



**DPM  
PTSP  
Bone**

# Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan

## **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BONE**



**TAHUN 2019**



Pusat Informasi dan Pengembangan PTSP  
Kawasan Timur Indonesia

[www.yas.or.id](http://www.yas.or.id)

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. LATAR BELAKANG**

Paradigma baru pelayanan publik telah mengubah indikator pengukuran kualitas pelayanan. Beberapa waktu yang lalu, penilaian kualitas pelayanan publik diukur berdasarkan indikator-indikator objektif semata. Namun, saat ini untuk mengukur apakah pelayanan publik berkualitas diukur selain menggunakan indikator objektif, juga menggunakan indikator subjektif. Dengan demikian, maka pemerintah, khususnya pemerintah daerah wajib melakukan penilaian kinerja pelayanan berbasis indikator subjektif.

Salah satu tugas pokok pemerintah menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah menyelenggarakan pelayanan publik. Penyelenggaraan pelayanan public di daerah Kabupaten/Kota yang menjadi urusan wajib adalah pelayanan yang berkaitan dengan pelayanan dasar dan pelayanan yang tidak terkait dengan pelayanan dasar.

Penyelenggaraan pelayanan public diperlukan selain untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, juga untuk menghadirkan ketertiban dan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, sasaran utama penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya oleh pemerintah Kabupaten/Kota adalah warga masyarakat yang mendiami suatu daerah. Artinya, pelayan public diselenggarakan harus benar-benar sesuai dengan kebutuhan masyarakat di setiap daerah.

Sejalan dengan penerapan prinsip-prinsip pemerintahan demokrasi sejak reformasi tahun 1998, Indonesia juga telah melakukan upaya-upaya perbaikan kualitas pelayanan dengan menerapkan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (*good government governance*). Hal ini sesuai dengan prinsip paradigma baru pelayanan publik (*the new public services*) yang berkembang di belahan dunia sejak fase akhir abad ke 19. Paradigma baru pelayanan public tersebut berbasis pada sistem demokrasi yang memandang masyarakat sebagai sasaran utama penyelenggaraan pelayanan publik. Perspektif ini memandang bahwa masyarakat memiliki hak azasi 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 dan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang 25 tahun 2009 menekankan partisipasi masyarakat dalam pelayanan public. Sementara Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah berupaya mendekatkan masyarakat pada penyelenggara

dan penanggungjawab pelayanan public. Hal ini, merupakan wujud nyata keseriusan pemerintah untuk melayani masyarakat dengan memperhatikan prinsip-prinsip persamaan hak dan keadilan

Selain itu, Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan UU Pelayanan public semakin menegaskan sikap pemerintah dalam berupaya untuk menghadirkan pelayanan public yang berkualitas dan sesuai dengan harapan masyarakat. Ketiga regulasi tersebut sungguh-sungguh merupakan transformasi paradigmatis penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia.

Ketiga regulasi induk pelayanan publik di Indonesia 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.

Indikator subjektif yang paling diutamakan pada regulasi pelayanan public di Indonesia adalah tingkat kepuasan masyarakat. Artinya, masyarakat sebagai pengguna layanan benar-benar menjadi subjek aktif dalam penyelenggaraan pelayanan public saat ini. Hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menjadi landasan pokok pemerintah dalam merumuskan kebijakan mutu pelayanan public di semua level pemerintahan dan unit kerja.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public merupakan salah satu perwujudan partisipasi masyarakat dalam pengawasan sekaligus sebagai dasar perencanaan pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut merupakan kewajiban setiap unit kerja pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat ini dilakukan melalui kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan SKM.

Pelaksanaan SKM bagi penyelenggara merupakan salah satu wujud pengawasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan public. Selain itu, hasil pengukuran SKM digunakan untuk menilai kualitas pelayanan yang diselenggarakan, serta juga menjadi dasar dalam merumuskan kebijakan pengembangan pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu(DPMPTSP) Kabupaten Bonesebagai 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 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Bone Nomor 8 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat daerah Kabupaten Bone
6. Peraturan Bupati Bone Nomor 78 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

## **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 Boneheingga 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 2018. Dari pengalaman interaksi secara langsung tersebut, pemohon dapat mengetahui, mengalami, dan merasakan berbagai aspek yang menentukan kualitas pelayanan.

Berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 tahun 2017, 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 Trayek.
3. Izin Usaha Pembudidayaan Ikan (IUPI).
4. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).
5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
6. Izin Usaha Industri (IUI).
7. Tanda Daftar Perusahaan (TDP).
8. Tanda Daftar Industri (TDI).
9. Izin Penelitian.
10. Izin Sarana Kesehatan.
11. Izin Tenaga Kesehatan.
12. Tanda Daftar Gudang (TDG).
13. Izin Lokasi.
14. Izin Reklame.
15. Izin Lingkungan.
16. Izin Usaha Simpan Pinjam.
17. Izin Penyelenggaraan Lembaga Pendidikan Kursus.
18. Izin Pengelolaan dan Perlindungan Lingkungan Hidup.
19. Izin Usaha OSS.
20. Izin Operasional/Komersial OSS.
21. Nomor Induk Berusaha (NIB).
22. Izin dibidang Penanaman Modal.

### **C. SUMBER DAYA MANUSIA**

Dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, DPMPTSP Kabupaten Bone memiliki 77 (tujuh puluh tujuh) Sumber Daya Manusia, meliputi 30 (tiga puluh) Pegawai Negeri Sipil dan 47 orang tenaga kontrak. Susunan pegawai pada DPMPTSP Kabupaten Bone adalah sesuai tabel 2.1. Dari 30 Pegawai Negeri Sipil yang ada di DPMPTSP, 1 orang merupakan Eselon II/b, 1 orang Eselon III/a, 6 orang Eselon III/b, dan 16 orang eselon IV/a. Jumlah dan susunan pejabat struktural pada DPMPTSP seperti tersaji pada tabel 2.2.

**Tabel 2.1.****Data PNS DPMPTSP Tahun 2019 Menurut Pendidikan**

No	Jenis Pendidikan	Jumlah
1.	S2	7 Orang
2.	S1	21 Orang
3.	Diploma	1 Orang
4.	SLTA	1 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>30 Orang</b>

**Tabel 2.2.****Jumlah PNS DPMPTSP Kabupaten Bone  
berdasarkan Golongan**

No	Golongan	Jumlah
1.	Golongan IV	8 Orang
2.	Golongan III	21 Orang
3.	Golongan II	1 Orang
<b>Jumlah</b>		<b>30 Orang</b>

**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 2 (dua) periode semester pada tahun 2019. 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

#### PERILAKU 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 kantor 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 DPMPSTSP Kabupaten Bone sejak bulan Januari sampai dengan bulan Nopember 2019. Jumlah populasi sebanyak 7043 permohonan izin. 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 DPMPSTSP. 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 DPMPSTSP 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 4083 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 100 sampel dari total populasi tiap periode, sehingga semua sampel berjumlah 200 secara keseluruhan.

Selanjutnya penentuan responden dilakukan secara acak sederhana terhadap seluruh populasi. Semua responden terpilih diberikan kuisisioner dan diserahkan secara langsung saat mengambil izin di DPMPSTSP. Pengisian kuisisioner oleh responden dilakukan secara langsung dihadapan enumerator. Meskipun dihadapan enumerator, responden mengisi kuisisioner secara bebas dan independen.

#### **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*) dengan menggunakan kuisisioner sebagai instrument survey. Setiap responden yang mengambil izin di DPMPTSP diberikan kuisisioner yang diisi secara langsung. 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 Kriterion (skor ideal)

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

Skor kriterion = nilai skala x jumlah responden

2. Penentuan Rating Scale

Hasil yang diperoleh dari perhitungan skor kriterion 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 Prosentase Persetujuan

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

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

n

dimana :

p = prosentase jawaban

f = frekwensi dari setiap jawaban pada kuisisioner

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

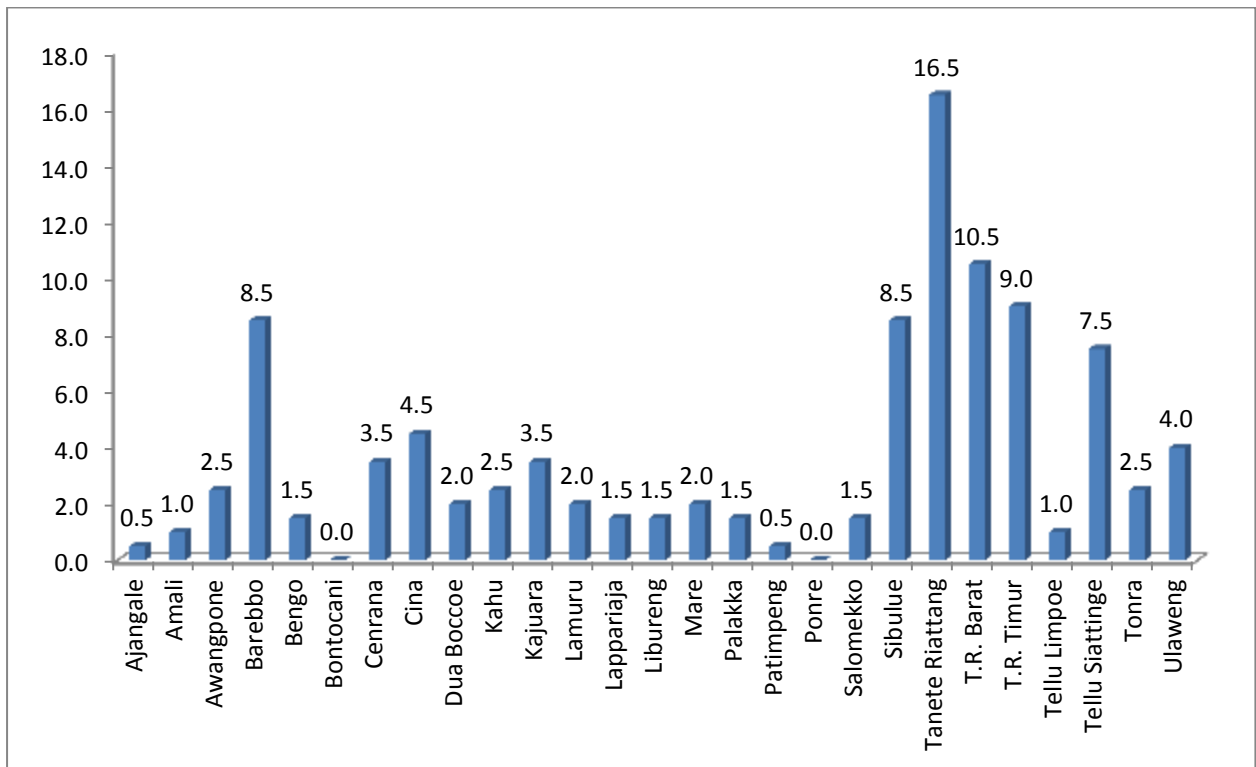
### HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

#### 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 pada setiap kecamatan disajikan pada grafik 4.1.

Grafik 4.1

Menurut Penyebaran Responden (Persen)

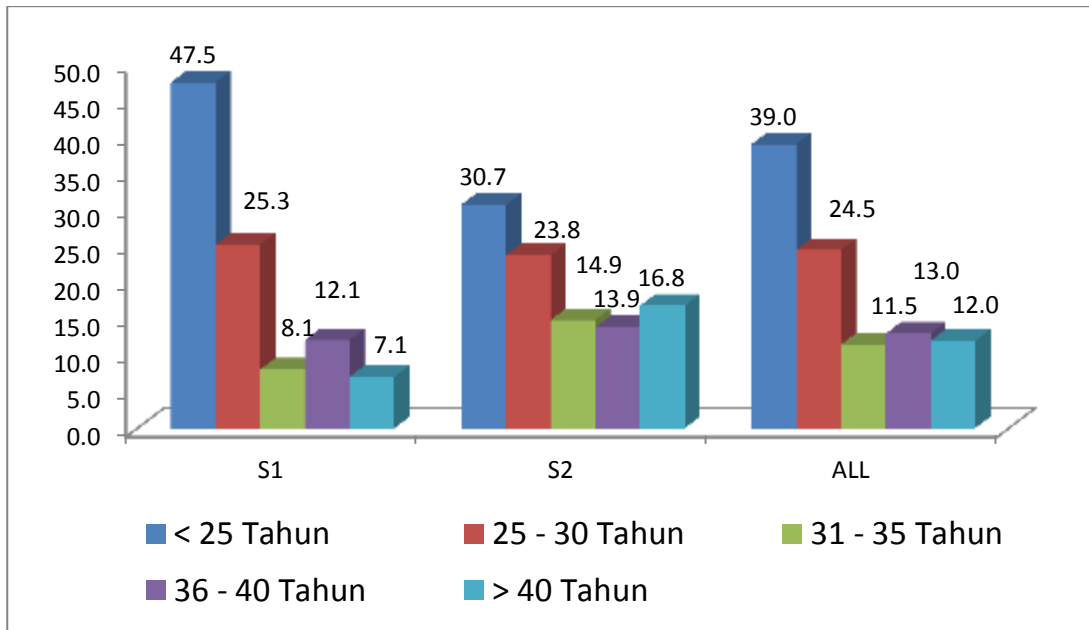


Berdasarkan grafik 4.1 tampak bahwa jumlah terbesar responden berasal dari kecamatan kota Kabupaten Bone yaitu Tanete Riattang sebesar 16,5 %, disusul kecamatan Tanete Riattang Barat 10,5%, Kecamatan Tanete Riattang Timur sebesar 9%, kemudian kecamatan barebbo dan kecamatan Sibulue sebesar 8,5%, serta kecamatan Tellu Siattinge sebesar 7,5%, selebihnya merupakan kecamatan yang jumlah respondennya berada pada kisaran 5% ke bawah, dan tidak ada responden dari Kecamatan Bontocani dan Kecamatan Ponre. Distribusi responden berdasarkan wilayah kecamatan ini menggambarkan proporsi jumlah penerbitan izin dimasing-masing kecamatan.

Selanjutnya deskripsi reponden berdasarkan tingkatan usia dari total 2 periode menunjukkan bahwa yang terbanyak adalah mereka adalah yang memiliki kelompok umur dibawah 25 tahun yakni mencapai 39% dari 200 responden, disusul responden berusia antara diatas 25-30 tahun yang jumlahnya mencapai 24.5%, dan kelompok umur 36-40 tahun sebanyak 13%. Kelompok usia responden yang paling sedikit yaitu di atas 40 tahun sebesar 12%, dan kelompok usia 31-35

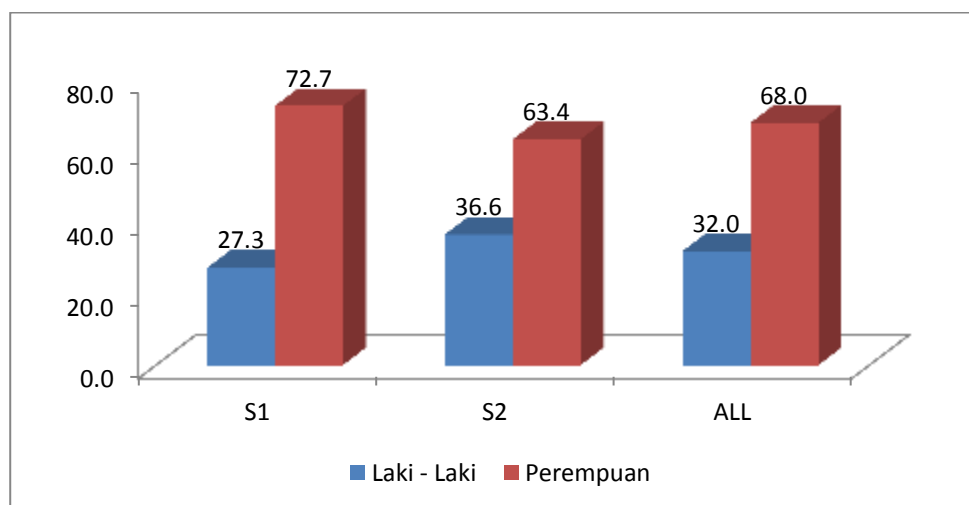
tahun yaitu hanya 11.5%. Deskripsi responden berdasarkan tingkatan usia tersebut disajikan dalam grafik 4.2.

**Grafik 4.2**  
**Menurut Tingkatan Usia Responden (persen)**



Selanjutnya disajikan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin di DPMPTSP Kabupaten Bone menunjukkan bahwa jumlah pemohon berjenis kelamin laki-laki dan perempuan yang tidak berimbang. Dari seluruh responden dalam 2 periode, 68% responden berjenis kelamin perempuan dan 32% responden berjenis kelamin laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi kaum perempuan di Kabupaten Bone dalam hal mengurus perizinan di DPMPTSP untuk tahun 2019 relative lebih tinggi dari kaum laki-laki. Deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin tersebut di sajikan dalam grafik 4.3.

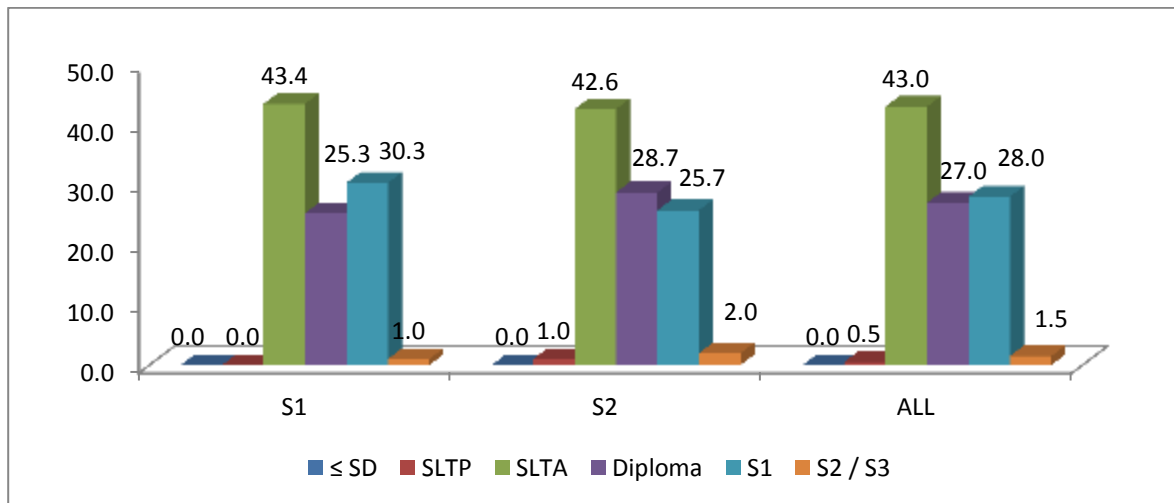
**Grafik 4.3**  
**Menurut Jenis Kelamin Responden(persen)**



Tingkat pendidikan responden relatif cukup baik. 43% responden berpendidikan terakhir SLTA. Sedangkan yang berpendidikan Diploma dan S1 relatif berimbang, yaitu responden yang berpendidikan S1 sebanyak 28%, dan yang

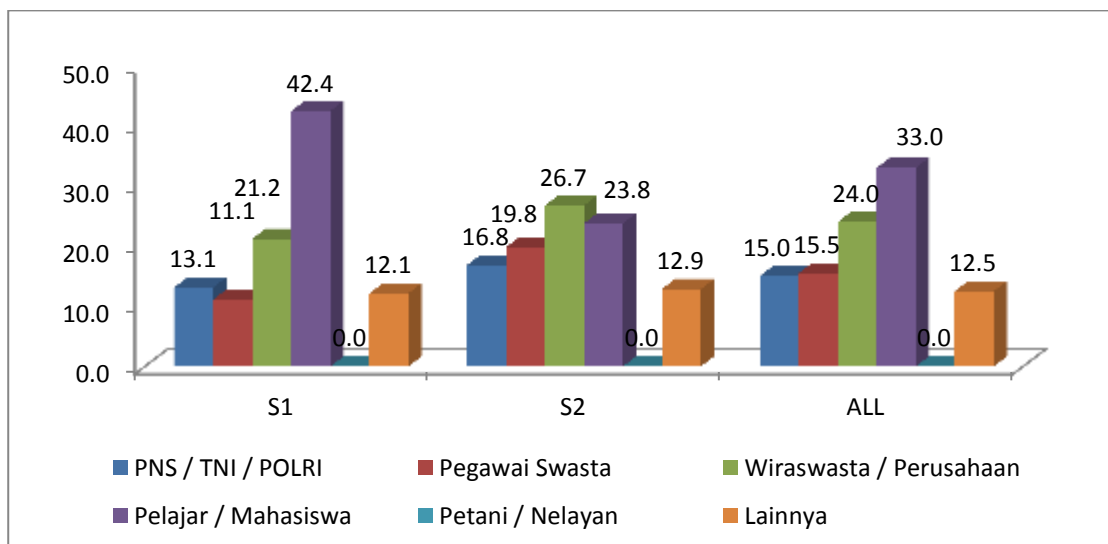
berpendidikan Diploma sebanyak 27%. Responden yang berpendidikan magister ke atas hanya 1.5%, sedangkan yang berpendidikan SLTP hanya 0.5% dan tidak ada responden yang berpendidikan SD kebawah. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden cukup baik. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa responden sangat memahami kuesioner yang diberikan. Deskripsi responden berdasarkan tingkat pendidikan tersebut disajikan dalam Grafik 4.4.

**Grafik 4.4**  
**Menurut Tingkat Pendidikan Responden (persen)**



Dari Grafik 4.5 tergambar bahwa yang berprofesi pelajar/mahasiswa merupakan kelompok terbanyak yang menjadi responden pada SKM tahun 2019, yaitu sebanyak 33% dari 200 responden, disusul kelompok wiraswasta/perusahaan sebanyak 24%, kemudian kelompok pegawai swasta sebanyak 15.5%, kelompok PNS/TNI/Polri sebanyak 15%, dan kelompok petani/nelayan tidak ada yang menjadi responden dalam survey SKM tahun ini. Kelompok terakhir yakni Lainnya sebesar 12.5% adalah merupakan responden yang memiliki profesi diluar yang disebutkan sebelumnya

**Grafik 4.5**  
**Menurut Jenis Pekerjaan Responden (persen)**



## B. Hasil Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat terhadap 9 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 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
25.00 – 64.99	D (Tidak Baik)
65.00 – 76.60	C (Kurang Baik)
76.61 – 88.30	B (Baik)
88.31 – 100.00	A (Sangat Baik)

Hasil analisis data terhadap seluruh dimensi pelayanan perizinan yang diukur menunjukkan hasil akumulasi tingkat kepuasan yang sudah BAIK karena berada pada angka 79 atau kategori B. Dengan demikian, nilai indeks 79 ini sedikit meningkat jika dibandingkan dengan nilai indeks tahun 2018 yaitu 75. Secara rinci nilai indeks tersebut berdasarkan masing-masing dimensi dan indikator disajikan dalam tabel 4.0, grafik 4.7. dan grafik 4.8

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	4.062	81
D2	Prosedur	3.988	80
D3	Waktu Pelayanan	3.865	77
D4	Biaya / Tarif	3.913	78
D5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4.007	80
D6	Kompetensi Pelaksana	4.000	80
D7	Perilaku Pelaksana	4.063	81
D8	Maklumat Pelayanan	3.814	76
D9	Penanganan Keluhan	3.917	78

D10	Sarana dan Prasarana	3.967	79
D-ALL	Seluruh Dimensi	3.960	79

**Keterangan :**

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

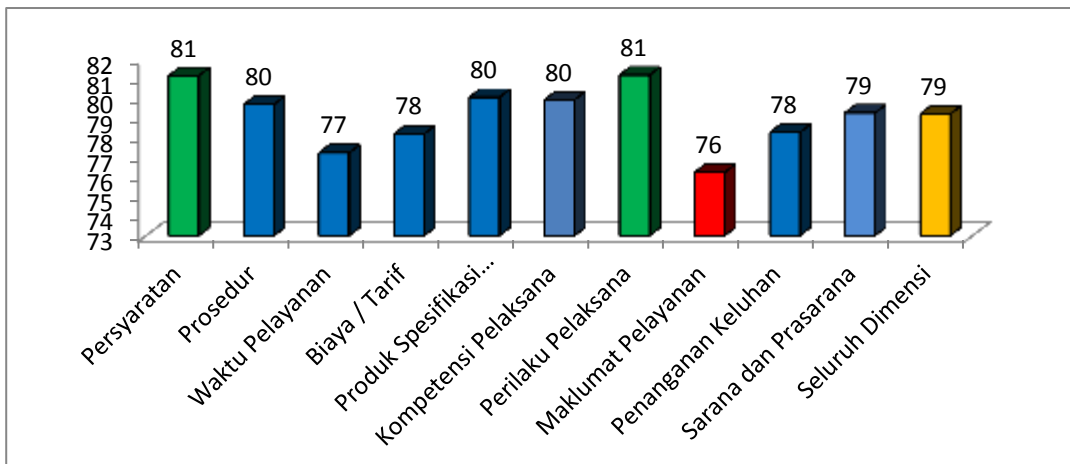
Selain menunjukkan nilai indeks kepuasan berdasarkan berbagai dimensi pelayanan yang diukur, tabel 4.0 juga menampilkan hasil penilaian responden terhadap setiap item atau indikator. Untuk menggambarkan penilaian responden terhadap setiap dimensi dilakukan analisis statistik deskriptif menggunakan rata-rata (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 3.960, artinya tanggapan responden secara umum terhadap seluruh dimensi yang diukur mendekati angka 4 yang merupakan skala baik pada instrument likert yang digunakan.

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 DPMPSTP kabupaten Bone.

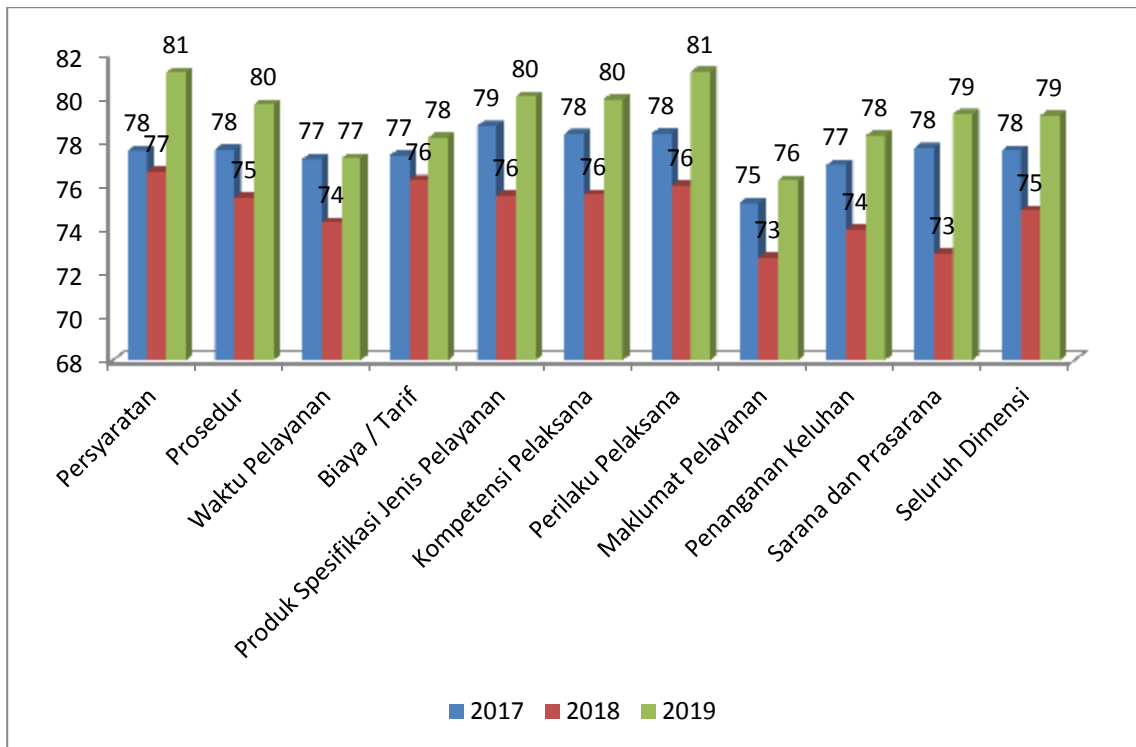
**Grafik 4.7**

**Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Berbagai Dimensi Pelayanan**



Kemudian, Hasil analisis data terhadap seluruh dimensi pelayanan perizinan yang diukur yang dibandingkan dengan tahun lalu menunjukkan hasil yang menurun untuk semua dimensi pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP kabupaten Bone, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada grafik 4.8 di bawah ini.

**Grafik 4.8**  
**Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Berbagai Dimensi Pelayanan tahun 2017 - 2019**



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 81. Angka ini berada pada kategori B, artinya kualitas aspek persyaratan pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Bone masih mencapai tingkatan yang baik. Meskipun demikian, perlu ditingkatkan untuk mencapai angka yang sangat baik.

Selanjutnya analisis rata-rata tanggapan responden yang disajikan pada tabel 4.1 menunjukkan bahwa yang paling rendah yaitu NRR 3.97 adalah terkait kesederhanaan persyaratan. Sementara NRR Untuk kesesuaian antara informasi yang diterima dengan realitas saat mengurus izin NRR nya 4.1, sedangkan untuk aspek kejelasan informasi yakni diangka 4.115. Jika dibandingkan dengan hasil NRR survei tahun 2018, maka dari 3 indikator terjadi peningkatan angka NRR. Dengan demikian, maka pada ketiga aspek dimensi persyaratan harus menjadi

perhatian penuh untuk dilakukan penyederhanaan dan perbaikan untuk dapat dinilai sangat baik

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	4.115
I2	Persyaratan yang harus dipenuhi saat mengajukan permohonan izin sangat sederhana	3.970
I3	Persyaratan ketika mengurus perizinan sesuai dengan informasi yang tersedia	4.100

## 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 80. Jika dibandingkan dengan nilai indeks ditahun 2018, nilai tersebut meningkat dari angka 75 dan masuk dalam kategori B. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi prosedur tersebut terjadi peningkatan selama satu tahun terakhir. 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	4.065
I5	Prosedur pengurusan perizinan sangat sederhana	3.940
I6	Prosedur pengurusan perizinan berjalan sesuai dengan informasi tentang prosedur	3.960

Berdasarkan tabel 4.2 tersebut tampak bahwa indikator kejelasan prosedur menunjukkan NRR yakni 4.065 yang terlihat meningkat jika dibandingkan dengan NRR tahun 2018. Hal ini berarti bahwa pada aspek kejelasan informasi tanggapan responden telah meningkat jika dibandingkan dengan hasil tahun sebelumnya, namun kondisi tersebut sudah menggambarkan cukup baik meskipun belum sampai pada tingkat yang sangat baik. Sementara nilai rata-rata terendah adalah pada aspek Prosedur pengurusan perizinan sangat sederhana yakni 3.940. Ini berarti bahwa responden menilai pengurusan perizinan berjalan tidak atau belum sesuai dengan informasi tentang prosedur. Dengan demikian, maka pada dimensi ini yang paling perlu diperbaiki.

## 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 2018 yang relatif tinggi. Meskipun tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu penyelesaian izin sudah berada pada kategori B, tetapi angka ini sudah menunjukkan kecenderungan peningkatan kepuasan masyarakat.

Pengukuran dimensi waktu pelayanan ini menggunakan tiga indikator, yaitu ; kejelasan informasi, waktu pengurusan, dan kesesuaian informasi dengan waktu yang terealisasi 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 Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pengurusan izin sangat singkat (cepat) yaitu 3.76, kemudian di ikuti oleh indikator Waktu penyelesaian seluruh proses pengurusan izin selalu sesuai dengan batas yang sudah ditentukan yaitu 3.845.

Untuk indikator Informasi tentang waktu yang diperlukan untuk proses pengurusan setiap izin sangat jelas pada nilai 3.99 dan merupakan indikator yang tertinggi. Secara umum berdasarkan tabel 4.3 dapat dinyatakan bahwa untuk dimensi waktu pelayanan ditanggapi responden sudah memuaskan karena terjadi peningkatan jika dibandingkan dengan NRR masing-masing indikator di tahun 2018 atau di tahun sebelumnya. Dengan demikian, keseluruhan indikator atau aspek pembentuk dimensi waktu pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Tabel 4.3 : Rata-rata tanggapan responden terhadap Dimensi Waktu

**4. D**  
Pelayanan  
**i**

No.	<b>INDIKATOR PELAYANAN DIMENSI WAKTU PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
<b>17</b>	Informasi tentang waktu yang diperlukan untuk proses pengurusan setiap izin sangat jelas	<b>3.990</b>
<b>18</b>	Waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pengurusan izin sangat singkat (cepat)	<b>3.760</b>
<b>19</b>	Waktu penyelesaian seluruh proses pengurusan izin selalu sesuai dengan batas yang sudah ditentukan	<b>3.845</b>

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 78 yang juga ikut meningkat jika dibandingkan tahun 2018 yang hanya mencapai angka 76 dan berada pada kategori B. Hal ini menunjukkan bahwa dari sisi biaya atau tarif izin dinilai masyarakat juga 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	3.870
I11	Tarif/ biaya pengurusan perizinan sangat murah	3.840
I12	Tidak ada biaya tambahan dalam pengurusan perizinan selain biaya retribusi yang sudah ditetapkan berdasarkan peraturan yang berlaku	4.030

Tabel 4.4 menunjukkan bahwa tanggapan responden tentang Tarif/ biaya pengurusan perizinan sangat murah adalah nilai yang paling rendah yaitu rata-rata 3.840 yang berarti bahwa umumnya masyarakat menilai biaya pelayanan masih relative mahal. Penilaian responden terhadap biaya tambahan yang tidak resmi mencapai angka tertinggi yaitu 4.030 yang berarti angka tersebut diatas berada pada angka memuaskan. 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

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 80 dan meningkat dari tahun 2018 yaitu pada angka indeks 78. Angka ini berada pada rentang yang sudah baik yaitu 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 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	3.985

	format izin dengan jelas sesuai ketentuan	
<b>I14</b>	Bahan yang digunakan untuk mencetak izin adalah bahan yang berkualitas	<b>4.020</b>
<b>I15</b>	Bentuk atau format izin yang diterbitkan sesuai dengan yang di informasikan	<b>4.015</b>

Berdasarkan tabel 4.5 tersebut dapat dijelaskan bahwa secara umum tanggapan responden terhadap setiap indikator juga sudah berada di angka puas yaitu 4.02 untuk indikator tentang Tersedia informasi tentang bahan, bentuk, atau format izin dengan jelas sesuai ketentuan, merupakan indikator dengan angka NRR terendah, yaitu 3,985. Dengan demikian, maka secara umum untuk dimensi ini relatif sudah baik, namun masih perlu untuk ditingkatkan

#### 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 80 yang meningkat dari tahun 2018 atau tahun sebelumnya yang berada pada angka indeks sebesar 76. Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi kompetensi pelaksana telah 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 4.6 menunjukkan bahwa yang paling rendah menurut tanggapan masyarakat dalam aspek Petugas pelayanan sangat menguasai tugas-tugasnya yang NRR nya diangka 3.965. Artinya, responden masih menilai bahwa petugas pelayanan di DPMPTSP belum menguasai tugasnya dalam memberikan pelayanan meskipun sudah meningkat dari tahun sebelumnya. Dengan demikian, pada dimensi kompetensi pelaksana perlu ditingkatkan lagi. Secara rinci rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi kompetensi pelaksanaan disajikan pada tabel 4.6.

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

<b>No.</b>	<b>INDIKATOR KOMPETENSI PELAKSANA</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
<b>I16</b>	Petugas pelayanan memberikan informasi tentang proses pengurusan izin sangat jelas	<b>4.045</b>
<b>I17</b>	Petugas pelayanan sangat menguasai tugas-tugasnya	<b>3.965</b>

<b>118</b>	Petugas pelayanan sangat cekatan melayani pemohon	<b>3.990</b>
------------	---	--------------

#### 7. Dimensi Perilaku Pelaksana

Hasil pengukuran terhadap perilaku pelaksana mulai meningkat yakni berada pada angka 81 dan berada pada kategori B, jika dibandingkan dengan nilai indeks ditahun 2018 yaitu sebesar 76. Namun kondisi ini masih menggambarkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku petugas dalam melayani masyarakat cenderung sudah memuaskan, karena nilai hasil pengukurannya yang mengalami peningkatan yang drastis. 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

<b>No.</b>	<b>INDIKATOR PERILAKU PELAKSANA</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
<b>119</b>	Petugas pelayanan sangat ramah dan santun pada pemohon	<b>4.090</b>
<b>120</b>	Petugas pelayanan sangat tanggap, cepat, dan penuh perhatian kepada pemohon	<b>4.065</b>
<b>121</b>	Petugas pelayanan sangat membantu dan memberikan solusi pada pemohon	<b>4.035</b>

Berdasarkan tabel 4.7 di atas, dapat dijelaskan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap dimensi perilaku pelaksana adalah tentang Petugas pelayanan sangat ramah dan santun pada pemohon, karena indikator ini yang paling tinggi dibandingkan dengan indikator lainnya, yaitu dengan nilai 4.09, yang berarti bahwa indikator ini oleh responden secara umum menilai bahwa petugas sudah memuaskan. Dan secara keseluruhan, sudah mengarah kepada taraf yang sangat memuaskan karena sudah berada pada rata-rata di atas 4.0. Namun demikian, masih perlu dilakukan peningkatan kualitas pelayanan, dengan prioritas 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 76 yang berada pada rentang kategori B, artinya tingkat kepuasan masyarakat relative cukup memuaskan, namun indeks ini meningkat dari tahun sebelumnya atau di tahun 2018 yaitu pada angka 73. Dengan demikian, maka dimensi maklumat pelayanan ini perlu ditingkatkan DPMPSTSP 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	3.745
I23	Maklumat pelayanan yang memuat janji tersebut dapat dilihat dengan mudah oleh setiap pemohon	3.834
I24	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan pada maklumat pelayanan	3.865

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

Hasil pengukuran terhadap dimensi pengaduan ini menunjukkan hasil yang juga sudah baik yaitu 78, angka ini meningkat dari 74 di tahun 2018. Hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi pengaduan ini relative memuaskan serta berada pada kategori B. Namun demikian, aspek pengaduan ini masih 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 PENANGANAN PENGADUAN, SARAN, DAN MASUKAN	NILAI RATA-RATA
I25	Tersedia informasi tentang tata cara pengaduan masyarakat di kantor perizinan	3.955
I26	Tersedia fasilitas apabila masyarakat ingin mengadu, memberikan saran atau masukan kepada kantor perizinan	3.980
I27	Pengaduan atau saran yang diberikan oleh	3.815

masyarakat langsung ditindaklanjuti dengan cepat oleh petugas di kantor perizinan	
---	--

Tabel 4.9 menunjukkan bahwa diantara ketiga indikator dalam mengukur dimensi pengaduan, aspek Tersedia fasilitas apabila masyarakat ingin mengadu, memberikan saran atau masukan kepada kantor perizinan yang dinilai rata-rata paling tinggi yaitu berada pada angka 3.98. Sementara yang terendah adalah yang terkait dengan Pengaduan atau saran yang diberikan oleh masyarakat langsung ditindaklanjuti dengan cepat oleh petugas di kantor perizinan yang dinilai 3.815, artinya bahwa untuk indikator ini masih dinilai rendah oleh masyarakat meskipun sudah cukup memuaskan, sehingga 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 juga meningkat dibandingkan dengan tahun sebelumnya atau 2018 yaitu 79 (73 >79) dan masih berada pada rentang kategori B. Berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan masih cukup memuaskan dan 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 PRASARAN	NILAI RATA-RATA
I28	Tersedia informasi tentang tata cara pengaduan masyarakat di kantor perizinan	3.935
I29	Tersedia fasilitas apabila masyarakat ingin mengadu, memberikan saran atau masukan kepada kantor perizinan	3.985
I30	Pengaduan atau saran yang diberikan oleh masyarakat langsung ditindaklanjuti dengan cepat oleh petugas di kantor perizinan	3.980

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 sudah cukup puas dengan fasilitas kantor perizinan pada ruang kantor pelayanan DPMPTSP Kabupaten Bone. Dengan demikian, maka khusus untuk

dimensi sarana dan prasarana ini relatif kecenderungannya cukup memuaskan dan tentu saja masih 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.

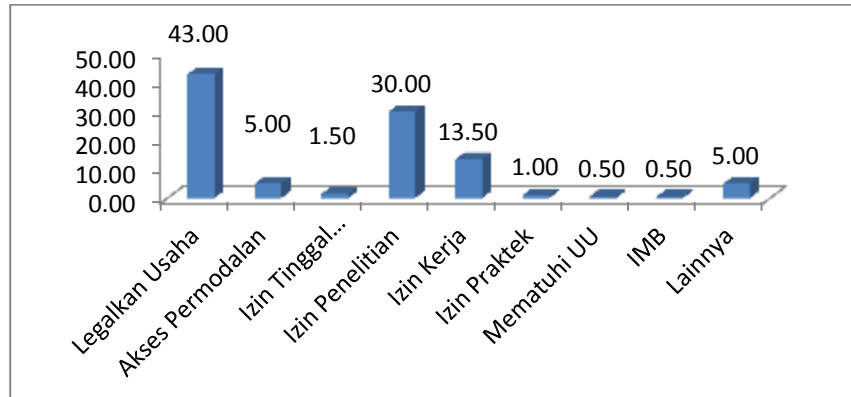
Pada bagian ini disajikan hasil pengolahan data yang dikumpulkan dalam bentuk pertanyaan terbuka. Pengolahan data untuk menyajikan informasi tambahan ini dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif proporsional. Hasil pengolahan data disajikan dalam bentuk grafik. Berikut hasil pengolahan data dari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

#### 1. Tujuan Utama Mengurus Izin

Berikut ini disajikan hasil pengolahan data tentang berbagai alasan atau tujuan utama responden mengurus perizinan di DPMPSTSP Kabupaten Bone. Hasilnya disajikan pada grafik 4.9 di bawah ini.

**Grafik 4.9**

**Tujuan Utama Responden Mengurus Izin**



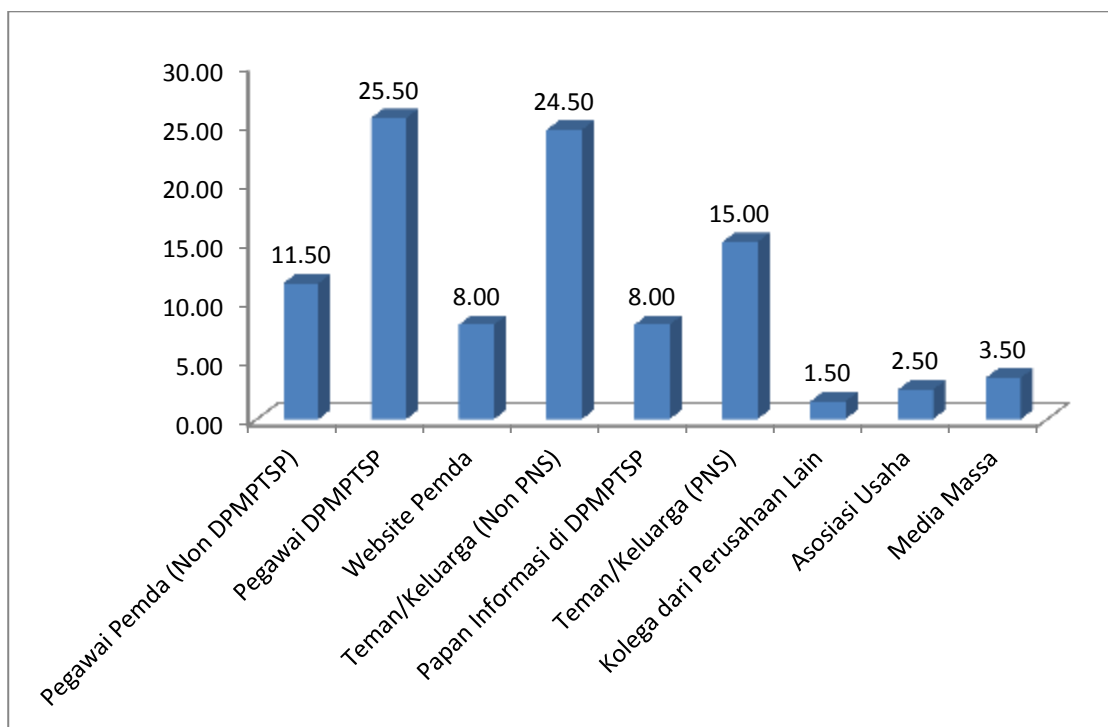
Grafik 4.9 tersebut menggambarkan bahwa yang terbanyak atau 43% dari 200 responden mengurus perizinan bertujuan untuk melegalkan usaha, 30% untuk mendapatkan izin penelitian, 13.5% untuk mendapatkan izin kerja, 5% untuk akses permodalan, dan sisanya di bawah 5% untuk kepentingan lainnya seperti izin tinggal kunjungan, izin praktik, IMB, dan mematuhi UU. 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 DPMPSTSP Kabupaten Bone tergambar dari pengolahan data yang disajikan dalam grafik 4.10 berikut ini :

**Grafik 4.10**

**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 DPMPTSP Bone yaitu sebanyak 25.5% responden, kemudian sebanyak 24.5% memperoleh informasi dari teman/keluarga yang non PNS, 15% dari teman/keluarga yang PNS, dan 11.5% dari PNS (Non DPMPTSP). Selanjutnya 8% dari website pemda dan papan informasi di kantor DPMPTSP dan selebihnya dibawah 5% yaitu media massar, asosiasi udaha, dan kolega dari perusahaan lain.

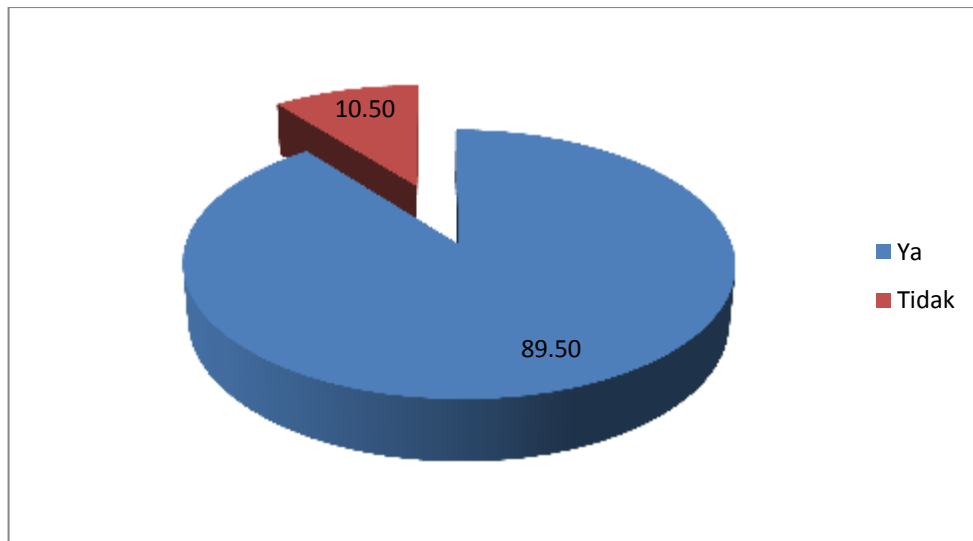
Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas publikasi yang disediakan oleh DPMPTSP belum terlalu optimal diakses oleh masyarakat. Selain itu, masyarakat memperoleh informasi apabila bertemu dengan pegawai DPMPTSP atau ke kantor DPMPTSP. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa efektivitas penyediaan akses 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 peizinan.

### 3. Melakukan Pengurusan Hanya di Kantor Perizinan

Grafik 4.11 berikut ini menyajikan data tentang seberapa banyak responden yang melakukan pengurusan izin hanya melalui kantor perizinan. Hasilnya menunjukkan bahwa ternyata masih ada 10.5% 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. Informasi ini didukung dengan terkait dengan informasi tambahan berikutnya bahwa dari 10.5% responden yang mengurus perizinan bukan di DPMPTSP melainkan pada Dinas Kesehatan, Farmasi, dari Kota Makassar, Bappeda, dan pemerintah setempat diluar DPMPTSP, serta Instansi lain yang tidak disebutkan oleh responden

**Grafik 4.11**

**Jumlah Responden yang Mengurus Izin hanya di PSTP**

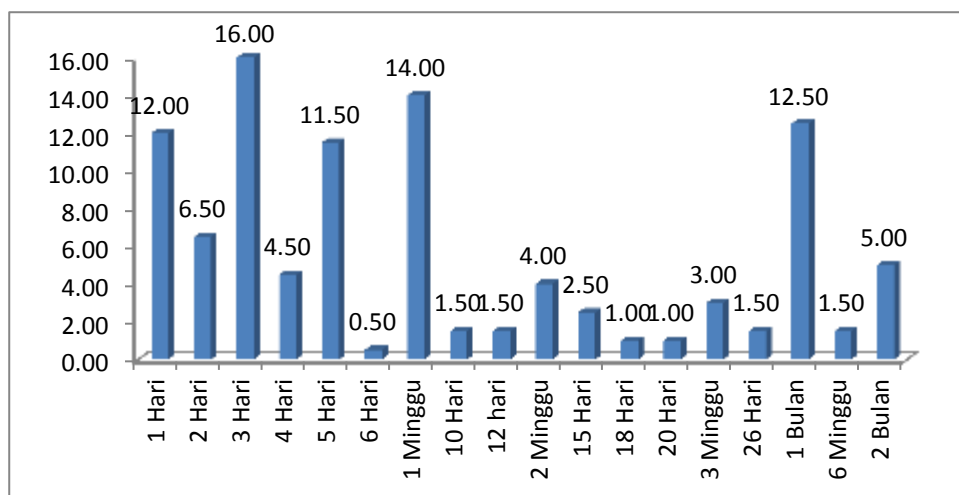


### 4. Lama Proses Penerbitan Izin

Selanjutnya disajikan data hasil olahan terkait waktu rata-rata penyelesaian izin responden pada grafik 4.12 berikut ;

**Grafik 4.12**

**Waktu Rata-rata Penyelesaian Izin**





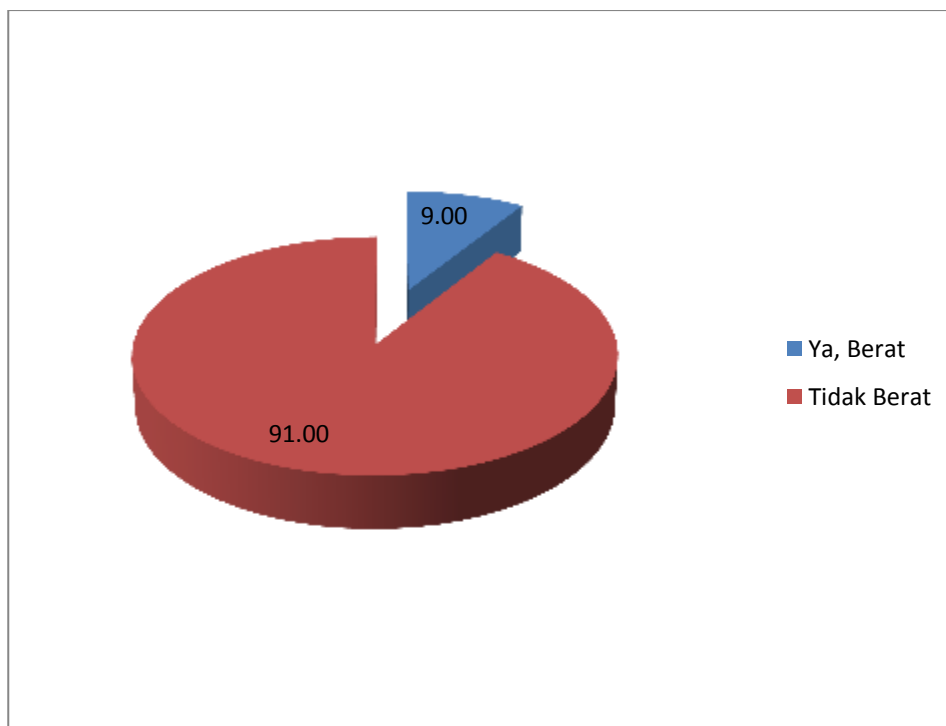
Berdasarkan grafik 4.12 diperoleh informasi bahwa waktu penyelesaian izin dari responden paling besar adalah 3 hari yaitu sebesar 16%, kemudian responden menyelesaikan izin dalam waktu satu minggu sebesar 14%, sebesar 12.5% yang menyelesaikan dalam waktu 1 bulan, dan 12% yang menyelesaikan dalam waktu 1 hari, serta 11.5% selesai dalam waktu 5 Hari. Meskipun demikian masih ada sekitar 2% responden yang menyelesaikan izin selama 2 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 4.13**

**Penilaian Responden Terhadap Persyaratan Administrasi Izin**



Grafik 4.13 di atas menunjukkan bahwa 91% responden menganggap bahwa persyaratan administrasi yang diperlukan untuk mengurus perizinan tidak memberatkan. Hanya sekitar 9% responden yang menilai persyaratan administrasi memberatkan. Umumnya persyaratan administrasi yang dianggap memberatkan adalah rekomendasi teknis, Pengeashan, BPJS, surat keterangan dari lurah/desa, dan persetujuan pimpinan instansi pemerintah yang membawahi beberapa unit. Persyaratan yang dianggap memberatkan disajikan dalam tabel 4.11.

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

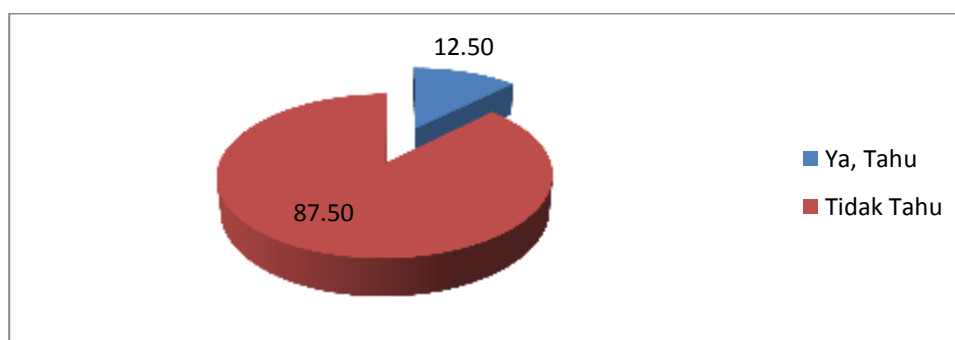
Persyaratan yang memberatkan	Alasannya
Rekomendasi Instansi Teknis	file yg ada di instansi tidak sesuai dengan rekomendasi teknis diberikan oleh dpmptsp
	terlalu lama rekomendai dari RS hapsah keluar hampir 1 minggu lebih
	Tidak Disebutkan
Pengesahan	Tidak Disebutkan
BPJS	Tidak Disebutkan
Tidak Disebutkan	1 Bulan Lamanya
surat keterangan usaha dari lurah/desa	Tidak Disebutkan
persetujuan pimpinan instansi pemerintah yang membawahi beberapa unit	Tidak Disebutkan

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

Proporsi responden tentang pengetahuan cara menghitung biaya atau retribusi berdasarkan peraturan daerah dapat dilihat pada Grafik 4.14 yang menggambarkan bahwa 87.5% responden tidak mengetahui cara perhitungan untuk menentukan besarnya retribusi atau biaya yang harus dibayarkan dalam pengurusan izin dan hanya 12.5% responden yang tahu cara menghitung retribusi / biaya perizinan. Hal ini berarti bahwa transparansi perhitungannya biaya masih sangat belum optimal. Padahal tatacara penetapan dan cara perhitungan kewajiban retribusi merupakan informasi yang wajib diketahui oleh masyarakat

**Grafik 4.14**

**Proporsi Responden Tentang Pengetahuan cara Menghitung Retribusi**

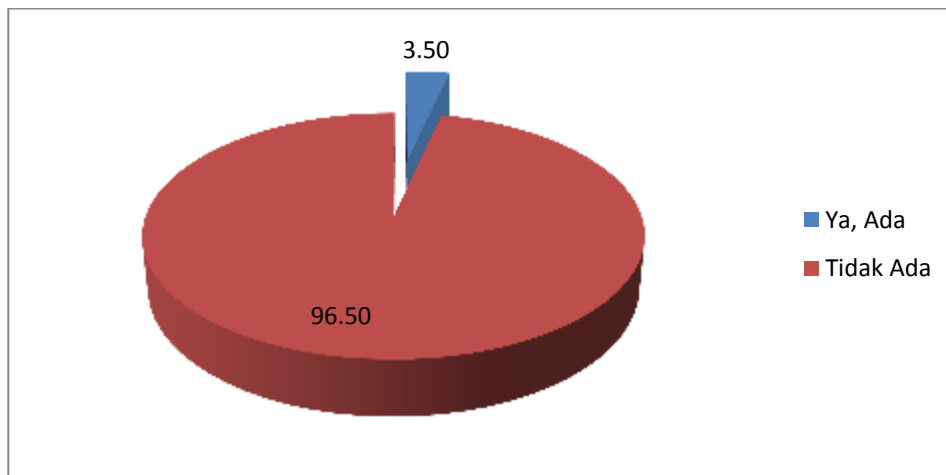


7. Biaya Yang Dikeluarkan Selain Ke Kantor Perizinan Dalam Pengurusan Perizinan

Grafik 4.15 berikutnya menunjukkan bahwa masih ada 3.5% responden yang membayar biaya selain biaya resmi di kantor DPMPTSP. Biaya yang dibayarkan disajikan dalam tabel 4.12. 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 4.15**

**Proporsi Responden yang Membayar Biaya diluar DPMPTSP**



Tabel 4.12. Jenis biaya lain dan jumlah biayanya

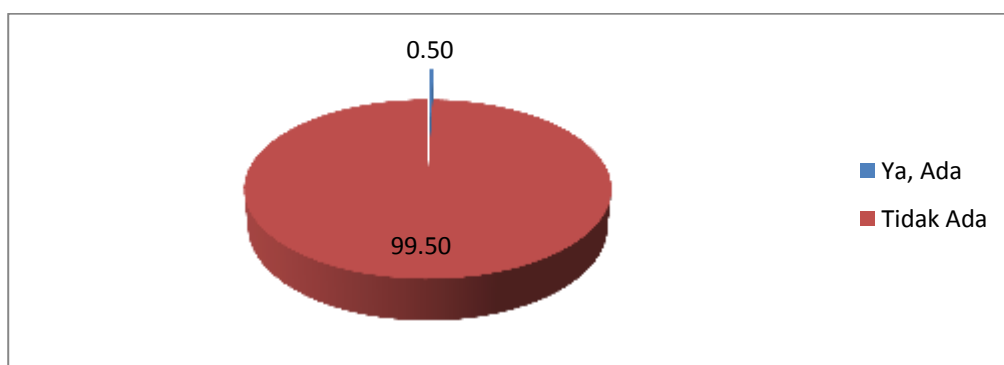
Jenis Biaya Lainnya	Jumlah Biayanya
Biaya Ekspos	Tidak Disebutkan
Rekomendasi IAI	Rp 100,000.00

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 tidak ada permintaan biaya diluar biaya resmi. Hasil olahan data tersebut disajikan dalam grafik 4.16

**Grafik 4.16**

**Proporsi Responden yang Dimintai biaya Tambahan oleh Pegawai DPMPTSP**



Tabel 4.13. Jenis biaya tambahan

Pegawai	Jumlah
Petugas Front Office	Tidak Disebutkan

## **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 DPMPSTP Kabupaten Bone rata-rata masih berada pada kategori baik dan mencapai angka indeks 79. Angka indeks ini menunjukkan bahwa secara umum masyarakat sudah puas terhadap pelayanan perizinan dan berada pada kategori B. Hal ini juga menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya sebanyak 4 point, yaitu dari 75 menjadi 79.
2. Indeks kepuasan masyarakat berdasarkan dimensi pelayanan tertinggi yakni dimensi persyaratan dan perilaku pelaksana angka 81, disusul yang kedua adalah dimensi prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan kompetensi pelaksana, dengan angka 80. Kemudian dimensi sarana dan prasarana dengan angka 79, dimensi biaya/tarif dan penanganan keluhan dengan angka 78, dimensi waktu pelayanan dengan angka 77, dan terendah adalah dimensi maklumat pelayanan dengan angka 76.
3. Nilai SKM dari dimensi Maklumat pelayanan terendah dibanding dengan dimensi yang lainnya, dimensi yang sama 3 tahun terakhir. Yang perlu ditingkatkan pada dimensi maklumat pelayanan adalah : (a) Tersedia maklumat pelayanan yang memuat janji dan kesanggupan memberikan (b) Maklumat pelayanan yang memuat janji tersebut dapat dilihat dengan mudah oleh setiap pemohon (c) Pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan pada maklumat pelayanan
4. Nilai SKM dari dimensi sarana prasarana yang merupakan terendah pada tahun lalu meningkat, sehingga tidak lagi menjadi dimensi terendah yang berarti selama setahun terakhir, dimensi ini membaik dimata masyarakat dan mampu memberikan kepuasan kepada mereka.
5. Waktu penyelesaian izin relative sudah baik, ( $\leq$  satu minggu), namun masih ada sekitar 28% dari 200 responden yang diselesaikan dalam waktu di atas 2 minggu ke atas.
6. 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.
7. Masih ada masyarakat yang mengurus izin di luar DPMPSTP (21 orang dari 200 responden), meningkat dari tahun sebelumnya
8. Masih ada persyaratan yang dianggap memberatkan seperti rekomendasi teknis, meterai, dan kepesertaan BPJS Ketenagakerjaan. Rekomendasi instansi teknis, pengesahan, BPJS, surat keterangan usaha dari lurah/desa, dan persetujuan

pimpinan instansi pemerintah yang membawahi beberapa unit dianggap persyaratan yang memberatkan bagi masyarakat

9. Masyarakat pada umumnya belum mengetahui cara perhitungan penentuan retribusi (87.5% dari 200 responden)
10. Masih adanya biaya yang dikeluarkan pemohon / responden dalam pengurusan izin selain di DPMPTSP sehingga biaya pengurusan relatif lebih mahal yaitu Biaya Ekspos dan Rekomendasi IAI bahkan Ada permintaan biaya di PTSP diluar ketentuan

## **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. Masih perlunya meningkatkan koordinasi dengan instansi teknis terkait dalam penerapan mekanisme kerja tim teknis agar pemohon tidak lagi ke kantor instansi teknis meminta rekomendasi.
5. Perlunya komitmen yang kuat bagi seluruh aparatur DPMPTSP dalam menyelenggarakan pelayanan perizinan sebagaimana yang termuat dalam maklumat pelayanan yang telah ditetapkan.
6. 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.
7. 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.
8. 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.