



LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BP2T) KAB. BONE



TAHUN 2014

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pada instansi pelayanan publik serta untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satu upaya yang harus dilakukan yakni dengan menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pengguna layanan.

Salah satu instrumen penting yang dapat dijadikan landasan bagi pengembangan pelayanan publik pada umumnya yakni mengacu dengan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014. Survei ini juga diupayakan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kab. Bone dari awal melaksanakan pelayanan perizinan ditahun 2007, belum pernah melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan perizinan di BP2T.

Sesuai dengan Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan pedoman survei kepuasan masyarakat, hasil atas survei tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut. Adapun pertanyaan yang digunakan pada kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pada BP2T yakni pertanyaan yang bisa menggambarkan kondisi dan pengalaman masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pada BP2T dalam mengurus perizinan. Teknik survei yang digunakan dalam mengumpulkan data / informasi dari pengguna layanan yakni dengan teknik Kuesioner dengan wawancara tatap muka yang dilakukan oleh tenaga surveyor/pengumpul data sebanyak 10 (sepuluh) orang yang telah dilatih dan objektif. Adapun responden Survei Kepuasan Masyarakat pada BP2T Kab. Bone yakni :

- Populasi : 2673 orang, yang izinnnya diterbitkan oleh BP2T Bone (2013 - September 2014)
- Melalui metode sampling, terpilih 150 responden yang akan disurvei ditambah dengan 30 responden cadangan
- Responden tersebar diseluruh Kecamatan di Kabupaten Bone (27 Kecamatan).

B. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang dipergunakan dalam pelaksanaan survei dan penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Undang-undang Nomor Republik Indonesi Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat di BP2T Kab. Bone dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala. Adapun tujuan dari survey ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan BP2T dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan BP2T berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh BP2T sehingga bisa menumbuhkan iklim Usaha yang kondusif di Kab. Bone.
6. Sebagai cara untuk mengukur sejauh mana perubahan kualitas pelayanan perizinan di BP2T dari waktu ke waktu.

D. SASARAN

Sasaran pelaksanaan SKM ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik.
2. Mendorong BP2T untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan.
3. Mendorong BP2T agar menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan.

E. BATASAN PENGERTIAN

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. BP2T adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yang melaksanakan Pelayanan pemberian perizinan kepada masyarakat .
2. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga, dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur/personil BP2T yang menyelenggarakan pelayanan publik di bidang perizinan.
3. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh kualitas pelayanan dari aparatur/unit penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
4. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan SKM untuk mengetahui BP2T di Kab. Bone.

F. SISTEMATIKA

Sistematika Penulisan Laporan SKM pada BP2T Kab. Bone adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Maksud dan Tujuan
- D. Batasan Pengertian
- E. Sasaran
- F. Sistematika

BAB II GAMBARAN UMUM BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (BP2T)

- A. Visi, Misi serta Motto Pelayanan
- B. Sistem dan Prosedur
- C. Sumber Daya Manusia
- D. Sarana dan Prasarana

BAB III METODE PENGUKURAN KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Obyek Survey
- B. Jumlah Responden
- C. Proses Pengumpulan Data
- D. Metode Pengolahan Data

BAB IV HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

- A. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
- B. Analisis Hasil Pengukuran Kepuasan Masyarakat

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Saran

BAB II

GAMBARAN UMUM BP2T KABUPATEN BONE

A. VISI, MISI, BRANDING, DAN MOTTO PELAYANAN.

Visi yang diemban oleh BP2T Kab. Bone yaitu **“Terwujudnya Pelayanan Prima dalam Pelayanan Perizinan”**.

Misi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, yaitu :

1. Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan.
2. Mewujudkan profesionalisme pelayanan perizinan.

Branding Badan Pelayanan Perizinan Terpadu yaitu **“Melayani dengan Prima”**.

Motto Pelayanan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu, yaitu :

“Kalau Bisa Dipercepat, Kenapa Diperlambat”

Penyelenggaraan pelayanan perizinan dilakukan dan dilaksanakan dengan prinsip :

- a. kesederhanaan;
- b. kejelasan;
- c. kepastian waktu;
- d. akurasi;
- e. keamanan;
- f. kemudahan akses;
- g. kenyamanan;
- h. tanggung jawab;
- i. kedisiplinan;
- j. kelengkapan prasarana dan sarana; dan
- k. kesopanan dan keramahan.

Kepuasan pelanggan terhadap layanan BP2T akan terwujud, apabila pelayanan tersebut memenuhi sendi-sendi:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan dan kepastian; adanya kejelasan dan kepastian mengenai:
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan perizinan;
 - b. Persyaratan pelayanan Perizinan, baik teknis maupun administratif;
 - c. Personil atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan Perizinan;
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya;
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan Perizinan;

- f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan perizinan hingga penyelesaiannya;
 - g. Adanya mekanisme pengaduan jika ada masyarakat pengguna layanan jasa yang merasa tidak puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh BP2T.
3. Keterbukaan/transparansi, dalam arti prosedur/tatacara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan perizinan, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
 4. Efisien, dalam arti : (1) persyaratan pelayanan umum dibatasi hanya pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan perizinan yang diberikan, (2) dicegah adanya pengulangan kelengkapan persyaratan pada konteks yang sama, dalam hal proses pelayanannya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
 5. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : (1) nilai barang dan atau jasa pelayanan umum/tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran, (2) kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar secara umum, (3) ketentuan perundang-undangan yang berlaku. 7. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan/jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
 6. Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

B. SISTEM DAN PROSEDUR

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Bone dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur. Standar Pelayanan adalah tolok 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.

Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Pelayanan dilingkungan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah serangkaian instruksi tertulis yang dibakukan mengenai berbagai proses penyelenggaraan aktivitas organisasi, bagaimana dan kapan harus dilakukan, dimana dan oleh siapa dilakukan. Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Operasional Prosedur Bidang Perizinan dan Non Perizinan yang dikelola oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah sebagai panduan bagi seluruh aparatur pada BP2T dalam melaksanakan tugas

dan fungsinya sesuai dengan kewenangannya serta menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas masing-masing aparatur.

Jenis perizinan yang diselenggarakan BP2T Kab. Bone meliputi :

1. Izin Prinsip;
2. Surat Izin Usaha Perdagangan;
3. Tanda Daftar Perusahaan;
4. Izin Usaha Bengkel;
5. Izin Usaha Jasa Konstruksi;
6. Tanda Daftar Gudang (TDG);
7. Tanda Daftar Industri (TDI);
8. Izin Usaha Industri (IUI);
9. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
10. Akuntabilitas LLS 1 Tahun;
11. Izin Lokasi;
12. Izin Operasional Usaha Kepariwisata;
13. Izin Toko Obat;
14. Izin Praktek Tenaga Medis;
15. Izin Pendirian Apotik;
16. Izin Pelayanan Kesehatan Swasta;
17. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan;
18. Izin Usaha Toko Modern;
19. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional;
20. Izin Pemamfaatan Fasilitas Umum;
21. Izin Program Lembaga Pelatihan Kerja;
22. Perpanjangan Izin/Penambahan Jurusan;
23. Sertifikat Latihan Lulusan LLS & LLP oleh perusahaan

C. SUMBER DAYA MANUSIA

Dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, BP2T memiliki 45 (empat puluh lima) Sumber Daya Manusia, meliputi 16 (enam belas) Pegawai Negeri Sipil dan 31 orang tenaga kontrak. Susunan pegawai pada BP2T Kab. Bone adalah sesuai tabel 2.1. Dari 16 Pegawai Negeri Sipil yang ada di BP2T, 8 pegawai merupakan pejabat struktural, dan 6 pegawai merupakan staf. Jumlah dan susunan pejabat struktural pada BP2T seperti tersaji pada tabel 2.2.

Tabel 2.1.
Data Pegawai Menurut Pendidikan dan Golongan

Pendidikan	Tenaga Honor	Gol. I	Gol. II	Gol. III	Gol. IV	Jumlah
SLTA	14	-	-	-	-	14
D1	-	-	-	-	-	-
SarjanaMuda/DIII	1	-	-	-	-	1
Strata 1	15	-	1	9	5	30
Strata 2	1	-	-	-	1	2
Jumlah	31	-	1	9	6	47

Tabel 2.2.
Jumlah Pegawai BP2T berdasarkan Eselon dan Non Eselon

Tingkatan Eselon	Jumlah
Eselon IIA/IIB/IIC/IID	1
Eselon IIIA	1
Eselon IIIB	4
Eselon IIIC	-
Eselon IVA	2
Non Eselon	6
Jumlah	14

D. SARANA DAN PRASARANA

Sarana dan prasarana merupakan bagian yang tak terpisahkan dari unsur pelayanan publik, sebagaimana diisyaratkan dalam Standar Pelayanan. Sarana dan prasarana ini merupakan aset yang dikelola, seperti tersaji pada Tabel 2.3. Selain itu, terdapat sarana penunjang yang disediakan kepada pelanggan, agar tercipta kenyamanan. Sarana yang wajib disediakan antara lain yaitu ruang tunggu, kotak aduan, papan informasi (syarat, biaya, waktu, pakta integritas, motto, alur aduan, dll), toilet, tempat parkir, hotspot internet, TV.

Tabel 2.3.
Aset yang Dikelola BP2T

No.	Jenis	Jumlah
1.	Tanah	347 m ²
2.	Gedung	1
3.	Kendaraan roda dua	9
4.	Kendaraan roda empat	2
5.	Komputer server	1
6.	Komputer	13
7.	Printer	19
8.	Laptop	6

9.	Air Conditoner	2
10.	Mesin ketik	-
11.	Genset	-
12.	TV	3
13.	Roll-O Pack	-

BAB III

METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. OBYEK SURVEY

Pengukuran Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survey kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Yang menjadi obyek survey adalah Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Bone.

B. JUMLAH RESPONDEN

- Populasi : 2673 orang, yang izinnnya diterbitkan oleh BP2T Bone (2013 - September 2014)
- Melalui metode sampling, terpilih 150 responden yang akan disurvei ditambah dengan 30 responden cadangan
- Responden tersebar diseluruh Kecamatan di Kabupaten Bone (27 Kecamatan).

C. PROSES PENGUMPULAN DATA

Adapun proses pengumpulan data dilakukan pada lokasi sebagai berikut:

- Pada masing-masing pemohon izin yang mewakili masing-masing kecamatan dan jenis perizinan yang telah diambil.
- Lingkungan tempat tinggal responden, untuk penerima layanan tertentu mengingat pada saat dilakukan survey kegiatan pelayanan sudah dilaksanakan.

D. METODE PENGOLAHAN DATA

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

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai hasil SKM adalah “nilai rata-rata tertimbang“ masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$
--

Setelah data isian kuesioner terkumpul kemudian dihitung masing-masing nilai unsur pelayanan dengan menggunakan rumus :

$$\text{Nilai Unsur Pelayanan} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}}$$

Setelah nilai unsur pelayanan diketahui kemudian dicari Nilai Persepsi masing-masing unsur pelayanan dengan rumus :

$$\text{Persepsi Per Unsur} = \text{Nilai Unsur Pelayanan} \times \text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang}$$

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

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Persepsi Per Unsur} \times 25$$

Pengolahan data secara manual dilakukan sebagai berikut:

Setelah data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 14. Langkah selanjutnya adalah :

1. Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan. Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
2. Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang. Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.
3. Mencari nilai indeks per unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai indeks per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.
4. Mencari nilai hasil SKM konversi per unsur pelayanan. Untuk mendapatkan nilai hasil SKM konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.
5. Mencari nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan BP2T.

Untuk mengetahui nilai SKM BP2T didapatkan dengan menjumlahkan 14 unsur nilai SKM konversi.

Nilai SKM = Jumlah dari 14 Unsur Nilai SKM Konversi

Hasil nilai unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam empat interval sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

BAB IV

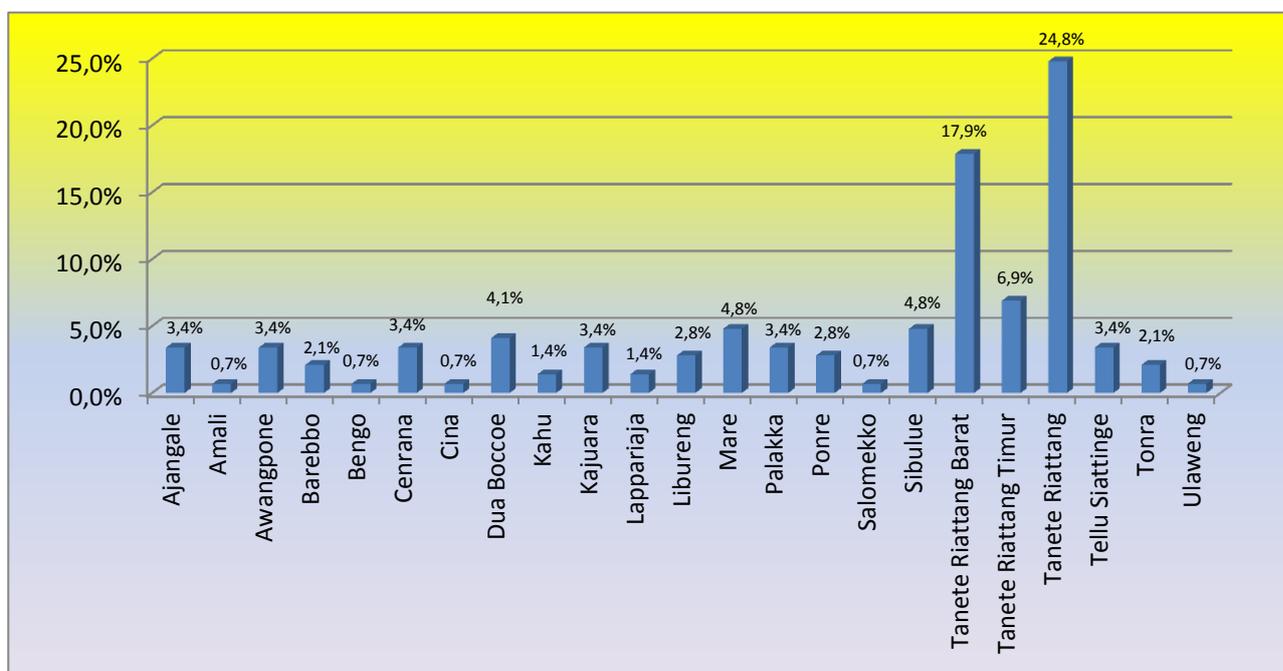
HASIL SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Sebagaimana tertuang dalam Nota Kerjasama antara Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Bone Nomor : 02 / BP2T / III / 2014 dengan Yayasan Adil Sejahtera (YAS) Sulawesi Selatan Nomor : 019 / B / BEE / YAS / III / 2014, tentang Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan untuk Iklim Investasi yang Lebih Kondusif di Kabupaten Bone. Survey Kepuasan Masyarakat dilakukan pada tanggal 13 - 27 Oktober 2014, dilakukan oleh surveyor yang dibentuk Yayasan Adil Sejahtera (YAS) Sul-sel. Survey dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada perorangan, pelaku bisnis maupun perbankan yang telah mengurus izin usaha formal maupun non formal (lokasi di alamat pelanggan) dengan metode kuesioner dengan wawancara tatap muka.

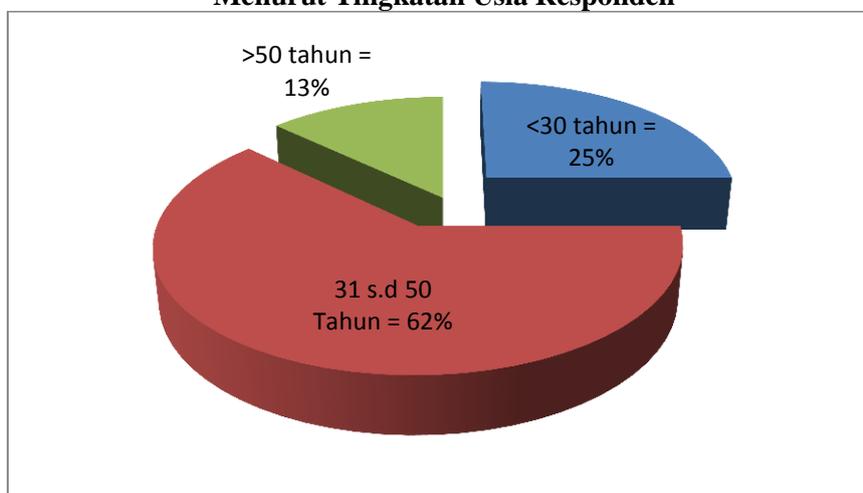
A. Karakteristik Responden

Selama pelaksanaan survey, diperoleh sebanyak 150 responden ditambah 30 cadangan yang tersebar diseluruh kecamatan di Kabupaten Bone. Adapun karekteristik responden sebagai berikut:

Grafik 4.1
Menurut Penyebaran Responden

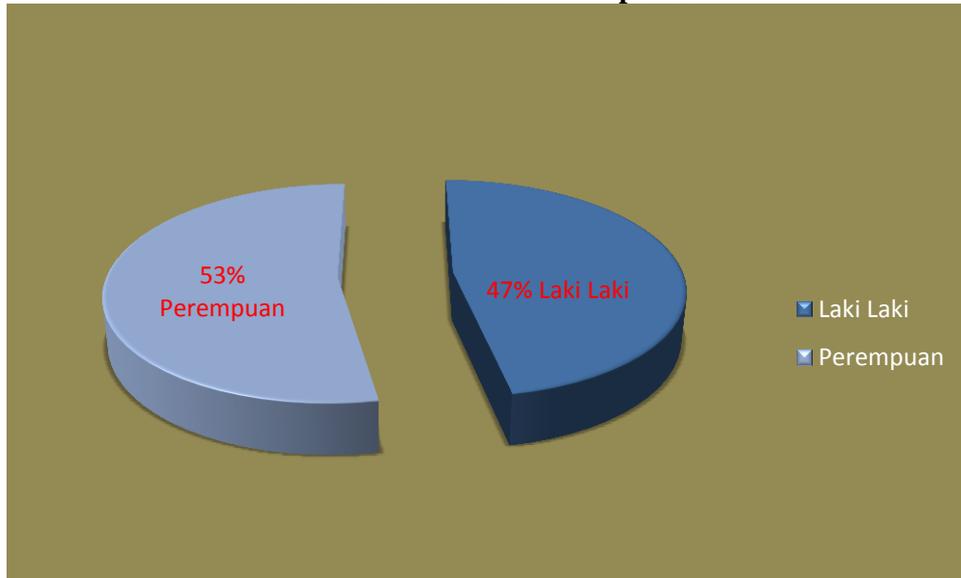


Grafik 4.2
Menurut Tingkatan Usia Responden

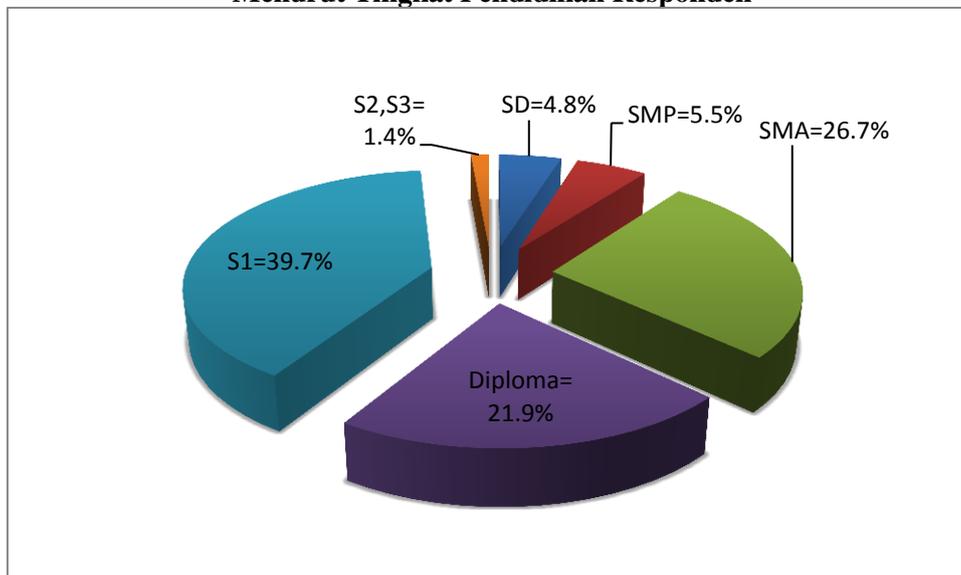


Dari 150 orang responden, yang berusia 30 tahun ke bawah terdapat 25% responden, usia antara 31-50 tahun terdapat 62% responden, dan usia 50 tahun ke atas terdapat 13% responden.

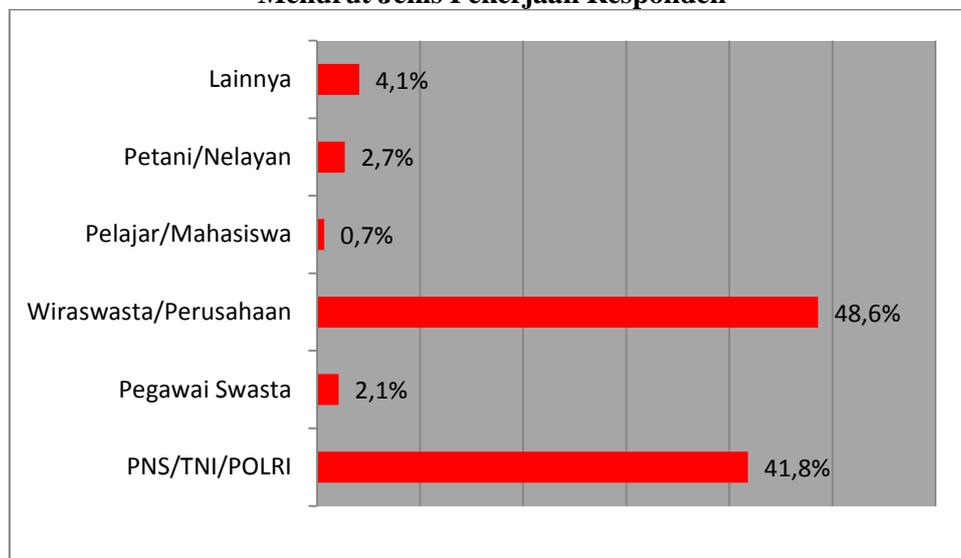
Grafik 4.3
Menurut Jenis Kelamin Responden



Grafik 4.4
Menurut Tingkat Pendidikan Responden

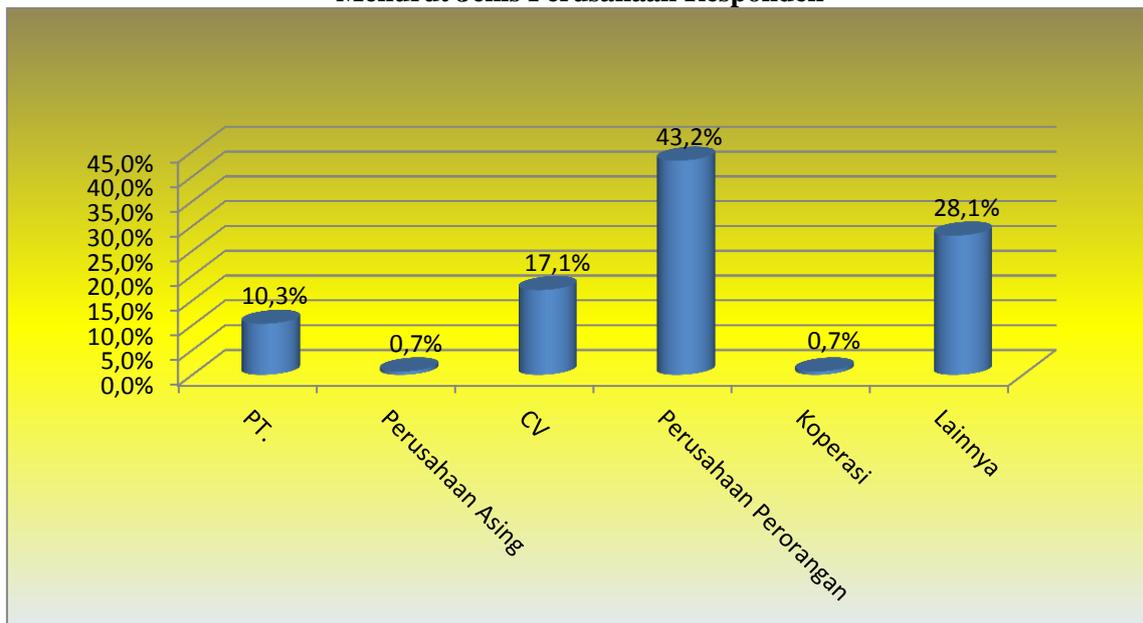


Grafik 4.5
Menurut Jenis Pekerjaan Responden



Dari responden yang dihimpun, dapat disampaikan profil sosio-demografi responden sebagai berikut. Sebanyak 47% responden adalah laki-laki dan 53% responden perempuan (Grafik 4.3), 39,7% berpendidikan Strata 1 (S1) (Grafik 4.4) dan sebanyak 48,6% berprofesi sebagai wiraswasta (Grafik 4.5). Jika dihimpun secara lebih luas dengan menganggap responden dapat mewakili pelanggan BP2T, maka dapat disebutkan bahwa pelanggan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kab. Bone adalah wiraswasta dengan rentang pendidikan SLTA hingga Sarjana dan didominasi oleh Perempuan.

Grafik 4.6
Menurut Jenis Perusahaan Responden



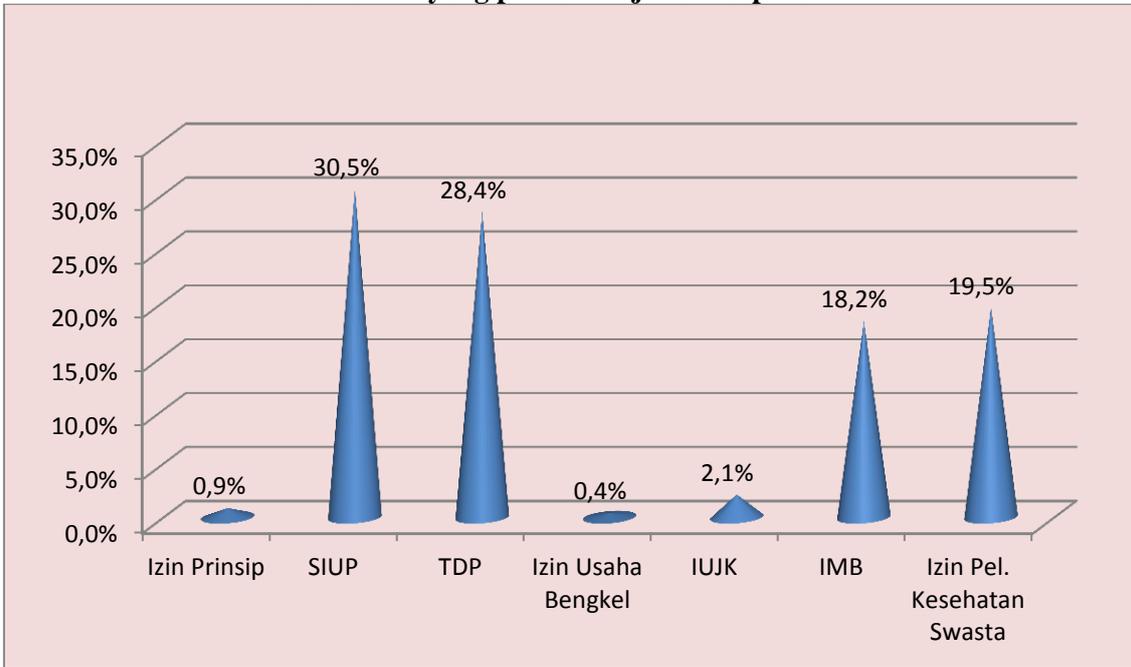
pada tabel 4.6 dapat terlihat 43,2% jenis perusahaan responden adalah perusahaan perseorangan, 0,7 % Perusahaan Asing, 10,3% PT, 0,7% koperasi, dan jenis perusahaan lainnya 28,1%.

B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan pengalaman responden dalam mendapatkan pelayanan di BP2T.

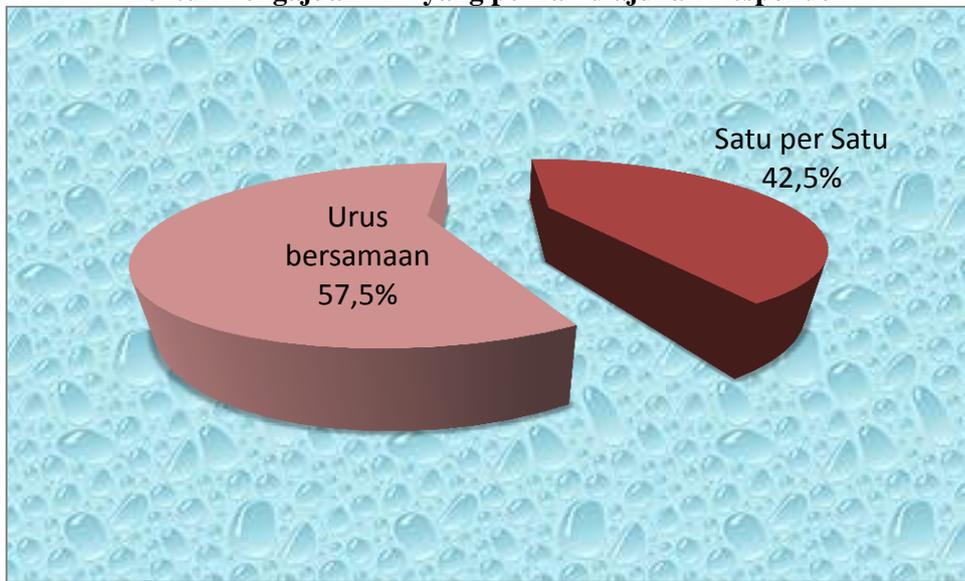
Grafik 4.7
Sebelum urus Izin, tahu ada PTSP



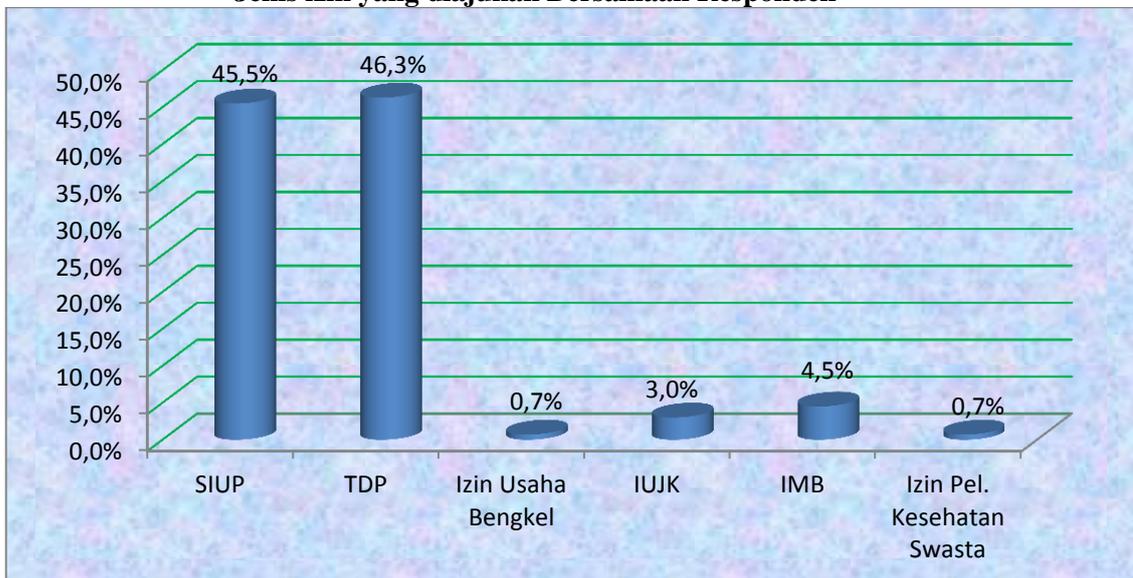
Grafik 4.8
Jenis Izin yang pernah diajukan responden



Grafik 4.9
Bentuk Pengajuan Izin yang pernah diajukan Responden



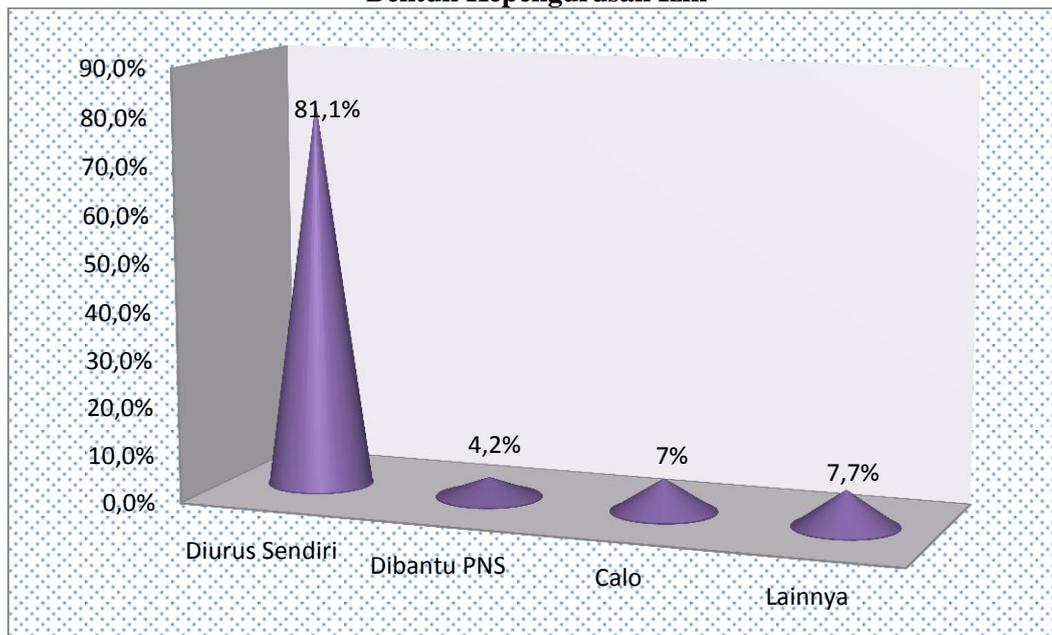
Grafik 4.10
Jenis izin yang diajukan Bersamaan Responden



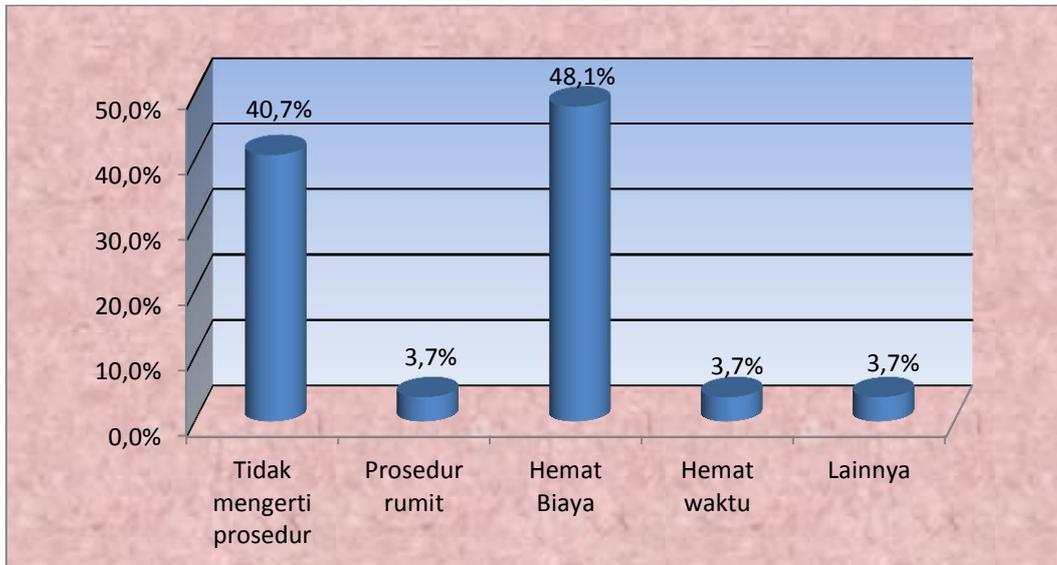
Grafik 4.11
Jenis izin yang terakhir kali diurus oleh Responden



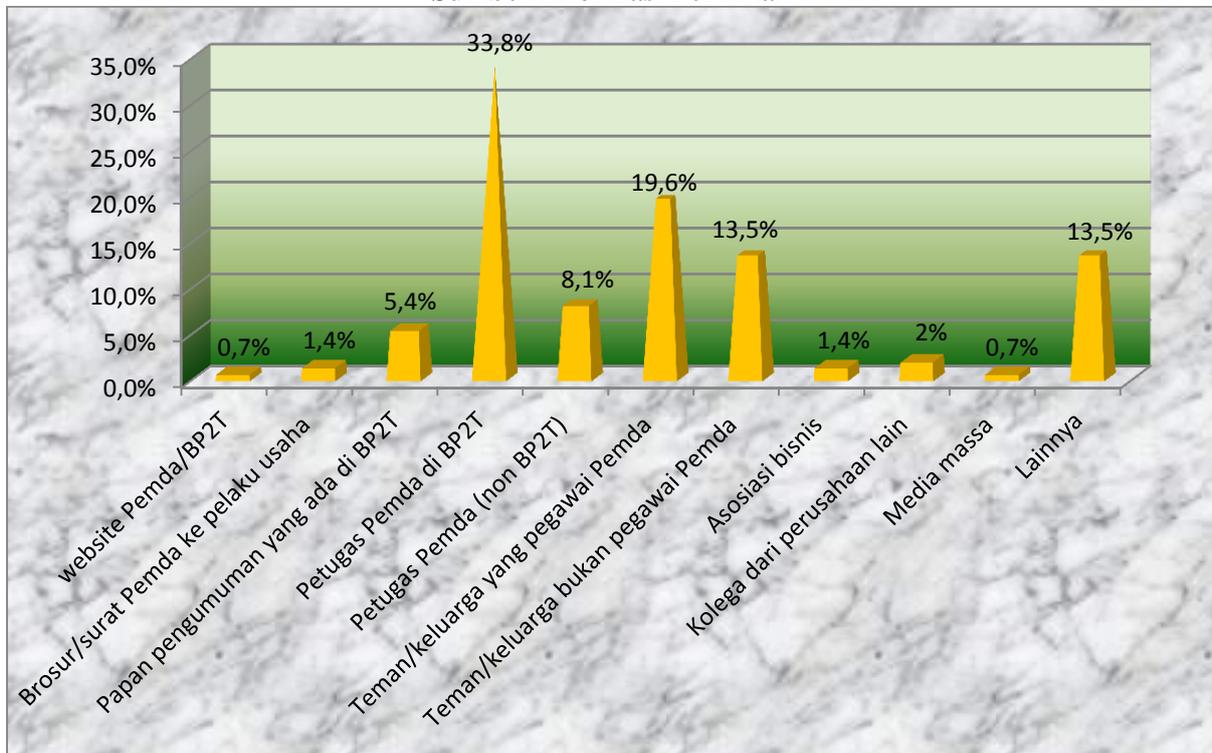
Grafik 4.12
Bentuk Kepengurusan Izin



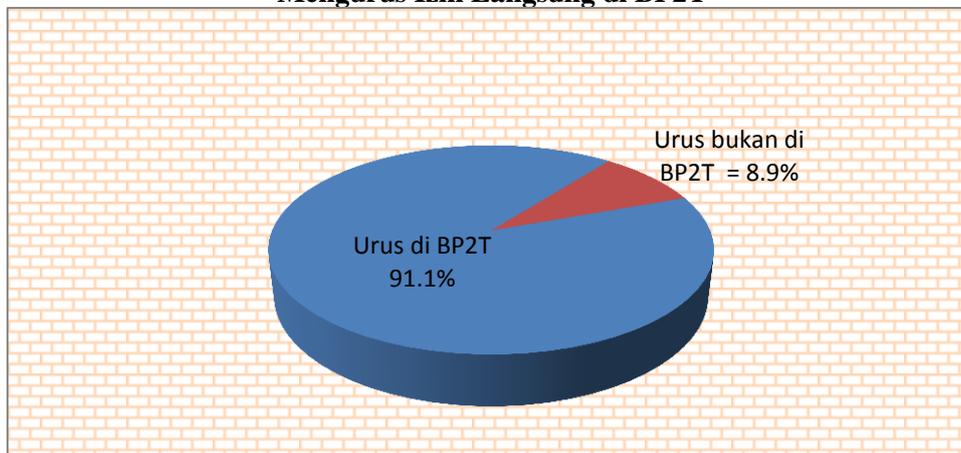
Grafik 4.13
Alasan Izin tidak diurus sendiri



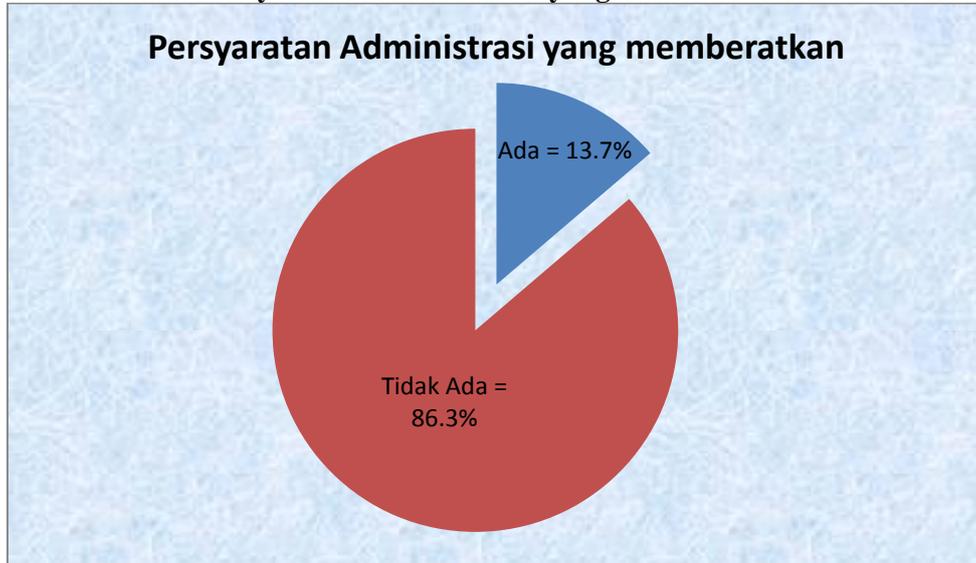
Grafik 4.14
Sumber Informasi Perizinan



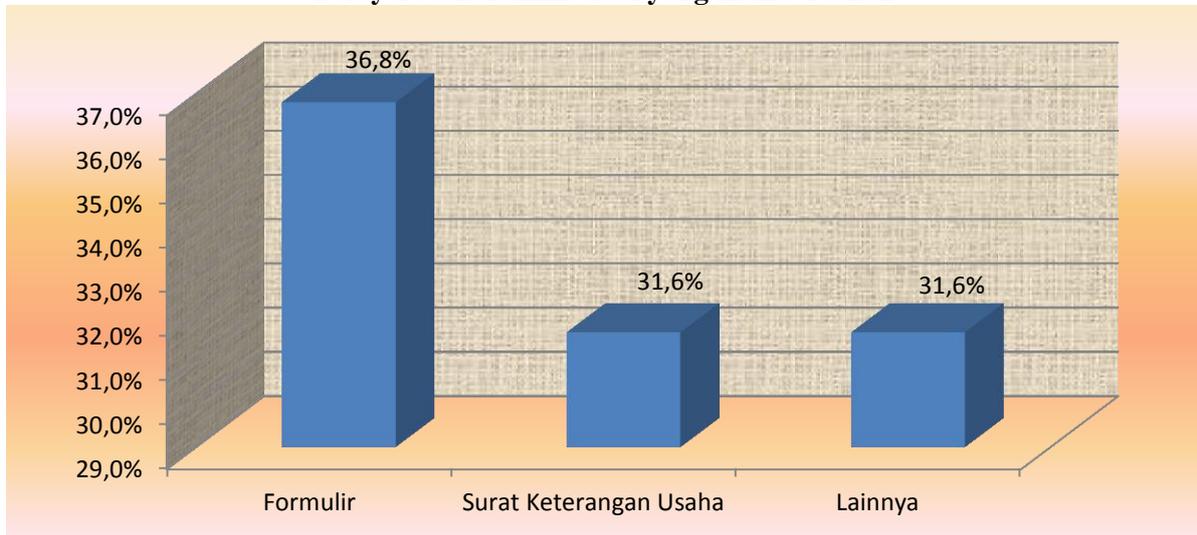
Grafik 4.15
Mengurus Izin Langsung di BP2T



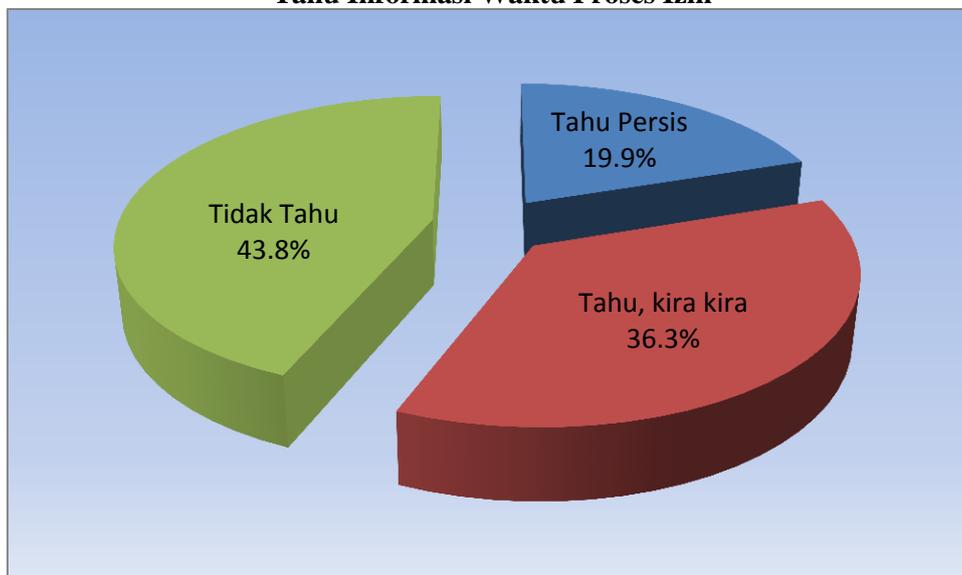
Grafik 4.16
Persyaratan Administarasi yang memberatkan



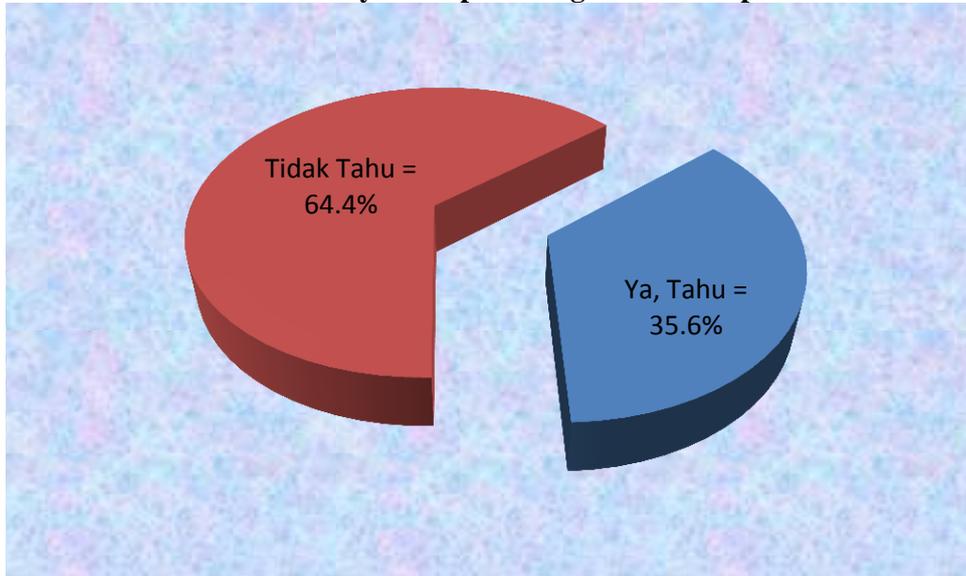
Grafik 4.17
Persyaratan Administrasi yang memberatkan



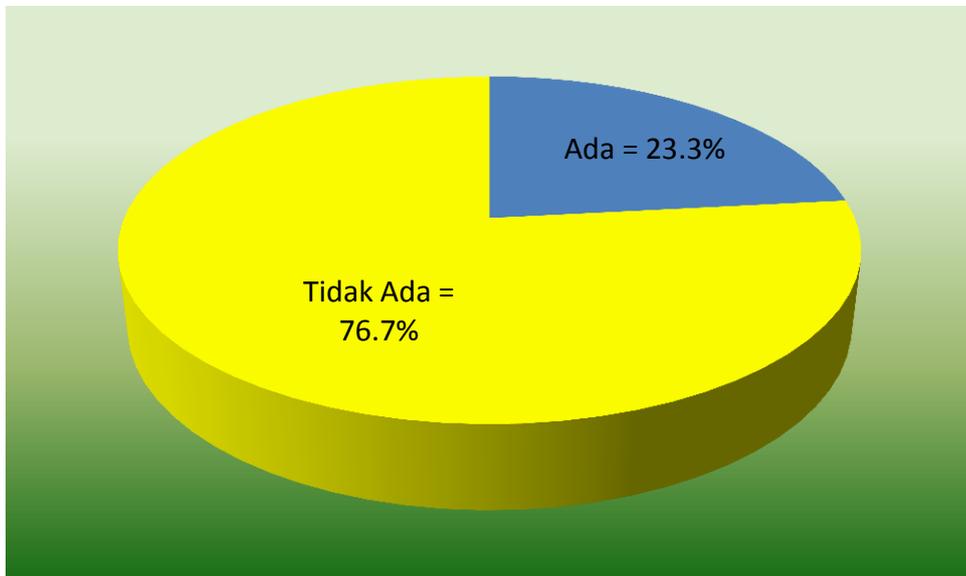
Grafik 4.18
Tahu Informasi Waktu Proses Izin



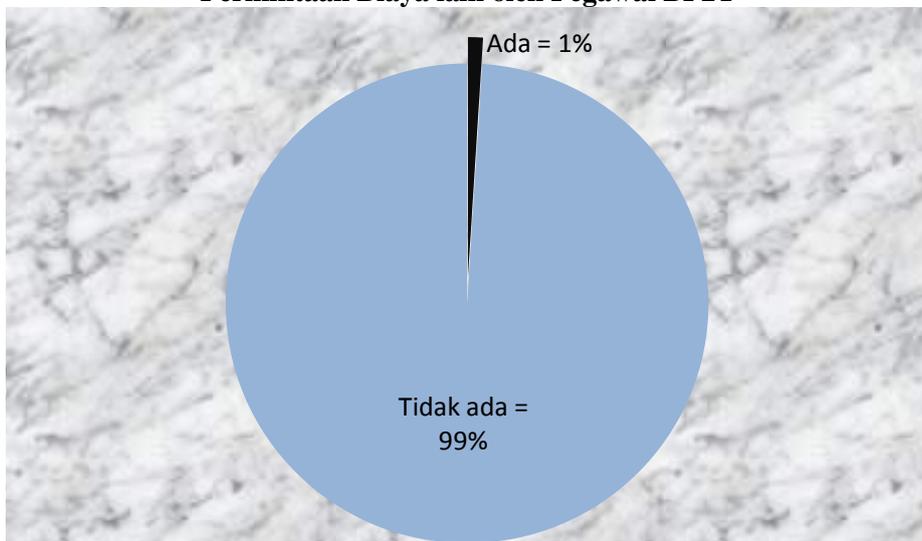
Grafik 4.19
Tahu informasi biaya/cara perhitungan retribusi perizinan



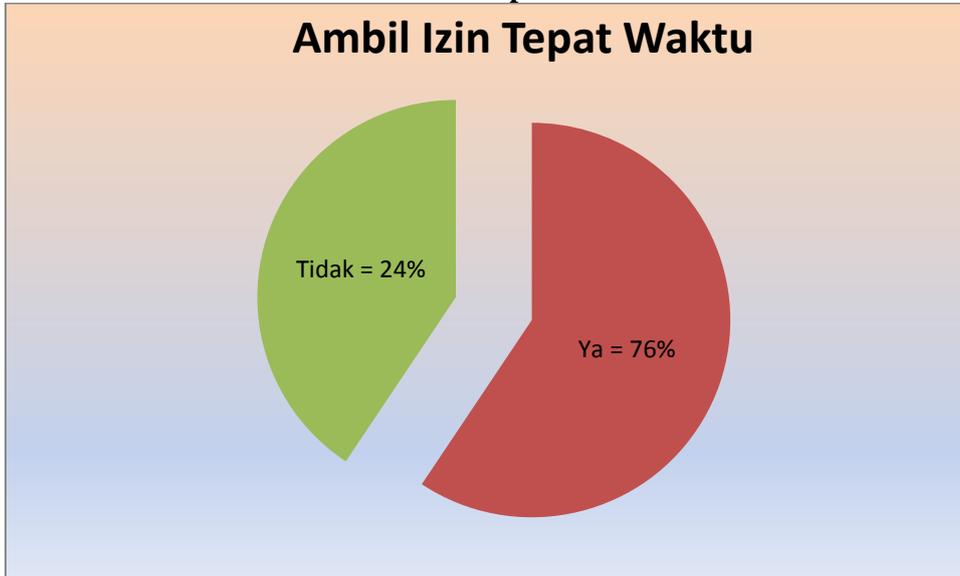
Grafik 4.20
Biaya yang dikeluarkan selain ke BP2T



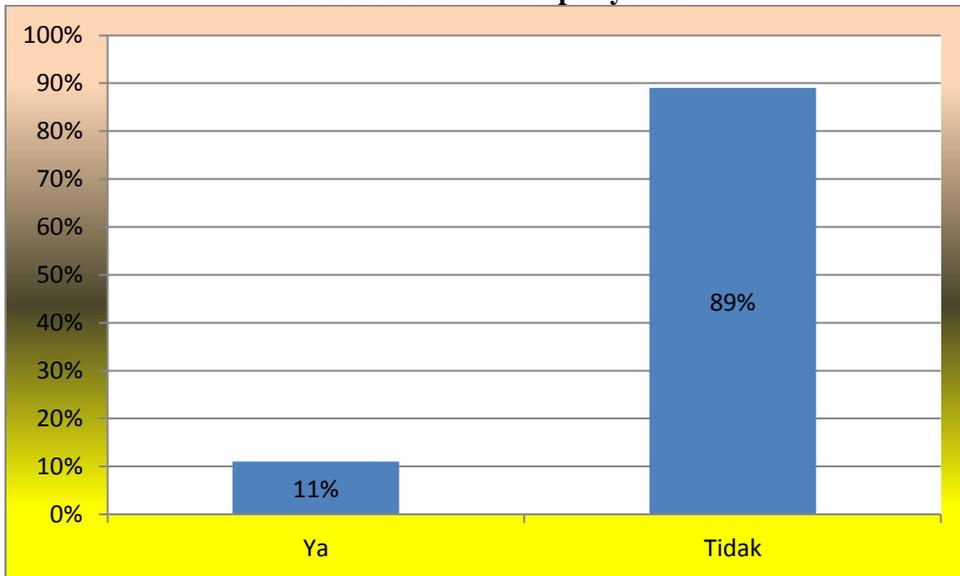
Grafik 4.21
Permintaan Biaya lain oleh Pegawai BP2T



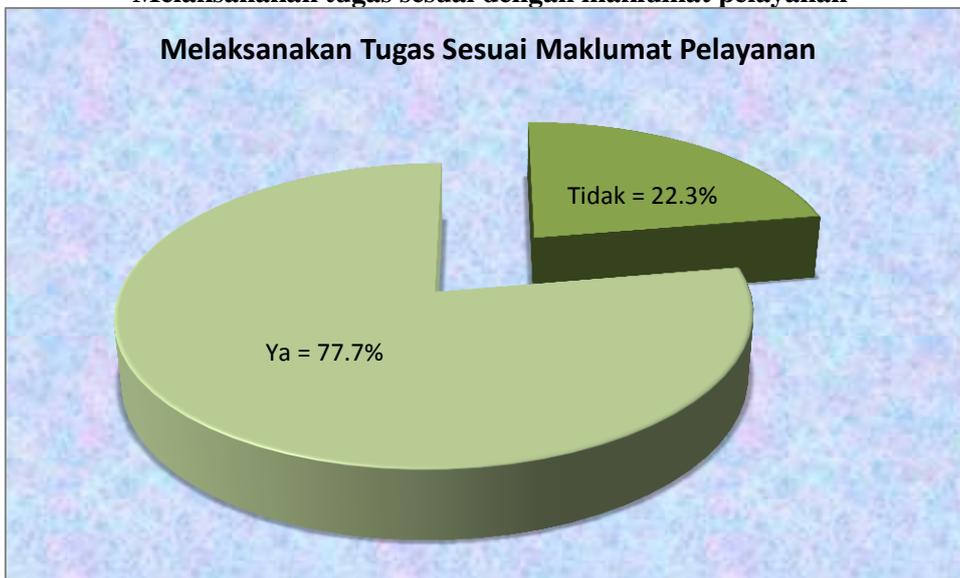
Grafik 4.22
Ambil Izin tepat waktu



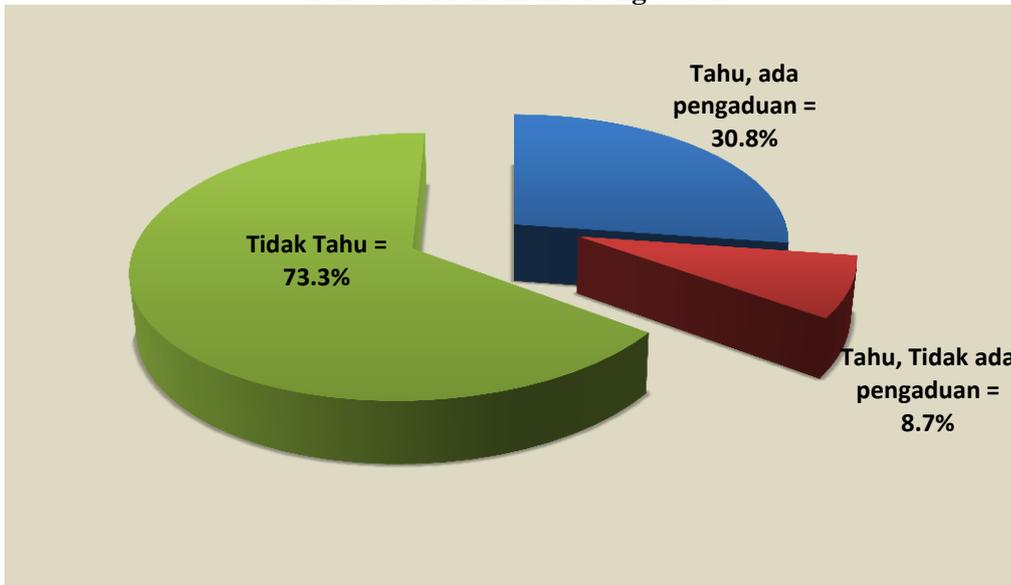
Grafik 4.23
Tahu ada maklumat pelayan



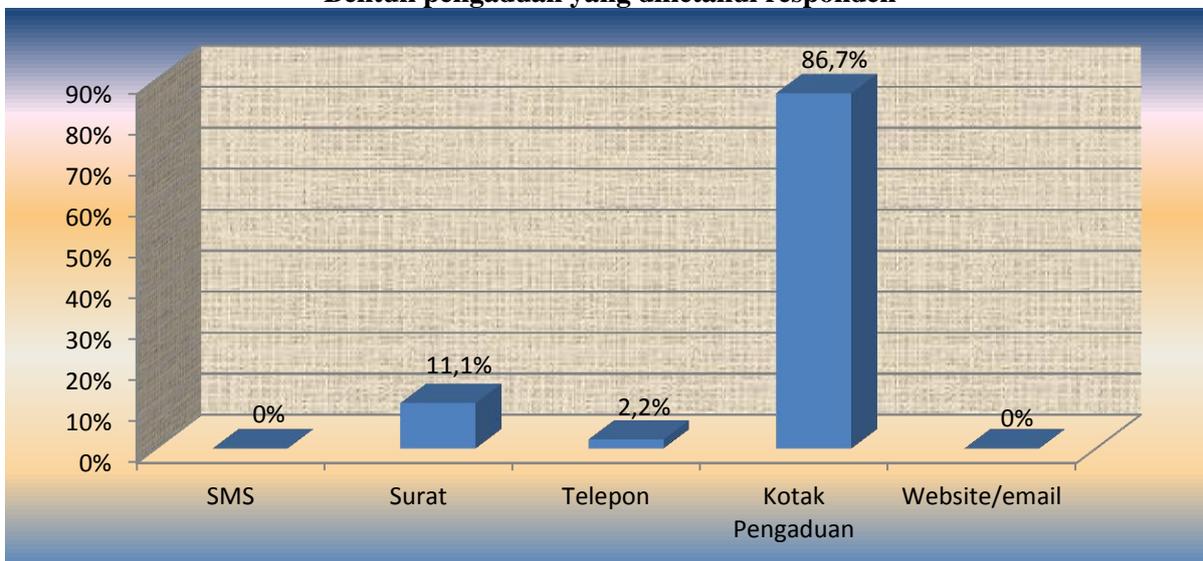
Grafik 4.24
Melaksanakan tugas sesuai dengan maklumat pelayan



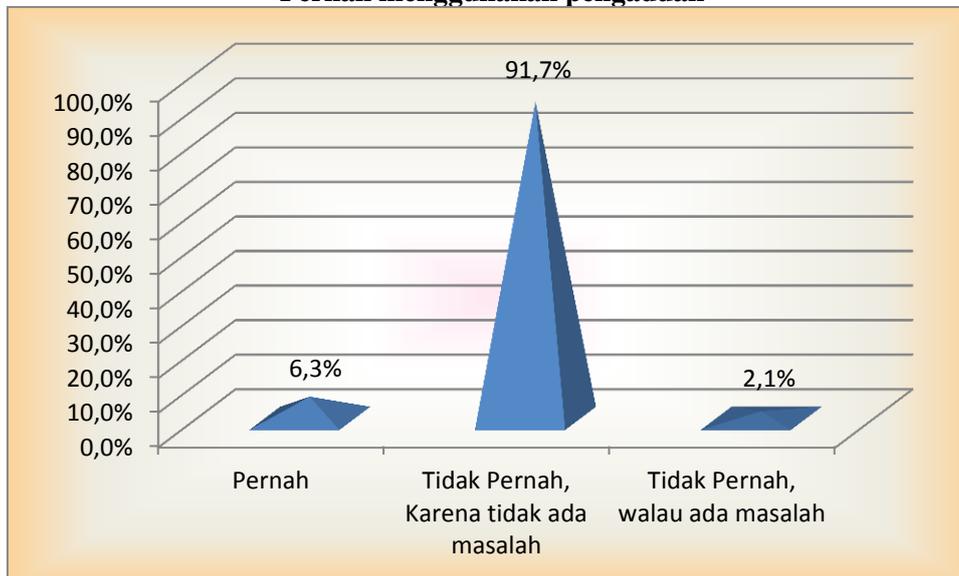
Grafik 4.25
Tahu ada Mekanisme Pengaduan



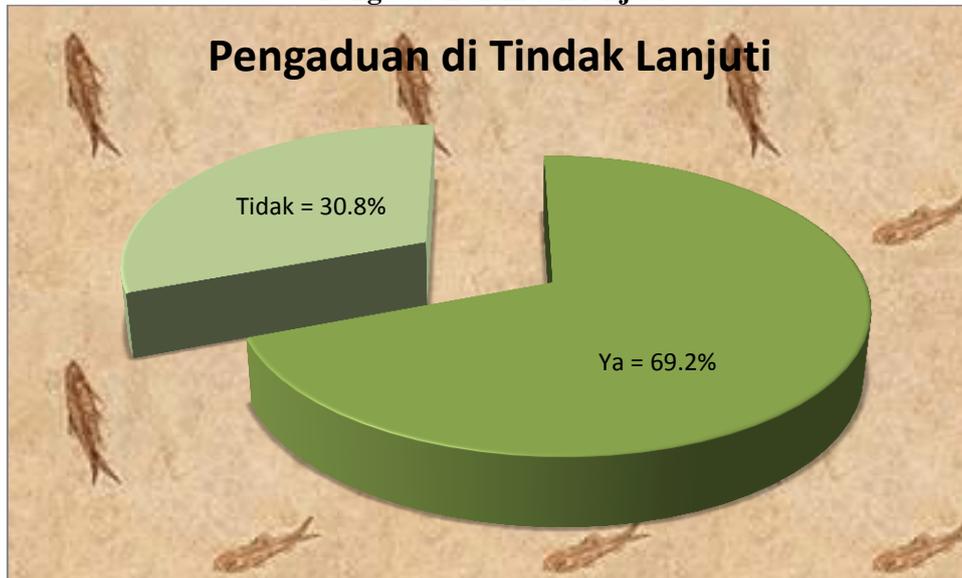
Grafik 4.26
Bentuk pengaduan yang diketahui responden



Grafik 4.27
Pernah menggunakan pengaduan



Grafik 4.28
Pengaduan ditindak lanjuti



Grafik 4.29
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Skala 1-4 tentang Persepsi/Pendapat Responden tentang Pelayanan pada BP2T

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
1	Prosedur Pelayanan	2.91096
2	Persyaratan Pelayanan	3.08904
3	Kejelasan petugas pelayanan	3.14384
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	2.98630
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.07534
6	Kemampuan petugas pelayanan	2.86986
7	Kecepatan Pelayanan	3.02055
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3.10959
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.08904
10	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3.21379
11	Kepastian Jadwal Pelayanan	2.88356
12	Kenyamanan / Sarana dan Prasarana	2.95890
13	Keamanan Pelayanan	3.12329
14	Penanganan Pengaduan	2.89655
	RATA-RATA	3.02647

Grafik 4.30
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Skala 1-4

75,6618193



Grafik 4.31
Hasil Survey Kepuasan Masyarakat
Skala 1-10

74,5096835



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Bone Tahun 2014 adalah sebagai berikut.

1. Selama pelaksanaan survey yang dilakukan pada tanggal 13 - 27 Oktober 2014 telah terhimpun data dari sejumlah 150 responden yang mewakili 7 jenis perizinan yaitu Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), Tanda Daftar Perusahaan (TDP), Izin Prinsip, Izin Usaha Jasa Bengkel, Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), dan Izin Pelayanan Kesehatan Swasta.
2. Nilai Unsur Kepuasan Masyarakat terendah adalah Kemampuan Petugas Pelayanan (U6) dengan nilai unsur pelayanan 2,86986 (nilai kualitatif kepuasan “Baik” dengan nilai huruf “B”), sedangkan nilai Unsur Kepuasan Masyarakat yang tertinggi adalah Kesesuaian Biaya Pelayanan (U10) dengan nilai unsur pelayanan 3,21379 (nilai kualitatif kepuasan “Baik” dengan nilai huruf “B”).
3. Seluruh unsur pelayanan mencapai nilai kualitatif “Baik” dengan nilai huruf “B”.
4. Hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kab. Bone mendapat nilai sebesar 75,6618193, yang berarti masuk dalam kategori nilai kualitatif kepuasan “Baik” dengan nilai huruf “B”.

B. SARAN

Beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai bahan evaluasi dan rencana tindak lanjut perbaikan pelayanan di BP2T sesuai dengan hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Perlunya peningkatan kualitas SDM kepada seluruh aparatur pada BP2T berupa pelaksanaan Training Service Excellence atau Training Soft Skill untuk meningkatkan kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan pada BP2T.
2. Perlunya untuk mengevaluasi beberapa regulasi pendukung operasional BP2T dan persyaratan administrasi yang dianggap tidak perlu, serta menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SOP) guna memberikan kepastian hukum dalam memberikan pelayanan perizinan.
3. Perlunya melakukan penyederhanaan jenis izin dan prosedur pelayanan, karena dari 22 jenis izin yang menjadi kewenangan BP2T hanya ada 7 jenis izin yang efektif dan telah diterbitkan oleh BP2T sejak dari awal proses pelayanan perizinan dilakukan.
4. Segala jenis perizinan yang saat ini menjadi kewenangan Pemerintah Daerah Kab. Bone dan masih dikelola oleh SKPD teknis agar dilimpahkan proses pelayanannya ke BP2T Kab. Bone, termasuk kewenangan proses perizinan penanaman modal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
5. Masih perlunya meningkatkan sosialisasi keberadaan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) serta mengenai informasi pelayanan perizinan terkait persyaratan, waktu, biaya, dan mekanisme prosedur penerbitan izin sehingga meningkatkan kemandirian masyarakat dalam mengurus perizinan.

6. Perlunya perbaikan sistem mekanisme kerja Tim Teknis dengan penerapan Kartu Kontrol Dokumen Perizinan serta kewenangan persetujuan / penolakan penerbitan izin menjadi kewenangan Tim Teknis yang ditunjuk oleh SKPDnya masing-masing.
7. Perlunya peningkatan kenyamanan dalam memberikan pelayanan dan perbedaan antara *Front Office* dan *Back Office*, serta tersedianya ruang tunggu yang nyaman dan bebas asap rokok yang dilengkapi dengan pendingin ruangan (Air Conditioner), TV, bahan bacaan (Koran, majalah, brosur, dll.).
8. Perlunya sosialisasi tentang mekanisme Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, serta maklumat pelayanan untuk mendorong masyarakat dalam mendukung Pemerintah Daerah melakukan perbaikan sistem / kinerja aparatur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan perizinan.
9. Perlunya data pembandingan antar unit pelayanan terhadap nilai SKM yang diperoleh, sehingga dapat diketahui posisi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) terhadap unit pelayanan yang lain. Hal ini dapat memacu persaingan yang positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kab. Bone dalam upaya mendorong penyelenggara pelayanan publik agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Makassar, 26 November 2014

Yayasan Adil Sejahtera



Yanwar Bumulo
Prog. Coordinator