



DPM
PTSP
Bone

Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BONE



TAHUN 2017



Pusat Informasi dan Pengembangan PTSP
Kawasan Timur Indonesia

www.yas.or.id

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Paradigma baru pelayanan publik (*the new publik services*) yang berbasis pada sistem demokrasi memandang masyarakat sebagai sasaran utama penyelenggaraan pelayanan publik. Perspektif ini memandang bahwa masyarakat memiliki hak asasi untuk memperoleh pelayanan yang berkualitas. Sebagai pendekatan yang berbasis pada teori demokrasi, maka kebebasan, persamaan hak, prinsip keadilan, dan partisipasi masyarakat merupakan aspek peting yang diperhatikan dalam setiap penyelenggaraan pelayanan publik.

Implementasi prinsip-prinsip demokrasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik 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 publik. Kedua regulasi tersebut sungguh-sungguh merupakan transformasi paradigmatic penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Kedua regulasi induk regulasi pelayanan publik tersebut sangat menekankan partisipasi dan hak-hak masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. 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.

Salah satu perwujudan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan serta bentuk penerapan indikator subjektif adalah pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik melalui kewajiban para penyelenggara pelayanan publik melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Pelaksanaan SKM bagi penyelenggara selain digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diselenggarakan, juga sebagai dasar dalam merumuskan kebijakan pengembangan pelayanan publik.

Untuk melaksanakan SKM sebagai sarana mengukur kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan pada instansi pelayanan publik Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

(KemenPan-RB) mengatur pedoman pelaksanaan SKM melalui Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Pelaksanaan SKM terhadap Pelayanan Publik. Permenpan-RB inilah yang menjadi landasan pelaksanaan SKM di Indonesia saat ini. Survei ini juga diupayakan untuk mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*).

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.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bone sebagai penyelenggara pelayanan perizinan juga memiliki kewajiban untuk melaksanakan survey tersebut sebagai amanat UU Nomor 25 tahun 2009 dan PP nomor 96 tahun 2012.

Dalam rangka memenuhi kewajiban tersebut serta sebagai dasar dalam perumusan kebijakan terkait pengembangan penyelenggaraan pelayanan perizinan pada DPMPTSP kabupaten Bone, maka telah dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan selama periode tahun 2017 sebagai hasilnya dilaporkan dalam laporan survey ini.

B. DASAR HUKUM

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

1. Undang-Undang Republik Indonesia 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone dimaksudkan untuk mengetahui

tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala. Survey ini dimaksudkan untuk:

1. Memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk melakukan penilaian terhadap kinerja pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Bone sebagai perwujudan partisipasi masyarakat dalam pengawasan pelayanan publik.
2. Mengukur kinerja subjektif pelayanan berdasarkan perspektif masyarakat penerima layanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Bone.
3. Mendapatkan masukan dari masyarakat yang secara langsung menerima dan merasakan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bone yang dapat dijadikan sebagai dasar perumusan kebijakan peningkatan kualitas layanan.

Adapun tujuan yang ingin dicapai dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bone menurut penilaian masyarakat.
2. Untuk menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik.
3. Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Bone sehingga mampu menciptakan iklim Usaha yang kondusif di Kabupaten Bone.

D. RUANG LINGKUP

Survey ini dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang memiliki pengalaman interaksi secara langsung dengan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bone sebagai pemohon izin selama periode bulan Januari sampai dengan Nopember 2017. Dari pengalaman interaksi secara langsung tersebut, pemohon dapat mengetahui, mengalami, dan merasakan berbagai aspek yang menentukan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Permenpan-RB Nomor 16 tahun 2014, maka dimensi pelayanan yang diukur pada kegiatan survey ini adalah: (1) Persyaratan, (2) prosedur, (3) waktu pelayanan, (4) Biaya/tariff, (5) produk spesifikasi jenis pelayanan, (6) kompetensi

pelaksana, (7) perilaku pelaksana, (8) maklumat pelayanan, (9) penanganan pengaduan, saran, masukan, dan (10) sarana dan prasarana

Pengukuran dimensi pelayanan tersebut menggunakan indikator survey berbasis pernyataan tertutup. Untuk memperoleh gambaran lebih dalam tentang setiap dimensi, maka dikembangkan pula pertanyaan terbuka yang dapat dijawab lebih bebas oleh pemohon yang menjadi responden survey. Pemohon yang disurvei adalah seluruhnya berdomisili di wilayah kabupaten Bone dan tersebar di beberapa kecamatan.

E. SASARAN

Sasaran pelaksanaan SKM ini adalah :

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

F. BATASAN PENGERTIAN

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. Dimensi pelayanan adalah aspek-aspek yang dapat diidentifikasi oleh pemohon sebagai penentu tingkat kepuasan terhadap pelayanan.
2. Indikator adalah ukuran yang digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan responden terhadap setiap dimensi pelayanan
3. Penerima Pelayanan adalah seseorang yang mewakili individu atau lembaga yang menerima pelayanan perizinan dari DPMPTSP Kabupaten Bone.
4. Persyaratan adalah syarat-syarat administratif dan syarat teknis yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis izin di DPMPTSP Kabupaten Bone.
5. Prosedur adalah tata cara dan proses penerbitan izin mulai dari penerimaan berkas permohonan sampai penerbitan izin di DPMPTSP Kabupaten Bone
6. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis izin yang diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Bone.

7. Biaya/Tarif adalah biaya-biaya resmi yang diatur sesuai peraturan dan perundang-undangan yang menjadi kewajiban pemohon dalam mengurus dan/atau memperoleh izin dari DPMPTSP Kabupaten Bone.
8. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah bentuk, format, dan kualitas bahan izin yang dihasilkan dan diterima oleh pemohon.
9. Kompetensi Pelaksana adalah pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki pegawai DPMPTSP Kabupaten Bone dalam melayani dan menyelesaikan permohonan pemohon.
10. Perilaku Pelaksana adalah sikap dan perilaku pegawai DPMPTSP Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan kepada pemohon.
11. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban DPMPTSP Kabupaten Bone untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
12. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah mekanisme dan tata cara penanganan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat di DPMPTSP Kabupaten Bone.
13. Sarana dan prasarana adalah semua fasilitas pelayanan baik di dalam ruangan kantor maupun diluar kantor yang meliputi keamanan dan kenyamanan fasilitas parkir di DPMPTSP Kabupaten Bone.

G. SISTEMATIKA

Sistematika Penulisan Laporan SKM pada DPMPTSP Kabupaten Bone adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

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

BAB II GAMBARAN UMUM DPMPTSP KABUPATEN BONE

- 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 DPMPTSP KABUPATEN BONE

A. VISI, MISI, DAN PRINSIP PTSP

Visi DPMPTSP Kabupaten Bone dalam masa depan menghadapi tuntutan kerja yakni :

“Terwujudnya Iklim Investasi Yang Kondusif Menuju Masyarakat Bone Sejahtera”

Misi DPMPTSP Kabupaten Bone yakni :

1. Mewujudkan Pelayanan Prima.
2. Mewujudkan Profesionalisme Aparatur.
3. Mengoptimalkan Potensi dan Peluang Investasi.
4. Mewujudkan Koordinasi dan Kerjasama.

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 DPMPTSP 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 DPMPTSP.
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

DPMPTSP Kabupaten 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 DPMPTSP Kabupaten Bone 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 DPMPTSP Kabupaten Bone adalah sebagai panduan bagi seluruh aparatur dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan kewenangannya serta menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas masing-masing aparatur.

Jenis perizinan yang diselenggarakan DPMPTSP Kabupaten Bone meliputi :

1. Izin Mendirikan Bangunan.
2. Izin Gangguan (HO).
3. Surat Izin Tempat Usaha (SITU).
4. Izin Trayek.
5. Izin Usaha Pembudidayaan Ikan (IUPI).
6. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).
7. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
8. Izin Usaha Industri (IUI).
9. Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
10. Tanda Daftar Industri (TDI).
11. Izin Penelitian.
12. Izin Sarana Kesehatan.

13. Izin Tenaga Kesehatan.
14. Tanda Daftar Gudang (TDG).
15. Izin Lokasi.
16. Izin Reklame.
17. Izin Lingkungan.
18. Izin dibidang Penanaman Modal.

C. SUMBER DAYA MANUSIA

Dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, DPMPTSP Kabupaten Bone memiliki 74 (Tujuh Puluh Empat) Sumber Daya Manusia, meliputi 30 (tiga puluh) Pegawai Negeri Sipil dan 44 orang tenaga kontrak. Susunan pegawai pada DPMPTSP Kabupaten Bone adalah sesuai tabel 2.1. Dari 51 Pegawai Negeri Sipil yang ada di DPMPTSP, 10 orang merupakan Eselon II, 33 orang Eselon III, dan 11 orang eselon IV. Jumlah dan susunan pejabat struktural pada DPMPTSP seperti tersaji pada tabel 2.2.

Tabel 2.1.
Data Pegawai Tahun 2017 Menurut Pendidikan

No	Jenis Pendidikan	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
1.	S2	4	3	7
2.	S1	8	12	20
3.	Diploma	-	1	1
4.	SLTA	1	1	2
Jumlah		13	17	30

Tabel 2.2.
Jumlah Pegawai DPMPTSP Kabupaten Bone
berdasarkan Golongan

No	Golongan	Jumlah
1.	Golongan IV	8 Orang
2.	Golongan III	19 Orang
3.	Golongan II	3 Orang
Jumlah		30 Orang

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 serta saran dan masukan, papan informasi (syarat, biaya, waktu, maklumat pelayanan, motto, alur aduan, dll), toilet, tempat parkir, hotspot internet, TV.

BAB III

METODOLOGI

A. LOKASI DAN WAKTU

Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di kabupaten Bone selama 4 (empat) periode / triwulan ditahun 2017. Survey dilakukan terhadap masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bone dalam periode tersebut. Responden tersebar diseluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Bone.

B. VARIABEL DAN INDIKATOR

Survey ini mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bone. Variabel kepuasan masyarakat diidentifikasi dengan menggunakan 9 dimensi berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpa-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 DPMPTSP Kabupaten Bone serta untuk mengatasi kelemahan karena keterbatasan pernyataan dalam indikator kuesioner, maka ditambahkan satu dimensi variabel yang relevan yaitu dimensi sarana dan prasarana. Pemilihan 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 tariff/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 langusng 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 kuesioner.

C. POPULASI, UNIT ANALISIS, DAN SAMPEL

Populasi penelitian ini adalah semua izin yang telah diterbitkan oleh DPMPTSP Kabupaten Bone sejak bulan Januari sampai dengan bulan Nopember 2017. Jumlah populasi sebanyak 1.515 orang. 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 DPMPTSP. 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.

Izin yang diterbitkan oleh DPMPTSP selama periode survey tampak banyak sekali izin yang pemohonnya adalah orang atau lembaga yang sama, maka untuk menghindari duplikasi perlu dilakukan penyortiran data populasi. Semua izin yang atas nama pemohonnya sama dijadikan hanya satu izin. Setelah dilakukan penyortiran data, diperoleh jumlah populasi sebanyak 1.515 orang. Mengingat terbatasnya waktu dan sumberdaya dalam melaksanakan survey serta besarnya jumlah populasi, maka perlu dilakukan penarikan sampel.

Tingkat homogenitas populasi yang tinggi sehingga penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan teknik proporsional yaitu 50 sampel dari total populasi tiap periode sehingga berjumlah 200 sampel secara keseluruhan.

Selanjutnya penentuan sample dilakukan secara acak sederhana terhadap seluruh populasi. Setelah kuesioner dibagikan, ternyata tidak semua responden mengurus secara langsung izin yang dimohon ke DPMPTSP Kabupaten Bone. Terdapat beberapa responden yang tidak mengurus secara langsung atau dengan kata lain menggunakan perantara. Namun, jumlah responden yang mengurus secara langsung tetap dicukupkan 200. Responden yang tidak mengurus secara langsung tetap diminta mengisi pertanyaan tambahan terkait alasan tidak mengurus sendiri perizinan secara langsung. Selanjutnya terdapat 200 kuesioner yang dapat dianalisis untuk memperoleh deskripsi jawaban terhadap semua dimensi yang diukur.

D. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner. Ada dua jenis kuesioner. Pertama adalah kuesioner yang disiapkan untuk responden terpilih yang tidak mengurus secara langsung permohonan sampai penerbitan izin. Kuesioner kedua disiapkan untuk responden yang mengurus sendiri seluruh tahapan penerbitan izin. Untuk menghindari kesulitan responden melakukan pengisian kuesioner, 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 kuesioner yang tidak jelas bagi responden.

E. 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 kuesioner.

3. Penentuan Prosesntase Persetujuan

Pada tahap ini dilakukan analisis distribusi frekwensi untuk menentukan jumlah prosesntas persetujuan responden terhadap setiap item pernyataan.

Rumus yang digunakan adalah sebagai berikut :

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

dimana :

p = prosesntase jawaban

f = frekwensi dari setiap jawaban kusioner

n = jumlah skor ideal (kriterium)

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

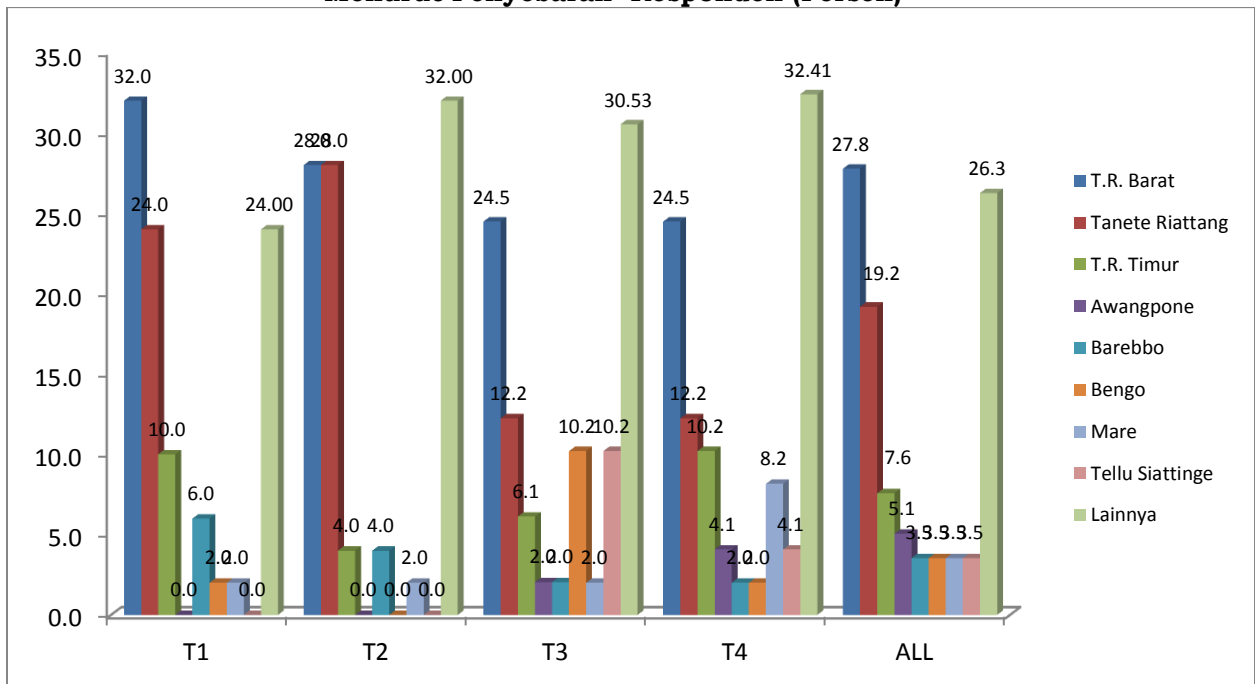
BAB IV

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

A. ANALISIS DESKRIPSI RESPONDEN

Pada bagian ini disajikan data responden berdasarkan beberapa karakteristik geografis dan demografis. Distribusi responden menyebar di seluruh kecamatan yang ada di Kabupaten Bone. Sebaran responden setiap pada setiap kecamatan disajikan pada grafik 4.1.

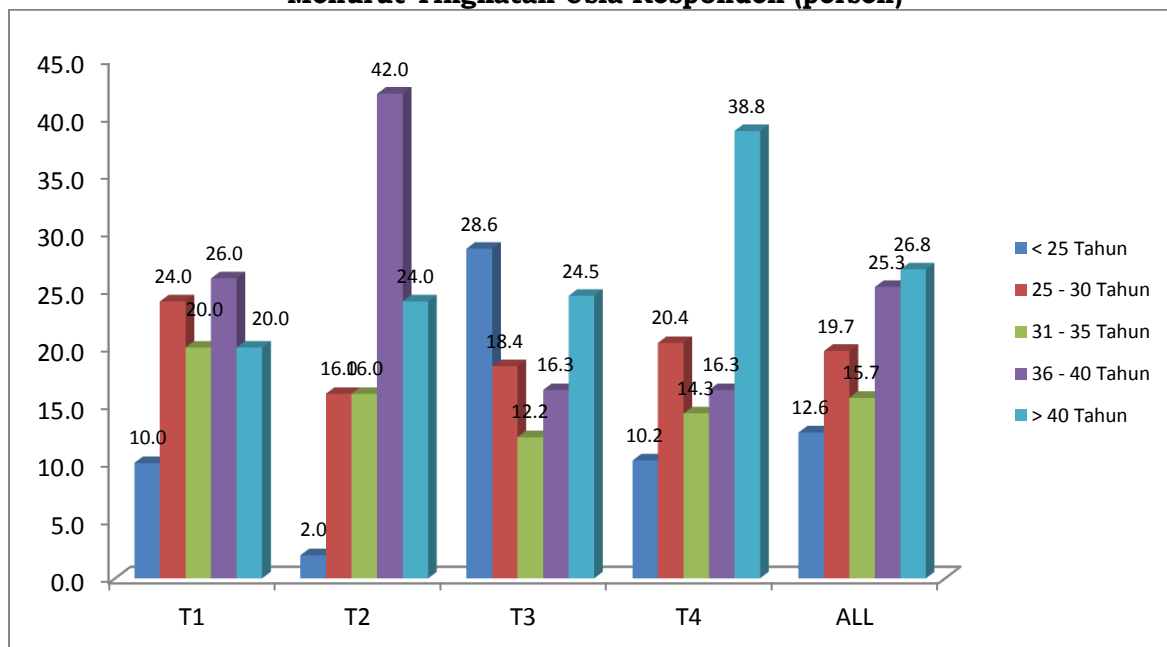
Grafik 4.1
Menurut Penyebaran Responden (Persen)



Berdasarkan grafik 4.1 tampak bahwa jumlah terbesar responden dalam 4 periode berasal dari kecamatan kota Kabupaten Bone. Tanete Riattang Barat sebesar 27.8% dan disusul kecamatan Tanete Riattang 19.2%. Kecamatan Tanete Riattang Timur sebesar 7.6% dan kecamatan Awangpone sebesar 5.1%. Kecamatan Barebbo, Bengo, Mare, dan Tellu Siattinge terdapat responden sebesar 3.5%. Kelompok lainnya sebesar 26.3% merupakan kecamatan yang jumlah respondennya paling sedikit seperti Salomekko, Dua Boccoe, Kajuara, Kahu, Sibulue, Ulaweng, Cenrana, Lamuru, Libureng, Lappariaja, Palakka, Amali, Cina, Ajangale, Ponre, Patimpeng, Tellu Limpoe dan Tonra. Distribusi responden berdasarkan wilayah kecamatan ini menggambarkan proporsi jumlah penerbitan izin dimasing-masing kecamatan.

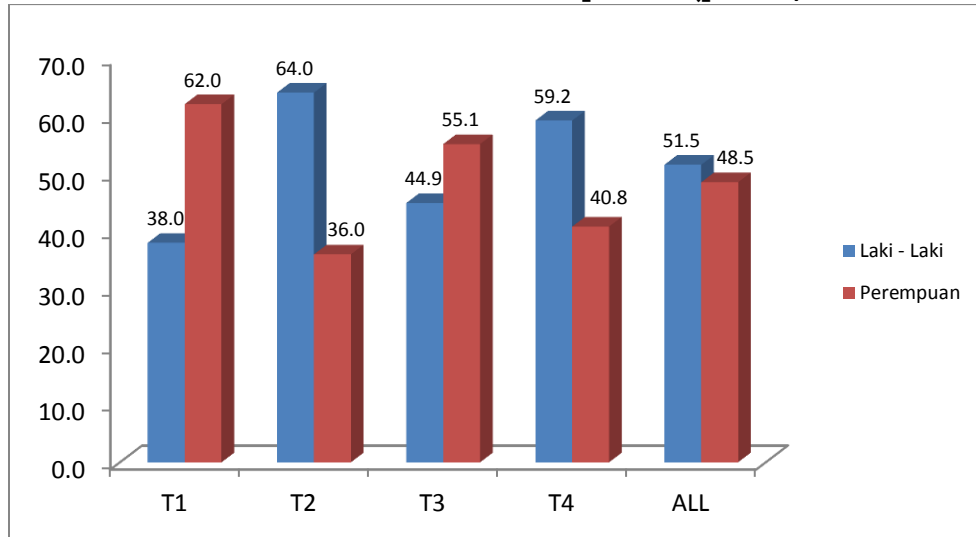
Selanjutnya deskripsi reponden berdasarkan tingkatan usia dari total 4 periode menunjukkan bahwa yang terbanyak adalah mereka yang berusia antara diatas 40 tahun yakni sekitar 26.8%. Disusul responden berusia antara 36 - 40 tahun yang jumlahnya mencapai 25.3%. Sedangkan kelompok umur 25 - 30 tahun sebanyak 19.7% dan 31 - 35 tahun sebesar 15.7%. Kelompok usia responden yang paling sedikit yaitu hanya 12.6 % yang merupakan responden yang berusia 25 tahun kebawah. Deskripsi responden berdasarkan tingkatan usia tersebut disajikan dalam grafik 4.2.

Grafik 4.2
Menurut Tingkatan Usia Responden (persen)



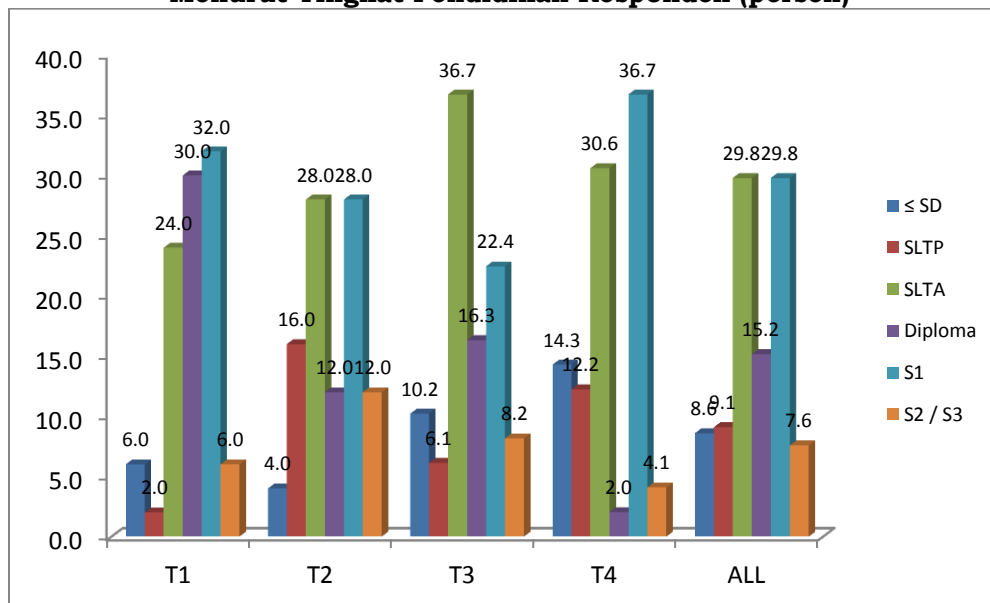
Selanjutnya disajikan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin di DPMPSTSP Kabupaten Bone menunjukkan bahwa jumlah pemohon berjenis kelamin laki-laki dan perempuan hampir berimbang. Dari seluruh responden dalam 4 periode, 51.5% responden berjenis kelamin laki-laki dan 48.5% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi kaum laki-laki di Kabupaten Bone dalam hal mengurus perizinan di DPMPSTSP relative lebih tinggi dari kaum perempuan. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin tersebut di sajikan dalam grafik 4.3.

Grafik 4.3
Menurut Jenis Kelamin Responden (persen)

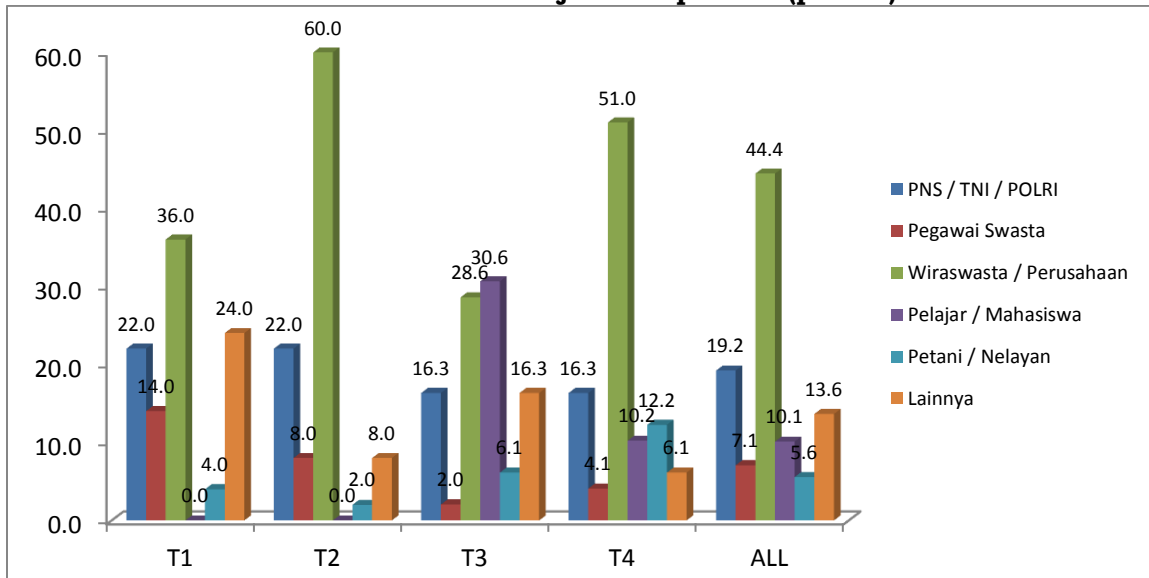


Tingkat pendidikan responden relatif cukup baik. 29.8% responden berpendidikan terakhir S1 dan SLTA. Sedangkan yang berpendidikan Diploma sebanyak 15.2%, SLTP 9.1% dan SD kebawah sebanyak 8.0%. Bahkan ada sekitar 7.6% responden berpendidikan magister ke atas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden cukup baik. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa responden sangat memahami kuesioner yang diberikan. Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan tersebut disajikan dalam tabel 4.4.

Grafik 4.4
Menurut Tingkat Pendidikan Responden (persen)

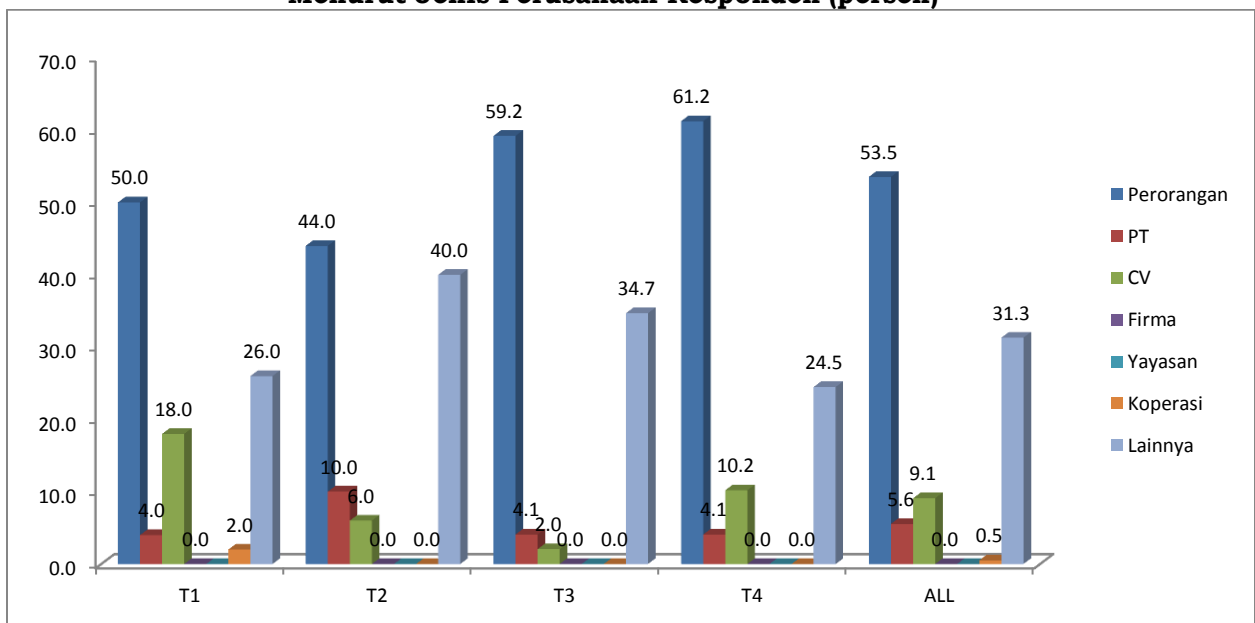


Grafik 4.5
Menurut Jenis Pekerjaan Responden (persen)



Dari tabel 4.5 tersebut tergambar bahwa kelompok wirausaha merupakan kelompok terbanyak yang menjadi responden pada SKM ini. 44.4% responden berprofesi sebagai Wiraswasta. 19.2% merupakan Pegawai Negeri Sipil/ anggota TNI/ atau anggota Polri. Selebihnya adalah petani / nelayan, pegawai swasta, pelajar dan mahasiswa.

Grafik 4.6
Menurut Jenis Perusahaan Responden (persen)



Pada Grafik 4.6 terlihat 53.5% jenis perusahaan responden adalah perusahaan perseorangan, 9.1% berbentuk CV, 5.6 % berbentuk PT, dan 0.5% berbentuk Koperasi. Kelompok terakhir yakni Lainnya sebesar 31.3% adalah merupakan responden yang melakukan pengurusan Izin Mendirikan Bangunan, Izin Trayek, Izin Penelitian dan Izin Tenaga Kesehatan sehingga tidak dapat menyebutkan jenis perusahaannya.

B. Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat

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 DPMPTSP 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 angka 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
20 – 36	C
37 – 53	B-
54 – 70	B
71 – 87	A-
88 – 100	A

Hasil analisis data terhadap seluruh dimensi pelayanan perizinan yang diukur menunjukkan hasil akumulasi tingkat kepuasan yang sudah BAIK karena berada pada angka 78 atau kategori A-. Dengan demikian, nilai indeks 78 ini hanya sedikit

di bawah nilai kepuasan tertinggi. Secara rinci nilai indeks tersebut berdasarkan masing-masing dimensi dan indikator disajikan dalam tabel 4.0 dan grafik 4.7.

Tabel 4.0. Daftar hasil pengolahan data nilai rata-rata tanggapan responden dan nilai indeks kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi pelayanan yang diukur

Tabel 4.0

No.	DIMENSI PELAYANAN	NRR	NSKM
D1	Persyaratan	3.88	78
D2	Prosedur	3.89	78
D3	Waktu Pelayanan	3.87	77
D4	Biaya / Tarif	3.87	77
D5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.94	79
D6	Kompetensi Pelaksana	3.92	78
D7	Perilaku Pelaksana	3.92	78
D8	Maklumat Pelayanan	3.76	75
D9	Penganganan Keluhan	3.85	77
D10	Sarana dan Prasarana	3.89	78
D-ALL	Seluruh Dimensi	3.88	78

Keterangan :

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

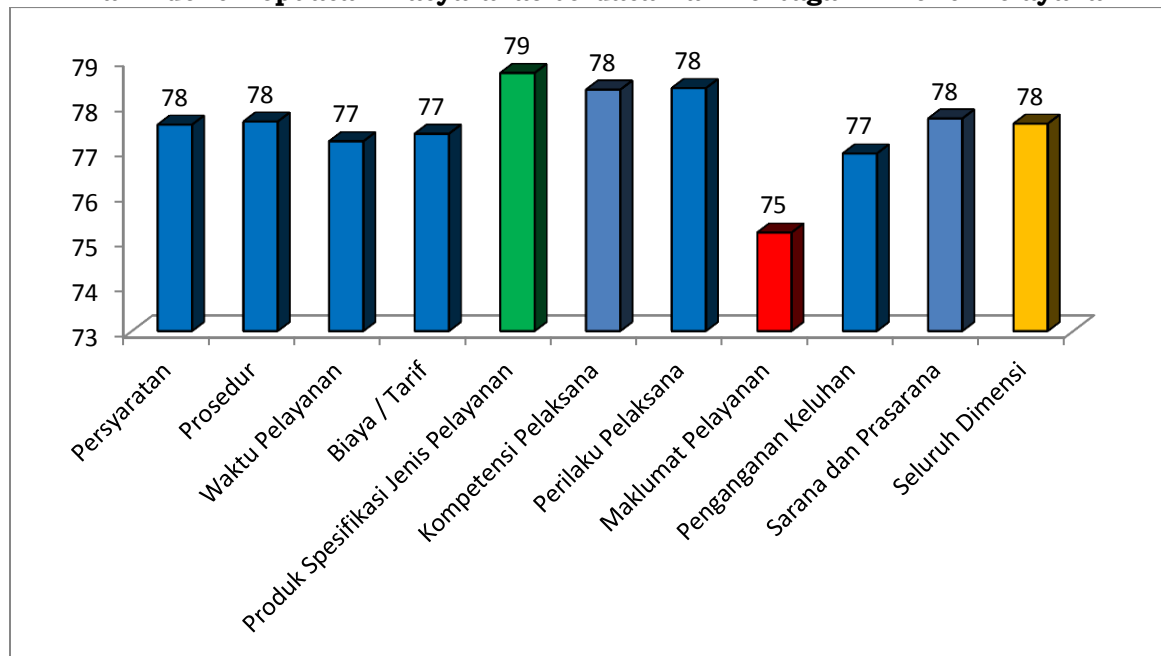
Selain menunjukkan nilai indeks kepuasan berdasarkan berbagai dimensi pelayanan yang diukur, tabel 4.0 juga menampilkan hasil penilaian responden terhadap setiap item atau indikator. Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap setiap dimensi dilakukan analisis statistik deskriptif menggunakan rata-rata (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.

Dari tabel 4.0 menunjukkan bahwa secara keseluruhan tanggapan responden terhadap seluruh dimensi pelayanan yang diukur adalah 4.154. Artinya tanggapan

responden secara umum terhadap seluruh dimensi yang diukur melebihi angka 4 yang merupakan skala puas pada instrument likert yang digunakan. Dengan demikian, secara umum dapat dikatakan bahwa kecenderungan tanggapan responden menghampiri skala sangat memuaskan. Meskipun demikian, belum berada pada angka yang sangat memuaskan.

Selain ditampilkan data hasil pengukuran dengan tabel, untuk memudahkan pembacaan data juga ditampilkan hasil pengukuran dan pengolahan data dalam bentuk grafik. Grafik 4.7 di bawah ini menggambarkan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP kabupaten Bone.

Grafik 4.7
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Berbagai Dimensi Pelayanan



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 78. Angka ini berada pada kategori A-, artinya kualitas aspek persyaratan pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bone

masih mencapai tingkat yang memuaskan. Meskipun demikian, perlu ditingkatkan untuk mencapai angka yang sangat memuaskan.

Selanjutnya analisis rata-rata tanggapan responden yang disajikan pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa yang paling rendah yaitu NRR 3.79 adalah terkait kesederhanaan persyaratan. Sementara NRR untuk aspek kejelasan informasi yakni diangka 3.96. Untuk kesesuaian antara informasi yang diterima dengan realitas saat mengurus izin NRR nya 3.90. jika dibandingkan dengan hasil NRR survei tahun 2016, maka dari 3 indikator terjadi penurunan angka NRR. Dengan demikian, maka pada ketiga aspek dimensi persyaratan harus menjadi perhatian penuh untuk dilakukan penyederhanaan dan perbaikan.

Tabel 4.1 : Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi persyaratan

No.	INDIKATOR PELAYANAN DIMENSI PERSYARATAN	NILAI RATA-RATA
I1	Informasi tentang persyaratan mengurus perizinan sangat jelas	3.96
I2	Persyaratan yang harus dipenuhi saat mengajukan permohonan izin sangat sederhana	3.79
I3	Persyaratan ketika mengurus perizinan sesuai dengan informasi yang tersedia	3.90

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 78. Jika dibandingkan dengan nilai indeks ditahun 2016, nilai tersebut meningkat dari angka 65.77 atau kategori B-. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi prosedur tersebut terjadi peningkatan karena sudah berada pada rentang nilai 78.

Selanjutnya rata-rata tanggapan responden terhadap setiap indikator pembentuk dimensi prosedur disajikan pada tabel 4.2.

Tabel 4.2 : Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi prosedur

No.	INDIKATOR PELAYANAN DIMENSI PROSEDUR	NILAI RATA-RATA
I4	Informasi tentang prosedur pengurusan perizinan sangat jelas	3.93
I5	Prosedur pengurusan perizinan sangat sederhana	3.83
I6	Prosedur pengurusan perizinan berjalan sesuai dengan informasi tentang prosedur	3.89

Berdasarkan tabel 4.2 tersebut tampak bahwa indikator kejelasan prosedur menunjukkan NRR yakni 3.93 yang terlihat menurun jika dibandingkan dengan NRR tahun 2016 yakni 4.06. Hal ini berarti bahwa pada aspek kejelasan informasi tanggapan responden sedikit lebih menurun jika dibandingkan dengan hasil tahun sebelumnya, namun kondisi tersebut sudah menggambarkan cukup puas meskipun belum sampai pada tingkat yang sangat memuaskan. Sementara nilai rata-rata terendah adalah pada aspek kesederhanaan prosedur yakni 3.83. Ini berarti bahwa responden menilai prosedur pelayanan belum mudah dan sederhana serta terkesan berbelit-belit. Dengan demikian, maka pada dimensi prosedur hal yang paling perlu diperbaiki adalah aspek kesederhanaan prosedur dalam pengurusan perizinan.

3. Dimensi Waktu Pelayanan

Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap dimensi waktu pelayanan menunjukkan peningkatan yakni diangka 77 yang jika dibandingkan dengan nilai di tahun 2016 yang relatif rendah yakni angka 55.03. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu penyelesaian izin sudah berada pada kategori A-, tetapi angka ini telah menunjukkan kecenderungan peningkatan kepuasan masyarakat.

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 4.3, ketiga indikator tersebut ditanggapi oleh responden di bawah angka 4.00. Tanggapan rata-rata responden yang paling rendah adalah kejelasan informasi waktu proses pengurusan izin dan waktu penyelesaian izin sesuai dengan waktu yang telah ditentukan yaitu 3.86. Untuk indikator waktu pengurusan izin sangat singkat berada pada nilai 3.87.

Secara umum berdasarkan tabel 4.3 dapat dinyatakan bahwa untuk dimensi waktu pelayanan, baik kejelasan informasi, waktu penyelesaian, serta kesesuaian antara informasi tentang waktu dan realisasi waktu penyelesaian izin ditanggapi responden sudah memuaskan jika dibandingkan dengan NRR masing-masing indikator di tahun 2016. Dengan demikian, keseluruhan indikator atau aspek pembentuk dimensi waktu pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Tabel 4.3 D Rata-rata tanggapan responden terhadap Dimensi Waktu Pelayanan i

No.	INDIKATOR PELAYANAN DIMENSI WAKTU PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
I7	Informasi tentang waktu yang diperlukan untuk proses pengurusan setiap izin sangat jelas	3.86
I8	Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pengurusan izin sangat singkat (cepat)	3.87
I9	Waktu penyelesaian seluruh proses pengurusan izin selalu sesuai dengan batas yang sudah ditentukan	3.86

4. Dimensi Biaya / Tarif Pelayanan

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 77 yang juga ikut meningkat jika dibandingkan tahun 2016 yang hanya mencapai angka 65.77 dan berada pada kategori B-. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi biaya atau tarif izin dinilai masyarakat sudah memuaskan dan tingkat kepuasan cenderung mulai meningkat. Selanjutnya tanggapan rata-rata responden setiap indikator pembentuk dimensi biaya/tariff disajikan pada tabel 4.4.

Tabel 4.4 : Rata-rata tanggapan responden terhadap Dimensi Biaya / Tarif Pelayanan

No.	INDIKATOR PELAYANAN DIMENSI BIAYA/TARIF	NILAI RATA-RATA
I10	Tersedia informasi tentang tarif/biaya penerbitan setiap izin dengan jelas sesuai dengan aturan yang berlaku	3.91
I11	Tarif/ biaya pengurusan perizinan sangat murah	3.73
I12	Tidak ada biaya tambahan dalam pengurusan perizinan selain biaya retribusi yang sudah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku	3.97

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap kemurahan biaya atau tarif izin yang paling rendah yaitu rata-rata 3.73 yang berarti bahwa umumnya masyarakat menilai biaya pelayanan masih relative mahal. Penilaian responden terhadap biaya tambahan yang tidak resmi mencapai angka tertinggi yaitu 3.97. Angka tersebut diatas berada pada angka memuaskan dan cenderung ada peningkatan dibandingkan dengan NRR tahun 2016. Berdasarkan hal tersebut dapat dikatakan bahwa pada dimensi biaya/tarif telah memuaskan, namun masih perlu ditingkatkan untuk mencapai angka yang sangat memuaskan.

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 relatif baik yaitu 79. Angka ini berada pada rentang yang sudah baik yaitu berada pada kategori A-. 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 4.5.

Tabel 4.5 : Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No.	INDIKATOR PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
I13	Tersedia informasi tentang bahan, bentuk, atau format izin dengan jelas sesuai ketentuan	3.93
I14	Bahan yang digunakan untuk mencetak izin adalah bahan yang berkualitas	3.93
I15	Bentuk atau format izin yang diterbitkan sesuai dengan yang di informasikan	3.96

Berdasarkan tabel 4.5 tersebut dapat dijelaskan bahwa secara umum tanggapan responden terhadap setiap indikator juga sudah berada di angka puas yaitu 3.93 untuk indikator tentang ketersediaan dan kejelasan informasi terkait bahan, format, dan bentuk izin serta kualitas bahan yang digunakan. Rata-rata 3.96 terkait kesesuaian antara informasi dengan spesifikasi produk yang diberikan berada pada angka 4.156. Dengan demikian, maka secara umum untuk dimensi ini relatif 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 78. Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi kompetensi pelaksana telah memuaskan. Namun masih perlu perbaikan karena masih berada pada rentang kategori A-.

Selanjutnya untuk tanggapan responden terhadap setiap indikator pembentuk dimensi kompetensi pelaksana sesuai dengan tabel 4.6 menunjukkan bahwa yang paling rendah menurut tanggapan masyarakat dalam aspek penguasaan petugas terhadap tugas pelayanan yang NRRnya diangka 3.91. Artinya, responden masih menilai bahwa petugas pelayanan di DPMPSTP belum menguasai tugasnya dalam memberikan pelayanan. Dengan demikian, pada dimensi kompetensi pelaksana perlu ditingkatkan lagi. Secara rinci rata-

rata tanggapan responden terhadap dimensi kompetensi pelaksanaan disajikan pada tabel 4.7.

Tabel 4.6 : Rata-rata penilaian responden terhadap indikator dimensi kompetensi pelaksana

No.	INDIKATOR KOMPETENSI PELAKSANA	NILAI RATA-RATA
I16	Petugas pelayanan memberikan informasi tentang proses pengurusan izin sangat jelas	3.96
I17	Petugas pelayanan sangat menguasai tugas-tugasnya	3.91
I18	Petugas pelayanan sangat cekatan melayani pemohon	3.88

7. Dimensi Perilaku Pelaksana

Hasil pengukuran terhadap perilaku pelaksana mulai meningkat yakni berada pada angka 78 dan berada pada kategori A-, jika dibandingkan dengan nilai indeks ditahun 2016 sebesar 63.76. Kondisi ini menggambarkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku petugas dalam melayani masyarakat cenderung sudah memuaskan. Selanjutnya, rata-rata penilaian responden terhadap setiap indikator pembentuk dimensi perilaku pelaksana disajikan pada tabel 4.7.

Tabel 4.7 : Rata-rata tanggapan responden terhadap indikator dimensi perilaku pelaksana

No.	INDIKATOR PERILAKU PELAKSANA	NILAI RATA-RATA
I19	Petugas pelayanan sangat ramah dan santun pada pemohon	3.96
I20	Petugas pelayanan sangat tanggap, cepat, dan penuh perhatian kepada pemohon	3.88
I21	Petugas pelayanan sangat membantu dan memberikan solusi pada pemohon	3.93

Berdasarkan tabel 4.7 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 memuaskan. Meskipun demikian, tetap belum mencapai taraf yang sangat memuaskan karena masih berada pada rata-rata dibawah 4.0. Dengan demikian, untuk

meningkatkan kualitas pelayanan, yang paling perlu dilakukan adalah meningkatkan kapasitas aparatur dalam memberikan pelayanan prima.

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 masyarakat memiliki kecenderungan cukup puas terhadap dimensi ini dan dimensi inilah yang paling terendah jika dibandingkan dengan dimensi lainnya. Masyarakat menilai bahwa pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan maklumat yang dijanjikan. Bahkan sebagian juga responden menilai tidak ada maklumat pelayanan, walaupun ada tidak tampak dengan jelas bagi responden.

Hasil pengukuran terhadap dimensi maklumat pelayanan berada pada angka 75. Angka ini juga berada pada rentang kategori A-, artinya tingkat kepuasan masyarakat relative cukup memuaskan. Dengan demikian, maka dimensi maklumat pelayanan ini perlu ditingkatkan. DPMPTSP kabupaten Bone perlu membuat tulisan / banner maklumat pelayanan dan dipajang di front office atau ditempat yang mudah dibaca oleh masyarakat. Berikut disajikan tabel 4.8 yang memuat tentang rata-rata penilaian responden terhadap setiap indikator pembentuk dimensi maklumat pelayanan.

Tabel 4.8 : rata-rata tanggapan responden terhadap indikator dimensi maklumat pelayanan

No.	INDIKATOR MAKLUMAT PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
I22	Tersedia maklumat pelayanan yang memuat janji dan kesanggupan memberikan	3.76
I23	Maklumat pelayanan yang memuat janji tersebut dapat dilihat dengan mudah oleh setiap pemohon	3.76
I24	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan pada maklumat pelayanan	3.77

9. Dimensi Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Hasil pengukuran terhadap dimensi pengaduan ini menunjukkan hasil yang juga sudah memuaskan yaitu 77. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi pengaduan ini relative memuaskan serta berada pada kategori A-. Dengan demikian, aspek pengaduan ini perlu ditingkatkan lagi. Selanjutnya rata-rata tanggapan responden terhadap masing-masing indikator dimensi pengaduan disajikan pada tabel 4.9.

Tabel 4.9 : Rata-rata tanggapan responden terhadap indikator dimensi pengaduan

No.	INDIKATOR PENGANANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	NILAI RATA-RATA
I25	Tersedia informasi tentang tata cara pengaduan masyarakat di kantor perizinan	3.88
I26	Tersedia fasilitas apabila masyarakat ingin mengadu, memberikan saran atau masukan kepada kantor perizinan	3.88
I27	Pengaduan atau saran yang diberikan oleh masyarakat langsung ditindaklanjuti dengan cepat oleh petugas di kantor perizinan	3.79

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa diantara ketiga indikator dalam mengukur dimensi pengaduan, aspek informasi tatacara pengaduan dan ketersediaan fasilitas terhadap pengaduan masyarakat yang dinilai rata-rata paling tinggi yaitu berada pada angka 3.88. Sementara terkait dengan tindak lanjut pengaduan berada dinilai 3.79. Artinya bahwa untuk ketersediaan informasi pengaduan dan ketersediaan fasilitas pengaduan relative sudah memuaskan, sementara indikator tindak lanjut pengaduan masih sangat perlu ditingkatkan. Dengan demikian, untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pada dimensi pengaduan ini, pihak DPMPTSP perlu cepat tanggap dan segera menindaklanjuti setiap pengaduan yang dilakukan oleh masyarakat meskipun pengaduan tersebut disampaikan secara tidak resmi.

10. Dimensi Sarana Prasarana

Hasil penilaian terhadap dimensi sarana dan prasarana menunjukkan angka indeks yang tinggi dibandingkan dengan dimensi lainnya yaitu 78. Meskipun cukup tinggi, namun masih berada pada rentang kategori A-. Berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan

cukup memuaskan tinggal dibutuhkan perbaikan untuk mencapai kategori A. Selanjutnya tanggapan responden terhadap setiap indikator disajikan dalam tabel 4.10.

Tabel 4.10 : rata-rata tanggapan responden terhadap indikator dimensi sarana prasarana

No.	INDIKATOR SARANA DAN PRASARANA	NILAI RATA-RATA
I28	Fasilitas diruang pelayanan kantor perizinan sangat baik	3.89
I29	Suasana diruang pelayanan kantor perizinan sangat baik	3.87
I30	Lingkungan diluar kantor perizinan sangan aman dan nyaman	3.90

Tabel 4.10 menunjukkan bahwa semua indikator terkait sarana dan prasarana yang meliputi fasilitas di ruang kantor pelayanan mencapai angka dibawah rata-rata diatas 4.0. Ini menunjukkan bahwa masyarakat umumnya cukup puas dengan fasilitas yang ada di ruang kantor pelayanan DPMPSTP Kabupaten Bone. Demikian pula dengan suasana ruang pelayanan yang dinilai secara umum masih rendah diantara indicator lainnya dengan angka rata-rata 3.87. Dengan demikian, maka khusus untuk dimensi sarana dan prasarana ini relatif kecenderungannya cukup memuaskan dan dibutuhkan peningkatan.

C. Informasi Tambahan

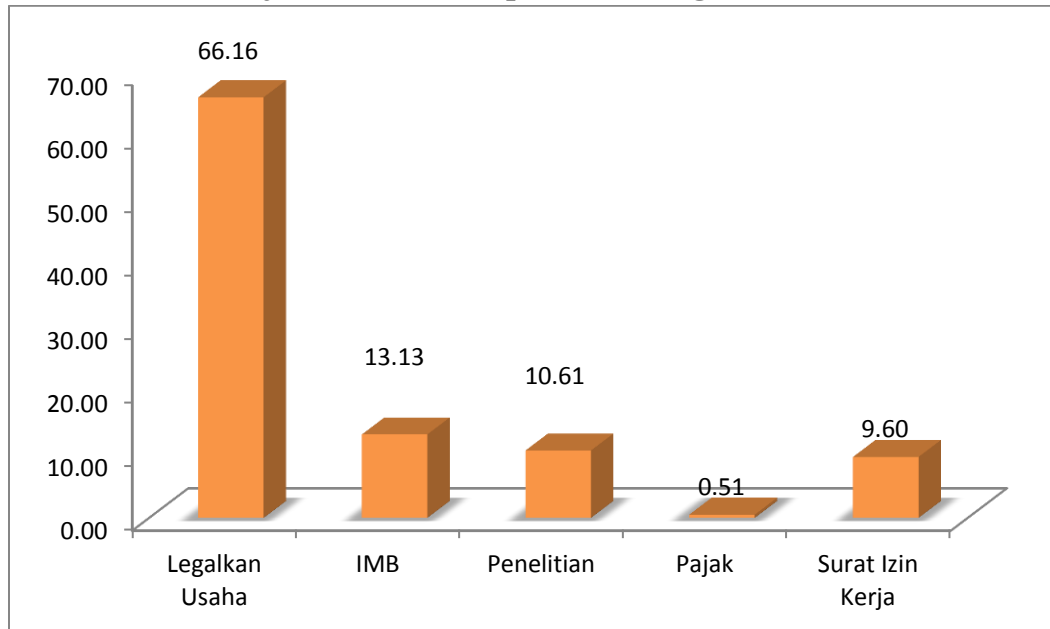
Informasi yang diperoleh dari penangkapan data melalui kuesioner tertutup dinilai relative terbatas kemampuannya untuk menyingkap data-data yang lebih dalam. Dengan demikian, maka selain berbentuk pernyataan tertutup untuk mengukur 10 dimensi pelayanan, juga ditambahkan dengan pertanyaan terbuka yang 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 DPMPTSP Kabupaten Bone. Hasilnya disajikan pada grafik 4.8 di bawah ini.

Grafik 4.8
Tujuan Utama Responden Mengurus Izin



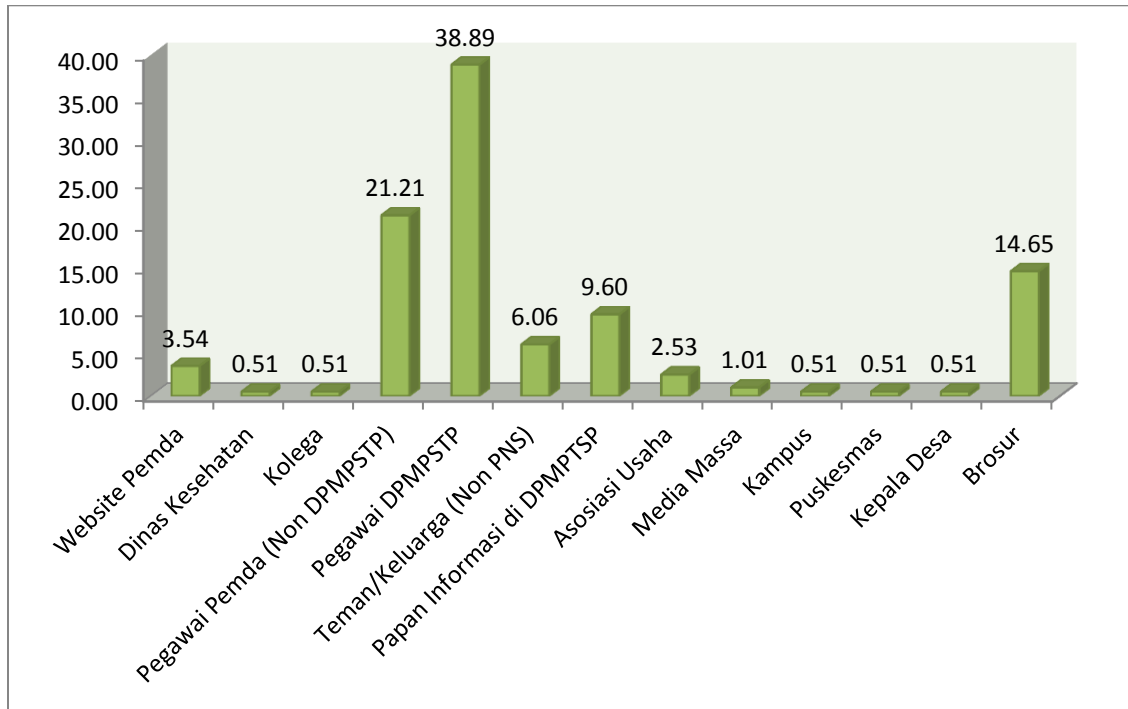
Grafik 4.8 tersebut menggambarkan bahwa yang terbanyak atau 66.16% dari 200 responden mengurus perizinan bertujuan untuk melegalkan usaha. 13.13 % untuk mendapatkan IMB. 10.61 % untuk keperluan penelitian. 9.60 % untuk mendapatkan izin kerja Sisanya sekitar 0.51 % untuk kepentingan perpajakan. Kondisi ini menunjukkan bahwa umumnya masyarakat di Kabupaten Bone mengurus perizinan untuk taat terhadap aturan dan juga sebagai masyarakat yang baik.

2. Sumber Informasi Tentang Proses/Prosedur Pengurusan Perizinan

Akses informasi masyarakat terkait pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bone tergambar dari pengolahan data yang disajikan dalam grafik 4.9 berikut ini :

Grafik 4.9

Media Akses Informasi Masyarakat terhadap Pelayanan 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 4.9, diperoleh data bahwa responden paling banyak mengetahui informasi terkait pelayanan perizinan adalah dari pegawai kantor DPMPSTP Bone. Sebanyak 38.89% responden memperoleh informasi dari pegawai di DPMPSTP. Sementara 21.21% memperoleh informasi dari pegawai pemda non DPMPSTP. Hanya sedikit saja yang memperoleh informasi melalui website atau papan informasi dikantor DPMPSTP. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas publikasi yang disediakan oleh DPMPSTP belum terlalu optimal diakses oleh masyarakat. Selain itu, masyarakat memperoleh informasi apabila bertemu dengan pegawai DPMPSTP atau ke kantor DPMPSTP.

Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas penyediaan akses informasi melalui saluran jarak jauh sangat rendah. Dengan demikian, diperlukan upaya meningkatkan publikasi kepada masyarakat terkait mekanisme dan standar pelayanan perizinan melalui berbagai instrument publikasi massal. Hal ini penting untuk menyebarluaskan informasi dan

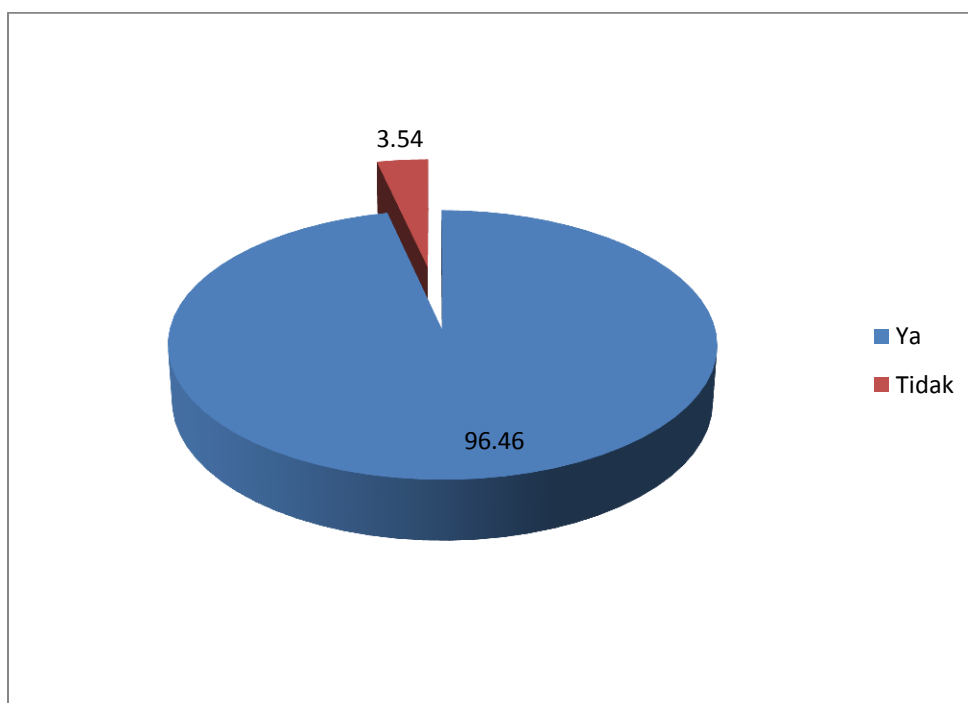
meningkatkan pemahaman masyarakat tentang prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan.

3. Melakukan Pengurusan Hanya di Kantor Perizinan

Grafik 4.10 berikut ini menyajikan data tentang seberapa banyak responden yang melakukan pengurusan izin hanya melalui kantor perizinan. Hasilnya menunjukkan bahwa ternyata masih ada 0.50% responden yang mengurus izin selain di DPMPTSP Kabupaten Bone atau mendatangi kantor lain. Data ini menunjukkan masih perlunya sosialisasi terkait dengan keberadaan DPMPTSP Kabupaten Bone serta komitmen pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dengan prinsip PTSP seutuhnya.

Grafik 4.10

Jumlah Responden yang Mengurus Izin hanya di PSTP



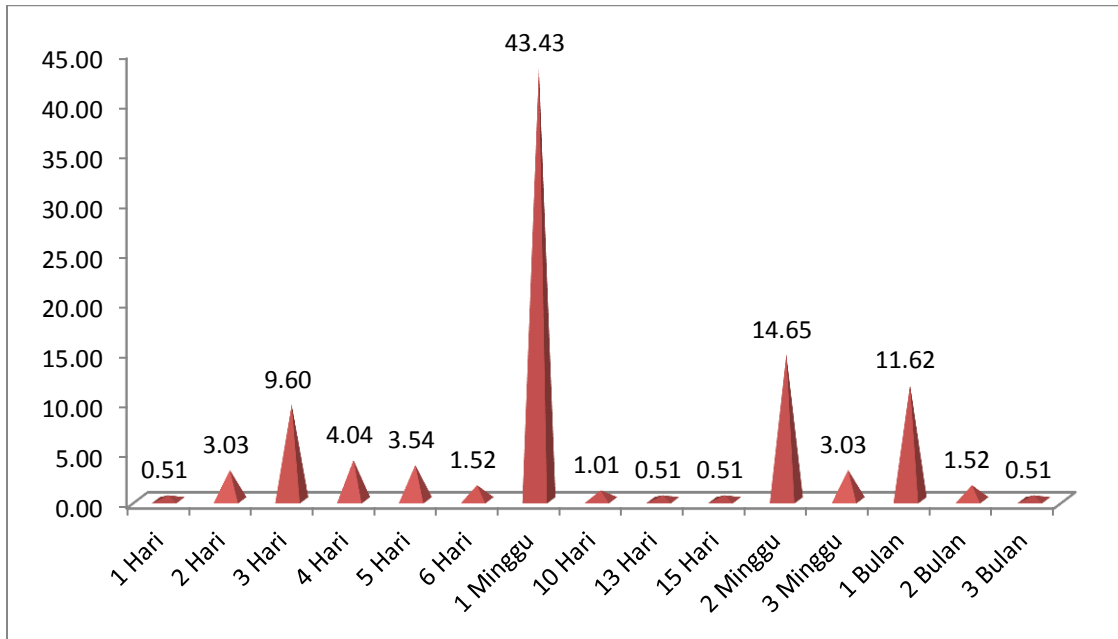
Informasi tambahan ke empat ini terkait dengan informasi tambahan ketiga sebelumnya. Sebesar 3.54% responden yang mengurus perizinan bukan di DPMPTSP melainkan berawal di instansi lainnya yakni Dinas Kesehatan, Dinas PU / Tata Ruang, BPJS Kesehatan, dan Instansi lain yang tidak disebutkan oleh responden.

4. Lama Proses Penerbitan Izin

Selanjutnya disajikan data hasil olahan terkait waktu rata-rata penyelesaian izin responden pada grafik 4.11 berikut ;

Grafik 4.11

Waktu Rata-rata Penyelesaian Izin



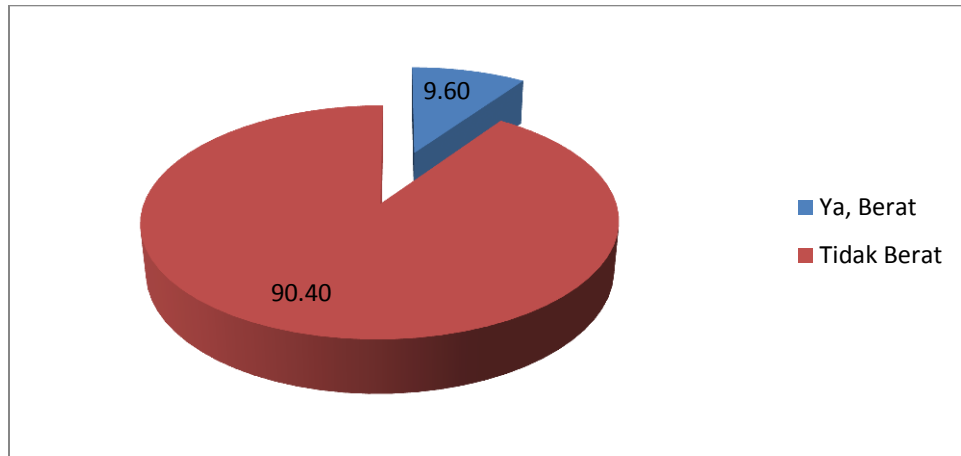
Berdasarkan grafik 4.11 diperoleh informasi bahwa waktu penyelesaian izin dari responden paling besar adalah 1 minggu. 43.43% responden menyelesaikan izin dalam waktu satu minggu dan 14.65% menyelesaikan dalam waktu 2 minggu serta 11.62% selesai dalam sebulan. Meskipun demikian masih ada sekitar 2% responden yang menyelesaikan izin selama 2 – 3 bulan. Data ini menunjukkan bahwa waktu penyelesaian izin relative lebih lama dari standar yang seharusnya. Untuk izin usaha semestinya dapat diselesaikan dalam waktu paling lama 3 – 5 hari.

5. Persyaratan Administrasi Dalam Mengurus Perizinan

Pada bagian ini disajikan data tentang berat tidaknya persyaratan administrasi yang diperlukan pada setiap pengurusan izin.

Grafik 4.12

Penilaian Responden Terhadap Persyaratan Administrasi Izin



Grafik 4.12 di atas menunjukkan bahwa 90.40% responden menganggap bahwa persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mengurus perizinan tidak memberatkan. Hanya sekitar 9.60% responden yang menilai persyaratan administrasi memberatkan. Umumnya persyaratan administrasi yang dianggap memberatkan adalah kepesertaan dalam BPJS. Persyaratan yang dianggap memberatkan disajikan dalam tabel 4.11.

Tabel 4.11 : Persyaratan yang dianggap memberatkan dalam pengurusan perizinan dan Alasannya.

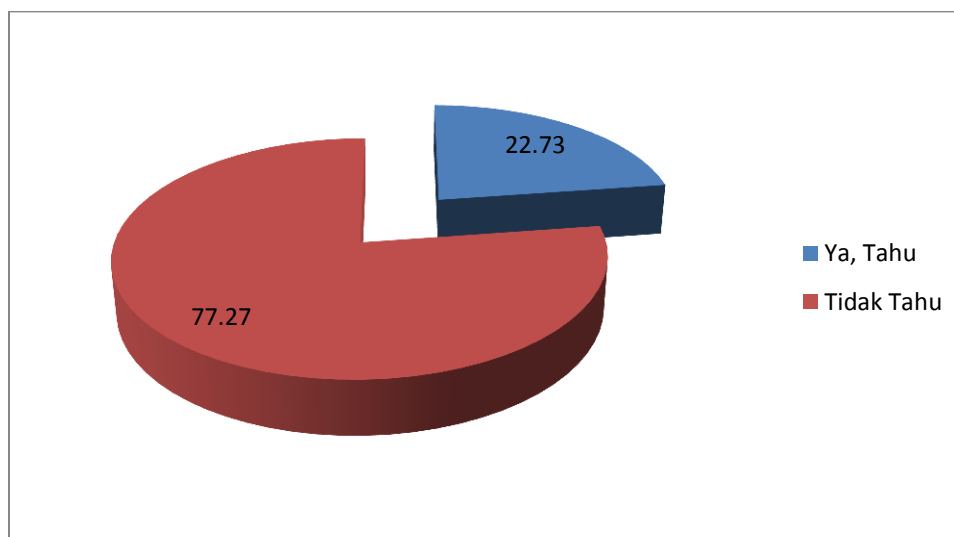
Persyaratan yang memberatkan	Alasannya
Materai 6000	Tidak Disebutkan
Surat Keterangan dari BLHD	
Formulir	
Rekomendasi Intansi Teknis	Mengulur Waktu
Kepesertaan BPJS	Menyusahkan / Menyita Waktu
	Tidak Jelas
	Terasa Berat BP 225
	Iuran Perbulan
	Saran : Sebaiknya berlaku untuk pengusaha di perkotaan jangan di pedesaan karena perputaran uang tidak sama
	Tidak Relevan

6. Pengetahuan Tentang Cara Perhitungan Biaya/Retribusi Izin Yang Di Bayarkan

Berikut ini disajikan grafik yang menggambarkan proporsi responden tentang pengetahuan cara menghitung biaya atau retribusi berdasarkan peraturan daerah.

Grafik 4.13

Proporsi Responden Tentang Pengetahuan cara Menghitung Retribusi



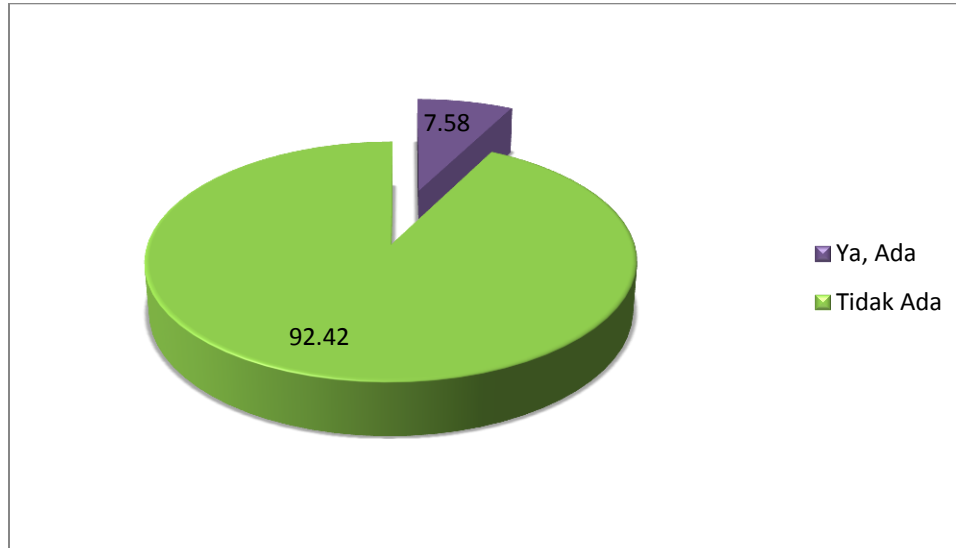
Grafik 4.13 di atas menggambarkan bahwa 77.27% responden tidak mengetahui cara perhitungan untuk menentukan besarnya retribusi atau biaya yang harus dibayarkan dalam pengurusan izin dan hanya 22.73% responden yang tahu cara menghitung retribusi / biaya perizinan. Hal ini berarti bahwa transparansi perhitungan biaya masih sangat belum optimal. Padahal tatacara penetapan dan cara perhitungan kewajiban retribusi merupakan informasi yang wajib diketahui oleh masyarakat.

7. Biaya Yang Dikeluarkan Selain Ke Kantor Perizinan Dalam Pengurusan Perizinan

Grafik 4.14 berikutnya menunjukkan bahwa masih ada 7.58% responden yang membayar biaya selain biaya resmi di kantor DPMPSTSP. Biaya yang dibayarkan disajikan dalam tabel 4.13. Kondisi ini menggambarkan masih adanya beban biaya lainnya yang dipungut untuk biaya perizinan. Kondisi ini menyebabkan biaya penerbitan izin di Kabupaten Bone dapat dinilai relatif lebih mahal.

Grafik 4.14

Proporsi Responden yang Membayar Biaya diluar DPMPTSP



Tabel 4.13. Jenis biaya lain dan jumlah biayanya

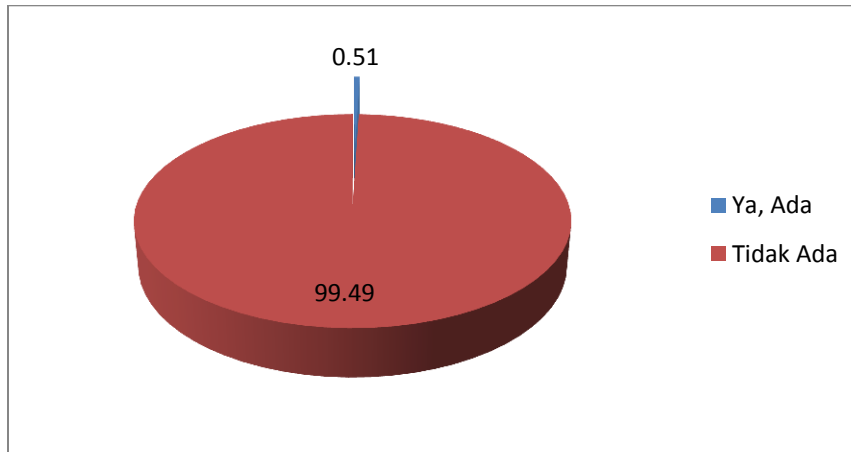
Jenis Biaya Lainnya	Jumlah Biayanya
Gambar	Rp 425,000.00
	Rp 2,200,000.00
Denda	Rp 150,000.00
	Rp 403,000.00
Tidak Disebutkan	Rp 100,000.00
	Tidak Disebutkan
BPJS	Rp 75,000.00
	Rp 152,000.00
	Rp 182,000.00
	Rp 200,000.00

8. Pegawai Kantor Perizinan Yang Meminta Tambahan Biaya Selain Yang Sudah Ditetapkan

Hasil pengolahan data terhadap permintaan biaya tambahan di kantor DPMPTSP kabupaten Bone menunjukkan bahwa ada permintaan biaya diluar biaya resmi sekitar 0.50% responden, meskipun sekitar responden yang menjawab tidak ada biaya tambahan relatif tinggi sekitar 99.50%. Hasil olahan data tersebut disajikan dalam grafik 4.15.

Grafik 4.15

Proporsi Responden yang Dimintai biaya Tambahan oleh Pegawai DPMPTSP



Tabel 4.14 : Pegawai DPMPTSP yang meminta tambahan biaya selain yang telah ditetapkan

Pegawai	Jumlah Biayanya
Petugas Lapangan	Rp 1,500,000.00

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil pengolahan survey dan pembahasan pada bab 4, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan di DPMPSTSP Kabupaten Bone rata-rata sudah berada pada kategori baik dan mencapai angka indeks 78. Angka indeks ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat sudah puas terhadap pelayanan perizinan. Hanya saja tingkat kepuasannya masih berada pada kategori B.
2. Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi pelayanan tertinggi yakni dimensi produk spesifikasi jenis layanan yaitu mencapai angka 79 disusul yang kedua adalah dimensi persyaratan, dimensi prosedur, dimensi perilaku pelaksana, dimensi kompetensi pelaksana, dan dimensi sarana dan prasarana masing-masing sebesar 78. Untuk dimensi biaya, dimensi waktu pelayanan, dan dimensi pengaduan masing-masing 77. Sedangkan dimensi terendah adalah dimensi penanganan pengaduan dengan angka 75.
3. Waktu penyelesaian izin relatif cukup baik, namun saja masih ada pemohon yang izinnnya selesai diatas dari 2 (dua) minggu dan mencapai 2 – 3 bulan.
4. Publikasi dan sosialisasi tentang prosedur, mekanisme, tatacara, dan tarif retribusi masih belum optimal dan perlu ditingkatkan melalui berbagai media, karena masih banyak masyarakat yang belum tahu secara pasti prosedur dan tata cara pengurusan perizinan.
5. Masih adanya pemohon / responden yang mengurus perizinan diluar dari DPMPSTSP.
6. Masih ada persyaratan yang dianggap memberatkan seperti rekomendasi teknis, meterai, dan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan.
7. Masih adanya biaya yang dikeluarkan pemohon / responden dalam pengurusan izin selain di DPMPSTSP sehingga biaya pengurusan relatif lebih mahal
8. Adanya petugas lapangan DPMPSTSP Kabupaten Bone yang meminta biaya tambahan diluar dari biaya yang telah ditetapkan sehingga dapat merusak citra pemerintah daerah dalam penyelenggaraan pelayanan publik khususnya pelayanan perizinan.

9. Masyarakat pada umumnya belum terlalu mengetahui tatacara penghitungan retribusi perizinan.

B. REKOMENDASI

Berikut ini diberikan beberapa rekomendasi yang dapat dipertimbangkan untuk dilaksanakan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Bone.

1. Perlu meningkatkan strategi sosialisasi dan publikasi melalui berbagai media terkait dengan maklumat pelayanan, persyaratan, waktu dan biaya perizinan sehingga pemohon mengetahui prosedur , tatacara dan ketentuan yang berlaku dalam pengurusan izin.
2. Perlunya melakukan analisis terkait dengan prosedur ataupun tatacara penerbitan izin yang masih menghambat proses pelayanan sehingga dapat mempercepat proses penerbitan izin tanpa memakan waktu lebih dari 2 (dua) minggu.
3. Perlunya menghapus persyaratan BPJS ketenagakerjaan sebagai persyaratan administrasi permohonan izin karena keikutsertaan BPJS bukan sebagai rekomendasi layak / tidak layaknya izin diterbitkan.
4. Perlunya pemberian sanksi kepada petugas pelayanan yang meminta biaya tambahan diluar dari biaya yang telah ditetapkan.
5. Masih perlunya meningkatkan koordinasi dengan instansi teknis terkait dalam penerapan mekanisme kerja tim teknis agar pemohon tidak lagi ke kantor instansi teknis meminta rekomendasi.
6. Perlunya komitmen yang kuat bagi seluruh aparatur DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan sebagaimana yang termuat dalam maklumat pelayanan yang telah ditetapkan.
7. Menekankan seluruh aparatur DPMPTSP agar melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan sehingga tidak terjadi penyimpangan dan tumpang tindih pekerjaan.
8. Masih perlu dilakukan peningkatan kapasitas aparatur melalui pelatihan / training service excellence, soft skill, maupun team building sehingga dapat meningkatkan kerjasama antar pelaksana dalam mewujudkan pelayanan prima.

9. Masih dibutuhkan komitmen yang kuat oleh pemerintah daerah dalam penyelenggaraan perizinan dengan prinsip PSTP seutuhnya agar masyarakat hanya datang kesatu tempat / instansi dalam pengurusan izin yakni ke DPMPTSP.

Makassar, 29 Desember 2017
YAYASAN ADIL SEJAHTERA

YANWAR BUMULO
*Koor. Dep. Pencegahan Korupsi
dan Studi Anggaran*