



Pemerintah Daerah  
Kabupaten Bone

*Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)*  
**Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan**  
**Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T)**  
**Kabupaten Bone**



**TAHUN ANGGARAN**  
**2016**

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. LATAR BELAKANG

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan upaya untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan penyelenggaraan pelayanan publik. Karena pelayanan publik yang buruk dapat merusak citra pemerintah dalam menjalankan roda pemerintahan.

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 ditahun 2014 telah melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan nilai **75,6618193** kategori **BAIK**.

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.

Implementasi prinsip-prinsip demokrasi terhadap penyelenggaraan pelayanan public di Indonesia sangat nyata dapat dilihat terutama dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan public. Kedua regulasi tersebut sungguh-sungguh merupakan transformasi paradigmatic penyelenggaraan pelayanan public di Indonesia.

Kedua regulasi induk regulasi pelayanan public tersebut sangat menekankan partisipasi dan hak-hak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public. Peran serta dan partisipasi masyarakat bahkan dituntut mulai dari perencanaan, pelaksanaan, sampai pada pengawasan pelayanan. Pada saat yang sama, indikator penilaian kinerja pelayanan juga selain berbasis pada indikator-indikator objektif, juga indikator subjektif.

## **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. RUANG LINGKUP**

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

### **1. Persyaratan**

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

### **2. Prosedur**

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

### **3. Waktu pelayanan**

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

#### 4. Biaya/Tarif

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

#### 5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

#### 6. Kompetensi Pelaksana

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

#### 7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

#### 8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

### **E. 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.

### **F. 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.

## **G. 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 perizinan 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. Surat Izin Tempat Usaha (SITU);
2. Izin Gangguan (HO)
3. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
4. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
5. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
6. Tanda Daftar Gudang (TDG);
7. Tanda Daftar Industri (TDI);
8. Izin Usaha Industri (IUI);
9. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
10. Izin Lingkungan;
11. Izin Lokasi;
12. Izin Penelitian;
13. Izin Sarana Kesehatan;
14. Izin Tenaga Kesehatan;
15. Izin Trayek;
16. Izin Usaha Pembudidayaan Ikan;
17. Izin Reklame;
18. Izin Bidang Penanaman Modal.

### C. SUMBER DAYA MANUSIA

Dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, BP2T memiliki 45 (empat puluh lima) Sumber Daya Manusia, meliputi 14 (empat belas) Pegawai Negeri Sipil dan 31 (tiga puluh satu) orang tenaga kontrak. Susunan pegawai pada BP2T Kab. Bone adalah sesuai tabel 2.1. Dari 14 Pegawai Negeri Sipil yang ada di BP2T, 9 pegawai merupakan pejabat struktural, dan 5 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	-	-	-	-	-	-
Sarjana Muda/DIII	1	-	-	-	-	1
Strata 1	15	-	1	9	5	15
Strata 2	1	-	-	-	1	1
Jumlah	31	-	1	9	6	31

**Tabel 2.2.**  
**Jumlah Pegawai BP2T berdasarkan Eselon dan Non Eselon**

Tingkatan Eselon	Jumlah
Eselon IIA/IIB/IIC/IID	1
Eselon III	5
Eselon IV	3
Non Eselon	5
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, Kabupaten 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 <sup>2</sup>
2.	Gedung	1
3.	Kendaraan roda dua	9
4.	Kendaraan roda empat	3
5.	Komputer server	2
6.	Komputer	14
7.	Printer	13
8.	Laptop	6
9.	Air Conditoner	8
10.	Printer Pos 80	1
11.	TV	4
12.	Telepon	4
13.	Faximile	1
14.	Modem SMS Gateway	1
15.	PABX	1
16.	Modem Wifi	1

## **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. PROSES PENGUMPULAN DATA**

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Kabupaten Bone selama satu bulan. Survey dilakukan terhadap masyarakat yang telah menerima layanan penerbitan Izin dalam kurun waktu januari - september 2016 oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T). Masyarakat penerima layanan tersebut tersebar di seluruh kecamatan dalam lingkup Kabupaten Bone.

#### **C. VARIABEL & INDIKATOR**

Survey ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan di BP2T Bone. Variabel kepuasan masyarakat diidentifikasi dengan menggunakan 9 dimensi berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) Nomor 16 tahun 2014 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik variabel, yaitu : (1) persyaratan, (2) prosedur, (3) waktu pelayanan, (4) biaya / tarif, (5) spesifikasi produk layanan, (6) kompetensi pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) maklumat pelayanan, dan (9) pengaduan. Untuk keperluan penyesuaian dengan kondisi masyarakat dan PTSP Kabupaten Bone serta untuk mengatasi kelemahan karena keterbatasan pernyataan dalam indikator kuesioner, maka ditambahkan satu dimensi variabel yang relevan yaitu dimensi sarana dan prasarana. Pemelihan dimensi sarana dan prasarana ini didasarkan pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang dikemukakan oleh Mahmudi (2007) yang menyatakan bahwa aspek sarana dan prasarana merupakan faktor penting dalam menciptakan kenyamanan dan aksesibilitas pelayanan publik. Penambahan dimensi ini sesuai dengan Permenpan-RB yang hanya menetapkan aspek-aspek minimum yang perlu diukur dalam survey. Dengan demikian, maka pada survey ini, variabel kepuasan masyarakat diukur dengan menggunakan 10 dimensi variabel.

Setiap dimensi dioperasionalkan dalam bentuk pernyataan-pernyataan positif yang dapat ditanggapi oleh responden dengan memilih salah satu alternatif tanggapan yang paling sesuai dengan apa yang dialami, dirasakan, atau diketahui terkait layanan perizinan yang diterima. Setiap dimensi variabel diukur masing-

masing menggunakan tiga indikator berupa tiga variasi pernyataan. Setiap indikator mengandung lima alternatif pilihan tanggapan, yaitu; sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju, dan sangat tidak setuju.

Untuk keperluan pengolahan data secara statistic, maka respon kualitatif dari responden dikuantifikasi dengan menggunakan Summated Ratings (skala Likert) yaitu nilai 5= sangat setuju, 4=setuju, 3=netral, 2=tidak setuju, 1=sangat tidak setuju.

Berikut dimensi variabel dan indikatornya ;

#### PERSYARATAN

1. Informasi tentang persyaratan mengurus izin sangat jelas
2. Persyaratan yang harus dipenuhi saat mengurus izin sangat sederhana
3. Persyaratan ketika mengurus izin sesuai dengan informasi yang tersedia

#### PROSEDUR

1. Informasi tentang prosedur pengurusan perizinan sangat jelas
2. Prosedur pengurusan izin sangat sederhana
3. Prosedur pengurusan izin berjalan sesuai dengan informasi tentang prosedur

#### WAKTU PELAYANAN

1. Informasi tentang waktu yang diperlukan untuk proses pengurusan setiap izin tersedia dengan jelas
2. Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pengurusan izin sangat singkat (cepat)
3. Waktu penyelesaian seluruh proses pengurusan izin sesuai dengan waktu yang telah ditentukan

#### BIAYA/TARIF

1. Tersedia informasi tentang tarif/biaya penerbitan izin dengan jelas sesuai dengan aturan yang berlaku
2. Tarif/biaya pengurusan izin sangat murah
3. Tidak biaya tambahan dalam pengurusan izin selain biaya retribusi yang sudah ditetapkan sesuai peraturan yang berlaku

#### PRODUK SPESIFIKASI JENIS LAYANAN

1. Tersedia informasi tentang bahan, bentuk, atau format izin dengan jelas sesuai ketentuan
2. Bahan yang digunakan untuk mencetak izin adalah bahan yang berkualitas
3. Bentuk atau format izin yang diterbitkan sesuai dengan yang diinformasikan

#### KOMPETENSI PELAKSANA

1. Petugas pelayanan memberikan informasi tentang proses pengurusan izin sangat jelas
2. Petugas pelayanan sangat menguasai tugas-tugasnya

3. Petugas pelayanan sangat cekatan melayani pemohon

#### PRILAKU PELAKSANA

1. Petugas pelayanan sangat ramah dan santun kepada pemohon
2. Petugas pelayanan sangat tanggap, cepat, dan penuh perhatian kepada pemohon
3. Petugas pelayanan sangat membantu dan memebrikan solusi pada pemohon

#### MAKLUMAT PELAYANAN

1. Tersedia maklumat pelayanan yang memuat janji dan kesanggupan memberikan pelayanan yang berkualitas
2. Maklumat pelayanan yang memuat janji tersebut dapat dilihat dengan mudah oleh pemohon
3. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan janji yang termuat pada maklumat pelayanan

#### PENGADUAN

1. Tersedia informasi tentang tatacara pengaduan masyarakat di kantor perizinan
2. Tersedia fasilitas apabila masyarakat mau mengadu, melapor, atau memebrikan saran dan masukan untuk kantor perizinan
3. Pengaduan atau saran yang diberikan oleh masyarakat langsung ditindak lanjuti dengan cepat oleh petugas di kantor perizinan

#### SARANA DAN PRASARANA

1. Fasilitas di ruang pelayanan kantor perizinan sangat baik
2. Suasana di ruang pelayanan kentor perizinan sangat nyaman
3. Lingkungan diluar kantor perizinan sangat aman dan nyaman.

Dimensi variabel beserta indikator-indikator tersebut menjadi dasar penyusunan instrument survey berbentuk kuisisioner.

#### **D. POPULASI, UNIT ANALISIS DAN SAMPEL**

Populasi penelitian ini adalah seluruh penerima layanan yang telah mengurus izin di BP2T sejak bulan Januari – September 2016. Jumlah penerima layanan yang telah mengurus izin di BP2T sebanyak 2668 orang. Jumlah populasi tersebut diperoleh setelah setelah dilakukan penyortiran terhadap seluruh orang yang pernah mengurus izin di BP2T selama periode tersebut. Penyortiran dilakukan karena banyaknya izin dengan nama pemohon yang sama. Artinya terdapat sejumlah izin yang diterbitkan oleh pemohon yang sama. Izin yang diterbitkan oleh BP2T Bone berdasarkan permohonan yang diajukan oleh perorangan dan lembaga atau perusahaan. Dengan demikian, maka izin yang terbit terdiri atas izin atas nama orang pribadi, lembaga atau perusahaan.

Survey ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan, maka yang menjadi objek survey adalah hal-hal yang dialami, dirasakan, dan diketahui secara langsung oleh pemohon yang secara langsung berinteraksi dengan pelayanan yang diberikan oleh BP2T. Dengan demikian, yang menjadi unit analisis pada survey ini adalah orang pribadi atau orang yang mewakili lembaga atau perusahaan yang mengajukan permohonan izin baik mengurus secara langsung maupun tidak mengurus secara langsung.

Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan teknik slovin. Berdasarkan metode Slovin, dengan sample error 7 % pada derajat kepercayaan 99%, maka diperoleh jumlah sample sebanyak 190.

Selanjutnya penentuan sample dilakukan secara acak sederhana terhadap seluruh populasi. Setelah kuisisioner dibagikan, ternyata tidak semua kuisisioner dapat dianalisis. Terdapat 2 (dua) kuisisioner yang tidak dapat dianalisis karena cacat. Sementara terdapat 39 responden yang tidak mengurus izin secara langsung. Responden yang tidak mengurus secara langsung tetap diminta mengisi pertanyaan tambahan terkait alasan tidak mengurus sendiri perizinan secara langsung. Selanjutnya terdapat 149 kuesioner yang dapat dianalisis untuk memperoleh deskripsi jawaban terhadap semua dimensi yang diukur.

#### **E. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuisisioner. Ada dua jenis kuisisioner. Pertama adalah kuisisioner yang disiapkan untuk responden terpilih yang tidak mengurus secara langsung permohonan sampai penerbitan izin. Kuisisioner kedua disiapkan untuk responden yang mengurus sendiri seluruh tahapan penerbitan izin. Untuk menghindari kesulitan responden melakukan pengisian kuisisioner, maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara wawancara langsung (*face to face interview*). Meskipun menggunakan wawancara tatap muka, responden tetap independen dalam menjawab. Pemilihan teknik wawancara tatap muka semata-mata hanya karena pertimbangan efektivitas dan efisiensi pengumpulan data. Enumerator hanya dapat memberikan penjelasan kepada responden apabila ada item pernyataan dalam kuisisioner yang tidak jelas bagi responden.

#### **F. 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 obyektif.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk memperoleh tingkat kepuasan responden terhadap masing-masing dimensi pelayanan yang diukur adalah menggunakan analisis deskriptif non-parametrik. Langkah-langkah pengolahan data sebagai berikut :

1. Penentuan Skor Kriteria (skor ideal)

Skor ideal merupakan nilai yang digunakan untuk menentukan rating scale dan jumlah seluruh jawaban. Untuk menghitung skor kriteria digunakan rumus berikut;

Skor kriteria = nilai skala x jumlah responden

2. Penentuan Rating Scale

Hasil yang diperoleh dari perhitungan skor kriteria selanjutnya dilakukan penentuan rating scale dan jarak interval data. Rating scale ini berfungsi untuk menentukan jarak interval yang digunakan untuk mengetahui hasil data kuisioner.

3. Penentuan Prosesentase Persetujuan

Pada tahap ini dilakukan analisis distribusi frekwensi untuk menentukan jumlah prosesentase persetujuan responden terhadap setiap item pernyataan. Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

$$P = \frac{f}{n} \times 100$$

dimana :

p = prosesentase jawaban

f = frekwensi dari setiap jawaban kuisioner

n = jumlah skor ideal (kriteria)

100 = konstanta

4. Selanjutnya dibuat tabel distribusi frekwensi berdasarkan interval data penilaian pada kolom satu dan frekwensi penilaian responden pada kolom dua. Jumlah responden yang memilih setiap rentang interval data diakumulasikan untuk memperoleh nilai frekwensi. Jumlah nilai frekwensi tersebut menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi pelayanan yang diukur.

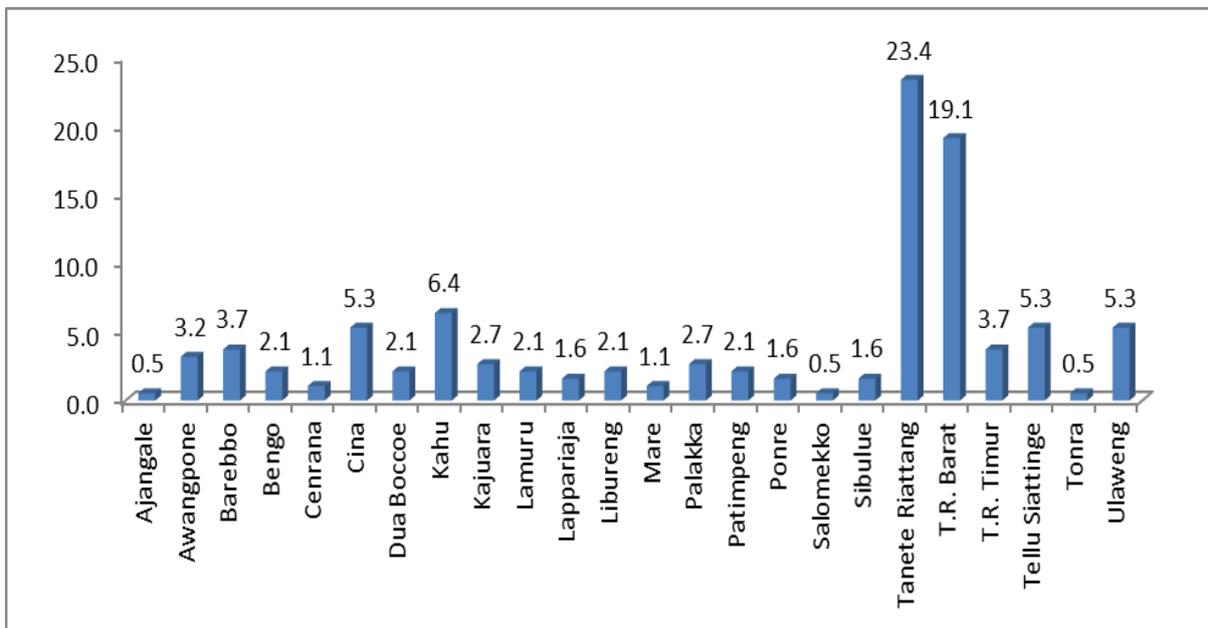
Deskripsi jawaban responden yang disajikan dalam tabel distribusi frekwensi selanjutnya disajikan dalam bentuk grafik.

**BAB IV**  
**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**A. DESKRIPSI DATA RESPONDEN BERDASARKAN DEMOGRAFIS**

Pada bagian ini disajikan data responden berdasarkan beberapa karakteristik geografis dan demografis. Distribusi responden menyebar di seluruh kecamatan yang ada di kota Makassar. Sebaran responden setiap pada setiap kecamatan disajikan pada grafik dibawah ini.

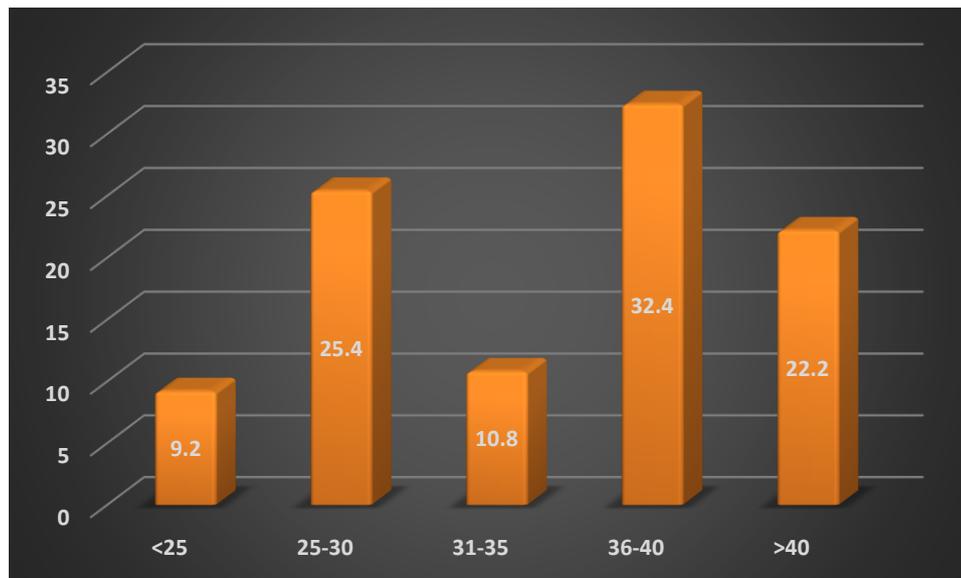
**Sebaran Responden (%)**



Berdasarkan grafik tersebut di atas, responden tersebar di 24 (dua puluh empat) kecamatan di Kabupaten Bone. Jumlah responden terbanyak berdomisili di kecamatan Tanete Riattang yaitu 23,4 % disusul kecamatan Tanete Riattang Barat sebanyak 19,1% responden, sedangkan yang paling sedikit berdomisili di kecamatan Ajangale dan di kecamatan Tonra yang hanya sebanyak 0,5 % dan 0,5 % responden. Kondisi ini menunjukkan bahwa pada kedua kecamatan dengan sebaran responden tertinggi menunjukkan perkembangan kegiatan perekonomian yang relatif baik pada tahun 2016. Sementara pada dua kecamatan dengan jumlah responden terkecil menunjukkan bahwa pada kedua kecamatan tersebut perkembangan aktivitas perekonomian relative stagnan pada tahun ini.

Selanjutnya disajikan karakteristik responden berdasarkan usia disajikan pada grafik sebagai berikut;

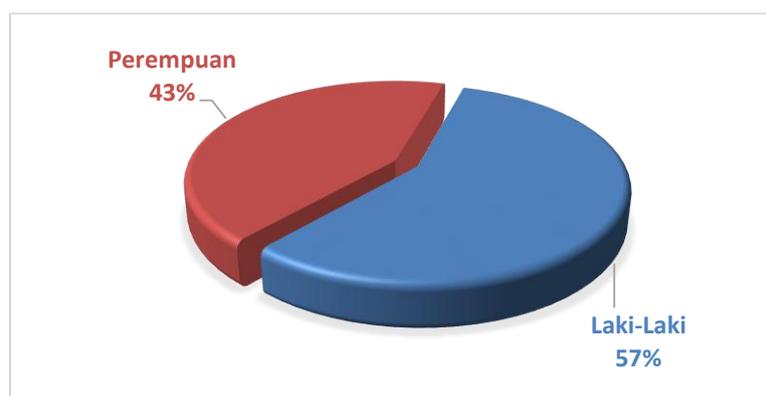
**Grafik Usia Responden (%)**



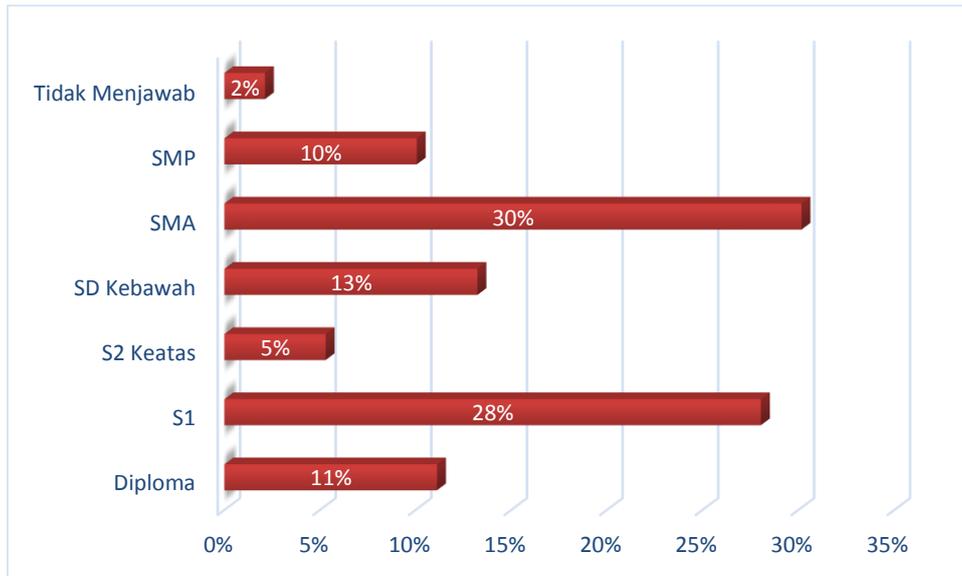
Grafik diatas menunjukkan bahwa pemohon izin terbesar adalah masyarakat yang berusia antara 36 - 40 tahun. Jumlah responden yang berusia 36 - 40 tahun adalah sebesar 32,4 % disusul masyarakat yang berusia antara 25-30 tahun sebanyak 25,4% kemudian diatas 40 tahun sebanyak 22,2%. Sedangkan jumlah responden berusia di bawah 25 tahun dan antara 31 – 35 tahun hanya berkisar 9,2% dan 10,8%. Data ini menunjukkan tingkat kematangan responden dalam menanggapi permasalahan relative stabil. Pada usia demikian, seseorang biasanya lebih jujur dan lebih bijaksana dalam menanggapi setiap masalah yang dihadapi. Dengan demikian, data tersebut memberikan keyakinan bahwa tingkat kesesuaian antara jawaban responden terhadap kuisisioner akan relative sama dengan apa yang dirasakan, dialami, dan diketahui.

Selanjutnya berdasarkan jenis kelamin responden terbanyak adalah masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki. Sekitar 59% responden berjenis kelamin laki-laki dan sisanya yang sekitar 41% adalah berjenis kelamin perempuan. Deskripsi data responden berdasarkan jenis kelamin ini disajikan pada grafik dibawah.

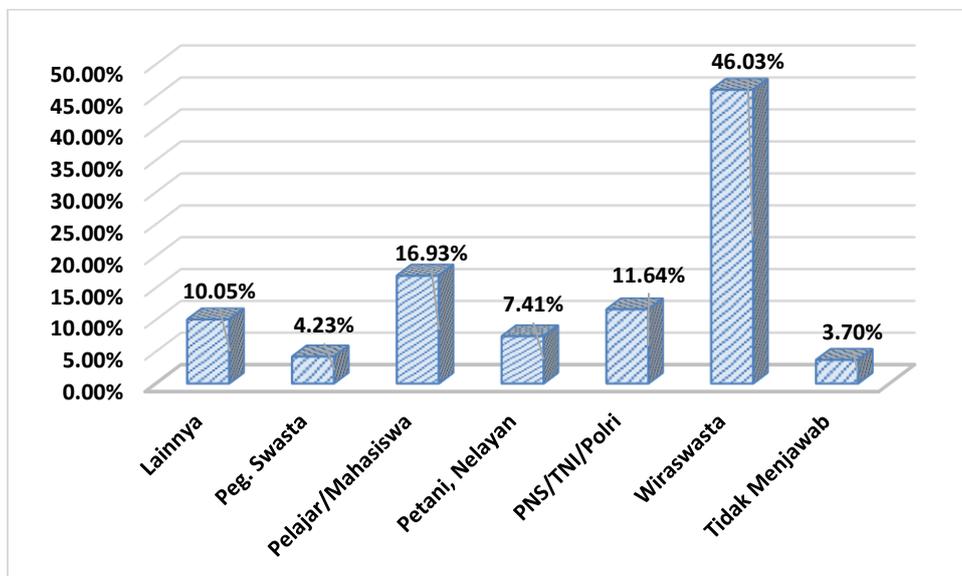
**Grafik Jenis Kelamin**



**Grafik Tingkat Pendidikan**



**Grafik Jenis Pekerjaan**



**B. HASIL PENGUKURAN TINGKAT KEPUASAN**

Hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat terhadap 10 dimensi pelayanan disajikan dalam bentuk perolehan angka indeks setiap dimensi. Penyajian data dalam bentuk angka indeks merupakan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap setiap dimensi yang diukur. Penyajian angka indeks ini penting karena hasil survey ini digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan pimpinan BP2T dalam upaya terus meningkatkan pelayanan perizinan. Dengan demikian, perkembangan kualitas pelayanan serta efektivitas program perbaikan kualitas pelayanan dapat diukur dan terus dipantau.

Penyajian angka indeks ini menggunakan lima kelas interval berdasarkan skala yang digunakan pada instrument survey yaitu dari angkat 1 untuk penilaian yang paling rendah dan angka 5 yang paling tinggi. Dengan demikian, berdasarkan perhitungan angka indeks diperoleh rentang interval kelas dari 0 -100 dibagi dengan

5. Artinya setiap interval berjarak dua puluh nilai. Setiap rentang interval diberikan kategori untuk menandai peringkat setiap dimensi pelayanan. Pengkategorian tersebut adalah sebagai berikut :

Nilai Indeks	Kategori
0 – 20	E
21 – 40	D
41 – 60	C
61-70	B-
71 – 80	B
81 – 90	A-
91 -100	A

Hasil analisis data terhadap seluruh dimensi pelayanan perizinan yang diukur menunjukkan hasil akumulasi tingkat kepuasan yang relative sudah baik karena sudah berada pada tingkat yang melebihi angka diatas ragu-ragu atau kecenderungan cukup memuaskan yaitu berada pada angka 58,22. Hanya saja angka ini belum menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi karena masih tergolong kategori C. Artinya, tingkat kepuasan yang masih relative sedikit diatas angka kurang baik. Secara rinci nilai indeks tersebut disajikan dalam tabel dan grafik.

Tabel Daftar hasil pengolahan data nilai rata-rata tanggapan responden dan nilai indeks kepuasan masyarakat

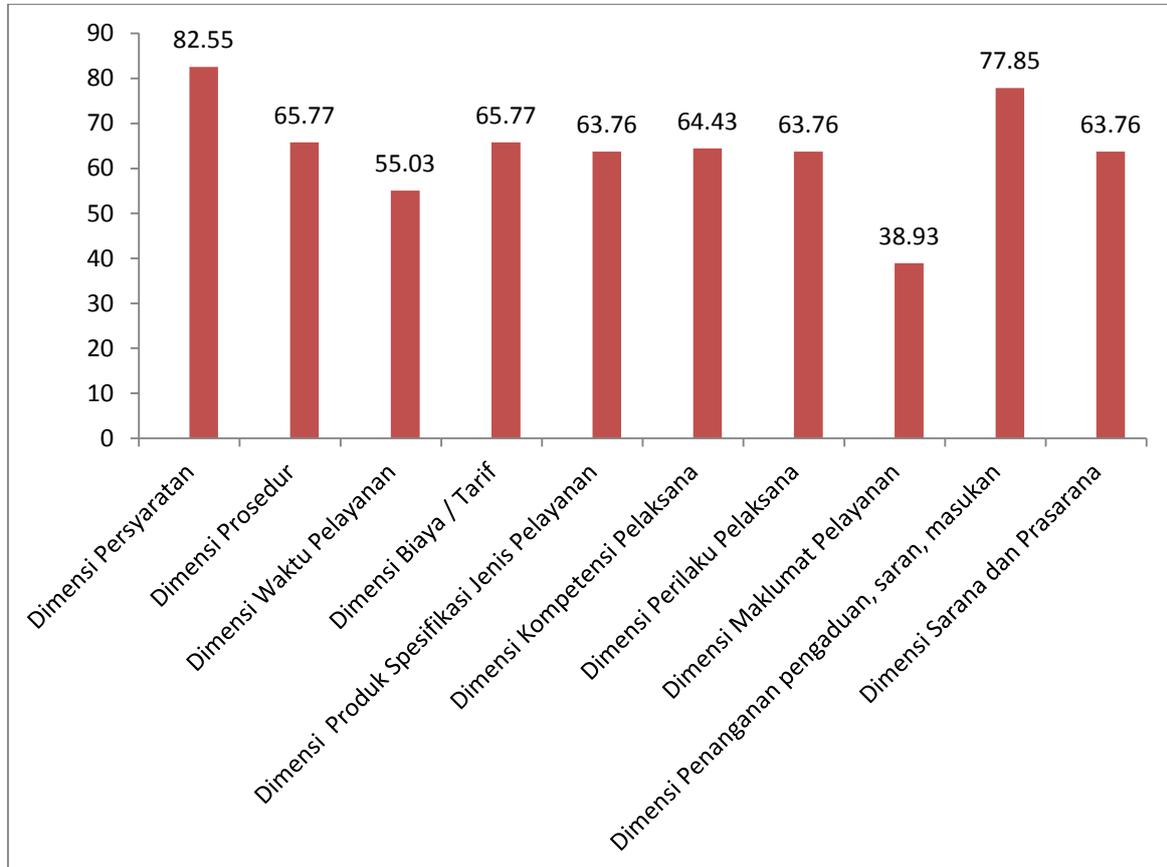
**Tabel Hasil Pengolahan Data**

No.	DIMENSI PELAYANAN	NRR	NSKM
<b>D1</b>	Persyaratan	<b>4,07</b>	<b>82,55</b>
<b>D2</b>	Prosedur	<b>4,00</b>	<b>65,77</b>
<b>D3</b>	Waktu Pelayanan	<b>3,69</b>	<b>55,03</b>
<b>D4</b>	Biaya / Tarif	<b>3,84</b>	<b>65,77</b>
<b>D5</b>	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	<b>4,01</b>	<b>63,76</b>
<b>D6</b>	Kompetensi Pelaksana	<b>4,01</b>	<b>64,43</b>
<b>D7</b>	Perilaku Pelaksana	<b>4,01</b>	<b>63,76</b>
<b>D8</b>	Maklumat Pelayanan	<b>3,78</b>	<b>55,03</b>
<b>D9</b>	Penganganan Keluhan	<b>3,80</b>	<b>77,85</b>
<b>D10</b>	Sarana dan Prasarana	<b>3,96</b>	<b>63,76</b>
<b>D-ALL</b>	Seluruh Dimensi	<b>3,92</b>	<b>58,22</b>

**Keterangan :**

- D1 s.d. D10 = Dimensi pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- NSKM = Nilai Survey Kepuasan Masyarakat

**Grafik Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap 10 Dimensi Pelayanan**



Selanjutnya untuk menggambarkan penilaian responden terhadap setiap dimensi dilakukan analisis statistic deskriptif menggunakan rata-rata (mean). Analisis ini dilakukan dengan menghitung rata-rata penilaian responden terhadap setiap indikator atau item pernyataan pada kusioner. Hasil perhitungan rata-rata tanggapan responden digunakan untuk menggambarkan kecenderungan kepuasan responden terhadap setiap indikator pembentuk dimensi. Hasil pengukuran ini digunakan untuk mengetahui aspek-aspek apa saja pada setiap dimensi yang dinilai oleh reponden masih kurang baik dan aspek apa saja yang sudah baik. Dengan demikian, informasi yang dihasilkan dapat dijadikan dasar dalam menyusun program perbaikan kualitas layanan. Tabel dibawah ini menyajikan hasil perhitungan rata-rata tanggapan responden terhadap setiap dimensi yang diukur. Tabel Hasil perhitungan rata-rata tanggapan responden terhadap setiap dimensi pengukuran.

No	Dimensi Pelayanan	RATA-RATA
1	Dimensi Persyaratan	4,1
2	Dimensi Prosedur	4,0
3	Dimensi Waktu Pelayanan	3,7
4	Dimensi Biaya / Tarif	3,9
5	Dimensi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,0
6	Dimensi Kompetensi Pelaksana	4,0
7	Dimensi Perilaku Pelaksana	4,0
8	Dimensi Maklumat Pelayanan	3,8

9	Dimensi Penanganan pengaduan, saran, masukan	3,9
10	Dimensi Sarana dan Prasarana	4,0
	<b>Rata - Rata Keseluruhan</b>	<b>3,9</b>

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa secara keseluruhan tanggapan responden terhadap seluruh dimensi pelayanan yang diukur adalah 3.9. Artinya tanggapan responden secara umum terhadap seluruh dimensi yang diukur hampir mencapai angka 4 yang merupakan skala puas pada instrument likert yang digunakan. Dengan demikian, secara umum dapat dikatakan bahwa kecenderungan tanggapan responden menghampiri skala memuaskan. Meskipun demikian, belum berada pada angka yang sangat memuaskan. Selanjutnya diuraikan hasil pengukuran nilai indeks kepuasan berdasarkan masing-masing dimensi dan nilai tanggapan respondet terhadap setiap indikator pengukuran.

### 1. Dimensi Persyaratan

Hasil pengukuran tingkat kepuasan responden terhadap dimensi persyaratan perizinan adalah 82,55. Angka ini berada pada kategori tingkat kepuasan A-. Artinya kualitas aspek persyaratan pelayanan perizinan pada BP2T Bone sudah mencapai tingkat kecendrungan memuaskan. Hanya saja masih memerlukan upaya untuk meningkatkannya.

Selanjutnya analisis rata-rata tanggapan responden yang disajikan pada tabel dimensi persyaratan menunjukkan bahwa yang paling rendah yaitu rata-rata 4,04 adalah terkait kesederhanaan persyaratan. Sementara untuk aspek kejelasan informasi dan kesesuaian antara informasi yang diterima dengan realitas saat mengurus izin nilai rata-ratanya sama yakni 4,08. Dengan demikian, maka pada dimensi persyaratan aspek yang perlu diperhatikan adalah mengenai kesederhanaan persyaratan.

Tabel Dimensi Persyaratan :  
Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi persyaratan

Indikator	Rata-rata
Informasi tentang persyaratan mengurus perizinan sangat jelas	4,08
Persyaratan yang harus dipenuhi saat mengajukan permohonan izin sangat sederhana	4,04
Persyaratan ketika mengurus perizinan sesuai dengan informasi yang tersedia	4,10

### 2. Dimensi Prosedur

Pengukuran terhadap dimensi prosedur pelayanan perizinan meliputi aspek kejelasan informasi, kesederhanaan prosedur, dan kesesuaian informasi yang diterima dengan prosedur yang dijalankan menghasilkan nilai indeks sebesar 65,77. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap

dimensi prosedur tersebut juga relative baik karena sudah berada pada rentang nilai memuaskan. Hanya saja kecenderungannya masih relative condong kearah kurang memuaskan karena masih berada pada rentang kategori B-. Dengan demikian, dimensi prosedur masih memerlukan perhatian untuk meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di BP2T Bone. Selanjutnya rata-rata tanggapan responden terhadap setiap indikator pembentuk dimensi prosedur disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel Dimensi Prosedur:  
Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi Prosedur

<b>Indikator</b>	<b>Rata-rata</b>
Informasi tentang prosedur pengurusan perizinan sangat jelas	4,06
Prosedur pengurusan perizinan sangat sederhana	3,94
Prosedur pengurusan perizinan berjalan sesuai dengan informasi tentang prosedur	4,01

Berdasarkan tabel diatas, tampak bahwa indikator kejelasan prosedur menunjukkan nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu 4,06. Ini berarti bahwa pada spek kejelasan informasi tanggapan responden relative sudah baik karena berada pada kecenderungan ke arah skala sangat memuaskan.. Sementara nilai rata-rata terendah adalah pada aspek kesederhanaan prosedur. Ini berarti bahwa responden menilai prosedur pelayanan perizinan masih relative panjang dan berbelit. Dengan demikian, maka pada dimensi prosedur hal yang paling perlu diperbaiki adalah aspek penyederhanaan prosedur.

### **3. Dimensi Waktu Pelayanan**

Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap dimensi waktu pelayanan menunjukkan hasil yang relatif rendah yaitu 55,03. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu penyelesaian izin berada pada kategori C. Angka ini menunjukkan kecederungan ke arah tidak puas. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa waktu penyelesaian izin dinilai oleh masyarakat relatif lambat.

Pengukuran dimensi waktu pelayanan ini menggunakan tiga indikator, yaitu : kejelasan informasi, waktu pengurusan, dan kesesuaian informasi dengan waktu yang teralisasi dalam pengurusan izin. Berdasarkan tabel dimensi waktu pelayanan, ketiga indikator tersebut ditanggapi oleh responden di bawah angka 4,00 yang menunjukkan kecenderungan kearah tidak puas. Tanggapan rata-rata responden yang paling rendah adalah waktu penyelesaian izin.

Secara umum berdasarkan tabel dimensi waktu pelayanan dapat dinyatakan bahwa baik kejelasan informasi, waktu penyelesaian, serta kesesuaian antara informasi tentang waktu dan realisasi waktu penyelesaian izin ditanggapi responden memuaskan. Hal ini berarti bahwa responden menilai bahwa penyelesaian izin

sangat lama, dan walaupun ada informasi terkait waktu pelayanan ternyata realisasinya tidak sesuai dengan waktu yang diinformasikan. Dengan demikian, aspek pembentuk dimensi waktu pelayanan perlu diperbaiki.

Tabel Dimensi Waktu Pelayanan:  
Rata-rata tanggapan responden terhadap Dimensi Waktu Pelayanan

Indikator	Rata-rata
Informasi tentang waktu yang diperlukan untuk proses pengurusan setiap izin sangat jelas	3,88
Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pengurusan izin sangat singkat (cepat)	3,56
Waktu penyelesaian seluruh proses pengurusan izin selalu sesuai dengan batas yang sudah ditentukan	3,63

#### 4. Dimensi Biaya / Tarif

Hasil pengolahan data terhadap pengukuran dimensi biaya / tarif yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap keterjangkauan biaya dan kejelasan informasi tentang biaya pengurusan izin menghasilkan angka indeks 65,77 atau berada pada kategori B-. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi biaya atau tarif izin dinilai masyarakat meskipun sudah berada diatas angka netral, namun tetap berada pada rentang puas dan arah kecenderungan kearah netral. Artinya bahwa masyarakat menilai biaya pelayanan belum mencapai tingkat yang sangat memuaskan. Selanjutnya tanggapan rata-rata responden setiap indikator pembentuk dimensi biaya/tariff disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel Dimensi Biaya / Tarif :  
Rata-rata tanggapan responden terhadap Dimensi Biaya/ Tarif

Indikator	Rata-rata
Tersedia informasi tentang tarif/biaya penerbitan setiap izin dengan jelas sesuai dengan aturan yang berlaku	3,79
Tarif/ biaya pengurusan perizinan sangat murah	3,72
Tidak ada biaya tambahan dalam pengurusan perizinan selain biaya retribusi yang sudah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku	3,99

Tabel diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kemurahan biaya atau tarif izin yang paling rendah yaitu rata-rata 3,72 yang berarti bahwa umumnya masyarakat menilai biaya pelayanan masih tinggi. Meskipun demikian, penilain responden terhadap biaya tambahan yang tidak resmi mencapai angka tertinggi 3,99. Meskipun angka tersebut diatas angka netral, namun belum mencapai tingkat yang sangat memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa masih ada pungutan biaya diluar biaya resmi. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa pada dimensi biaya/tarif masih perlu ditingkatkan. Hal-hal yang perlu ditingkatkan adalah meminimalkan biaya diluar biaya resmi, dan kejelasan informasi biaya sesuai dengan aturan yang berlaku.

## 5. Dimensi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Yang dimaksud dengan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah spesifikasi fisik izin yang diterbitkan yang meliputi bahan, bentuk, dan format izin yang diterbitkan. Dimensi mengukur terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap bahan yang digunakan untuk mencetak izin, bagaimana format dan bentuk izinnya, termasuk informasi apa yang tersedia dalam izin tersebut. Hasil pengukuran terhadap dimensi ini menunjukkan hasil angka indeks yang baik, yaitu 63,76. Angka ini berada pada arah yang memuaskan, namun masih berada pada kategori B-. Artinya tingkat kepuasan masyarakat terhadap bahan, format, dan bentuk izin yang diterima sudah memuaskan, namun belum sampai pada tingkat yang sangat memuaskan.

Mengenai tanggapan responden secara umum terhadap semua indikator pembentuk dimensi produk spesifikasi disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel Dimensi Spesifikasi Produk Pelayanan :  
Rata-rata tanggapan responden

Indikator	Rata-rata
Tersedia informasi tentang bahan, bentuk, atau format izin dengan jelas sesuai ketentuan	3,97
Bahan yang digunakan untuk mencetak izin adalah bahan yang berkualitas	3,94
Bentuk atau format izin yang diterbitkan sesuai dengan yang di informasikan	4,01

Berdasarkan tabel diatas dapat dijelaskan bahwa secara umum tanggapan responden terhadap setiap indikator juga sudah melebihi angka netral yaitu 3,97 untuk indikator tentang ketersediaan dan kejelasan informasi terkait bahan, format, dan bentuk izin. Rata-rata 3,94 terkait kualitas bahan, format, dan bentuk izin, serta kesesuaian antara informasi dengan spesifikasi produk yang diberikan mencapai angka 4,00 dan masuk dalam kategori baik. Dengan demikian, maka secara umum untuk dimensi ini relative sudah baik.

## 6. Dimensi Kompetensi Pelaksana

Dimensi kompetensi pelaksana merupakan aspek pelayanan yang menunjukkan kemampuan pelaksana pelayanan dalam penguasaan tugas. Dimensi ini diukur dengan indikator yang meliputi; kemampuan petugas menjelaskan informasi terkait pengurusan izin, penguasaan petugas terhadap tugas pelayanan, serta kecepatan dan kecekatan petugas melayani masyarakat. Hasil pengolahan data dimensi kompetensi pelaksana menunjukkan angka indeks sebesar 64,43. Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi kompetensi pelaksana relatif cenderung memuaskan. Namun masih perlu perbaikan karena masih berada pada rentang kategori B-.

Selanjutnya untuk tanggapan responden terhadap setiap indikator pembentuk dimensi kompetensi pelaksana sesuai dengan tabel dibawah ini menunjukkan bahwa yang paling rendah menurut tanggapan masyarakat dalam aspek kecekatan dalam pelayanan yang hanya bernilai rata-rata 3,85. Artinya, responden menilai bahwa petugas pelayanan di BP2T masih lamban dalam melayani masyarakat. Dengan demikian, pada dimensi kompetensi pelaksana yang perlu ditingkatkan adalah terkait keterampilan dan perilaku pelayanan. Secara rinci rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi kompetensi pelaksanaan disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel Kompetensi Pelaksana :  
Rata-rata tanggapan responden terhadap Dimensi Kompetensi Pelaksana

Indikator	Rata-rata
Petugas pelayanan memberikan informasi tentang proses pengurusan izin sangat jelas	4,11
Petugas pelayanan sangat menguasai tugas-tugasnya	3,91
Petugas pelayanan sangat cekatan melayani pemohon	3,85

## 7. Dimensi Perilaku Pelaksana

Hasil pengukuran terhadap perilaku pelaksana menunjukkan akan indeks sebesar 63,76 atau berada pada kategori B-. Kondisi ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku petugas dalam melayani masyarakat berada pada tingkat yang memuaskan. Namun masih berada rentang kecenderungan kearah yang kurang memuaskan. Dengan demikian, masih sangat memerlukan upaya untuk meningkatkan kemampuan para pelaksana khususnya terkait perilaku pelayanan di BP2T Kab. Bone. Selanjutnya, rata-rata penilaian responden terhadap setiap indikator pembentuk dimensi perilaku pelaksana disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel Dimensi Perilaku Pelaksana :  
Rata-rata tanggapan responden terhadap Dimensi Perilaku Pelaksana

Indikator	Rata-rata
Petugas pelayanan sangat ramah dan santun pada pemohon	4,09
Petugas pelayanan sangat tanggap, cepat, dan penuh perhatian kepada pemohon	3,89
Petugas pelayanan sangat membantu dan memberikan solusi pada pemohon	4,05

Berdasarkan tabel di atas, dapat dijelaskan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap dimensi perilaku pelaksana adalah tentang keramahan dan kesantunan petugas pelayanan terhadap pemohon. Berdasarkan indikator keramahan dan kesantunan petugas tersebut, responden secara umum menilai bahwa petugas sudah cukup memuaskan. Indikator yang dinilai paling rendah adalah indikator tanggapan,

kecepatan, dan perhatian dalam melayani yang hanya dinilai rata-rata 3,89. Artinya bahwa responden menilai petugas lambat, kurang responsive dan kurang perhatian terhadap pemohon. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang paling perlu dilakukan adalah melatih petugas tentang perilaku pelayanan.

## 8. Dimensi Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah janji dan kesanggupan penyelenggara untuk memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan. Dimensi diukur dengan indikator ketersediaan maklumat, kenampakan dengan jelas, serta kesesuaian antara maklumat dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Berdasarkan ketiga indikator tersebut ternyata rata-rata tanggapan masyarakat berada di bawah angka 4,0. Artinya, secara umum belum mencapai tingkat sangat memuaskan. Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya sesuai dengan maklumat pelayanan. Bahkan sebagian juga responden menilai tidak ada maklumat pelayanan, walaupun ada tidak tampak dengan jelas bagi responden.

Penilaian dan tanggapan responden terhadap indikator penilaian dalam instrument survey selaras dengan hasil pengolahan data indeks kepuasan yang sangat rendah yaitu hanya 55,03. Artinya tingkat kepuasan masyarakat cenderung kurang memuaskan karena berada pada rentang C. Dengan demikian, maka dimensi maklumat pelayanan ini untuk seluruh dimensi perlu ditingkatkan. BP2T Bone perlu memperbesar ukuran papan maklumat dan menempatkannya pada tempat yang relative mudah dijangkau. Hal yang paling penting adalah menyesuaikan antara janji dalam maklumat dengan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Berikut disajikan tabel yang memuat tentang rata-rata penilaian responden terhadap setiap indikator pembentuk dimensi maklumat pelayanan.

Tabel Dimensi Maklumat Pelayanan :  
Rata-rata tanggapan responden terhadap Dimensi Maklumat Pelayanan

Indikator	Rata-rata
Tersedia maklumat pelayanan yang memuat janji dan kesanggupan memberikan	3,84
Maklumat pelayanan yang memuat janji tersebut dapat dilihat dengan mudah oleh setiap pemohon	3,71
Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan pada maklumat pelayanan	3,78

## 9. Dimensi Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Hasil pengukuran terhadap dimensi pengaduan ini menunjukkan hasil yang cukup baik yaitu 77,85. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi pengaduan ini relative memuaskan yang berada pada kategori B.. Dengan demikian, aspek pengaduan ini perlu ditingkatkan lagi agar bisa mencapai tingkat sangat memuaskan.

Selanjutnya rata-rata tanggapan responden terhadap masing-masing indikator dimensi pengaduan disajikan pada tabel dibawah ini.

Tabel Dimensi Pengaduan :  
Rata-rata tanggapan responden terhadap Dimensi Penanganan Pengaduan,  
Saran, Masukan

Indikator	Rata-rata
Tersedia informasi tentang tata cara pengaduan masyarakat di kantor perizinan	3,79
Tersedia fasilitas apabila masyarakat ingin mengadu, memberikan saran atau masukan kepada kantor perizinan	3,84
Pengaduan atau saran yang diberikan oleh masyarakat langsung ditindaklanjuti dengan cepat oleh petugas di kantor perizinan	3,78

Tabel diatas menunjukkan bahwa diantara ketiga indikator dalam mengukur dimensi pengaduan, aspek tindak lanjut terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai rata-rata hanya berada pada angka 3,78. Sementara terkait dengan penyediaan informasi dan sarana pengaduan ditanggapi secara rata-rata 3,79 dan 3,78. Artinya bahwa untuk ketersediaan informasi pengaduan, sarana pengaduan, dan tindak lanjut pengaduan relatif sudah memuaskan. Namun demikian, BP2T Bone tetap perlu memberikan perhatian khusus pada penanganan pengaduan yang ada saat ini agar lebih tanggap dalam menangani pengaduan.

## 10. Dimensi Sarana Prasarana

Hasil penilaian terhadap dimensi sarana dan prasarana menunjukkan angka indeks yang cukup baik yakni 63,76 yang berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan sudah memuaskan. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana berada pada interval berkategori B-. Masih dibutuhkan perbaikan untuk mencapai kepada tingkat sangat memuaskan. Tanggapan responden terhadap setiap indikator disajikan dalam tabel dibawah ini.

Tabel Dimensi Sarpras. Rata-rata tanggapan responden terhadap Dimensi Sarana dan Prasarana

<b>Indikator</b>	<b>Rata-rata</b>
Fasilitas di ruang pelayanan kantor perizinan sangat baik	3,99
Suasana di ruang pelayanan kantor perizinan sangat nyaman	3,93
Lingkungan di luar Kantor Perizinan sangat aman dan nyaman	3,95

Tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator terkait sarana dan prasarana yang meliputi fasilitas di ruang kantor pelayanan mencapai angka rata-rata 3,99. Ini menunjukkan bahwa masyarakat umumnya sudah puas dengan fasilitas yang ada di ruang kantor pelayanan BP2T. Demikian pula dengan suasana ruang pelayanan yang dinilai secara umum sudah nyaman dengan angka rata-rata 3,93. Demikian pula dengan keadaan lingkungan luar kantor dinilai secara umum sudah aman dan nyaman. Dengan demikian, maka khusus untuk dimensi sarana dan prasarana ini relative kecenderungannya kearah sangat memuaskan.

### **C. INFORMASI TAMBAHAN**

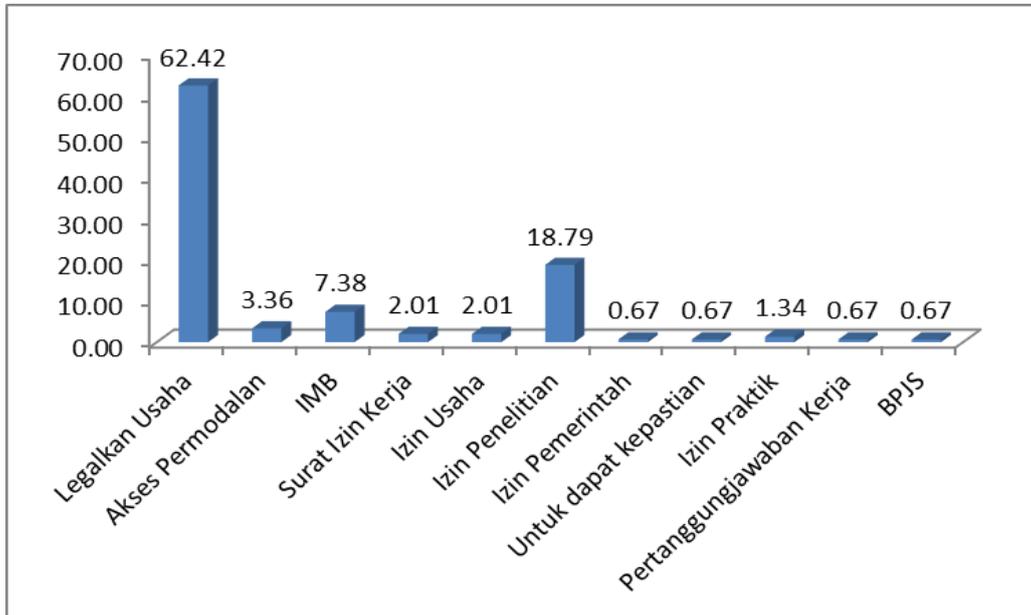
Informasi yang diperoleh dari penangkapan data melalui kuesioner tertutup dinilai relatif terbatas kemampuannya untuk menyingkap data-data yang lebih dalam. Dengan demikian, maka selain berbentuk pernyataan tertutup untuk mengukur 10 dimensi pelayanan, juga ditambahkan dengan pertanyaan terbuka yang sifatnya mengkonfirmasi atau mempertajam informasi yang diperoleh dari pernyataan tertutup tersebut.

Pada bagian ini disajikan hasil pengolahan data yang dikumpulkan dalam bentuk pertanyaan terbuka. Pengolahan data untuk menyajikan informasi tambahan ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif proporsional. Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk grafik. Berikut hasil pengolahan data dari informasi tambahan tersebut;

#### **1. Tujuan Utama Mengurus Izin**

Berikut ini disajikan hasil pengolahan data tentang berbagai alasan atau tujuan utama responden mengurus perizinan di BP2T Bone. Hasilnya disajikan pada grafik di bawah ini.

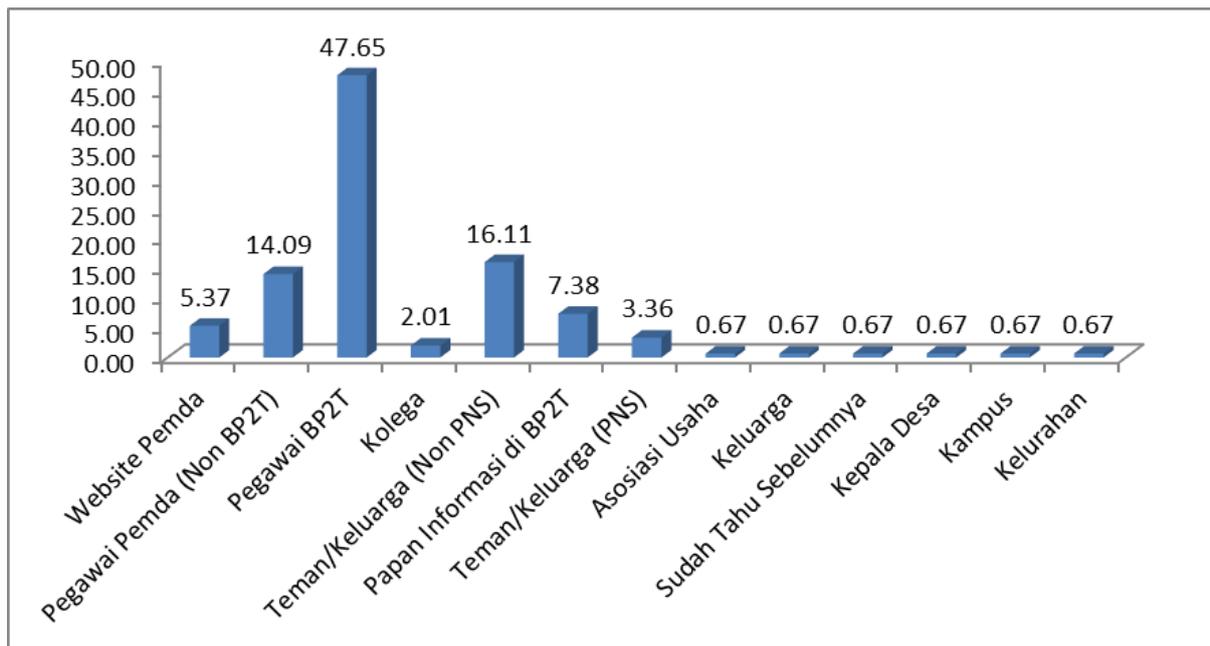
### Tujuan Mengurus Izin (%)



Grafik diatas menggambarkan bahwa yang terbanyak atau 62,42% dari seluruh responden mengurus perizinan bertujuan untuk melegalkan usaha / kegiatan. 3,36% responden untuk mengakses permodalan, 18,79% untuk melegalkan kegiatan penelitian mahasiswa. Kondisi ini menunjukkan bahwa umumnya masyarakat di kota Makassar mengurus perizinan untuk kepentingan pribadi responden.

### 2. Sumber Informasi Perizinan

#### Sumber Informasi Perizinan (%)



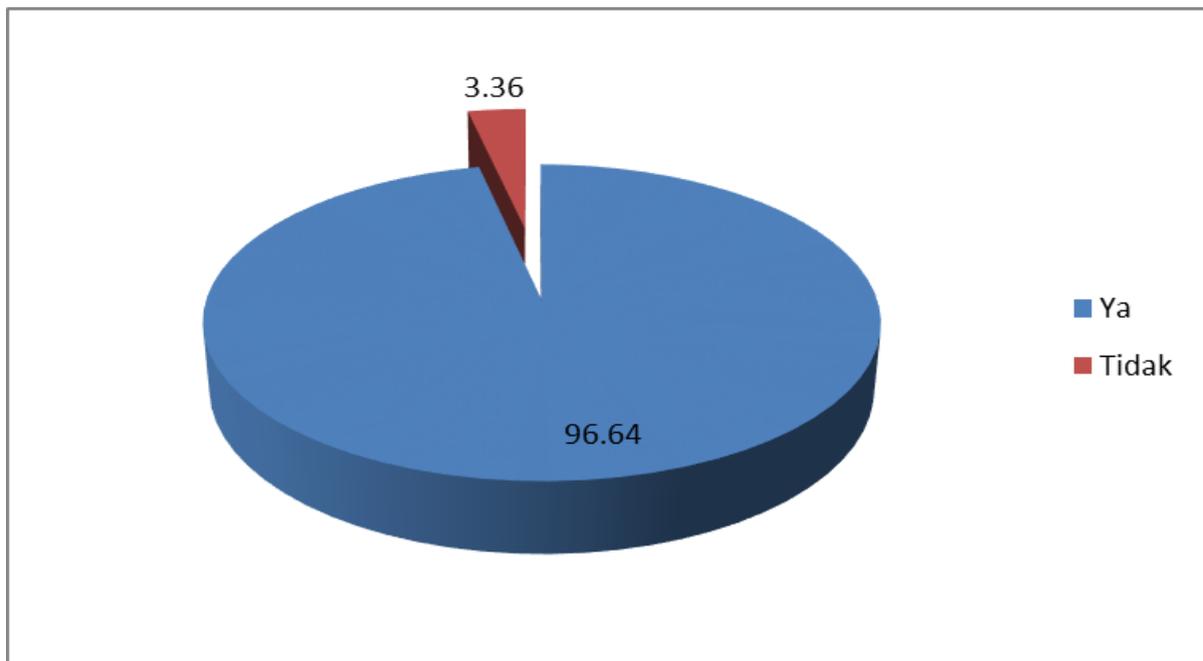
Ketersediaan akses informasi masyarakat terkait pelayanan perizinan sangat penting. Hal ini akan sangat memudahkan masyarakat dalam memperoleh informasi sehingga mampu memahami berbagai hal terkait pelayanan. Berdasarkan grafik Sumber Informasi Perizinan, diperoleh data bahwa responden paling banyak mengetahui informasi terkait pelayanan perizinan adalah dari pegawai BP2T Bone

yakni sebanyak 47,65%. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas publikasi yang disediakan oleh BP2T belum optimal diakses oleh masyarakat.

Meskipun demikian, sumber informasi terbesar kedua yakni sekitar 16,11% responden memperoleh informasi di melalui teman / keluarga (non pns) dan 14,09% responden pegawai pemda (PNS) lainnya. Dari data tersebut diketahui juga bahwa 5,37% dari website dan 7,38% melalui papan informasi yang ada di BP2T.

### 3. Tempat pengurusan izin

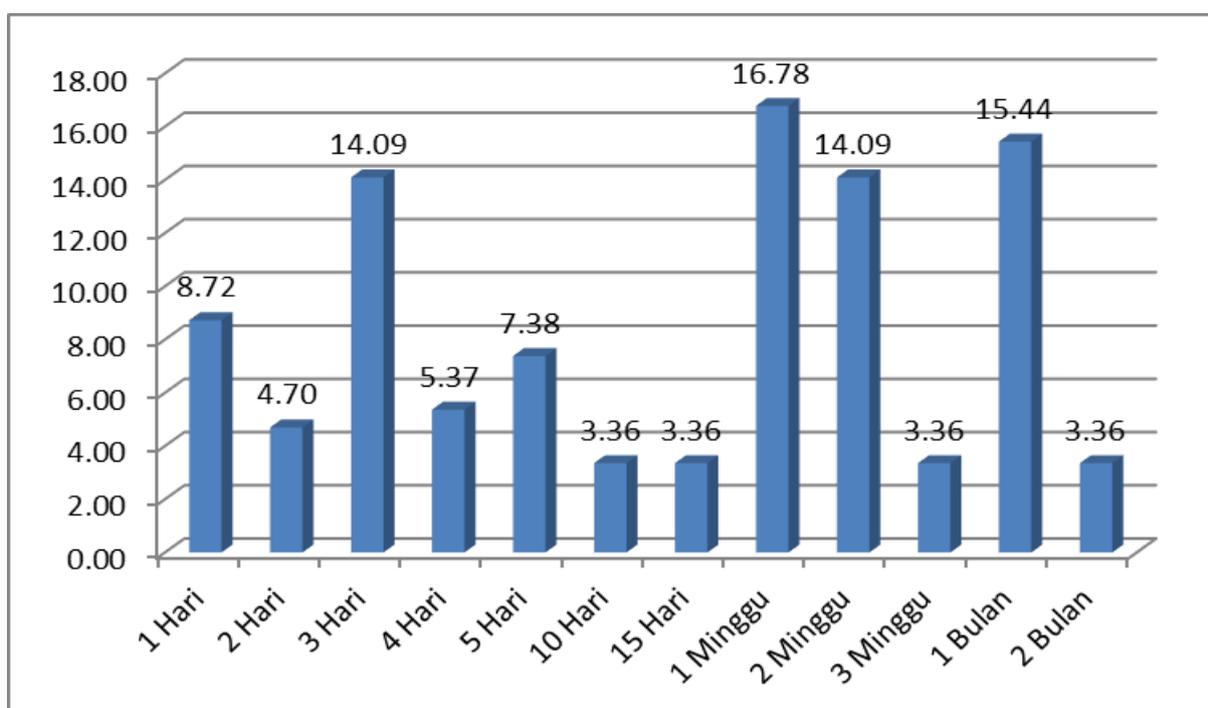
Tempat Pengurusan Izin (%)



Sebanyak 96,64% responden mengurus izin secara langsung di BP2T, dan ada 3,36% responden yang mengurus izinnya selain di BP2T.

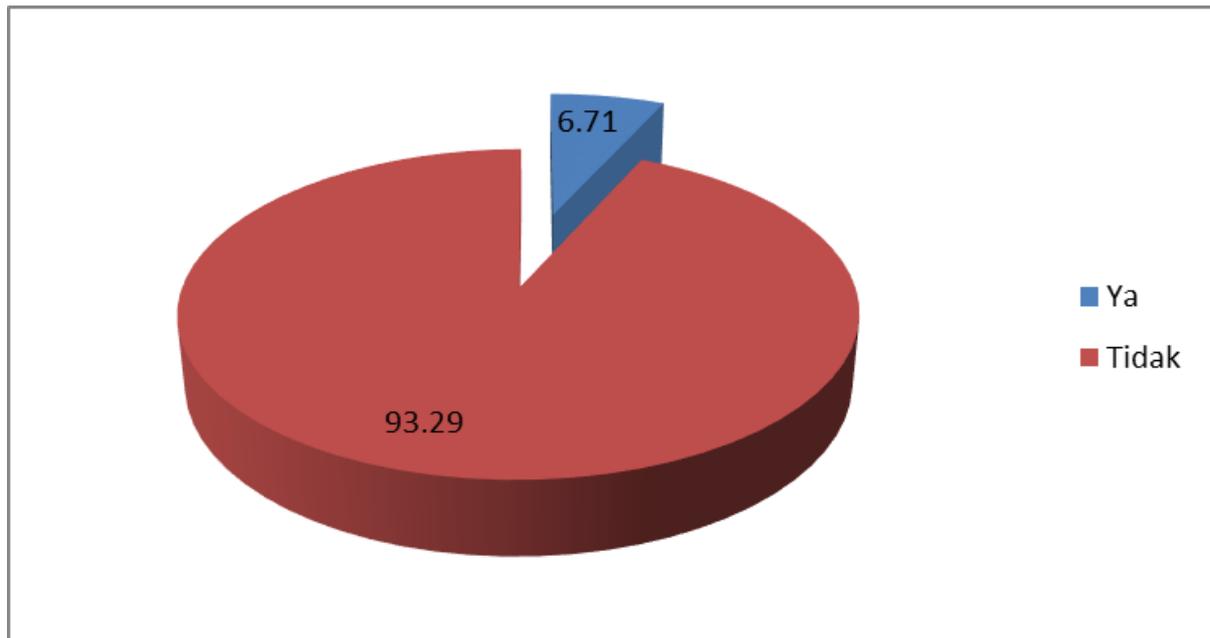
### 4. Rata-rata Waktu Penerbitan Izin

Waktu Penerbitan Izin



Berdasarkan grafik diatas, dapat dilihat bahwa rata-rata waktu penerbitan sekitar 1 minggu yakni 16,78% dan 1 bulan sebanyak 15,44%. Hal ini menggambarkan bahwa proses penerbitan izin di BP2T relatif masih lama.

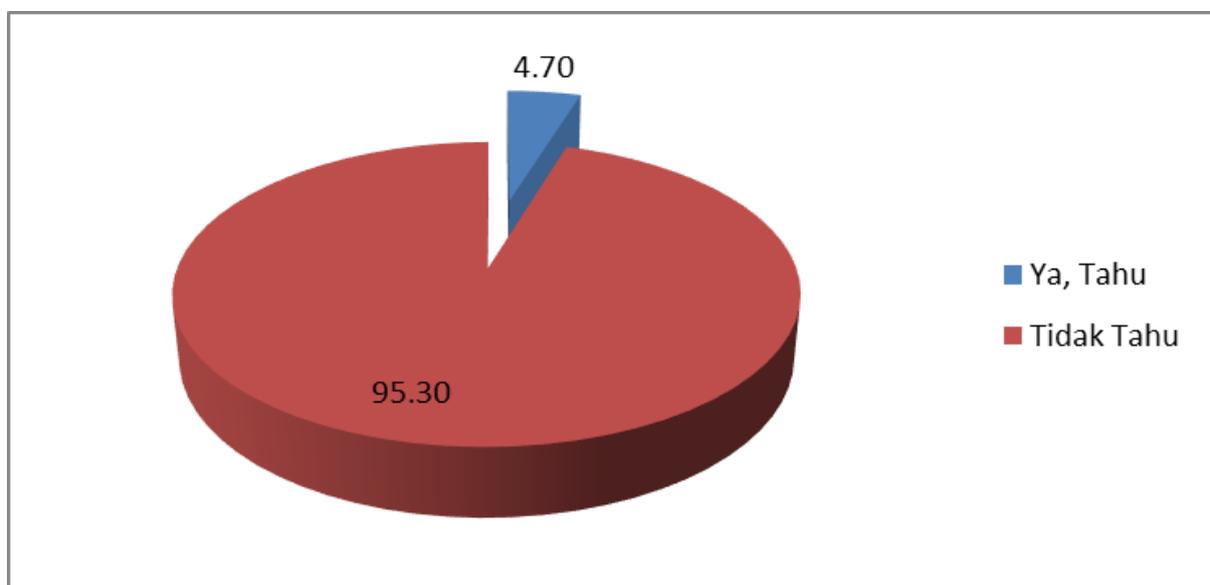
**Persyaratan Administrasi (%)**



Sebanyak 6,71% responden menyatakan ada persyaratan administrasi yang memberatkan seperti :

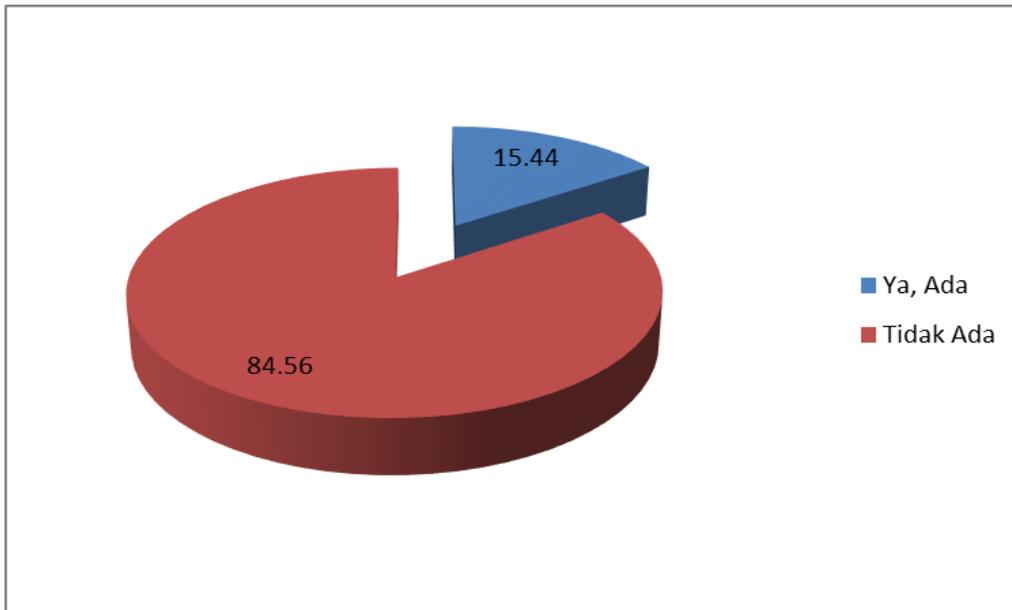
Persyaratan yang memberatkan	Alasannya
Rekomendasi dan Surat	Waktu Tunggu
Rekomendasi Instansi Teknis	Bertele - Tele
Materai 6000	Bertele - Tele
Kepesertaan BPJS	Memberatkan
SKU dari Desa / Kelurahan	Tidak Ada Komentar

**Tahu Cara Hitung Retribusi (%)**



Berdasarkan grafik diatas, masih 95,30% responden yang belum mengetahui cara perhitungan biaya retribusi perizinan.

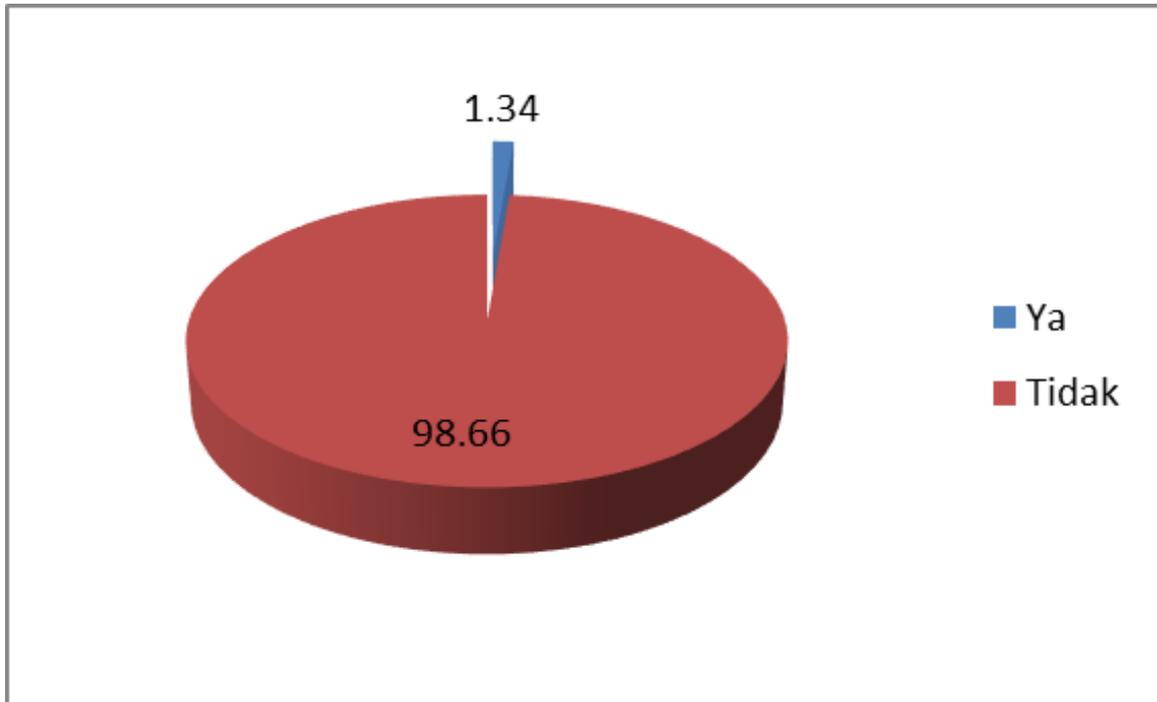
**Biaya Selain ke BP2T (%)**



Jenis dan jumlah biaya tersebut terdiri dari :

Jenis Biaya Lainnya	Jumlah Biayanya
Biaya Tambahan Luas	Rp.125.000 - Rp.300.000
tidak disebutkan	Rp.50.000 - Rp.900.000
Iuran Organisasi	Rp.50.000
Administrasi	Rp.50.000 - Rp.350.000
Tanda Tangan Kantor Lurah	Rp.200.000
BPJS	Rp.36.000 - Rp.275.000
Lab	Rp.600.000
Kantor Desa, Lurah, Dll	Rp.1.750.000

**Pegawai BP2T minta biaya tambahan (%)**



Pegawai BP2T yang meminta biaya tambahan selain yang telah ditetapkan masih terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan. Jumlah biaya tambahan yang diminta serta pelaksanaannya dapat dilihat berdasarkan tabel dibawah ini.

<b>Pegawai</b>	<b>Jumlah</b>
<b>Petugas Lapangan</b>	<b>Rp 4,000,000</b>
<b>Lainnya</b>	<b>Tidak Disebutkan</b>

## **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. Masih adanya bentuk pengurusan izin di instansi lain selain Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kabupaten Bone selaku penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).
2. Waktu penyelesaian / penerbitan izin relative sudah baik meskipun masih ada sekitar 22,15% responden yang menyatakan bahwa penerbitan izinnya masih membutuhkan waktu sekitar 3 minggu sampai 2 bulan.
3. Rekomendasi Instansi Teknis, Penandatanganan Lurah dan Camat, serta rekomendasi keikutsertaan BPJS Ketenagakerjaan dianggap memberatkan pengguna layanan.
4. Pada umumnya masyarakat belum mengetahui cara perhitungan retribusi perizinan baik Izin Gangguan (HO) maupun Izin Mendirikan Bangunan (IMB).
5. Biaya-biaya selain ke PTSP juga menjadi keluhan masyarakat seperti biaya BPJS Ketenagakerjaan, biaya administrasi di kantor kelurahan dan kecamatan, Instansi Teknis, dll.
6. Masih adanya pegawai BP2T kabupaten bone yang meminta biaya tambahan diluar dari biaya yang telah ditetapkan.

#### **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 komitmen yang kuat dari seluruh SKPD teknis terkait agar tidak ada lagi penerbitan izin selain BP2T selaku penyelenggara PTSP.
2. Menghapus rekomendasi BPJS Ketenagakerjaan sebagai persyaratan pendaftaran izin karena rekomendasi BPJS bukan syarat mutlak izin dapat diterbitkan serta memberatkan pelaku usaha mikro dan kecil dalam memulai usaha karena terkait dengan biaya dan juga tidak sesuai dengan prinsip penyederhanaan perizinan sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah.
3. Perlunya mengaktifkan Tim Kerja Teknis agar dapat berkantor di BP2T Bone sehingga pemohon tidak lagi ke SKPD teknis untuk mengambil Rekomendasi Teknis serta sejalan dengan prinsip PTSP seutuhnya.

4. Perlunya sosialisasi yang lebih meluas terkait persyaratan dan prosedur serta tata cara perhitungan retribusi / biaya perizinan melalui media massa, media elektronik, brosur, dll.
5. Perlunya menerapkan mekanisme *Reward & Punishment* sehingga ada penghargaan bagi staf yang inovatif serta sanksi bagi aparatur yang melanggar kode etik. Hal ini dapat memotivasi staf dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kedisiplinan aparatur pada BP2T.
6. Membentuk Multi Stakeholder Forum (MSF) sebagai wadah komunikasi bagi pemangku kepentingan baik pemberi pelayanan maupun penerima layanan dalam penyusunan regulasi serta kebijakan sekaligus MSF berfungsi sebagai forum yang melakukan monitoring dan evaluasi penyelenggaraan PTSP Kabupaten Bone.
7. 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.

Bone, 28 Desember 2016

**YAYASAN ADIL SEJAHTERA  
SULAWESI SELATAN**

**YANWAR BUMULO**

*Kord. Dep. IT, Riset & Sistem Data*