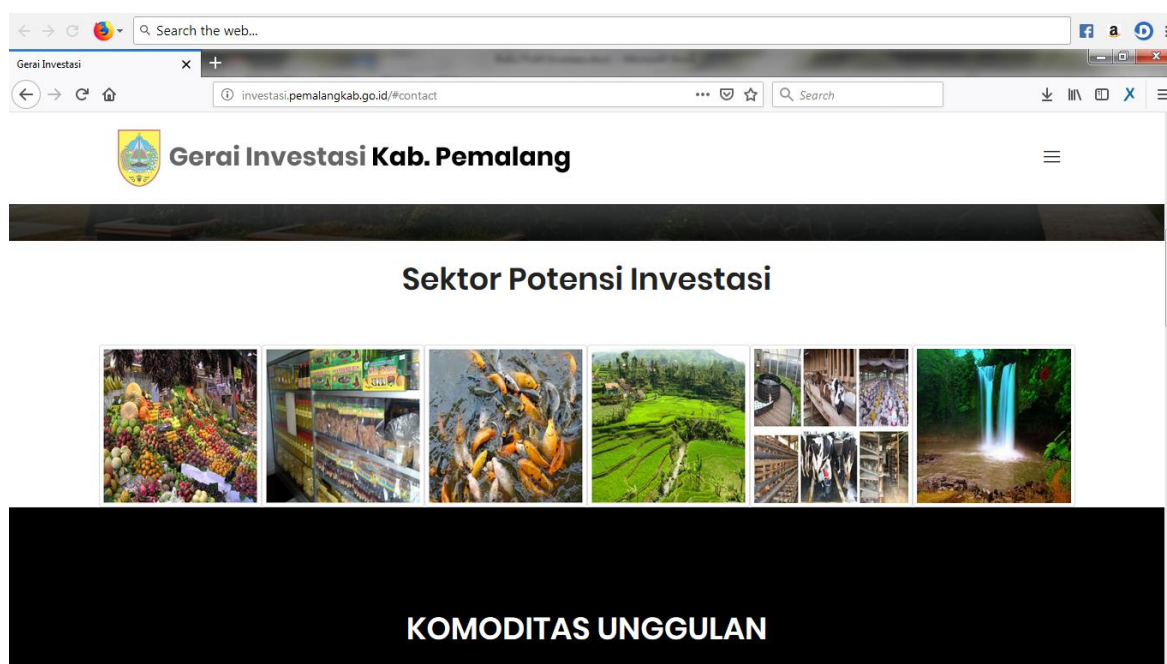
#### 4.1.8. Gerai Investasi Potensi Kabupaten Pemalang

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang pada tanggal 20 Mei 2019 telah meluncurkan Gerai Investasi Potensi Kabupaten Pemalang di ruang pelayanan kantor DPMPTSP. Terobosan ini diperuntukkan guna meningkatkan kemudahan dan aksesibilitas pelayanan di bidang investasi. Launching Gerai Investasi Potensi Kabupaten Pemalang ini, dimaksudkan agar para investor mendapatkan layanan konsultasi penanaman modal dan informasi yang cukup sebelum berinvestasi di Kabupaten Pemalang.

Gerai Investasi Potensi Kabupaten Pemalang ini memanfaatkan dukungan teknologi informasi berupa media web yang dapat diakses melalui website [dpmptsp.pemalangkab.go.id](http://dpmptsp.pemalangkab.go.id) yang sangat berguna bagi investor untuk bisa melihat

peluang investasi sektor hortikultura, industri, perikanan, pertanian, peternakan dan pariwisata. Dalam media ini, investor juga dapat melihat informasi tata ruang dan lahan dari wilayah yang diinginkan.

**Gambar 4.6.**  
**Gerai Investasi**



#### **4.1.9. Palugada (Apa Yang Lu Minta Gue Ada)**

Pada tahun 2019, DPMPTSP kabupaten Pemalang kembali meluncurkan program guna memudahkan pengurusan izin usaha bagi masyarakat di Kabupaten Pemalang, program tersebut bernama "Palugada". Penganjangan program baru Palugada sendiri merupakan sebuah kemajuan yang dimiliki DPMPTSP kabupaten Pemalang karena segala jenis perizinan yang diminta oleh masyarakat sudah tersedia. Melalui tim teknis yang telah dibentuk oleh DPMPTSP kabupaten Pemalang, masyarakat yang ingin mengurus izin usaha tidak perlu lagi datang ke Dinas terkait untuk mengurus izinnnya dan cukup datang ke DPMPTSP kabupaten Pemalang.

Terdapat 3 aspek inovasi PALUGADA yaitu:

- a. Efisiensi waktu, untuk mendapatkan informasi baik tata ruang maupun rekomendasi teknis tidak perlu kemana-mana dan terlayani disatu tempat yaitu di DPMPTSP Pemalang.

- b. Fungsi Dinas Teknis tetap sesuai tugas pokok dan fungsinya untuk melaksanakan pembinaan kepada para investor/pemegang ijin sekaligus untuk melakukan pengawasan.
- c. Terlaksananya kewajiban dalam mewujudkan pelayanan prima sesuai dengan Permendagri 138 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Inovasi ini dibuat diselaraskan dengan makna dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang yaitu mengkoordinasikan antara kepentingan pemohon dengan Dinas Instansi terkait dalam satu wadah. Pemohon tidak mondar-mandir dari Instansi satu ke instansi lainnya untuk memenuhi kebutuhan persyaratan perizinan yang memerlukan rekomendasi teknis. Pemohon cukup datang ke DPMPTSP dan petugas teknis yang ditempatkan di PTSP yang selanjutnya meneruskan proses pengajuan rekomendasi teknis dengan pengantar dari DPMPTSP.

**Gambar 4.7.**

### **Sosialisasi Inovasi Palugada**



## **4.2. PELAKSANAAN PELAYANAN PERIJINAN**

### **4.2.1. Jenis Perizinan**

Dengan ditetapkannya Peraturan Bupati Pemalang Nomo 92 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Perizinan Terintegrasi Secara Elektronik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang, terdapat perubahan kewenangan dan pengurangan pada beberapa izin. Kegiatan

pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pematang Jaya saat ini telah menangani sebanyak 89 jenis perizinan yang terdiri dari :

- a. 47 jenis izin yang menggunakan SIMDU
- b. 42 jenis izin yang menggunakan OSS

Tabel 4.1.

Daftar Jenis Izin Berdasarkan Perbub No 92 Tahun 2019

No	Jenis Izin	SIMDU	OSS	Keterangan
1	Izin Prinsip	✓		
2	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	✓		
3	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)		✓	
4	Izin Lokasi		✓	
5	Izin Pendirian Penitipan Anak dan Kelompok Bermain		✓	
6	Izin Produksi Air Minum Dalam Kemasan	✓		
7	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Jasa Boga	✓		
8	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Hotel	✓		
9	Sertifikat Laik Hygiene Sanitasi Kolam Renang dan Pemandian Umum	✓		
10	Sertifikat Laik Hygiene Rumah Makan dan Restoran	✓		
11	Izin Penyelenggaraan Pengobatan Tradisional	✓		
12	Izin Pemakaian Stadion Sirandu	✓		
13	Izin Pemakaian Lapangan Mulyoharjo	✓		
14	Izin Reklame	✓		
15	Izin Pendirian Kantor Cabang Pengerah Tenaga Kerja Indonesia Swasta		✓	
16	Izin Usaha Angkutan	✓		
17	Tanda Daftar Usaha Pariwisata		✓	
1)	Izin Usaha Hotel Non Bintang;		✓	
2)	Izin Usaha Hotel Bintang;		✓	
3)	Izin Pondok Wisata;		✓	
4)	Izin Resort Jasa Konvensi, Perjalanan Intensif dan Permanen;		✓	
5)	Jasa Agen Perjalanan Wisata;		✓	
6)	Jasa Biro Perjalanan Wisata;		✓	
7)	Jasa Pramuwisata;		✓	

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020

No	Jenis Izin		OSS	Keterangan
8)	Jasa Impresariat;		✓	
9)	Jasa Informasi Wisata;		✓	
10)	Jasa Konsultasi Pariwisata;		✓	
11)	Taman Rekreasi;		✓	
12)	Gelanggang Renang/Kolam Renang;		✓	
13)	Kolam Pancing;		✓	
14)	Gelanggang Permainan Ketangkasan;		✓	
15)	Rumah Bilyard;		✓	
16)	Panti Pijat Tradisional;		✓	
17)	Bioskop;		✓	
18)	Atraksi Wisata;		✓	
19)	Rumah Makan;		✓	
20)	Karaoke;		✓	
21)	Panti Mandi Uap;		✓	
22)	Dunia Fantasi;		✓	
23)	Pusat Seni dan Pameran;		✓	
24)	Taman Satwa dan Pentas Satwa;		✓	
25)	Fitness Centre;		✓	
26)	Salon Kecantikan;		✓	
27)	Mandala Wisata;		✓	
28)	Cafe;		✓	
29)	Bumi Perkemahan;		✓	
30)	Rumah Kos;		✓	
18	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)		✓	
19	Nomor Induk Berusaha (NIB)		✓	
20	Tanda Daftar Usaha Pariwisata Pada Kawasan Wisata Pantai Widuri Pemalang	✓		
21	Izin Usaha atau Tanda Daftar Usaha Perusahaan Penggilingan Padi, Huller dan Penyosohan Beras	✓		

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020

No	Jenis Izin	SIMDU	OSS	Keterangan
22	Izin Penyelenggaraan Perusahaan Pemberantas Hama (Pest Control)	✓		
23	Izin Pengelolaan dan Pegusahaan Sarang Burung Walet (IPPSBW)	✓		
24	Tanda Daftar Gudang dan Ruang (TDG/R), dan Surat Keterangan Penyimpanan Barang (SKPB)	✓		
25	Izin Usaha Industri (IUI) Kecil dan Menengah		✓	
26	Surat Izin Operasional Panti	✓		
27	Izin Pemakaman	✓		
28	Izin Krematorium	✓		
29	Izin Unit Transfusi Darah	✓		
30	Izin Pendidikan Dasar		✓	
31	Izin Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD) dan Pendidikan Non Formal		✓	
32	Izin Mendirikan Rumah Sakit Umum dan Rumah Sakit Khusus Kelas C dan D serta Fasilitas Pelayanan Kesehatan		✓	
33	Izin Praktik dan Izin Kerja Tenaga Kesehatan	✓		
34	Surat Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)		✓	
35	Sertifikasi Produksi Alat Kesehatan Kelas I dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT) Kelas I		✓	
36	Izin Apotek, Toko Obat dan Toko Alat Kesehatan		✓	
37	Izin Produksi Makanan dan Minuman Industri Rumah Tangga (PIRT)	✓		
38	Sertifikasi Laik Fungsi Bangunan Gedung		✓	
39	Izin Pemakaian Alun-alun	✓		
40	Izin Pemakaian Taman Patih Sampun	✓		
41	Izin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan	✓		
42	Sertifikat Kepemilikan Bangunan Gedung (SKBG)		✓	
43	Izin Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Permukiman	✓		
44	Izin Pengumpulan Sumbangan Dalam Daerah Kabupaten	✓		
45	Izin dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja		✓	
46	Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS) dalam 1(satu) Daerah Kabupaten		✓	

No	Jenis Izin	SIMDU	OSS	Keterangan
47	Izin Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH)	✓		
a	Izin Pembuangan Limbah Cair	✓		
b	Izin TPS (Tempat Penyimpanan Sementara) Limbah B3 (Bahan Berbahaya dan Beracun)	✓		
c	Izin Pengumpulan Limbah B3 (Bahan Berbahaya dan Beracun) skala Kabupaten	✓		
48	Izin Pendaaurulangan sampah/pengolahan sampah, pengangkutan sampah dan pemrosesan akhir sampah yang diselenggarakan swasta	✓		
49	Izin Pengesahan dan registrasi Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL)	✓		
50	Persetujuan permohonan pengambilan, pengangkutan, pengolahan dan/atau pemusnahan sampah industri di rumah sakit, hotel dan pabrik	✓		
51	Izin Lingkungan	✓		
52	Izin Membuka Tanah	✓		
53	Izin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT)	✓		
54	Izin penyelenggaraan dan pembangunan fasilitas parkir	✓	✓	
55	Izin penyelenggaraan angkutan orang dalam trayek perdesaan dan perkotaan dalam 1(satu) Daerah Kabupaten		✓	
56	Izin penyelenggaraan taksi dan angkutan kawasan tertentu yang wilayah operasinya berada dalam Daerah Kabupaten		✓	
57	Izin usaha angkutan laut bagi badan usaha yang berdomisili dalam Daerah Kabupaten dan beroperasi pada lintas pelabuhan di Daerah Kabupaten		✓	
58	Izin usaha angkutan laut pelayaran rakyat bagi orang perorangan atau badan usaha yang berdomisili dan yang beroperasi pada lintas pelabuhan dalam Daerah Kabupaten		✓	
59	Izin usaha penyelenggaraan angkutan sungai dan danau sesuai dengan domisili orang perseorangan warga negara indonesia atau badan usaha		✓	
60	Izin trayek penyelenggaraan angkutan sungai dan danau untuk kapal yang melayani trayek dalam Daerah Kabupaten yang bersangkutan		✓	
61	Izin usaha penyelenggaraan angkutan penyeberangan sesuai domisili badan usaha		✓	
62	Izin usaha jasa terkait dengan perawatan dan perbaikan kapal		✓	



No	Jenis Izin	SIMDU	OSS	Keterangan
63	Izin pembangunan dan pengoperasian pelabuhan pengumpan lokal		✓	
64	Izin pembangunan dan pengoperasian pelabuhan sungai dan danau		✓	
65	Izin usaha badan usaha pelabuhan di pelabuhan pengumpan lokal		✓	
66	Izin pengembangan pelabuhan untuk pelabuhan pengumpan lokal		✓	
67	Izin pengoperasian pelabuhan selama 24 jam untuk pelabuhan pengumpan lokal		✓	
68	Izin Pekerjaan Pengerukan di Wilayah Perairan Pelabuhan Pengumpan Lokal		✓	
69	Izin reklamasi di wilayah perairan pelabuhan pengumpan lokal		✓	
70	Izin pengelolaan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri (TUKS) di dalam Daerah Lingkungan Kerja (DLKR)/ Daerah Lingkungan Kepentingan (DLKP) pelabuhan pengumpan lokal		✓	
71	Izin Mendirikan Bangunan tempat Pendaratan dan Lepas Landas Helikopter		✓	
72	Izin Usaha, Izin Pembangunan dan Izin Operasi Prasarana Perkeretaapian Umum yang Jaringan Jalurnya Dalam 1(satu) Daerah Kabupaten		✓	
73	Izin Operasi Sarana Perkeretaapian umum yang Jaringan Jalurnya Melintasi Batas dalam 1(satu) Daerah Kabupaten		✓	
74	Izin pengadaan atau pembangunan perkeretaapian khusus, izin operasi, dan penetapan jalur kereta api khusus yang jaringannya dalam Daerah Kabupaten		✓	
75	Izin Insidentil	✓		
76	Izin Usaha Simpan Pinjam untuk Koperasi dengan wilayah keanggotaan dalam Daerah Kabupaten	✓		
78	Izin pembukaan kantor cabang, cabang pembantu dan kantor kas koperasi simpan pinjam untuk koperasi dengan wilayah keanggotaan dalam Daerah Kabupaten	✓		
79	Izin pembelian Bahan Bakar Minyak Solar bersubsidi untuk Usaha Mikro	✓		
80	Izin membawa cagar budaya ke luar Daerah Kabupaten dalam 1(satu) Daerah Provinsi	✓		
81	Izin Usaha Perikanan di bidang pembudidayaan ikan yang usahanya dalam 1(satu) Daerah Kabupaten		✓	
82	Izin usaha pertanian yang kegiatan usahanya dalam Daerah Kabupaten		✓	
83	Izin usaha produksi benih/bibit ternak dan pakan, fasilitas pemeliharaan hewan, rumah sakit hewan/pasar hewan, rumah potong hewan, Tanda Daftar Usaha Peternakan		✓	

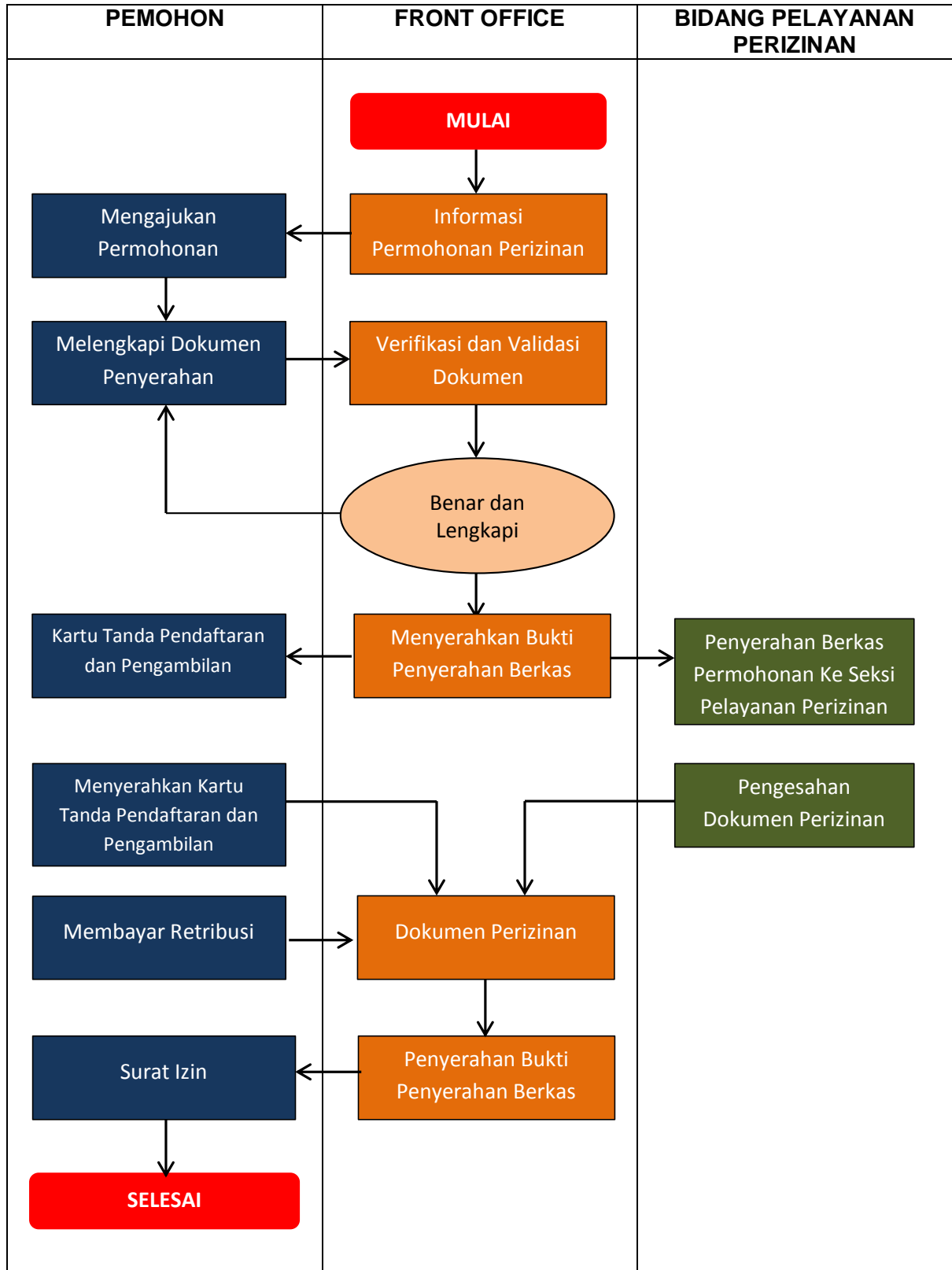
Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2020

No	Jenis Izin	SIMDU	OSS	Keterangan
84	Izin usaha pengecer (toko, retail, sub distributor) obat hewan		✓	
85	Izin pengelolaan pasar rakyat, pusat perbelanjaan dan izin usaha toko swalayan		✓	
86	Izin usaha perdagangan minuman beralkohol golongan B dan C untuk pengecer dan penjual langsung minum ditempat		✓	
87	Izin Usaha Toko Modern	✓		
88	Izin Perluasan Usaha Industri (IPUI) bagi Industri kecil dan menengah		✓	
89	Izin Usaha Kawasan Industri (IUKI) dan Izin Perluasan Kawasan Industri (IPKI) yang lokasinya di Daerah Kabupaten		✓	
	<b>JUMLAH</b>			

Sumber : DPMPTSP Kabupaten Pematang

4.2.2. Alur Perizinan

Gambar 4.8.  
Alur Perizinan



#### **4.2.3. Realisasi Pelaksanaan Pelayanan Perizinan**

Kegiatan pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pematang Jaya sampai dengan bulan Agustus tahun 2020 telah melaksanakan pelayanan kepada 4.081 pemohon dengan jumlah izin yang diterbitkan sebanyak 3.953 izin dan permohonan yang ditolak sebanyak 2 izin.

Perincian lengkap realisasi pelaksanaan pelayanan perizinan dari bulan Januari sampai dengan bulan Agustus 2020 dapat di lihat pada tabel 3.2 pada Bab sebelumnya.

#### **4.3.3. Pengaduan Masyarakat**

Sampai dengan Bulan Desember Tahun 2020 DPMPTSP Kabupaten Pematang Jaya telah menerima 5 pengaduan masyarakat terkait dengan pelaksanaan pelayanan perizinan sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 4.2.**  
**Pengaduan Masyarakat**

No	Tanggal	Uraian Pengaduan	Hasil	Keterangan
1	30-01-2020	Pengaduan : Rujito  Aduan terkait pipa besi reklame didepan rumah, yang dirasa mengganggu pemilik rumah	Dilakukan pengecekan yang berkaitan engan pipa besi reklame yang berada didepan rumah Sdr. Andi Bahri, diketahui bahwa pipa besi reklame tersebut adalah milik pemda untuk kepentingan K3 terkait program Adipura tahun 1990 Pemasangan pipa besi reklame tersebut sudah sesuai dengan tata tertib dan terpasang ditanah negara sehingga tidak mengganggu ketentuan yang berlaku Apabila pemilik rumah menghendaki untuk pemindahan pipa besi reklame maka biaya pemindahan ditanggung pemilik rumah	SELESAI
2	02-06-2020	Pengadu : Lukito Hadisaputro  Aduan terkait pemindahan tiang papan reklame yang statusnya bukan milik kami, melainkan milik Pemalang setting dan counter Irama Mas yang berada di pinggir jalan sekitar tempat usaha kami dan mengganggu kegiatan usaha kami dalam hal keluar masuk kendaraan ke ruko tempat usaha kami	Dilakukan pengecekan bahwa papan reklame, mengganggu kendaraan menuju ruko tempat Saudara Lukito Hadisaputro. Peninjauan lapangan ke lokasi dengan hasil bahwa terdapat dua pipa papan reklame yang ada didepan ruko Sdr. Lukito Hadisaputro, pipa besi papan reklame Pemalang Setting telah habis masa izinnya ditahun 2018, sedangkan papan reklame Irama Mas diketahui tidak berizin. Selanjutnya akan dilakukan koordinasi dengan tim teknis terkait hal tersebut. Berkaitan hal tersebut, dari tim peninjau melakukan rapat yang bertujuan untuk memutuskan tindaklanjut penyelesaian yang akan dilakukan	SELESAI
3	05-06-2020	Pengadu : PT BPR BKK Taman (Perseroda) Direktur Utama : Haryanto, SE  Aduan bahwa keberatan pemasangan baleho rokok Sampurna	Dilakukan tindak lanjut bersedia memindahkan Baleho Rokok Sampurna yang menghalangi Baleho PT BPR BKK Taman	SELESAI
4	14-05-2020	Pengadu : Sudaryati CS  Aduan terkait dengan adanya gangguan dari usaha ternak ayam	Bahwa pemilik ayam Sdr. Suwarno akan mengurangi jumlah ayam dan akan menjaga kebersihan lingkungan, hal ini diutarakan kepada Satpol PP Sdr. Agus Pada waktu peninjauan lapangan pada 19 Mei 2020 bersama	SELESAI

			kelurahan Bojongbata bahwa yang bersangkutan akan membuat surat pernyataan yang akan diketahui kelurahan. Bahwa Sdr. Suwarno belum memiliki ijin peternak ayam	
5	07-01-2020	<p>Pengadu : Umi Eryanti</p> <p>Aduan terkait :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Suara diesel yang mengganggu pendengaran</li> <li>2. Bau menyengat pada waktu proses pembuatan tahu tersebut (terutama pada saat merebus dan menggoreng)</li> <li>3. Asap (cerobong) yang ditimbulkan pada proses pembuatan tahu berlangsung (bahan bakar merang)</li> </ol>	<p>Dilakukan rapat dan cek lokasi tim teknis pada tanggal 2 Juli 2020 jam 12.30 WIB, Acara : Rapat tindak lanjut pengaduan Usaha Tahu, dengan kesimpulan akan dilakukan menutup alat masak/produksi tahu sehingga Hexos agar asap bisa keluar ke atas sehingga bisa meminimalisir bau yang tidak sedap sesuai saran dari Satpol PP dan Diskoperindag</p> <p>Akan diurus kelengkapan izin usaha sesuai saran dari DPMPTSP Kab. Pemalang pembuangan limbah dilarikan ke sungai</p> <p>Dilakukan pergantian tinggi cerobong asap dari lantai yaitu +- 6 meter</p> <p>Produksi pada tanggal 1 Juli 2020 tetap berjalan, jika terlapor belum memenuhi pembuatan Hexos maka produksi tahu akan berhenti sampai dengan dipenuhinya pembuatan Hexos</p> <p>Pelapor dan terlapor sepakat dengan hasil mediasi/Musyawahar</p>	SELESAI

### **Pembahasan mengenai aduan pada point ke lima:**

Proses penanganan pengaduan tersebut di atas masih bersifat internal dan baru sebatas pelaporan kepada Kepala Dinas PTMPTSP Kabupaten pemalang. Seharusnya penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas PTMPTSP Kab. Pemalang dilaporkan kepada Bupati Pemalang.

Dinas PTMPTSP Kabupaten Pemalang selama tahun 2020 belum pernah melaporkan hasil penanganan pengaduan masyarakat kepada Bupati Pemalang. Permasalahan ini sudah berlangsung untuk tahun-tahun sebelumnya.

### **Kondisi tersebut tidak sesuai dengan :**

Ayat 1 Pasal 11 Peraturan Bupati Pemalang Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang yang menyebutkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban menyusun laporan bulanan terkait rekapitulasi pengaduan masyarakat dan hasil penanganan pengaduan masyarakat.

Kemudian pada Ayat 4 dinyatakan bahwa laporan bulanan tersebut dikirimkan kepada sekretariat pelaksana penanganan pengaduan dan satuan/unit kerja yang menangani pembinaan pelayanan publik di Kabupaten Pemalang paling lambat 10 bulan berikutnya.

Dalam proses selanjutnya laporan tersebut oleh Tim Pelaksana Penanganan Pengaduan Kabupaten Pemalang dilaporkan kepada Bupati Pemalang secara periodik maupun insidental dengan tembusan kepada Inspektorat Kabupaten Pemalang dan satuan/unit kerja yang menangani pembinaan pelayanan publik (Pasal 12 Ayat 3). Sehingga tidak sesuai dengan prinsip penanganan pengaduan : penerimaan satu pintu, dimana semua pengaduan yang diterima oleh penyelenggara pelayanan publik harus disampaikan kepada dan diketahui oleh sekretariat pengaduan (Pasal 3).

### **Hal tersebut disebabkan :**

Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang belum mengharmonisasikan antara Peraturan Bupati Pemalang Nomor 37 Tahun 2018 Tentang Penanganan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Pemalang dengan Lampiran II Peraturan Bupati Pemalang Nomor 84 Tahun 2017 Tentang Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan pada Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang, yang menguraikan bagan alir pelayanan pengaduan pada Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang.

**Permasalahan tersebut mengakibatkan :**

Informasi terkait penanganan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik tidak diketahui oleh Bupati Pemalang.

**Komentar Auditor :**

Telah diselesaikan pada tingkat Kelurahan, pada hari Jum'at pada tanggal 28 Agustus 2020, yang dihadiri oleh Dinas Terkait, antara lain:

1. Satpol PP Kabupaten Pemalang;
2. Dinas Lingkungan Hidup Kabupaten pemalang;
3. Diskoperindag Kabupaten Pemalang;
4. Dinas PMPTSP Kabupaten Pemalang;
5. Kecamatan Pemalang;
6. Kelurahan Bojongsata;

Serta warga Kelurahan Bojongsata pada lokasi perusahaan tersebut.

Dengan keputusan, pengadu menerima perusahaan tahu tersebut beroperasi seperti biasa dengan tidak menambah jumlah produksi. Apabila terdapat penambahan jumlah produksi untuk memindahkan tempat usahanya. Berita Acara Pemeriksaan berada pada Kelurahan Bojongsata.





## **ANALISA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survey dilakukan terhadap 351 orang responden terpilih dari jumlah populasi penerima pelayanan yang telah diterbitkan izinnya oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang periode Bulan Januari sampai dengan Bulan Agustus Tahun 2020.

## 5.1. KARAKTERISTIK UMUM RESPONDEN

Identifikasi karakteristik umum masyarakat sebagai responden sangat diperlukan dalam menilai karakteristik masyarakat yang telah memberikan penilaian terhadap pelayanan perizinan dan kaitannya dengan masalah dan tujuan penyelenggaraan pelayanan perizinan yang ada. Karakteristik responden dalam pengukuran IKM ini didasarkan pada wilayah, jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

### 5.1.1. Wilayah Penyebaran Responden

Wilayah penyebaran responden sangat ditentukan oleh banyaknya masyarakat suatu kecamatan yang mengurus perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya. Dari 351 responden yang disurvei pada umumnya didominasi oleh masyarakat pada kecamatan-kecamatan yang menjadi Pusat Kegiatan Lokal seperti Kecamatan Pematang Jaya, Taman, Comal, Ampelgading, Randudongkal dan Belik. Hal ini mengingat kecamatan-kecamatan tersebut merupakan pusat pertumbuhan ekonomi di Kabupaten Pematang Jaya dimana kegiatan usaha yang membutuhkan perizinan banyak terdapat di wilayah ini.

Secara umum tidak ada perbedaan kualitas pelayanan publik terhadap domisili responden tetapi setidaknya keterwakilan responden pada suatu kecamatan akan memberikan karakteristik umum masyarakat Kabupaten Pematang Jaya sebagai pihak yang memberikan penilaian terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya.

**Tabel 5.1.**

**Wilayah Penyebaran Responden**

No	Kecamatan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	Pematang Jaya	45	12,82
2	Taman	35	0,97
3	Petarukan	25	7,12
4	Comal	35	9,97
5	Ulujami	18	5,13
6	Ampelgading	35	9,97

No	Kecamatan	Jumlah Responden	Persentase (%)
7	Bodeh	11	3,13
8	Bantarbolang	11	3,13
9	Randudongkal	35	9,97
10	Warungpring	19	5,41
11	Watukumpul	11	3,13
12	Belik	35	9,97
13	Pulosari	11	3,13
14	Moga	25	7,12
	<b>Jumlah</b>	<b>351</b>	<b>100,00</b>

Sumber : Analisa Data Primer

### 5.1.2. Jenis Kelamin

Karakteristik jenis kelamin akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok jenis kelamin mana yang dominan, sehingga program peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan jenis kelamin.

Dari 351 responden sebagaimana tabel di bawah ini dapat diketahui bahwa sebagian besar responden adalah berjenis kelamin laki-laki yang mencapai 272 orang atau 77,49%, sedangkan sisanya berjenis kelamin perempuan yang mencapai 79 orang atau 22,51%. Dari karakteristik jenis kelamin ini dapat dijelaskan bahwa pemanfaatan jasa pelayanan perizinan masih didominasi laki-laki. Meskipun tidak ada perbedaan kualitas pelayanan publik terhadap perbedaan gender tetapi hal-hal khusus seperti perilaku petugas dalam memberikan pelayanan, sarana dan prasarana seperti ruang tunggu, ruang laktasi dan toilet dapat menjadi perhatian bagi pemberi pelayanan publik khususnya untuk perempuan

**Tabel 5.2.**  
**Karakteristik Jenis Kelamin Responden**

Jenis Kelamin Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	272	77,49
Perempuan	79	22,51
<b>Jumlah</b>	<b>351</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Analisa Data Primer

### 5.1.3. Umur

Karakteristik umur akan memberikan informasi masyarakat dari kelompok umur mana yang dominan, sehingga program peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan kelompok umur. Karakteristik umur dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berfikir termasuk tingkat kesabaran dalam menjalani setiap proses pelayanan..

Dari 351 responden dapat diketahui bahwa sebagian besar responden berumur antara 25 tahun sampai dengan 60 tahun yang mencapai 332 orang atau 92,19%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden telah berusia matang dalam berfikir dan memberikan tanggapan terhadap pelayanan yang diberikan. Hal sebaliknya terdapat pada responden yang berusia muda yang mencapai 1,14% dimana tingkat emosional pada usia ini masih labil sehingga memerlukan kesabaran petugas dalam menghadapi kelompok umur ini. Sementara untuk kelompok umur di atas 60 tahun mencapai 4,27% dengan karakteristik dengan kemampuan fisik dan psikologis yang semakin menurun memerlukan kenyamanan sarana dan prasarana tempat pelayanan.

Meskipun tidak terdapat perbedaan kualitas pelayanan perizinan terhadap kelompok umur setidaknya sikap dan perilaku petugas pelayanan dalam menerima responden berusia muda dapat lebih dikedepankan. Sementara itu bagi kelompok umur di atas 60 tahun kenyamanan sarana dan prasarana tempat pelayanan juga perlu mendapat perhatian.

**Tabel 5.3.**  
**Karakteristik Umur Responden**

Umur Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
< 25 Tahun	4	1,14
25 Tahun s/d 60 Tahun	332	94,59
> 60 Tahun	15	4,27
<b>Jumlah</b>	<b>351</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Analisa Data Primer

#### 5.1.4. Pendidikan

Karakteristik pendidikan responden ini akan memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat sebagai pengguna layanan. Informasi ini penting dalam memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan perizinan, sehingga program pelayanan perizinan dapat dirancang sesuai dengan kebutuhan mereka.

Dari 351 responden dapat diketahui bahwa responden pada umumnya berpendidikan SMA ke bawah mencapai 265 orang atau 75,5% dimana yang berpendidikan SD mencapai 14,53%, SMP mencapai 26,50% dan SMA mencapai 34,47%. Masih rendahnya tingkat pendidikan responden/masyarakat yang dapat mempengaruhi pengetahuan dan wawasan serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan perizinan. Dengan demikian maka kualitas pelayanan perizinan seperti persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan dapat dirancang sesederhana mungkin yang dapat dimengerti oleh responden/masyarakat kelompok ini.

Tabel di bawah ini juga menunjukkan bahwa responden dengan tingkat pendidikan S1 sebesar 84 orang atau 23,93% dan S2 sebesar 2 orang atau 0,57%. Sementara itu tidak ada responden dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini yang berpendidikan S3. Berbeda halnya responden dengan kelompok pendidikan ini, pada kelompok dengan tingkat pendidikan SMA ke atas pada umumnya telah memiliki tingkat pengetahuan dan wawasan serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan perizinan yang lebih baik.

**Tabel 5.4.**  
**Karakteristik Pendidikan Responden**

Pendidikan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
SD	51	14,53
SMP	93	26,50
SMA	121	34,47
S1	84	23,93
S2	2	0,57
S3	0	0,00
<b>Jumlah</b>	<b>351</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Analisa Data Primer

### 5.1.5. Pekerjaan

Karakteristik pekerjaan akan memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi serta ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan kewajaran biaya/tarif pelayanan.

Dari 351 responden dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki pekerjaan yang digolongkan sebagai pekerjaan lainnya seperti perawat, bidan, petani dan peternak yang mencapai 42,74% dan wirausaha sebesar 37,61%. Meskipun tidak ada perbedaan kualitas pelayanan publik terhadap karakteristik pekerjaan masyarakat, namun secara ekonomi unsur biaya/tarif dapat menjadi pertimbangan untuk dapat mengadopsi berbagai karakteristik pekerjaan responden ini. Dominasi jenis pekerjaan responden sebagai wirausaha dan pekerjaan lainnya juga memberikan informasi bahwa pengguna layanan perizinan umumnya adalah untuk keperluan melakukan kegiatan usaha.

**Tabel 5.5.**

**Karakteristik Pekerjaan Responden**

Pekerjaan Responden	Jumlah Responden	Persentase (%)
PNS	5	1,42
TNI	1	0,28
POLRI	0	0,00
Swasta	63	17,95
Wirausaha	132	37,61
Lainnya	150	42,74
<b>Jumlah</b>	<b>351</b>	<b>100,0</b>

Sumber : Analisa Data Primer

### 5.2. ANALISA UNSUR KEPUASAN DAN HARAPAN MASYARAKAT

Indeks kepuasan masyarakat dan indeks harapan/kepentingan masyarakat akan pelayanan perizinan adalah penilaian berdasarkan (*Percepsi*) dan Harapan (*Expectacy*) masyarakat atas kualitas dan kepentingan pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Pematang Jaya. Indeks berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

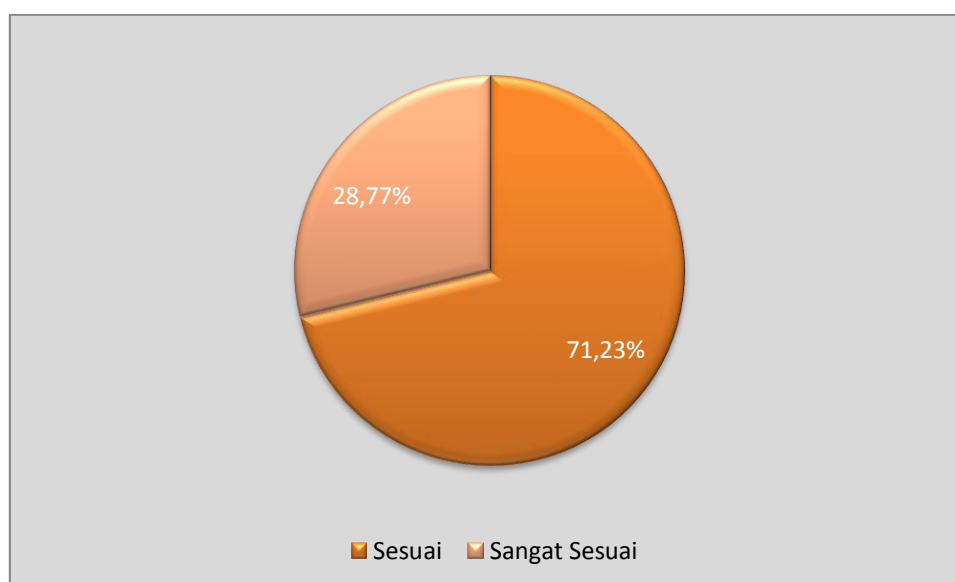
Penilaian tersebut menyangkut unsur-unsur pelayanan yang merupakan faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan untuk mengetahui kinerja pelayanan perizinan. Unsur-unsur pelayanan tersebut didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hasil analisa unsur-unsur kinerja pelayanan dan harapan pelayanan perizinan yang dirasakan dan diharapkan masyarakat dapat dijelaskan berikut ini.

### 5.2.1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis perizinan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berdasarkan hasil tabulasi data dari 351 responden, tingkat kepuasan pada unsur persyaratan pelayanan menunjukkan bahwa mayoritas responden 250 orang atau sebesar 71,23% menganggap persyaratan pelayanan perizinan baik persyaratan teknis maupun administratif telah *sesuai* dengan jenis pelayanannya. Sementara 28,77% responden atau 101 orang yang menyatakan *sangat sesuai*. Dan tidak ada seorang responden pun yang menyatakan bahwa persyaratan pelayanan perizinan dengan jenis pelayanannya *kurang sesuai* atau *tidak sesuai*.

**Gambar 5.1.**

**Tingkat Kepuasan Unsur Persyaratan**

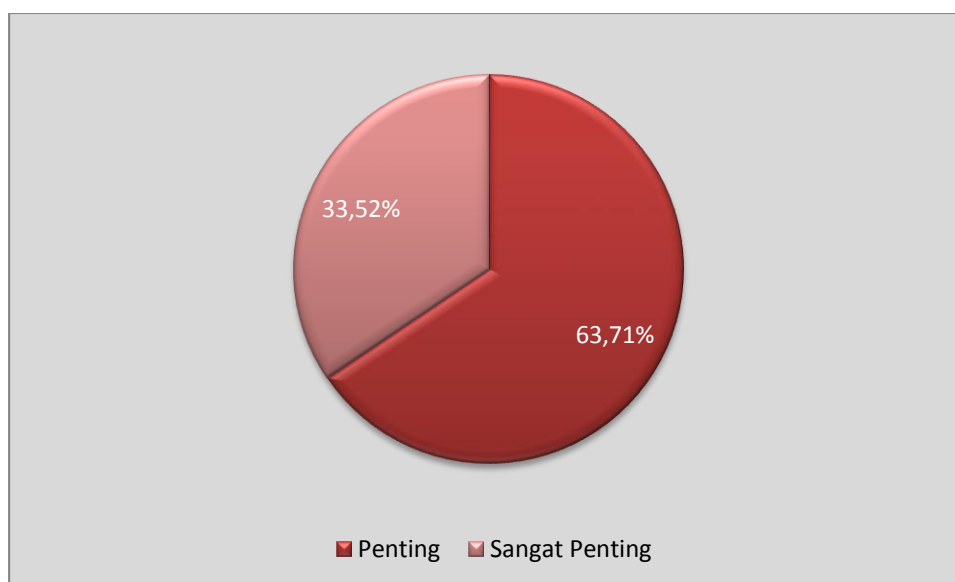


Sedangkan bila di lihat dari tingkat harapannya, mayoritas responden yaitu 230 orang atau 63,71% menganggap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya adalah *penting*. Sementara 33,52% responden atau 121 orang lainnya menganggap *sangat penting*. Dan tidak ada seorang responden pun yang menganggap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya baik teknis maupun administratif adalah *kurang penting* dan *tidak penting*.

Dengan melihat harapan yang sangat tinggi maka masyarakat menginginkan adanya kejelasan dan keterbukaan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi serta efisiensi persyaratan dalam arti bahwa persyaratan dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

**Gambar 5.2.**

**Tingkat Harapan Unsur Persyaratan**



Selanjutnya dari tabel di bawah ini menunjukkan bahwa apabila tingkat kepuasan unsur persyaratan tersebut di rata-ratakan maka akan diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) pada tahun 2020 sebesar 3,29 sehingga unsur persyaratan tersebut dapat dikategorikan dalam kondisi yang *sesuai*. Dibandingkan dengan NRR unsur persyaratan pada tahun 2019 yang sebesar 3,11 terjadi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.



Sedangkan pada tingkat harapan masyarakat akan kesesuaian persyaratan diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) pada tahun 2020 sebesar 3,34 atau dapat dikategorikan dalam kondisi yang *penting*. Tingkat harapan masyarakat ini juga mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 dan masih dikategorikan penting.

**Tabel 5.6.**

**Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan Unsur Persyaratan**

Indeks Unsur Persyaratan	Tahun 2019		Tahun 2020	
	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
Indeks Kepuasan	3,11	Sesuai	3,29	Sesuai
Indeks Harapan	3,25	Penting	3,34	Penting

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

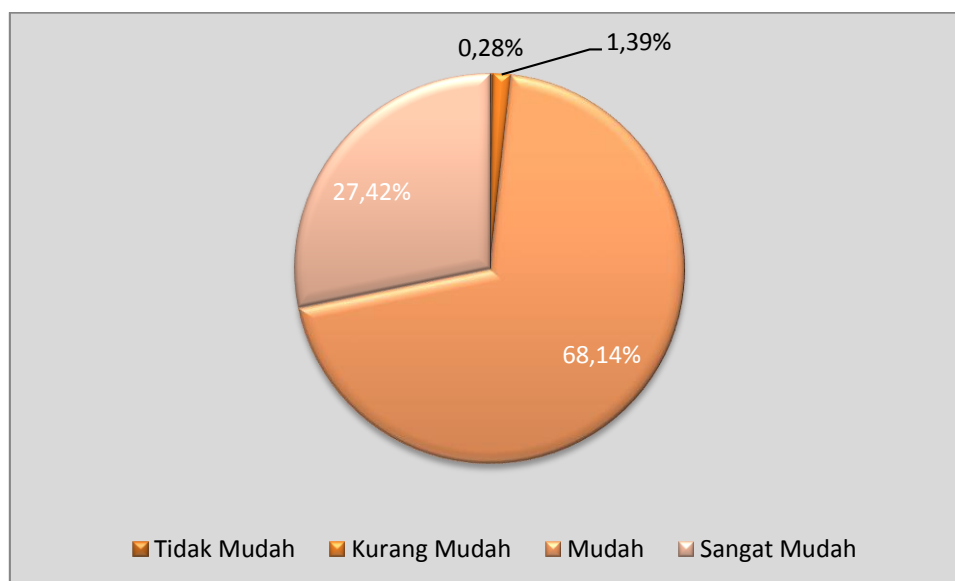
1,00 – 2,5996	Tidak Sesuai / Tidak penting
2,60 – 3,064	Kurang Sesuai / Kurang Penting
3.0644 – 3,532	Sesuai / Penting
3,5324 – 4,00	Sangat Sesuai / Sangat penting

**5.2.2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Prosedur ini merupakan proses yang harus dilalui masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Hasil tabulasi data dari 351 responden, tingkat kepuasan pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur diperoleh kenyataan bahwa mayoritas responden yaitu 246 orang atau sebesar 68,14% menyatakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur dalam penyenggaraan pelayanan perizinan adalah *mudah* baik dari kesederhanaan, kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, keterbukaan dalam prosedur pelayanan serta kemudahan pengaduan. Sementara 99 orang atau 27,42% lainnya menyatakan *sangat mudah*. Dan hanya 5 orang atau 1,39% responden yang menyatakan prosedur pelayanan perizinan *kurang mudah* dan 1 orang responden lainnya menyatakan prosedur pelayanan perizinan *tidak mudah*.

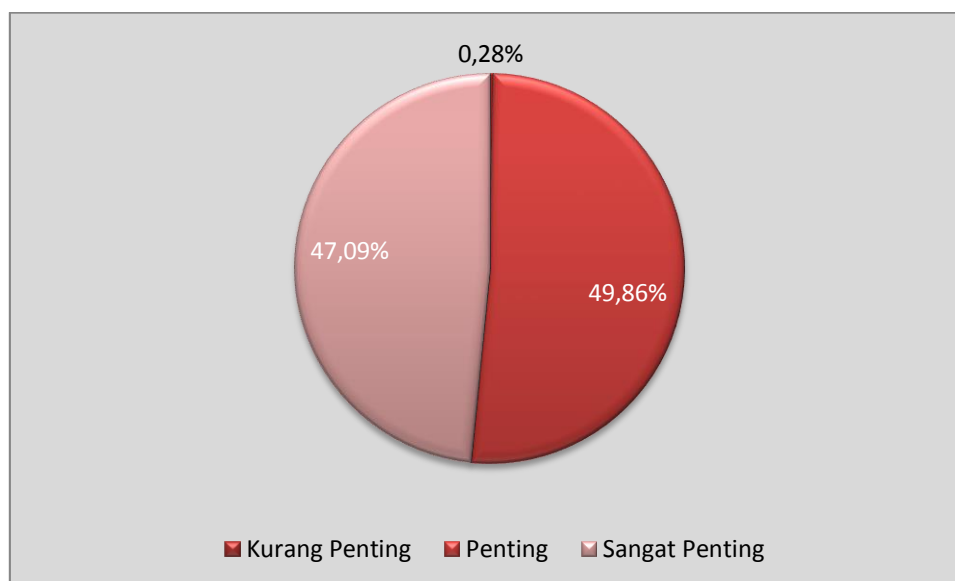
**Gambar 5.3.**  
**Tingkat Kepuasan Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur**



Apabila di lihat dari harapan masyarakat terhadap unsur sistem mekanisme dan prosedur menunjukkan bahwa 180 orang 49,86% responden menganggap sistem, mekanisme dan prosedur dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan adalah *penting*, sementara 170 orang lainnya atau 47,09% responden menyatakan *sangat penting*. Sementara itu hanya 1 orang atau 0,28% responden yang menganggap unsur ini kurang penting.

Dengan melihat harapan yang sangat tinggi maka masyarakat menginginkan adanya kesederhanaan, kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, keterbukaan dalam prosedur pelayanan serta kemudahan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Pematang.

**Gambar 5.4.**  
**Tingkat Harapan Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur**



Hasil analisa tingkat kepuasan terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan perizinan pada tahun 2020 diperoleh nilai 3,26 atau dikategorikan *mudah*. Dibandingkan dengan tahun 2019 dengan kinerja 3,10 terjadi peningkatan kepuasan masyarakat meskipun pada tahun 2020 ini sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan perizinan masih dikategorikan *mudah*.

Masyarakat juga menaruh harapan penting akan unsur sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan perizinan dengan nilai sebesar 3,48. Pada tahun 2020 ini juga menunjukkan adanya peningkatan harapan masyarakat yang masih dikategorikan penting.

**Tabel 5.7.**  
**Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan**  
**Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur**

Indeks Unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur	Tahun 2019		Tahun 2020	
	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
Indeks Kepuasan	3,10	Mudah	3,26	Mudah
Indeks Harapan	3,29	Penting	3,48	Penting

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

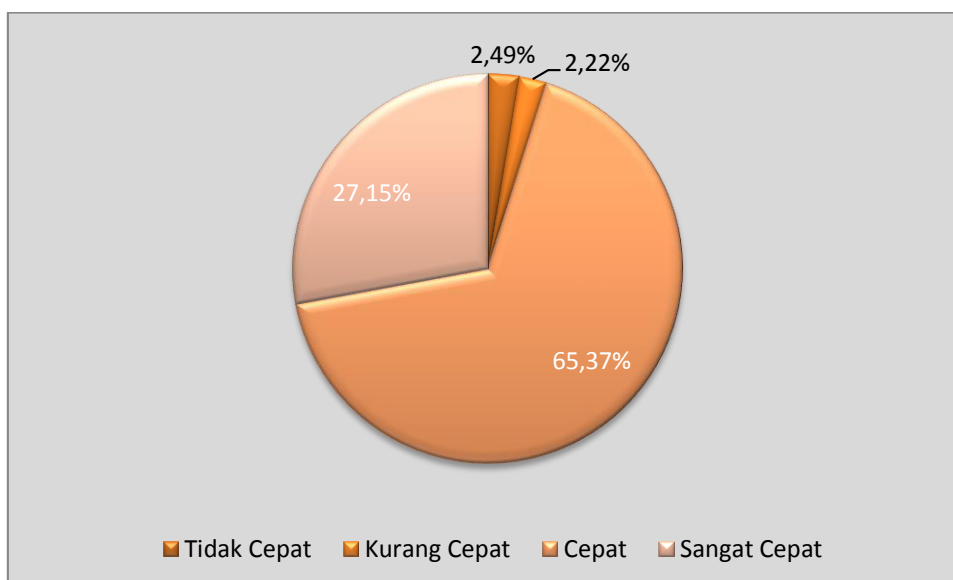
1,00 – 2,5996	Tidak Mudah / Tidak penting
2,60 – 3,064	Kurang Mudah / Kurang Penting
3.0644 – 3,532	Mudah / Penting
3,5324 – 4,00	Sangat Mudah / Sangat penting

### 5.2.3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Hasil tabulasi data dari 351 responden, tingkat kepuasan pada unsur waktu penyelesaian menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu 236 orang atau sebesar 65,37% menilai bahwa waktu penyelesaian yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Pematang dinilai *cepat*. Sementara 98 orang lainnya atau 27,15% responden menganggap *sangat cepat*. Dan hanya 8 orang dan 9 orang atau 2,22% dan 2,49% responden yang menilai *kurang cepat* dan *tidak cepat*.

**Gambar 5.5.**

#### Tingkat Kepuasan Unsur Waktu Penyelesaian



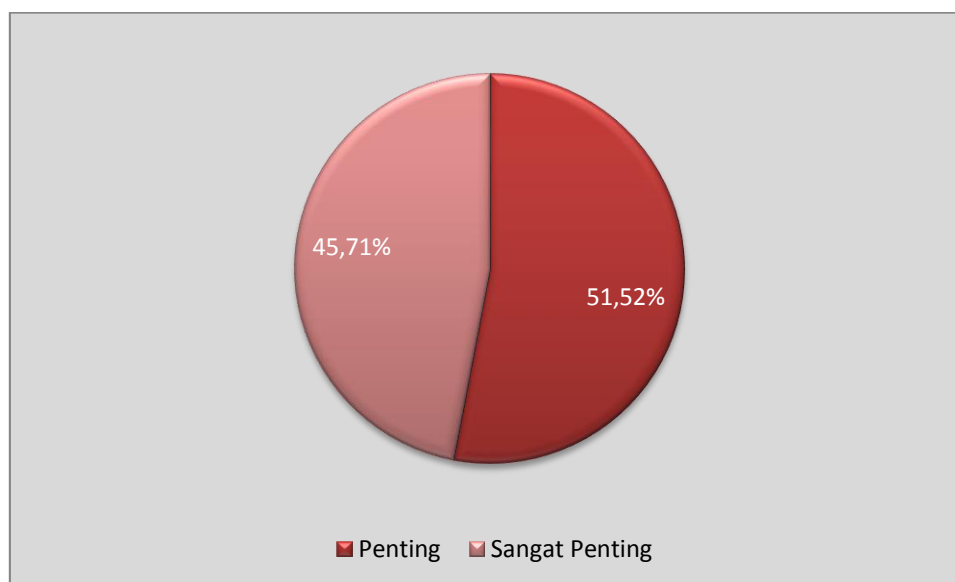
Sedangkan hasil tabulasi tingkat harapan unsur waktu penyelesaian menunjukkan bahwa 186 orang atau 51,52% responden menganggap waktu penyelesaian yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan perizinan ini adalah *penting* dan 165 orang lainnya atau 45,71% responden

lainnya menganggap *sangat penting*. Sementara itu tidak ada satu responden pun yang menganggap waktu penyelesaian ini *kurang penting atau tidak penting*.

Dengan tingkat kepentingan yang sangat tinggi terhadap waktu pelayanan ini maka masyarakat menginginkan kecepatan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**Gambar 5.6.**

**Tingkat Harapan Unsur Waktu Penyelesaian**



Hasil analisa nilai rata-rata kepuasan terhadap unsur waktu penyelesaian pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pematang Jaya pada tahun 2020 menunjukkan nilai sebesar 3,21 atau dikategorikan *cepat*. NRR ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 yang sebesar 3,00 yang menunjukkan bahwa masyarakat semakin puas terhadap unsur penyelesaian perizinan.

Sementara untuk indeks harapan masyarakat terhadap waktu penyelesaian pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pematang Jaya pada tahun 2020 dikategorikan *penting* dengan NRR sebesar 3,47. Nilai ini juga mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 dan masyarakat semakin menaruh harapan yang tinggi terhadap unsur waktu penyelesaian pelayanan perizinan.

**Tabel 5.8.**  
**Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan**  
**Unsur Waktu Penyelesaian**

Indeks Unsur Waktu Penyelesaian	Tahun 2019		Tahun 2020	
	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
Indeks Kepuasan	3,00	Kurang Cepat	3,21	Cepat
Indeks Harapan	3,26	Penting	3,47	Penting

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

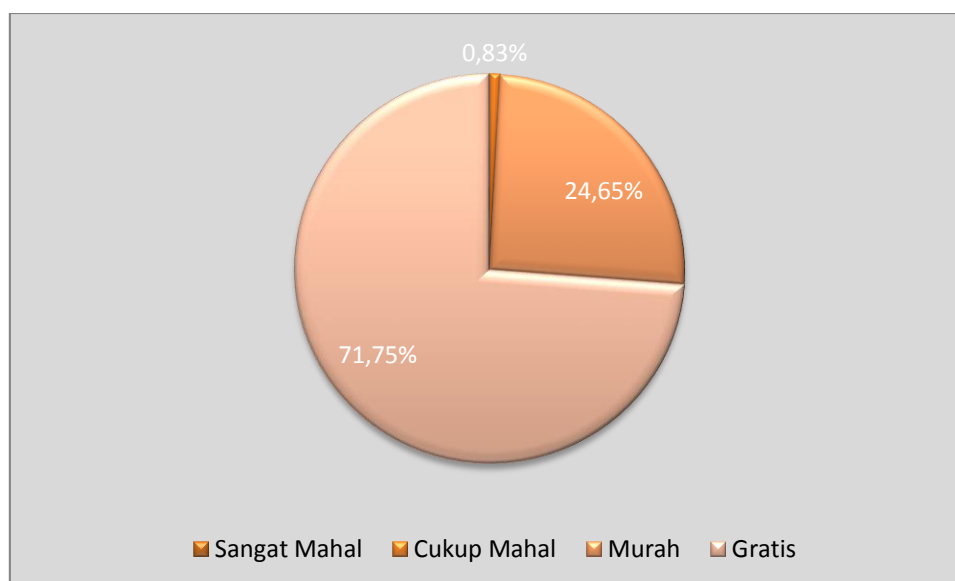
- 1,00 – 2,5996 Tidak Cepat / Tidak penting
- 2,60 – 3,064 Kurang Cepat / Kurang Penting
- 3.0644 – 3,532 Cepat / Penting
- 3,5324 – 4,00 Sangat Cepat / Sangat penting

#### 5.2.4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan untuk setiap jenis pelayanan perizinan yang diberikan.

Hasil tabulasi data dari 351 responden, tingkat kepuasan pada unsur biaya/tarif menunjukkan mayoritas responden/masyarakat menilai besarnya biaya yang dikenakan dalam memperoleh pelayanan perizinan adalah *gratis* yaitu sebanyak 259 orang atau 71,75% responden. Sementara 89 orang lainnya atau 24,65% responden menyatakan *murah*. Dan hanya 3 orang atau 0,83% responden/masyarakat yang menyatakan bahwa besarnya biaya yang ditetapkan adalah *cukup mahal*. Hasil tabulasi data juga menunjukkan bahwa tidak ada responden yang menganggap biaya/tarif ini *sangat mahal*.

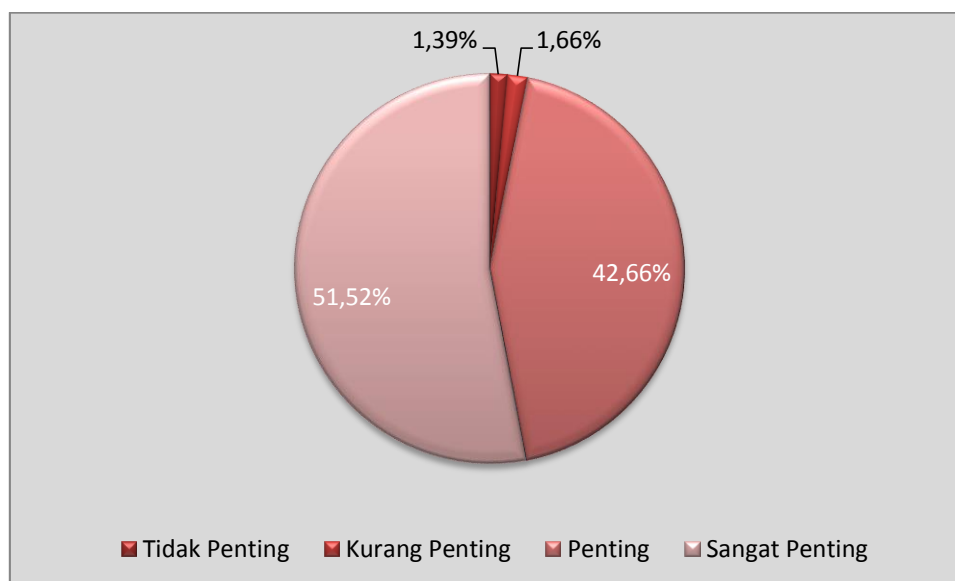
**Gambar 5.7.**  
**Tingkat Kepuasan Unsur Biaya/Tarif**



Sedangkan hasil tabulasi data tingkat harapan pada unsur biaya/tarif menunjukkan bahwa 186 orang atau 51,52% responden menganggap unsur ini adalah *sangat penting*. Sementara 154 orang lainnya atau 42,66% responden menyatakan *sangat penting*. Terdapat pula responden yaitu 6 dan 5 orang atau 1,66% dan 1,39% yang menyatakan biaya/tarif ini *kurang penting* dan *tidak penting*

Tingginya tingkat kepentingan ini mengindikasikan bahwa masyarakat menginginkan biaya yang wajar dalam arti ekonomis yaitu biaya pelayanan perizinan harus ditetapkan secara wajar, dan masyarakat menyakini bahwa operasi dari penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.

**Gambar 5.8.**  
**Tingkat Harapan Unsur Biaya/Tarif**



Selanjutnya dari hasil tabulasi unsur biaya/tarif pada tahun 2020 ini didapat Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,73 atau dapat dikatakan bahwa masyarakat menganggap unsur biaya/tarif pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pemalang dapat dikategorikan *gratis*. Dibandingkan dengan tahun 2019, nilai NRR sebesar ini mengalami peningkatan kepuasan yang cukup tinggi dari dikategorikan murah menjadi dikategorikan gratis.

Sementara untuk indeks harapan masyarakat terhadap biaya/tarif pelayanan perizinan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Pemalang pada tahun 2020 diperoleh nilai NRR sebesar 3,48 atau dikategorikan *penting*. Nilai NRR ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 yang menunjukkan bahwa masyarakat semakin berharap terhadap unsur biaya/tarif ini..

**Tabel 5.9.**  
**Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan Unsur Biaya/Tarif**

Indeks Unsur Biaya/Tarif	Tahun 2019		Tahun 2020	
	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
Indeks Kepuasan	3,50	Murah	3,73	Gratis
Indeks Harapan	3,25	Penting	3,48	Penting

Sumber : Analisa Data Primer



Keterangan :

1,00 – 2,5996	Sangat Mahal / Tidak penting
2,60 – 3,064	Tidak Mahal / Kurang Penting
3.0644 – 3,532	Murah / Penting
3,5324 – 4,00	Gratis / Sangat penting

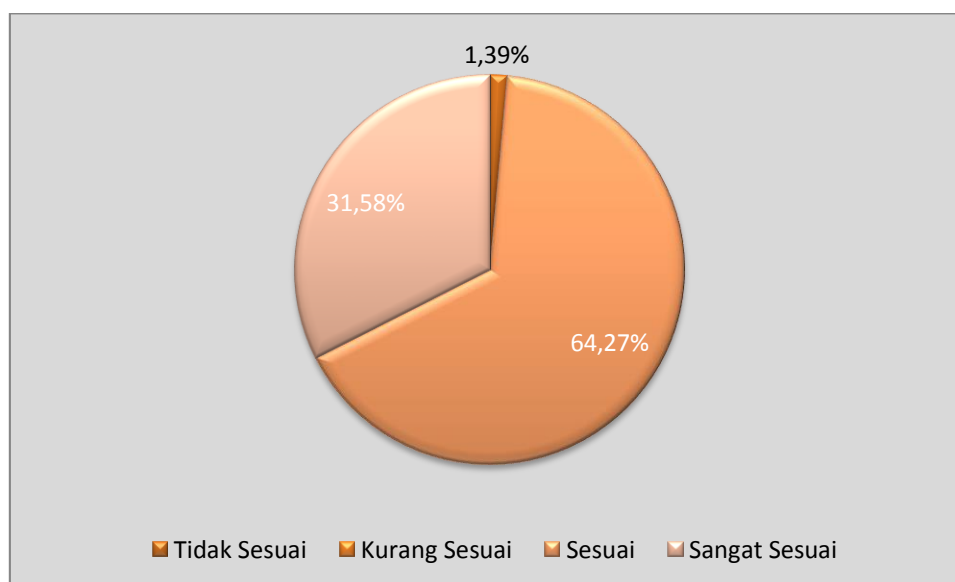
### 2.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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.

Hasil tabulasi data dari 351 responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan terdapat 232 orang atau 64,27% responden/masyarakat menilai produk pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan adalah *sesuai*. Sementara 114 orang lainnya atau 31,58% responden menyatakan *sangat sesuai*. Dan hanya 5 orang responden atau 1,39% yang menyatakan bahwa produk pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan adalah *tidak sesuai*.

**Gambar 5.9.**

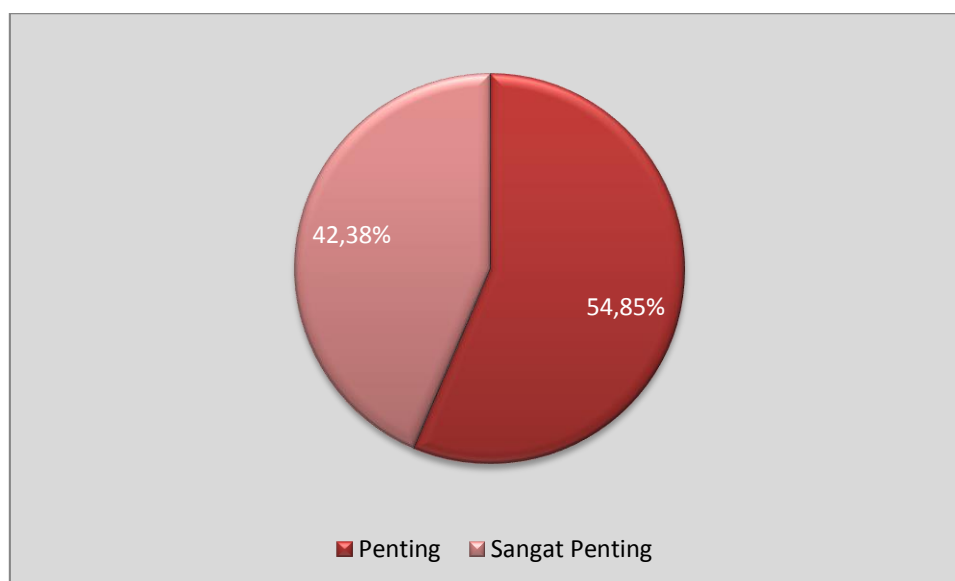
**Tingkat Kepuasan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**



Sedangkan hasil tabulasi data tingkat harapan pada unsur produk spesifikasi jenis pelayanan menunjukkan bahwa 198 orang atau 54,85% responden menganggap unsur ini adalah *penting*, sementara 153 orang lainnya atau 42,38% menganggap unsur ini *sangat penting*. Dan tidak ada seorang responden pun yang menganggap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang *kurang penting* atau *tidak penting*. Tingginya tingkat kepentingan ini menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan adanya kesesuaian antara produk pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

**Gambar 5.10.**

**Tingkat Harapan Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**



Selanjutnya apabila tingkat kepuasan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan tersebut di rata-ratakan maka akan diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) pada tahun 2020 sebesar 3,30 atau dikategorikan dalam kondisi yang sesuai. Nilai NRR pada tahun 2020 ini mengalami peningkatan kepuasan masyarakat dibandingkan dengan tahun 2019 meskipun masih dikategorikan *sesuai*.

Untuk hasil tabulasi tingkat harapan unsur produk spesifikasi jenis pelayanan diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,44 atau dikategorikan *penting*. Dibandingkan dengan tahun 2019 nilai NRR ini juga mengalami peningkatan yang menunjukkan masyarakat semakin berharap terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

**Tabel 5.10.**  
**Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan**  
**Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Indeks Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Tahun 2019		Tahun 2020	
	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
Indeks Kepuasan	3,08	Sesuai	3,30	Sesuai
Indeks Harapan	3,22	Penting	3,44	Penting

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

1,00 – 2,5996 Tidak Sesuai / Tidak penting

2,60 – 3,064 Kurang Sesuai / Kurang Penting

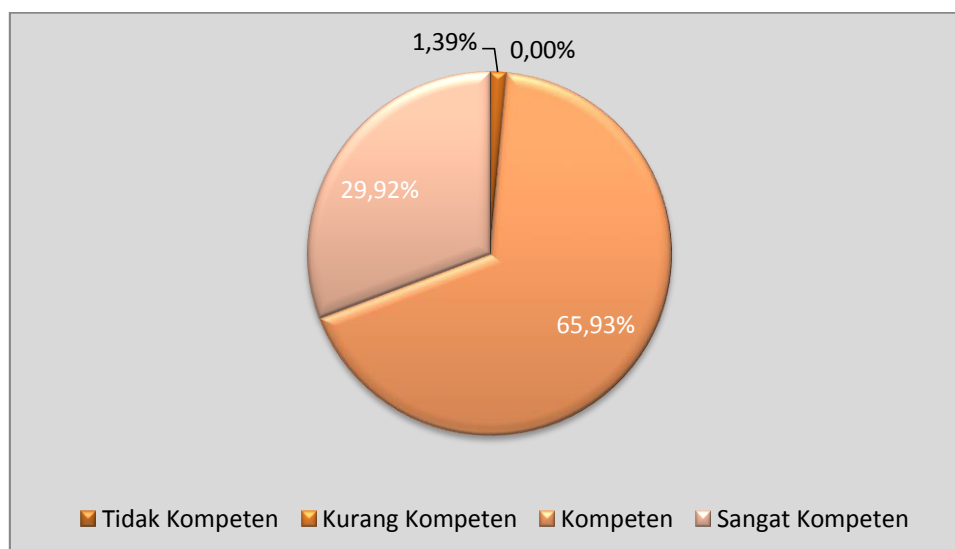
3.0644 – 3,532 Sesuai / Penting

3,5324 – 4,00 Sangat Sesuai / Sangat penting

### 2.5.6. Kompetensi Pelaksana

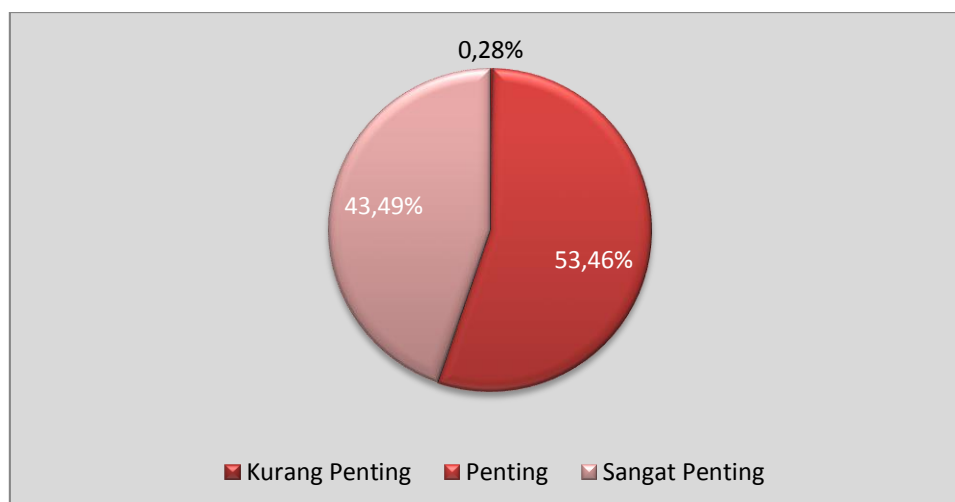
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan hasil tabulasi data dari 351 responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan terhadap kompetensi pelaksana terdapat 238 orang atau 65,93% responden yang menyatakan kompetensi (pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman) petugas dalam memberikan pelayanan perizinan adalah *kompeten*. Sementara 108 orang atau 29,92% responden lainnya menyatakan kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan perizinan adalah *sangat kompeten*. Dan hanya 5 orang atau 1,39% responden yang menyatakan *tidak kompeten*.

**Gambar 5.11.**  
**Tingkat Kepuasan Unsur Kompetensi Pelaksana**



Sedangkan bila di lihat dari tingkat harapannya, mayoritas responden yaitu sebanyak 193 orang atau 53,46% menganggap kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan perizinan adalah *penting*. Sementara 157 orang atau 43,49% responden lainnya menyatakan kompetensi pelaksana adalah *sangat penting*. Dan hanya 1 orang responden atau 0,28% yang menganggap *kurang penting*. Tingginya tingkat harapan ini menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan kompetensi pelaksana dalam memberikan pelayanan perizinan yang berkaitan dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah dilakukan secara professional.

**Gambar 5.12.**  
**Tingkat Harapan Unsur Kompetensi Pelaksana**



Nilai NRR kepuasan terhadap unsur kompetensi pelaksana pada tahun 2020 diperoleh nilai sebesar 3,28 atau dikategorikan pelaksana *kompeten* dalam memberikan pelayanan. Dibandingkan dengan tahun 2019, kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana ini mengalami peningkatan meskipun masih dikategorikan kompeten.

Sementara harapan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana pada tahun 2020 diperoleh nilai indeks 3,44 atau dengan kata lain masyarakat menganggap unsur ini *penting*. Kondisi di tahun 2020 ini juga mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 yang berarti bahwa masyarakat semakin menaruh harapan terhadap kompetensi pelaksana

**Tabel 5.11.**  
**Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan**  
**Unsur Kompetensi Pelaksana**

Indeks Unsur Kompetensi Pelaksana	Tahun 2019		Tahun 2020	
	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
Indeks Kepuasan	3,12	Kompeten	3,28	Kompeten
Indeks Harapan	3,24	Penting	3,44	Penting

Sumber : Analisa Data Primer

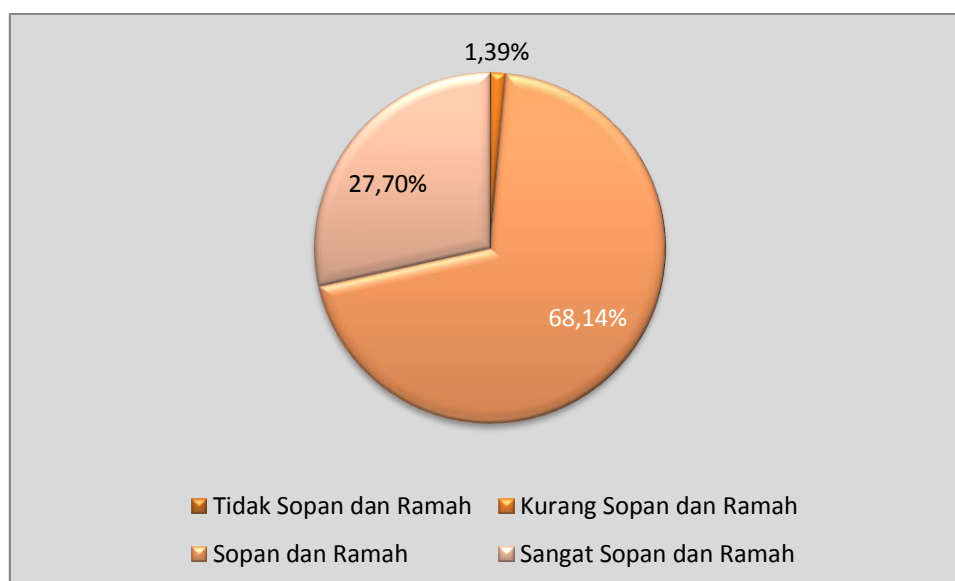
Keterangan :

- 1,00 – 2,5996 Tidak Kompeten / Tidak penting
- 2,60 – 3,064 Kurang Kompeten / Kurang Penting
- 3.0644 – 3,532 Kompeten / Penting
- 3,5324 – 4,00 Sangat Kompeten / Sangat penting

### 5.2.7. Perilaku Pelaksana

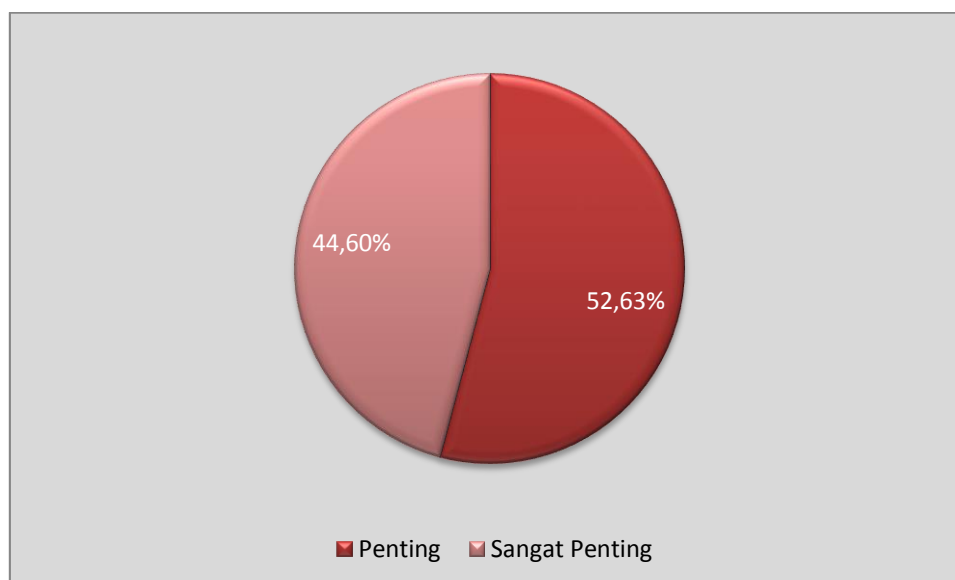
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Hasil tabulasi data dari 351 responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pada unsur perilaku pelaksana terdapat 246 orang atau 68,14% responden menyatakan perilaku pelaksana adalah *sopan dan ramah*. Sementara 100 orang lainnya atau 27,70% responden menyatakan *sangat sopan dan sangat ramah*. Dan hanya 5 orang atau 1,39% responden pun yang menyatakan perilaku pelaksana *kurang sopan dan ramah*.

**Gambar 5.13.**  
**Tingkat Kepuasan Unsur Perilaku Pelaksana**



Sedangkan hasil tabulasi data tingkat harapan pada unsur perilaku pelaksana menunjukkan bahwa 190 orang atau 52,63% responden menganggap perilaku pelaksana ini adalah *penting* dalam memberikan pelayanan perizinan, sementara 161 orang lainnya atau 44,60% menganggap unsur ini *sangat penting*. Hasil tabulasi data juga menunjukkan bahwa tidak ada seorang responden pun yang menganggap unsur perilaku pelaksana ini *kurang penting* atau *tidak penting*.

**Gambar 5.14.**  
**Tingkat Harapan Unsur Perilaku Pelaksana**



Nilai indeks kepuasan terhadap unsur perilaku pelaksana pada tahun 2020 di peroleh nilai (NRR) sebesar 3,27 dan dikategorikan *sopan dan ramah*. Nilai NRR di tahun 2020 ini juga mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 yang berarti bahwa masyarakat semakin puas dengan perilaku pelaksana meskipun unsur perilaku pelaksana ini masih dianggap sopan dan ramah.

Sementara itu untuk indeks harapan terhadap unsur perilaku pelaksana pada tahun 2020 diperoleh nilai NRR sebesar 3,46 dan dikategorikan *penting*. Harapan masyarakat terhadap unsur ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 meskipun masih dikategorikan penting. Tingginya harapan masyarakat terhadap unsur ini menunjukkan masyarakat menginginkan adanya hubungan yang baik antara pelaksana dan masyarakat dalam bentuk kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan perizinan.

**Tabel 5.12.**  
**Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan**  
**Unsur Perilaku Pelaksana**

Indeks Unsur Perilaku Pelaksana	Tahun 2019		Tahun 2020	
	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
Indeks Kepuasan	3,14	Sopan dan Ramah	3,27	Sopan dan Ramah
Indeks Harapan	3,29	Penting	3,46	Penting

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

- 1,00 – 2,5996 Tidak Sopan dan Ramah / Tidak penting
- 2,60 – 3,064 Kurang Sopan dan Ramah / Kurang Penting
- 3.0644 – 3,532 Sopan dan Ramah / Penting
- 3,5324 – 4,00 Sangat Sopan dan Ramah / Sangat penting

### 5.2.8. Sarana dan Prasarana

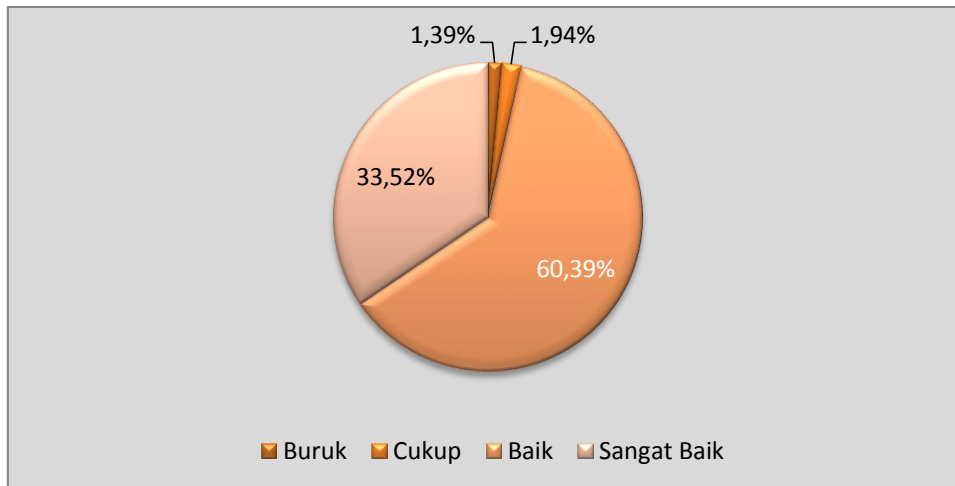
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan penyelenggaraan pelayanan perizinan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses pelayanan perizinan.

Hasil tabulasi data dari 351 responden, tingkat kepuasan pada unsur sarana dan prasarana pada gambar di bawah ini menunjukkan bahwa mayoritas responden sebanyak 218 orang atau 60,39% menyatakan bahwa kualitas sarana dan prasarana yang digunakan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan

adalah telah *baik*. Sementara 121 orang lainnya atau 33,52% responden lainnya menyatakan *sangat baik*. Dan hanya 7 orang dan 5 orang atau 1,94% dan 1,39% responden yang menyatakan *kurang baik* dan *tidak baik*.

Gambar 5.15.

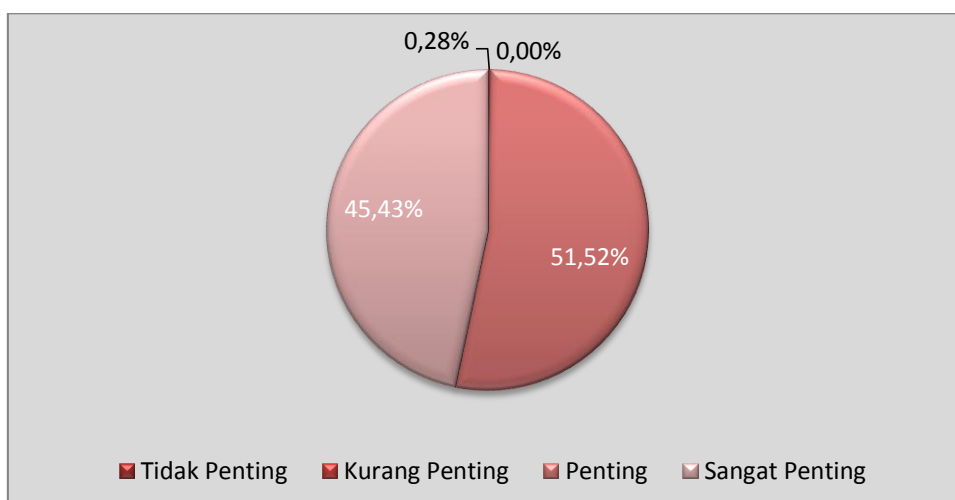
Tingkat Kepuasan Unsur Sarana dan Prasarana



Sementara hasil tabulasi data tingkat harapan pada unsur sarana dan prasarana menunjukkan bahwa 186 orang atau 51,52% responden menganggap unsur ini adalah *penting*, sementara 164 orang lainnya atau 45,43% menganggap unsur ini *sangat penting*. Dan hanya 1 orang responden atau 0,28% yang menyatakan unsur ini *tidak penting*. Tingginya tingkat harapan ini menunjukkan bahwa masyarakat menginginkan adanya sarana dan prasarana yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Gambar 5.16.

Tingkat Harapan Unsur Sarana dan Prasarana





Selanjutnya apabila tingkat kepuasan unsur sarana dan prasarana tersebut di rata-ratakan maka akan diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) pada tahun 2020 sebesar 3,30 atau dapat dikategorikan dalam kondisi yang *baik*. Kepuasan masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 meskipun masih dikategorikan baik.

Untuk hasil tabulasi tingkat harapan unsur sarana dan prasarana diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) pada tahun 2020 sebesar 3,46 atau dikategorikan *penting*. Di tahun 2020 ini juga menunjukkan bahwa harapan masyarakat terhadap unsur ini mengalami peningkatan meskipun masih dikategorikan penting. Tingginya tingkat kepentingan ini menunjukkan tingginya harapan masyarakat terhadap sarana dan prasarana dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

**Tabel 5.13.**

**Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan  
Unsur Sarana dan Prasarana**

Indeks Unsur Sarana dan Prasarana	Tahun 2019		Tahun 2020	
	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
Indeks Kepuasan	3,10	Baik	3,30	Baik
Indeks Harapan	3,28	Penting	3,46	Penting

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

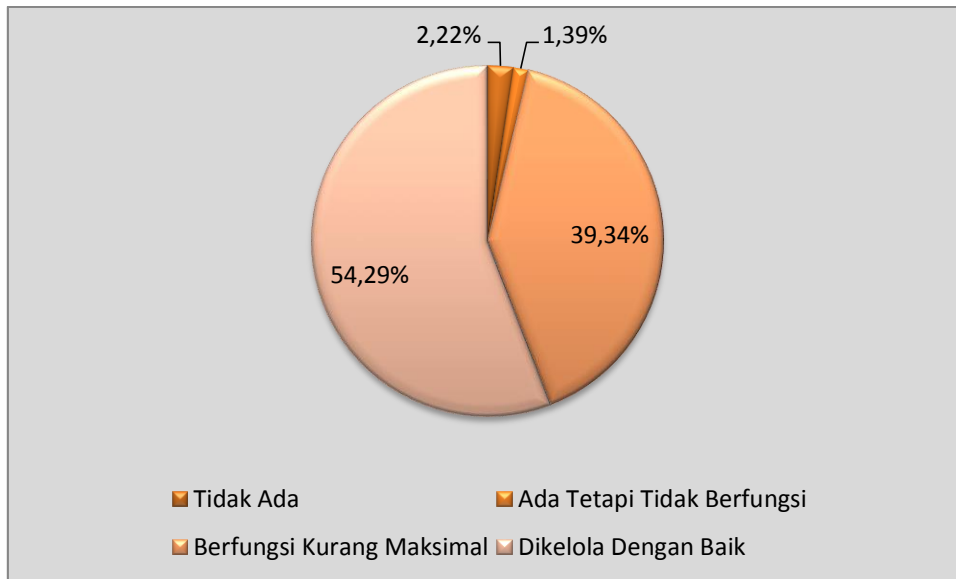
- 1,00 – 2,5996    Buruk / Tidak penting
- 2,60 – 3,064    Cukup / Kurang Penting
- 3,0644 – 3,532    Baik / Penting
- 3,5324 – 4,00    Sangat Baik / Sangat penting

### 5.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Hasil tabulasi data dari 351 responden menunjukkan bahwa tingkat kepuasan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan terdapat 196 orang atau 54,29% yang menilai bahwa tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, saran dan tindak lanjut telah dikelola dengan baik. Sementara itu 142 orang lainnya atau 39,34% menyatakan *berfungsi kurang maksimal*. Dan hanya 1,39% dan 2,22% responden yang menilai *ada tetapi tidak berfungsi* serta *tidak ada*

Gambar 5.17.

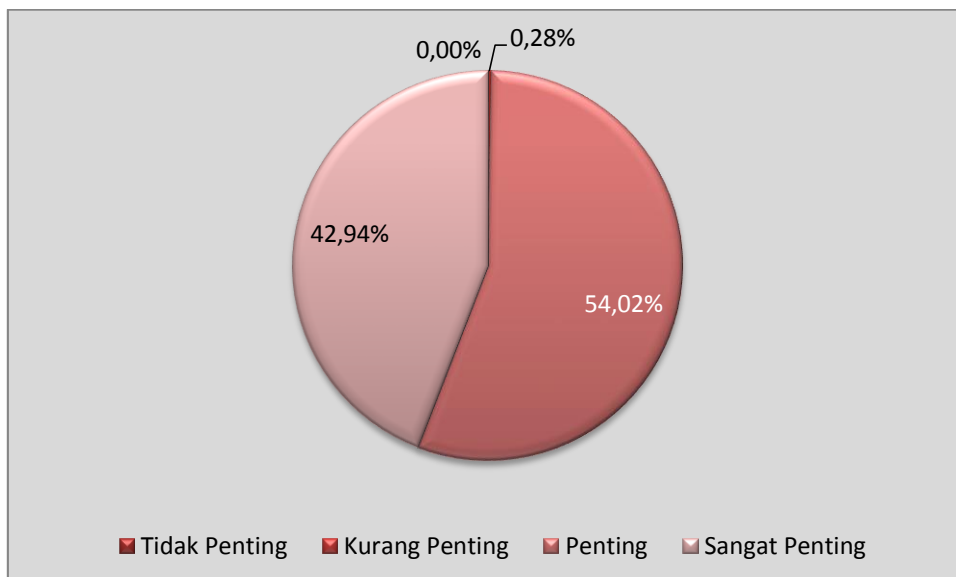
Tingkat Kepuasan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Sedangkan hasil tabulasi tingkat harapan terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan menunjukkan bahwa 195 orang atau 54,02% responden menganggap unsur ini adalah *penting*. Sementara 155 orang lainnya atau 42,94% responden menganggap bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah *sangat penting*. Hasil tabulasi data juga menunjukkan hanya 1 orang responden atau 0,28% yang menganggap kurang penting.

Gambar 5.18.

Tingkat Harapan Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan



Selanjutnya dari tabel di bawah ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan tersebut di rata-ratakan maka akan diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) pada tahun 2020 sebesar 3,50 atau dapat dikategorikan dalam kondisi *dikelola dengan baik*. Kondisi di tahun 2020 ini menunjukkan penurunan kepuasan masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Untuk hasil tabulasi tingkat harapan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh Nilai Rata-Rata (NRR) sebesar 3,44 atau dikategorikan *penting*. Harapan masyarakat pada tahun 2020 ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 meskipun masih dikategorikan penting. Tingginya tingkat harapan ini menunjukkan tingginya harapan masyarakat terhadap kemudahan penanganan pengaduan, saran dan masukan.

**Tabel 5.14.**

**Indeks Kepuasan dan Indeks Harapan  
Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

Indeks Unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Tahun 2019		Tahun 2020	
	Nilai	Keterangan	Nilai	Keterangan
Indeks Kepuasan	3,60	Dikelola Dengan Baik	3,50	Berfungsi Kurang Maksimal
Indeks Harapan	3,30	Penting	3,44	Penting

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

- 1,00 – 2,5996 Tidak Ada / Tidak penting
- 2,60 – 3,064 Ada Tetapi Tidak Berfungsi / Kurang Penting
- 3,0644 – 3,532 Berfungsi Kurang Maksimal / Penting
- 3,5324 – 4,00 Dikelola Dengan Baik / Sangat penting

### 5.3. INDEKS KEPUASAN DAN INDEKS HARAPAN MASYARAKAT

#### 5.3.1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan hasil pengukuran atas pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya sebagai penyelenggara pelayanan publik. Pengukuran

ini dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang sebesar 0,111. Selanjutnya nilai IKM yang dikonversi dapat diperoleh dari nilai indeks yang dikalikan dengan nilai dasar sebesar 25.

Dengan menggunakan perhitungan tersebut maka Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang pada tahun 2020 diperoleh nilai 83,60 dengan mutu kinerja pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang termasuk dalam kondisi yang **Baik**. Apabila dibandingkan dengan tahun 2019 terjadi peningkatan kepuasan masyarakat dari semula 79,76 menjadi 83,60 di tahun 2020 atau meningkat sebanyak 3,84 point.

Sementara itu dari 9 unsur pelayanan perizinan yang dinilai, unsur biaya/tarif merupakan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) tertinggi yaitu sebesar 3,73. Kondisi ini wajar mengingat hampir seluruh biaya/tarif pelayanan perizinan yang ada pada DPMPTSP Kabupaten Pemalang telah di gratiskan. Unsur ini juga menunjukkan adanya peningkatan kategori kepuasan dari semula dianggap murah oleh masyarakat namun pada tahun 2020 ini dianggap gratis

Sedangkan kinerja yang menurut responden/masyarakat paling rendah adalah unsur waktu penyelesaian dengan NRR sebesar 3,21. Namun demikian unsur ini sebenarnya mengalami peningkatan kinerja dari dikategorikan kurang cepat menjadi dikategorikan cepat..

**Tabel 5.15.**  
**Indeks Kepuasan Masyarakat**

No	Unsur Pelayanan	Tahun 2019			Tahun 2020		
		Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Rata-Rata	Kinerja Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Persyaratan	3,11	Sesuai	0,34	3,29	Sesuai	0,36
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,10	Mudah	0,34	3,26	Mudah	0,36
3	Waktu Penyelesaian	3,00	Kurang Cepat	0,33	3,21	Cepat	0,36
4	Biaya/Tarif	3,50	Murah	0,39	3,73	Gratis	0,41
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,08	Sesuai	0,34	3,30	Sesuai	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	3,12	Kompeten	0,35	3,28	Kompeten	0,36
7	Perilaku Pelaksana	3,14	Sopan dan Ramah	0,35	3,27	Sopan dan Ramah	0,36
8	Sarana dan Prasarana	3,10	Baik	0,34	3,30	Baik	0,37
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,60	Dikelola Dengan Baik	0,40	3,50	Berfungsi Kurang Maksimal	0,39
<b>Jumlah NRR IKM Tertimbang</b>				<b>3,19</b>			<b>3,34</b>
<b>Indeks Kepuasan Masyarakat</b>				<b>79,76</b>			<b>83,60</b>
<b>Mutu Pelayanan</b>				<b>B</b>			<b>B</b>
<b>Kinerja DPMPSTSP Kabupaten Pematang</b>				<b>Baik</b>			<b>Baik</b>

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

25,00 – 64,99 : Tidak Baik

65,00 – 76,60 : Kurang Baik

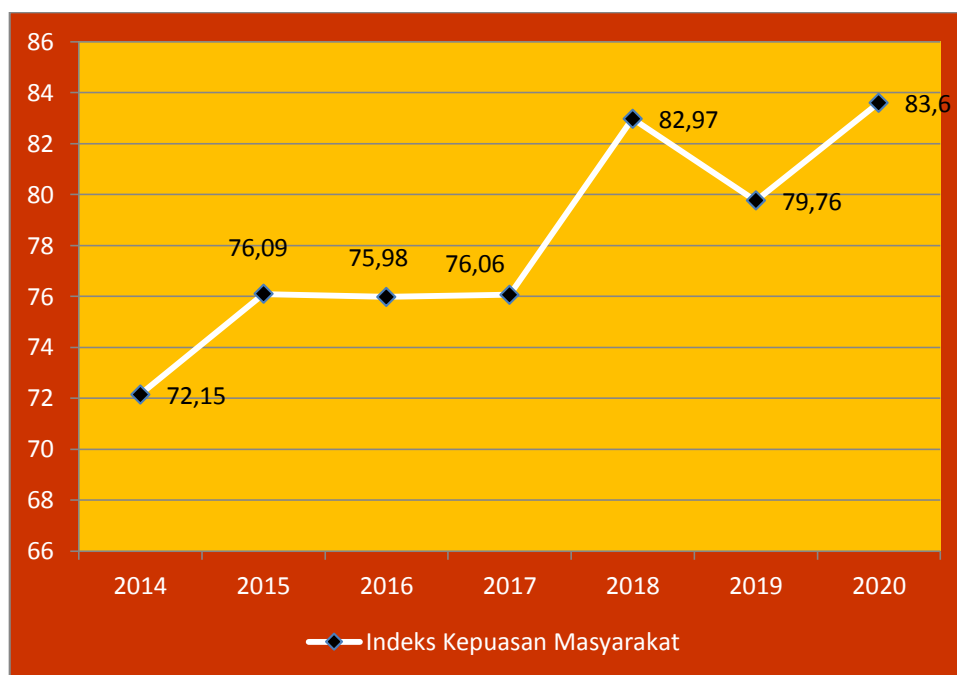
76,61 – 88,30 : Baik

88,31 – 100,00 : Sangat Baik

Dalam periode 7 tahun terakhir, perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang mengalami trend yang cenderung meningkat dari 72,15 di tahun 2014 menjadi 83,60 di tahun 2020. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan perizinan di Kabupaten Pemalang semakin baik.

Gambar 5.19.

Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat



### 5.3.2. Indeks Harapan Masyarakat

Seperti halnya pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, Indeks Harapan Masyarakat digunakan untuk mengetahui harapan atau kepentingan masyarakat terhadap pelayanan publik di DPMPSTP Kabupaten Pemalang.

Berdasarkan tabel 5.16 di bawah ini menunjukkan bahwa Indeks Harapan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang diperoleh nilai 86,08 dengan mutu harapan pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa harapan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang termasuk dalam kondisi yang **Penting**. Dibandingkan dengan tahun 2019, pada

tahun 2020 ini masyarakat menaruh harapan yang semakin tinggi terhadap pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pemalang.

Tabel 5.16. juga menjelaskan bahwa unsur yang dianggap paling penting oleh masyarakat yaitu unsur sistem, mekanisme dan prosedur serta unsur biaya/tarif yang memperoleh nilai rata-rata tertinggi yaitu sebesar 3,48. Kondisi ini menunjukkan bahwa terhadap unsur sistem, mekanisme dan prosedur masyarakat menginginkan adanya kesederhanaan, kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tata cara pelayanan, keterbukaan dalam prosedur pelayanan serta kemudahan pengaduan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Pemalang. Dan terhadap unsur biaya/tarif masyarakat menginginkan biaya yang wajar dalam arti ekonomis yaitu biaya pelayanan perizinan harus ditetapkan secara wajar, dan masyarakat menyakini bahwa operasi dari penyelenggaraan pelayanan perizinan dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.

Sementara unsur dengan nilai rata-rata terendah adalah unsur persyaratan dengan nilai rata-rata sebesar 3,34. Namun demikian dibandingkan tahun 2019 terhadap unsur ini harapan masyarakat semakin tinggi yaitu dari 3,25 menjadi 3,34 meskipun masih dikategorikan penting.

**Tabel 5.16.**  
**Indeks Harapan Masyarakat**

No	Unsur Pelayanan	Tahun 2019			Tahun 2020		
		Nilai Rata-Rata	Harapan/Keperluan Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang	Nilai Rata-Rata	Harapan/Keperluan Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	Persyaratan	3,25	Penting	0,36	3,34	Penting	0,37
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,29	Penting	0,36	3,48	Penting	0,39
3	Waktu Penyelesaian	3,26	Penting	0,36	3,47	Penting	0,39
4	Biaya/Tarif	3,25	Penting	0,36	3,48	Penting	0,39
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,22	Penting	0,36	3,44	Penting	0,38
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	Penting	0,36	3,44	Penting	0,38
7	Perilaku Pelaksana	3,29	Penting	0,37	3,46	Penting	0,38
8	Sarana dan Prasarana	3,28	Penting	0,36	3,46	Penting	0,38
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,30	Penting	0,37	3,44	Penting	0,38
<b>Jumlah NRR Indeks Harapan Masyarakat Tertimbang</b>				<b>3,26</b>			<b>3,44</b>
<b>Indeks Harapan Masyarakat</b>				<b>81,52</b>			<b>86,08</b>
<b>Mutu Harapan</b>				<b>B</b>			<b>B</b>
<b>Tingkat Harapan Masyarakat</b>				<b>Penting</b>			<b>Penting</b>

Sumber : Analisa Data Primer

Keterangan :

- 25,00 – 64,99 : Tidak Penting
- 65,00 – 76,60 : Kurang Penting
- 76,61 – 88,30 : Penting
- 88,31 – 100,00 : Sangat Penting



#### 5.4. ANALISA TINGKAT KESENJANGAN PELAYANAN PERIZINAN

Analisa tingkat kesenjangan pelayanan perizinan merupakan analisa untuk mengetahui tingkat kesenjangan antara harapan dengan kualitas/kinerja yang dirasakan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Jaya.

Dari tabel 5.17 di bawah ini menunjukkan bahwa pada tahun 2020 rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pelayanan perizinan adalah sebesar 97,20%. Dibandingkan dengan tahun 2019, tingkat kesesuaian antara kinerja yang ada semakin menjauhi harapan masyarakat atas pelayanan perizinan.

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan perizinan yang dinilai, unsur persyaratan memiliki tingkat kesesuaian paling tinggi yaitu sebesar 98,30%. Sedangkan unsur yang memiliki tingkat kesesuaian paling rendah adalah unsur biaya/tarif dengan tingkat kesesuaian 107,03%. Pada dasarnya dapat dikatakan bahwa semakin tinggi tingkat kesesuaian (mendekati 100%) maka kinerja pelayanan perizinan dan harapan masyarakat akan pelayanan perizinan semakin sesuai.

**Tabel 5.17.**

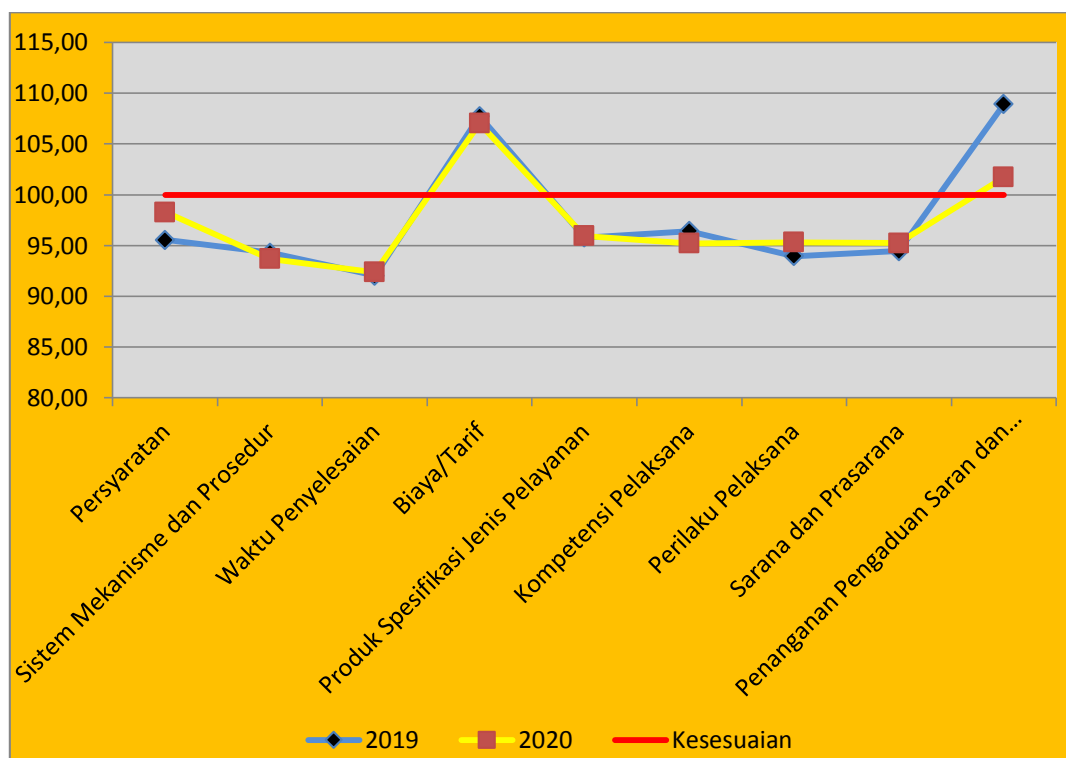
#### **Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Perizinan**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata Kinerja (X)	Nilai Rata-rata Kepentingan (Y)	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Persyaratan	3,29	3,34	98,30
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,26	3,48	93,70
3	Waktu Penyelesaian	3,21	3,47	92,36
4	Biaya/Tarif	3,73	3,48	107,03
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,30	3,44	95,94
6	Kompetensi Pelaksana	3,28	3,44	95,20
7	Perilaku Pelaksana	3,30	3,46	95,30
8	Sarana dan Prasarana	3,30	3,46	95,23
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	3,50	3,44	101,74
<b>Rata-rata Kinerja dan Kepentingan Tahun 2020</b>		<b>3,35</b>	<b>3,45</b>	<b>97,20</b>
<b>Rata-rata Kinerja dan Kepentingan Tahun 2019</b>		<b>3,19</b>	<b>3,26</b>	<b>97,68</b>

Sumber : Analisa Data Primer

Gambar 5.20.

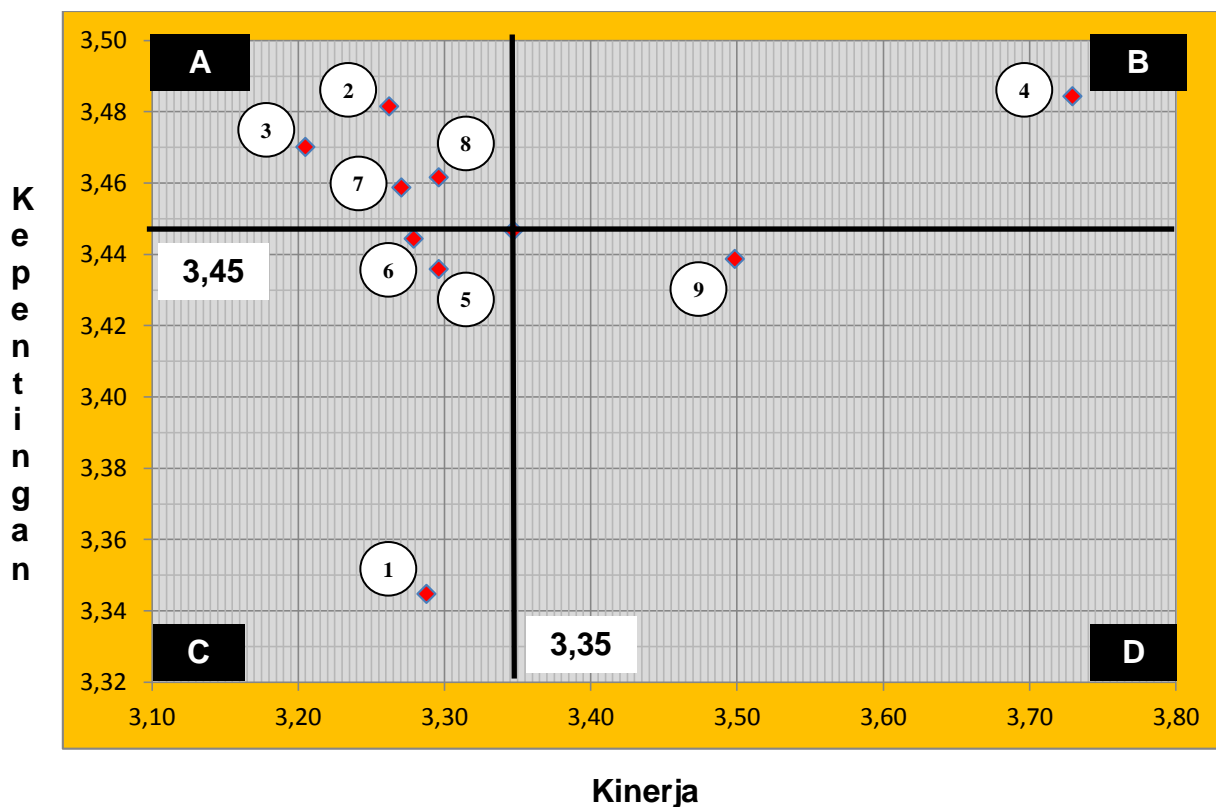
Tingkat Kesesuaian Kinerja dan Harapan Pelayanan Perizinan



Selanjutnya untuk mengevaluasi berbagai unsur pelayanan perizinan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan perizinan pada DPMPSTSP Kabupaten Pematang Jaya dapat digunakan diagram kartesius. Dari diagram ini dapat diketahui unsur-unsur pelayanan perizinan yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan. Selain itu juga dapat diketahui unsur-unsur pelayanan perizinan yang kualitasnya tidak bagus, perlu mendapat prioritas untuk ditingkatkan.

Gambar 5.21.

Diagram Kartesius Unsur Pelayanan Perizinan



#### Kuadran A (Prioritas Utama)

Menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang penanganannya perlu diprioritaskan. Keberadaan unsur-unsur kepuasan masyarakat dalam kuadran ini dinilai sangat penting, tetapi kinerjanya secara rata-rata masih rendah.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Sistem Mekanisme dan Prosedur (no 2)
- Waktu Penyelesaian (no 3)
- Perilaku Pelaksana (no 7)
- Sarana dan Prasarana (no 8)

#### Kuadran B (Pertahankan Prestasi)

Menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang perlu dipertahankan. Pada umumnya unsur-unsur pelayanan perizinan yang berada dalam kuadran ini kinerjanya/tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan masyarakat, sehingga dapat memuaskan masyarakat.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Biaya/Tarif (no 4)

#### **Kuadran C (Prioritas Rendah)**

Menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang dianggap kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan kinerjanya secara rata-rata juga kurang bagus.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Persyaratan (no 1)
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (no 5)
- Kompetensi Pelaksana (no 6)

#### **Kuadran D (Berlebihan)**

Menunjukkan unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya. Unsur-unsur tersebut dianggap kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat, tetapi pelaksanaannya dilakukan sangat baik oleh DPMPTSP Kabupaten Pemalang sehingga memuaskan masyarakat. Berlebihan disini berarti pelaksanaannya sangat baik, tetapi kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat.

Unsur kepuasan masyarakat yang termasuk dalam kuadran ini adalah :

- Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (no 9)



## 6.1. KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil dari kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 di Kabupaten Pematang Jaya adalah sebagai berikut :

- a. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan terhadap 351 responden yang telah diterbitkan izinnnya selama periode Bulan Januari sampai dengan Bulan Agustus Tahun 2020 mengenai persepsi dan harapannya terhadap penyelenggaraan perijinan pada DPMPTSP Kabupaten Pematang Jaya.
- b. Nilai Rata-Rata (NRR) unsur persyaratan yang diperoleh sebesar 3,29 atau dapat dikategorikan dalam kondisi yang *sesuai*. Dibandingkan dengan NRR unsur persyaratan pada tahun 2019 yang sebesar 3,11 terjadi peningkatan kepuasan masyarakat terhadap unsur kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
- c. Nilai Rata-Rata (NRR) unsur sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan perizinan diperoleh nilai 3,26 atau dikategorikan *mudah*. Dibandingkan dengan tahun 2019 dengan kinerja 3,10 terjadi peningkatan kepuasan masyarakat meskipun pada tahun 2020 ini sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan perizinan masih dikategorikan *mudah*.
- d. Nilai rata-rata (NRR) kepuasan terhadap unsur waktu penyelesaian pelayanan perizinan diperoleh nilai sebesar 3,21 atau dikategorikan *cepat*. NRR ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 yang sebesar 3,00 yang menunjukkan bahwa masyarakat semakin puas terhadap waktu penyelesaian pelayanan perizinan.
- e. Nilai Rata-Rata (NRR) unsur biaya/tarif pelayanan perizinan diperoleh nilai sebesar 3,73 atau dapat dikatakan bahwa masyarakat menganggap gratis pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Pematang Jaya. Dibandingkan

- dengan tahun 2019, nilai NRR sebesar ini mengalami peningkatan kepuasan dengan kategori yang meningkat dari murah menjadi gratis.
- f. Nilai Rata-Rata (NRR) unsur produk spesifikasi jenis pelayanan diperoleh nilai sebesar 3,30 atau dikategorikan dalam kondisi yang sesuai. Nilai NRR pada tahun 2020 ini mengalami peningkatan kepuasan masyarakat dibandingkan dengan tahun 2019 meskipun masih dikategorikan *sesuai*.
  - g. Nilai NRR kepuasan terhadap unsur kompetensi pelaksana diperoleh nilai sebesar 3,28 atau dikategorikan pelaksana *kompeten* dalam memberikan pelayanan. Dibandingkan dengan tahun 2019, kepuasan masyarakat terhadap kompetensi pelaksana ini mengalami peningkatan meskipun masih dikategorikan kompeten.
  - h. Nilai NRR kepuasan terhadap unsur perilaku pelaksana di peroleh sebesar 3,27 dikategorikan *sopan dan* ramah. Nilai NRR ini juga mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 yang berarti bahwa masyarakat semakin puas dengan perilaku pelaksana meskipun unsur perilaku pelaksana ini masih dianggap sopan dan ramah.
  - i. Nilai Rata-Rata (NRR) unsur sarana dan prasarana diperoleh nilai sebesar 3,30 atau dapat dikategorikan dalam kondisi yang *baik*. Kepuasan masyarakat terhadap unsur sarana dan prasarana ini mengalami peningkatan dibandingkan dengan tahun 2019 meskipun masih dikategorikan baik.
  - j. Nilai Rata-Rata (NRR) unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan diperoleh nilai sebesar 3,50 atau dapat dikategorikan dalam kondisi *berfungsi kurang maksimal*. Kondisi di tahun 2020 ini menunjukkan penurunan kepuasan masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan. Demikian dalam hal penurunan kategorinya dari dikelola dengan baik menjadi berfungsi kurang maksimal.
  - k. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Liris diperoleh nilai 83,60 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa kinerja pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pematang Liris termasuk dalam kondisi yang **Baik**.

- l. Indeks Harapan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang diperoleh nilai 86,08 dengan mutu pelayanan termasuk kategori B. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa harapan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pemalang termasuk dalam kondisi yang **Penting**.
- m. Hasil penilaian tingkat kesesuaian kinerja dengan harapan menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kesesuaian kinerja dan harapan pelayanan perijinan adalah sebesar 97,20%. Dibandingkan dengan tahun 2019, tingkat kesesuaian antara kinerja yang ada semakin menjauhi harapan masyarakat atas pelayanan perizinan.
- n. Hasil evaluasi berbagai unsur pelayanan perijinan dalam rangka perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan perijinan pada DPMPTSP Kabupaten Pemalang menunjukkan bahwa terdapat 4 unsur yang menjadi prioritas utama dalam rangka perbaikan adalah unsur Sistem Mekanisme dan Prosedur, unsur Waktu Penyelesaian, unsur Perilaku Pelaksana dan unsur Sarana dan Prasarana.

## 6.2. REKOMENDASI

Berdasarkan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Pemalang maka hal-hal yang dapat direkomendasikan adalah sebagai berikut :

1. Peningkatan kualitas pelayanan perijinan terutama pada unsur-unsur yang kinerjanya secara rata-rata masih rendah.
  - a. Persyaratan
    - Mengevaluasi kembali kebutuhan-kebutuhan apa saja yang diperlukan untuk penyelesaian proses pelayanan sehingga dapat ditentukan persyaratan minimal baik teknis maupun administratif yang harus dipenuhi oleh masyarakat dalam mengurus perijinan.
    - Kerjasama pemanfaatan data tunggal dengan lembaga atau instansi horizontal maupun vertikal seperti NIK eKTP atau NPWP dalam setiap jenjang kebutuhan pemanfaatan data.

- Mengevaluasi kembali kejelasan persyaratan apakah persyaratan itu harus disampaikan di awal, di akhir atau secara bertahap sesuai dengan kebutuhan.
- b. Sistem Mekanisme dan Prosedur
- Mengevaluasi kembali Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu terkait dengan proses pendaftaran, pendataan, entri data, verifikasi, penetapan, dan cetak secara terintegrasi.
  - Meningkatkan koordinasi dan sinkronisasi bagi perizinan yang sifatnya spesifik yang dalam pelaksanaannya melibatkan dinas teknis terkait seperti UKL-UPL atau SPPL di Dinas Lingkungan Hidup, Dokumen Andalalin di Dishubkominfo, Informasi Tata Ruang di DPUTR, Berita Acara Pemeriksaan Instalasi Keselamatan Kerja di Dinsosnakertrans, Perhitungan Konstruksi di DPUTR untuk IMB, Kajian pertanahan di BPN untuk izin lokasi, keterkaitan perizinan reklame dan pajak reklame di Bapenda.
- c. Waktu Penyelesaian
- Mengevaluasi kembali SOP yang ada secara terintegrasi dengan melibatkan semua OPD yang terlibat dalam proses perizinan dengan mengevaluasi kembali *waktu* proses perijinan dari penerimaan berkas permohonan, pemeriksaan berkas permohonan, pemeriksaan lapangan, penentuan keputusan sampai dengan penerbitan surat izin.
  - Mengevaluasi kembali kebutuhan sumberdaya manusia guna meningkatkan kecepatan pelayanan terutama SDM Teknis IMB dan SDM Information Technology (IT) dan SDM untuk kepentingan cek lokasi.
  - Memberikan informasi kepada masyarakat baik melalui website maupun telephone tentang progres perizinan.
  - Meningkatkan sosialisasi dan pemahaman kepada masyarakat pengguna pelayanan publik dalam hal kelengkapan administrasi persyaratan yang mempengaruhi persepsi terhadap waktu pelayanan terutama hal-hal yang menyangkut waktu penyelesaian.



- d. Produk spesifikasi jenis pelayanan
  - Mengevaluasi kembali produk pelayanan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.
- e. Kompetensi pelaksana
  - Meningkatkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman melalui pendidikan dan pelatihan di bidang pelayanan perizinan secara berkala.
  - Meningkatkan pengetahuan pelaksana terutama di bidang hukum dalam menyelesaikan konflik perizinan dan bidang Informasi Technology (IT) dalam mengupdate segala informasi tentang penanaman modal dan perizinan
  - Studi banding pada daerah dengan layanan perizinan yang sudah maju atau modern untuk mendapatkan *feedback* mengenai kekurangan pelayanan perizinan yang harus diperbaiki.
- f. Perilaku pelaksana
  - Menerapkan secara konsisten prinsip 3 S (Senyum, Salam, Simpatik) terutama pada proses pelayanan perizinan yang berhubungan langsung dengan masyarakat.
  - Menempatkan petugas keamanan yang aktif mempersilahkan mengarahkan pengunjung dalam berhubungan dengan petugas pelayanan baik dalam penyerahan berkas maupun pengambilan.
- g. Sarana dan prasarana
  - Menyediakan mobil keliling pelayanan perizinan untuk meningkatkan pelayanan pada wilayah-wilayah yang kurang aktif pengurusan perizinannya.
  - Menyediakan informasi peta tata ruang wilayah dan peta Lahan Pertanian Pangan Berkelanjutan (LP2B) sebagai panduan bagi investor mengenai lokasi yang diizinkan.
  - Menyediakan peralatan charger atau tempat isi ulang daya handphone

2. Mengembangkan obyek yang wajib diterbitkan izinnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
3. Menindaklanjuti perubahan regulasi di tingkat pusat dengan menerbitkan produk regulasi turunannya (Perda/Perbub/SK Bupati) yang menjadi tanggung jawab SKPD teknis dalam memberikan kepastian hukum atas produk pelayanan perizinan yang diberikan.
4. Meningkatkan sarana dan prasarana dalam bidang teknologi informasi untuk mendukung dan mengimplementasikan PP Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.
5. Peningkatan sosialisasi tentang perizinan online termasuk penggunaan media radio untuk sarana sosialisasi.