

# **SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN TAHUN 2018**



**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN**



**Tim Peneliti :**

**Drs. H.M. Pangurisang P, M.Si**

**Ir. H. Muh. Haruna Saleh, MM.**

**Yuliana Rauf, ST., M.Fis**

**A. Fitriyani Yahya, ST**

**Yossi Findarta Pratama, SE**

**Prof. Dr. Zulkifli Syamsir, MM / Tenaga Ahli**

**BADAN PENELITIAN DAN PENGEMBANGAN DAERAH  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**MAKASSAR  
2018**

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, segala puji syukur kami panjatkan ke Khadirat Allah SWT, laporan akhir penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik. Laporan ini merupakan hasil penelitian survei kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan.

Manfaat tersedianya data IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) secara periodik, dapat diperoleh manfaat antara lain mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik; mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik; sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan; mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;

Survei kepuasan masyarakat ini memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan serta bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Dalam proses pelaksanaan penelitian ini banyak pihak yang telah membantu, untuk itu disampaikan terima kasih, antara lain kepada SKPD terkait di tingkat Provinsi dan Kabupaten/Kota, serta konsultan penelitian dan pihak-pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu persatu.

Akhirnya, semoga laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Makassar, Desember 2018  
**Kepala Badan,**



**DR.M.Iqbal S. Suhaeb, SE,MT**

Pangkat : Pembina Utama Madya  
NIP. 19660902 198810 1 001

## **ABSTRAK**

Survei kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di Sulawesi Selatan Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif dengan metode survei, dilaksanakan di Kabupaten Pare-pare, Pinrang, Makassar dan Takalar. Populasi Penelitian adalah individu yang telah menerima pelayanan publik di Sulawesi Selatan, sampel ditetapkan secara purposive, data yang terkumpul dianalisis menggunakan statistik deskriptif dengan bantuan SPSS. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa berdasarkan rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik Provinsi Sulawesi selatan, seluruh variabel kinerja pelayanan (V1-V9) memiliki skala nilai B (baik), artinya secara umum tingkat kepuasan masyarakat sesuai yang diharapkan. Berdasarkan tanggapan dari responden, ada dua variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna, yaitu Prosedur pelayanan dan perilaku petugas, berada pada kategori B dengan hasil indeks tertinggi diantara 9 variabel.

Disarankan perlunya program ini dilanjutkan serta Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan telah tergolong baik sehingga diharapkan kedepannya lebih ditingkatkan lagi.

**Kata kunci : survei, kepuasan masyarakat, pelayanan publik**

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b>	i
<b>ABSTRAK</b>	ii
<b>DAFTAR ISI</b>	iii
<b>DAFTAR TABEL</b>	v
<b>DAFTAR GAMBAR</b>	vi
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Permasalahan	3
1.3 Tujuan	3
1.4 Sasaran	3
1.5 Ruang Lingkup Kegiatan	3
1.6 Manfaat	3
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pelayanan publik	5
2.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	15
2.3 Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan	18
2.4 Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan	20
2.5 Penelitian Terdahulu	28
2.6 Kerangka Pikir	29
2.7 Definisi Operasional	29
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Lokasi dan Waktu	31
3.2 Populasi dan Sampel	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data	32
3.4 Indikator/Parameter	33
3.5 Pendekatan dan Model Analisis	35
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Karakteristik Responden	39
4.1.1 Jenis Kelamin	39
4.1.2 Umur	40
4.1.3 Tingkat Pendidikan	41
4.1.4 Pekerjaan	42
4.2 Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat	43

<b>BAB 5. KESIMPULAN,SARAN DAN REKOMENDASI</b>	
5.1 Kesimpulan	47
5.2 Saran	47
5.3 Rekomendasi Kebijakan	48
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	49

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Jumlah Responden	32
Tabel 3.2	Indikator/Parameter	33
Tabel 3.3	Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	36
Tabel 4.1	Jenis Kelamin Responden	39
Tabel 4.2	Umur Responden	40
Tabel 4.3	Tingkat Pendidikan Responden	41
Tabel 4.4	Jenis pekerjaan Responden	42
Tabel 4.5	Hasil analisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sulawesi Selatan	43
Tabel 4.6	Rata-rata kepuasan, rata-rata harapan dan gap	44

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Skema kerangka pikir penelitian	29
Gambar 3.1	Importance dan Performance matriks	37
Gambar 4.1	Jenis kelamin Responden	39
Gambar 4.2	Umur Responden	40
Gambar 4.3	Tingkat Pendidikan Responden	41
Gambar 4.4	Jenis Pekerjaan Responden	42
Gambar 4.5	Radial Diagram rata-rata kepuasan dan rata-rata harapan terhadap pelayanan publik di Sulawesi Selatan	43
Gambar 4.6	<i>Importance Performance Analysis</i> terhadap pelayanan publik di Sulawesi selatan	45



# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Keberhasilan suatu pemerintahan dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya adalah aspek pelayanan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Kondisi saat ini memperlihatkan bahwa dinamisasi kebutuhan masyarakat berbarengan dengan permasalahan pelayanan publik dalam banyak hal, terutama peranan kelembagaan pemerintah perlu mendapat perhatian oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya.

Peningkatan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat merupakan keniscayaan yang kian meningkat dan semakin cepat sesuai perkembangan teknologi yang ada. Kondisi ini disebabkan karena kompleksitas permasalahan yang terjadi dan fenomena kebutuhan yang berkembang ditengah masyarakat semakin tidak terkendali. Tentu tak dapat dipungkiri bahwa banyak lembaga pemerintahan yang bertanggungjawab dalam pelayanan publik ini yang di dalamnya terdapat banyak sumberdaya yang perlu dikerahkan terutama tampilnya personil aparatur yang berkompeten dan berdedikasi tinggi sebagai Aparatur Sipil Negara.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan bersama jajarannya di daerah-daerah selaku institusi Negara yang diberi kewenangan dalam penanganan berbagai masalah dan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat. Karenanya dalam melaksanakan tugas dan kewenangan dalam pelayanan masyarakat lembaga tersebut akan menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) sesuai bidang tugas dan tupoksi masing-masing, sebagai dasar dalam pemberian pelayanan di tengah masyarakat. Kegiatan pelayanan publik memerlukan banyak cara dan sistem pelayanan yang baik dan bijaksana, dengan prosedur standar yang jelas, cepat, murah dan memuaskan. Idealnya pelaksanaan pelayanan publik seperti itu harus memerlukan suatu alat dan metode yang dapat

dipahami secara bijaksana dan ditangani melalui hasil kajian ilmiah yang didasarkan hasil pengkajian dan penelitian yang akurat dan akuntabel.

Berdasarkan pemahaman seperti ini tentu peranan bidang penelitian dan pengkajian sangat diperlukan, maka berkaitan dengan hal tersebut fungsi badan penelitian dan pengembangan daerah menjadi sangat penting dalam rangka memberi rekomendasi kebijakan terhadap penyelenggaraan roda pemerintahan pada bidang masing-masing pelayanan publik. Penyelenggaraan kebijakan pembangunan pelayanan publik berjalan aman dan sukses tentu diharapkan dari kontribusi hasil penelitian sebagai sumber yang jelas dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Bertolak dari hal di atas perlu kiranya ada kajian untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diselenggarakan khususnya di daerah Sulawesi Selatan.

Badan Pendapatan Daerah dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah merupakan contoh organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat.

Kegiatan pelayanan yang diselenggarakan pemerintah provinsi membutuhkan tanggapan kepuasan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diterimanya.. Kepuasan masyarakat ini akan memberikan feedback atau masukan kepada pemerintah itu sendiri. Kepuasan masyarakat ini akan dinilai dengan menggunakan suatu metode, salah satu metode yang digunakan untuk mengetahui kualitas pelayanan suatu organisasi publik adalah menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan publik di Sulawesi Selatan akan mengambil fokus pada Badan Pendapatan Daerah dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengingat banyaknya OPD yang melakukan pelayanan publik serta luasnya bidang pelayanan dan jenis pelayanan.

## **1.2. Permasalahan**

Uraian pada bagian latar belakang telah menjelaskan pentingnya untuk mengetahui kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka terima, serta prosedur yang diterapkan pada penyelenggaraan pelayanan publik Berdasarkan pemikiran ini, maka permasalahan yang akan dikaji adalah sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Provinsi Sulawesi Selatan.

## **1.3. Tujuan**

Tujuan dari kegiatan ini adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

## **1.4. Sasaran**

Sasaran dari kajian ini adalah tersedianya dokumen laporan hasil kajian yang setidaknya memuat informasi tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah provinsi Sulawesi Selatan yang terkait langsung dengan pelayanan masyarakat.

## **1.5. Ruang Lingkup Kegiatan**

Mengingat banyaknya lembaga pemerintah yang berkenaan dengan pelayanan publik di Sulawesi Selatan, serta banyaknya hal yang dicermati sehingga untuk mendapatkan fokus kajian maka kajian ini membatasi pada pelayanan publik yang dilakukan oleh lembaga pemerintah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

## **1.6. Manfaat**

- a. Mengetahui gambaran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah provinsi Sulawesi Selatan.

- b. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah provinsi Sulawesi Selatan.
- c. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan publik pemerintah provinsi Sulawesi Selatan.
- d. Sebagai masukan bagi penetapan kebijakan untuk lingkup Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

## **BAB 2**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Pelayanan Publik**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 dinyatakan Asas pelayanan Publik;

- a. **Transparansi** : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas** : Dapat diperianggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional** : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif** : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. **Kesamaan Hak** : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- e. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban** : Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi; pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, adapun cakupan masing-masing kelompok sebagai berikut;

a. Kelompok Pelayanan Administratif

yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Kelompok Pelayanan Barang

yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Kelompok Pelayanan Jasa

yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Penyelenggaraan pelayanan publik perlu memperhatikan dan menerapkan:

- a. prinsip,
- b. standar,
- c. pola penyelenggaraan biaya,
- d. pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita,
- e. pelayanan khusus,
- f. biro jasa pelayanan,
- g. tingkat kepuasan masyarakat,
- h. pengawasan penyelenggaraan,

- i. penyelesaian pengaduan dan sengketa,
- j. serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik

poin di atas diuraikan sebagai berikut;

### **A. Prinsip Pelayanan Publik**

#### 1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

#### 2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; -
- b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.

#### 3. Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

#### 2. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

#### 3. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

#### 6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

#### 7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja. peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

#### 8. Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

## **B. Standar Pelayanan Publik**

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

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.

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan



Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Pelayanan Dasar adalah jenis pelayanan publik yang mendasar dan mutlak untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sosial, ekonomi dan pemerintahan.

Urusan Wajib adalah urusan pemerintahan yang berkaitan dengan hak dan pelayanan dasar warga negara yang penyelenggaraannya diwajibkan oleh peraturan perundang-undangan kepada Daerah untuk perlindungan hak konstitusional, kepentingan nasional, kesejahteraan masyarakat, serta ketenteraman dan ketertiban umum dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Republik Indonesia serta pemenuhan komitmen nasional yang berhubungan dengan perjanjian dan konvensi internasional.

Standar Pelayanan Minimal yang selanjutnya disingkat SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal.

SPM disusun dan diterapkan dalam rangka penyelenggaraan urusan wajib Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota yang berkaitan dengan pelayanan dasar sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

**Urusan wajib** yang menjadi kewenangan **pemerintahan daerah provinsi** merupakan urusan dalam skala provinsi yang meliputi:

- a. perencanaan dan pengendalian pembangunan;
- b. perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang;
- c. penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
- d. penyediaan sarana dan prasarana umum;
- e. penanganan bidang kesehatan;
- f. penyelenggaraan pendidikan dan alokasi sumber daya manusia potensial;
- g. penanggulangan masalah sosial lintas kabupaten/kota;
- h. pelayanan bidang ketenagakerjaan lintas kabupaten/kota;
- i. fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil, dan menengah termasuk lintas kabupaten/kota;
- j. pengendalian lingkungan hidup;
- k. pelayanan pertanahan termasuk lintas kabupaten/kota;
- l. pelayanan kependudukan, dan catatan sipil;
- m. pelayanan administrasi umum pemerintahan;
- n. pelayanan administrasi penanaman modal termasuk lintas kabupaten/kota;
- o. penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya yang belum dapat dilaksanakan oleh kabupaten/kota;
- p. urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

**Urusan pemerintahan provinsi yang bersifat pilihan** meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

**Urusan wajib yang menjadi kewenangan pemerintahan daerah untuk kabupaten/kota** merupakan urusan yang berskala kabupaten/kota meliputi:

- a. perencanaan dan pengendalian pembangunan;
- b. perencanaan, pemanfaatan, dan pengawasan tata ruang;

- c. penyelenggaraan ketertiban umum dan ketentraman masyarakat;
- d. penyediaan sarana dan prasarana umum;
- e. penanganan bidang kesehatan;
- f. penyelenggaraan pendidikan;
- g. penanggulangan masalah sosial;
- h. pelayanan bidang ketenagakerjaan;
- i. fasilitasi pengembangan koperasi, usaha kecil dan menengah;
- j. pengendalian lingkungan hidup;
- k. pelayanan pertanahan;
- l. pelayanan kependudukan, dan catatan sipil;
- m. pelayanan administrasi umum pemerintahan;
- n. pelayanan administrasi penanaman modal;
- o. penyelenggaraan pelayanan dasar lainnya; dan
- p. urusan wajib lainnya yang diamanatkan oleh peraturan perundang-undangan.

**Urusan pemerintahan kabupaten/kota yang bersifat pilihan** meliputi urusan pemerintahan yang secara nyata ada dan berpotensi untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan kondisi, kekhasan, dan potensi unggulan daerah yang bersangkutan.

### **C. Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

#### **1. Fungsional**

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.

#### **2. Terpusat**

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

#### **3. Terpadu**

##### **a. Terpadu Satu Atap**

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa

pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu disatukan.

b. Terpadu Satu Pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

4. Gugus Tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan acuan dalam bentuk gugus tugas ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu.

Selain pola pelayanan sebagaimana tersebut, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanannya sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik.

**D. Biaya Pelayanan Publik**

Penetapan besaran biaya pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

1. Tingkat kemampuan dan daya beli masyarakat;
2. Nilai/harga yang berlaku atas barang dan atau jasa;
3. Rincian biaya harus jelas untuk jenis pelayanan publik yang memerlukan tindakan seperti penelitian, pemeriksaan, pengukuran dan pengujian;
4. Ditetapkan oleh pejabat yang berwenang dan memperhatikan prosedur sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

**E. Pelayanan Bagi Penyandang Cacat, Lanjut Usia, Wanita Hamil dan Balita**

Penyelenggara pelayanan wajib mengupayakan tersedianya sarana dan prasarana yang diperlukan serta memberikan akses khusus berupa kemudahan pelayanan bagi penyandang cacat, lanjut usia, wanita hamil dan balita.

## **F. Pelayanan Khusus**

Penyelenggaraan jenis pelayanan publik tertentu seperti pelayanan transportasi, kesehatan, dimungkinkan untuk memberikan penyelenggaraan pelayanan khusus,. dengan ketentuan seimbang dengan biaya yang dikeluarkan sepanjang tidak bertentangan dengan peraturan perundang- undangan, seperti ruang perawatan VIP di rumah sakit, dan gerbong eksekutif pada kereta api.

## **G. Biro Jasa Pelayanan**

Pengurusan pelayanan publik pada dasarnya dilakukan sendiri oleh masyarakat. Namun dengan pertimbangan tertentu dan sebagai wujud partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik tertentu dimungkinkan adanya biro jasa untuk membantu penyelenggaraan pelayanan publik. Status biro jasa tersebut harus jelas, memiliki izin usaha dari instansi yang berwenang dan dalam menyelenggarakan kegiatan pelayanannya harus berkoordinasi dengan penyelenggara pelayanan yang bersangkutan, terutama dalam hal yang menyangkut persyaratan, tarif jasa dan waktu pelayanan, sepanjang tidak mengganggu fungsi penyelenggaraan pelayanan publik. Sebagai contoh, biro jasa perjalanan angkutan udara, laut, dan darat.

## **H. Tingkat Kepuasan Masyarakat**

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat.

## **I. Pengawasan Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pengawasan penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan melalui:

1. Pengawasan melekat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh atasan langsung, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2. Pengawasan fungsional yaitu pengawasan yang dilakukan oleh aparat pengawasan fungsional sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pengawasan masyarakat yaitu pengawasan yang dilakukan oleh masyarakat, berupa laporan atau pengaduan masyarakat tentang penyimpangan dan kelemahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

#### **J. Penyelesaian Pengaduan dan Sengketa**

##### **1. Pengaduan**

Setiap pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik wajib menyelesaikan setiap laporan atau pengaduan masyarakat mengenai ketidakpuasan dalam pemberian pelayanan sesuai kewenangannya. Untuk menampung pengaduan masyarakat tersebut, unit pelayanan menyediakan loket/kotak pengaduan. Dalam menyelesaikan pengaduan masyarakat, pimpinan unit penyelenggara pelayanan publik perlu memperhatikan hal-hal sebagai berikut:

- a. Prioritas penyelesaian pengaduan;
- b. Penentuan pejabat yang menyelesaikan pengaduan;
- c. Prosedur penyelesaian pengaduan;
- d. Rekomendasi penyelesaian pengaduan;
- e. Pemantauan dan evaluasi penyelesaian pengaduan;
- f. Pelaporan proses dan hasil penyelesaian pengaduan kepada pimpinan;
- g. Penyampaian hasil penyelesaian pengaduan kepada yang mengadukan;
- h. Dokumentasi penyelesaian pengaduan.

##### **2. Sengketa**

Dalam hal pengaduan tidak dapat diselesaikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik yang bersangkutan dan terjadi sengketa, maka penyelesaiannya dapat dilakukan melalui jalur hukum.

#### **k. Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik wajib secara berkala mengadakan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan di lingkungan instansinya masing-masing. Kegiatan evaluasi ini dilakukan secara berkelanjutan dan hasilnya secara berkala dilaporkan kepada pimpinan tertinggi penyelenggara pelayanan publik.

Penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai baik perlu diberikan penghargaan untuk memberikan motivasi agar lebih meningkatkan pelayanan, sedangkan penyelenggara pelayanan publik yang kinerjanya dinilai belum sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat, perlu terus melakukan upaya peningkatan. Dalam melakukan evaluasi kinerja pelayanan publik harus menggunakan indikator yang jelas dan terukur sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **2.2. Indeks Kepuasan masyarakat**

Pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi yang diatur pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan

kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:



1. **Prosedur pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. **Kejelasan petugas pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. **Kedisiplinan petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. **Tanggung jawab petugas pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. **Kemampuan petugas pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. **Kecepatan pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. **Keadilan mendapatkan pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. **Kesopanan dan keramahan petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. **Kewajaran biaya pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. **Kepastian biaya pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. **Kepastian jadwal pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

13. **Kenyamanan lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### **2.3. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan**

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sulawesi Selatan adalah salah satu OPD lingkup pemerintah provinsi Sulawesi Selatan yang melaksanakan pelayanan publik. Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Sulawesi selatan dibentuk untuk meningkatkan pendapatan daerah dengan mengimplementasikan secara efektif regulasi perpajakan daerah dan retribusi daerah sesuai kewenangan pemerintahan daerah provinsi sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Pada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Pemungutan Pajak Daerah memuat definisi pajak daerah dan jenis pajak daerah.

Pajak Daerah adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau Badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Mengacu pada UU No 28 Tahun 2009 tentang Pajak daerah dan retribusi daerah, Jenis Pajak Daerah terdiri atas:

1. Jenis Pajak provinsi terdiri atas:
  - a. Pajak Kendaraan Bermotor;
  - b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
  - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
  - d. Pajak Air Permukaan; dan

e. Pajak Rokok.

2. Jenis Pajak kabupaten/kota terdiri atas:

- a. Pajak Hotel;
- b. Pajak Restoran;
- c. Pajak Hiburan;
- d. Pajak Reklame;
- e. Pajak Penerangan Jalan;
- f. Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan
- g. Pajak Parkir;
- h. Pajak Air Tanah;
- i. Pajak Sarang Burung Walet;
- j. Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; dan
- k. Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan.

Secara umum pendapatan daerah terdiri atas :

- Pendapatan Asli Daerah (PAD)
- Dana Perimbangan
- Lain-lain pendapatan yang sah.

Selama kurun waktu 8 tahun, pendapatan daerah di Provinsi Sulawesi Selatan mengalami pertumbuhan lebih dua kali lipat, yakni sebesar Rp 2.124.090.149.339 pada tahun 2008 menjadi Rp 7.162.588.691.183 pada tahun 2016.

Komposisi sumber pendapatan tersebut didominasi oleh PAD dan memberikan kontribusi rata-rata sebesar 55,24 %. PAD tersebut dikelola oleh Dipenda Sulsel yang sejak 1 Januari 2017 telah berubah menjadi Bapenda Sulsel. Mengingat luasnya wilayah pengelolaan obyek pajak dan perkembangan jumlah kendaraan yang pesat di Provinsi Sulsel, maka sejak 2008 dibentuklah Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPT) untuk melakukan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas pokok.

Awalnya, perpanjangan tangan pengelolaan pajak di daerah hanya dilayani 10 UPTD Samsat dan 13 Samsat Pembantu, berdasarkan Peraturan Gubernur Sulsel No 16 tahun 2010 tentang organisasi dan tata

kerja unit pelaksana teknis jumlah UPT bertambah menjadi 15 UPT dan hingga 2017 UPT telah hadir disemua kabupaten/kota, jumlahnya 25 Unit, 2 diantaranya terdapat di Kota Makassar.

#### **2.4. Badan Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu pintu Provinsi Sulawesi Selatan**

Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu saat ini memfokuskan peningkatan kinerjanya secara optimal dalam bentuk peningkatan kualitas pelayanan (Public service). Melalui Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu, masyarakat akan dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik dengan 3 pasti yaitu kepastian persyaratan, kepastian biaya dan kepastian waktu penyelesaian, karena semua proses pelayanan dilaksanakan dalam satu tempat. Guna menjamin kepastian tersebut maka diperlukan standar pelayanan sebagai acuan bagi seluruh komponen yang terkait dalam pelayanan di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Perizinan Terpadu.

Struktur Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Badan Koordinasi Penanaman Modal Daerah Provinsi Sulawesi Selatan disusun berdasarkan proses, yaitu untuk melaksanakan tugas-tugas teknis operasional pelayanan perizinan terpadu. Dengan demikian UPT Pelayanan Perizinan Terpadu, merupakan ujung tombak dalam rangka peningkatan kinerja operasional pelayanan perizinan terpadu kepada masyarakat.

Sebagai acuan dalam pelaksanaan tugasnya UPT Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai tugas : “ Melaksanakan sebagian tugas Badan di bidang teknis operasional pelayanan perizinan terpadu yakni, memimpin, mengawasi, mengkoordinasikan pelaksanaan proses pelayanan perizinan dan non perizinan dari beberapa SKPD di Lingkungan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan serta Penyelenggaraan Ketatausahaan”. Dalam melaksanakan tugas wajib menerapkan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, dan simplifikasi pelayanan perizinan terpadu.

Untuk melaksanakan tugas tersebut UPT Pelayanan Perizinan Terpadu mempunyai fungsi:

1. Penyusunan program kegiatan, standar pelayanan publik dan standar operasional prosedur/standar prosedur tetap perizinan dan non perizinan;
2. Penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan secara terpadu;
3. Pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perizinan dan non perizinan;
4. Pengelolaan sistem informasi pelayanan perizinan dan non perizinan secara elektronik;
5. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
6. Pelaksanaan administrasi perizinan dan non perizinan;
7. Pemantauan dan evaluasi serta pelaporan pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Maksud diselenggarakannya Pelayanan Perizinan Terpadu adalah sebagai upaya untuk mewujudkan pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, efektif, efisien, transparan dan memberikan kepastian hukum, serta mewujudkan hak-hak masyarakat dan investor untuk mendapatkan pelayanan di bidang perizinan. Sedangkan tujuan penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu adalah terwujudnya pelayanan perizinan yang cepat, efektif, transparan dan memberikan kepastian hukum.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan nomor 12 Tahun 2013 dan Keputusan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 872/IV/2014, jenis-jenis pelayanan yang dilaksanakan di Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Sulawesi Selatan adalah sebagai berikut :

**A. Sektor Penanaman Modal**

1. Izin Prinsip Penanaman Modal;
2. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal;
3. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal;
4. Izin Usaha;
5. Izin Usaha Perluasan;

6. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Merger);
7. Surat Izin Usaha Perubahan;
8. Pemberian Usulan Fasilitas Fiskal;
9. Insentif Daerah dan/atau Kemudahan Penanaman Modal di Daerah sesuai Kewenangan Badan Penanaman Modal;
10. Layanan Informasi Penanaman Modal;
11. Kegiatan Usaha berada/berlokasi pada 2 (dua) Wilayah Kabupaten/Kota atau lebih Dalam Suatu Wilayah Provinsi;
12. Izin Usaha Perubahan untuk Berbagai Sektor Usaha;
13. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal;
14. Izin Pembukaan Kantor Cabang;
15. Angka Pengenal Importir Produsen (API-P PMDN);
16. Angka Pengenal Importir Umum (API-U PMDN);
17. Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing (RPTKA PMDN);
18. Rekomendasi Visa untuk Bekerja (TA.01 PMDN);
19. Rekomendasi Izin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA PMDN);

**B. Sektor Koperasi dan Usaha Mikro Kecil Menengah (UMKM)**

20. Izin Usaha Simpan Pinjam;

**C. Sektor Sosial**

21. Rekomendasi Izin Undian Gratis Berhadiah (UGB);
22. Rekomendasi Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB);
23. Tanda Terdaftar bagi Organisasi Orsos/LSM yang bergerak di Bidang Kesejahteraan Sosial;

**D. Sektor Kelautan dan Perikanan**

24. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP);
25. Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI);
26. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI);
27. Surat Izin Usaha Budidaya Pembenihan;
28. Surat Izin Usaha Budidaya Pembesaran;
29. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) Bidang Pengumpul, Penampung, Pengolah, dan Pemasaran Hasil Perikanan;
30. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP) 5 GT - 10 GT;
31. Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) 5 GT - 10 GT;
32. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI) 5 GT - 10 GT;

**E. Sektor Perhubungan, Komunikasi dan Informatika**

33. Izin Operasi Angkutan Taxi;
34. Izin Operasi Angkutan Sewa;
35. Surat Izin Perusahaan Ekspedisi Muatan Pesawat Udara (SIUP EMPU);
36. Surat Izin Perusahaan Jasa Penunjang Bandar Udara/Penerbangan;

37. Surat Izin Perusahaan Jasa Pengurusan Transportasi (SIUP-JPT);
38. Surat Izin Usaha Perusahaan Pelayaran Rakyat (SIUPPER);
39. Surat Persetujuan Pembukaan Kantor Cabang Perusahaan Pelayaran Nasional/Angkutan Laut (SIUPAL);
40. Surat Izin Usaha Perusahaan Depo Peti Kemas (SIUP DPK);
41. Surat Izin Angkutan Kota Dalam Provinsi (AKDP);
42. Izin Prinsip Angkutan Taksi;
43. Izin Prinsip Angkutan Sewa;
44. Izin 5 (Lima) Tahun Angkutan Bandara;
45. Izin Usaha Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut;
46. Izin Usaha Perusahaan Bongkar Muat;
47. Izin Usaha Tally;

**F. Sektor Peternakan dan Kesehatan Hewan**

48. Izin Pengeluaran/Pemasukan Ternak Bibit/Potong ;
49. Izin Pengeluaran/Pemasukan Bahan Asal Hewan (BAH) dan Hasil Bahan Asal Hewan (HBAH);
50. Izin Pengeluaran/Pemasukan Ternak Kesayangan ;
51. Izin Depo Obat Hewan;
52. Izin Distributor Obat Hewan;

**G. Sektor Ketenagakerjaan**

53. Izin Mempekerjakan Tenaga Kerja Asing (IMTA);
54. Pelaksana Penempatan Tenaga Kerja Indonesia Swasta (PPTKIS);
55. Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS);
56. Penyedia Jasa Tenaga Kerja (Outsourcing);

**H. Sektor Pekerjaan Umum/Bina Marga**

57. Rekomendasi Pemanfaatan Ruang Milik Jalan untuk Pemasangan Utilitas Pada Ruas Jalan Provinsi;

**I. Sektor Energi Dan Sumber Daya Mineral**

58. Izin Usaha Pertambangan (IUP);
59. Izin Usaha Jasa Pertambangan (IUJP);
60. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Khusus Untuk Pengangkutan dan Penjualan;
61. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi Khusus Untuk Pengelolaan dan Penjernihan;
62. Surat Izin Perusahaan Pengeboran Air Bawah Tanah/ABT (SIPPAT);
63. Surat Keterangan Terdaftar (SKT);
64. Rekomendasi Penerbitan Izin Usaha Pertambangan;
65. Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi;
66. Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi;

67. Izin Usaha Jasa Penunjang Tenaga Listrik (IUJPTL);
68. Surat Izin Pengeboran (SIP);
69. Surat Izin Penggunaan Air Permukaan (SIPAP);
70. Surat Izin Penurunan dan Pengambilan dari Mata Air (SIPPMA);
71. Izin Operasi Instalasi Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Sendiri;
72. Izin Operasi Instalasi Penyediaan Tenaga Listrik untuk Kepentingan Umum Sementara;
73. Surat Izin Pengambilan Air Bawah Tanah (SIPA);
74. Izin Prinsip Pengolahan dan Pemurnian;
75. Penetapan Wilayah Izin Usaha Pertambangan (WIUP);
76. Penundaan Kegiatan (Suspensi) Izin Usaha Pertambangan;
77. Rekomendasi Gubernur Pembangunan Pembangkit Listrik;

**J. Sektor kesehatan**

78. Izin Mendirikan Rumah Sakit Tipe B;
79. Izin Operasional Rumah Sakit Tipe B;
80. Izin Penyalur Alat Kesehatan (IPAK) Cabang;
81. Izin Pedagang Besar Farmasi (PBF) Cabang;
82. Rekomendasi Pedagang Besar Farmasi (PBF) Pusat;
83. Rekomendasi Penyalur Alat Kesehatan (PAK) Pusat;
84. Rekomendasi Pendaftaran Izin Produksi Kosmetik;
85. Rekomendasi Industri Obat Tradisional (IOT);
86. Izin Industri Kecil Obat Tradisional (UKOT);
87. Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT);

**K. Sektor Pendidikan**

88. Rekomendasi Kegiatan;
89. Rekomendasi Mengikuti Kegiatan/Event Bidang Pendidikan;
90. Rekomendasi Melaksanakan Kegiatan/Event Bidang Pendidikan;

**L. Sektor Kehutanan**

91. Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IUIPHHK) Kapasitas sampai 6.000 m<sup>3</sup>/tahun;
92. Izin Perluasan Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IPHHK) Kapasitas sampai 6.000 m<sup>3</sup>/tahun;
93. Izin Pemanfaatan Kayu (IPK) pada Hutan Produksi Konversi yang Telah di Konversi atau Tukar Menukar Kawasan Hutan;
94. Izin Usaha Pemanfaatan Hutan Kemasyarakatan (IUPHKm);
95. Hak Pengelolaan Hutan Desa (HPHD);
96. Persetujuan Prinsip untuk Penggunaan Kawasan Non Komersial Luas Maksimal 5 Ha;



97. Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu dalam Hutan Desa (IUPHHK-HD);
98. Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan Non Komersil Luas Maksimal 5 Ha;
99. Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Bukan Kayu (IUPHHBK) sampai dengan 6.000 m<sup>3</sup>/tahun;
100. Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu Hutan Tanaman Rakyat (IUPHHK-HTR);
101. Izin Usaha Pemanfaatan Hasil Hutan Kayu Hutan Kemasyarakatan (IUPHHK-HKm);
102. Izin Pemanfaatan Kayu (IPK) Pada Area Penggunaan Lain (APL);
103. Izin Pemungutan Hasil Hutan Kayu atau Hasil Hutan Bukan Kayu pada Hutan Produksi;
104. Izin Pemanfaatan Hasil Hutan Bukan Kayu dalam Hutan Alam (IUPHHBK-HA) atau dalam Hutan Tanaman (IUPHHBK-HT) pada Hutan Produksi;
105. Penetapan Tempat Penampungan Kayu Olahan (TPTKO);
106. Penetapan Tempat Penampungan Kayu Bulat (TPTKB);
107. Pengesahan RKU/RKT pada IUPHHK-HTR;
108. Pengesahan BK/RKT IUPHHK-HA/IUPHHK-HTI;
109. Pengesahan RKU/RKT/BK pada IUPHHBK dalam Hutan Alam atau dalam Hutan Tanaman pada Hutan Produksi;
110. Izin Pengedar Tumbuhan dan Satwa Liar Hasil Penangkaran Yang Tidak Dilindungi Dan Tidak Masuk Dalam Daftar Appendix CITES;
111. Izin Tangkap/Pengambilan Tumbuhan Dan Satwa Liar Dari Alam Non Kuota Dan Non Appendix CITES;
112. Rekomendasi Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH) Non Komersial Lebih Dari 5 Ha;
113. Rekomendasi Izin Pinjam Pakai Kawasan Hutan (IPPKH) Komersial;
114. Rekomendasi Tukar Menukar Kawasan Hutan;
115. Rekomendasi Perubahan Fungsi Kawasan Hutan;
116. Rekomendasi Perubahan Peruntukan Kawasan Hutan;
117. Rekomendasi Perluasan/Penambahan Kapasitas Produksi Industri Primer diatas 6.000 m<sup>3</sup>/tahun;
118. Surat Keterangan Gubernur tentang Izin Usaha Pemanfaatan Kawasan Silvopastura Pada Hutan Produksi;
119. Persetujuan Prinsip untuk Penggunaan Kawasan Non Komersial Luas Maksimal 5 Ha;
120. Rekomendasi IUIPHHK dan IUIPHHBK Kapasitas diatas 6.000 m<sup>3</sup>/tahun;
121. Rekomendasi Perluasan Izin Usaha Industri Primer Hasil Hutan Kayu (IUIPHHK);
122. Rekomendasi IUPHHK HA, Rekomendasi HTI, Rekomendasi RE;
123. Rekomendasi IUPHHK Hutan Tanaman Hasil Rehabilitasi;

**M. Sektor Lingkungan Hidup**

- 124. Izin Pengumpulan/Penyimpanan Limbah B3 Skala Provinsi (kecuali oli bekas);
- 125. Rekomendasi Pengelolaan, Pemanfaatan Limbah B3 Skala Nasional;
- 126. Izin Lingkungan;
- 127. Rekomendasi UKL – UPL;
- 128. Rekomendasi Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup (SKKLH);

**N. Sektor Perindustrian dan Perdagangan**

- 129. Angka Pengenalan Importir Umum (API - U);
- 130. Angka Pengenalan Importir Produsen (API - P);
- 131. Rekomendasi Eksportir Terdaftar Kopi (ETK);
- 132. Rekomendasi Eksportir Terdaftar Rotan (ETR);
- 133. Rekomendasi Eksportir Terdaftar Produk Industri Kehutanan (ETPIK);
- 134. Surat Persetujuan Ekspor Kopi (SPEK);
- 135. Surat Keterangan Asal (SKA);

**O. Sektor Ketahanan Pangan**

- 136. Sertifikasi Prima 3 dan 2;
- 137. Pendaftaran dan Rekomendasi Pangan Segar Asal Tumbuhan (PSAT);

**P. Sektor Perkebunan**

- 138. Izin Usaha Perkebunan (IUP);
- 139. Izin Usaha Perkebunan Budidaya (IUP - B);
- 140. Izin Usaha Perkebunan untuk Pengolahan (IUP - P);
- 141. Izin Perubahan Luas Lahan Jenis Tanaman;
- 142. Izin Perubahan Kapasitas Pengolahan Hasil;
- 143. Izin Teknik Kesesuaian Lahan;
- 144. Izin Diversifikasi Usaha Perkebunan;
- 145. Tanda Registrasi Usaha Perkebunan;
- 146. Sertifikasi Benih;
- 147. Izin Usaha Produksi Benih;

**Q. Sektor Tata Ruang dan Pemukiman**

- 148. Izin Prinsip Pemanfaatan Ruang Kawasan Strategis Nasional Mamminasata;
- 149. Rekomendasi Kesesuaian RTRW Provinsi pada Kawasan Strategis Provinsi dan Lintas Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan;

**R. Sektor Kesatuan Bangsa dan Politik**

- 150. Rekomendasi Survey/Kegiatan Tim, Kelompok dan Organisasi;

- 151. Rekomendasi Penelitian Orang Asing dan Lembaga Asing;
- 152. Surat Keterangan Terdaftar (SKT) bagi Ormas, Yayasan, LSM dan Partai;

**S. Sektor Penelitian dan Pengembangan**

- 153. Izin Pengumpulan Data;
- 154. Izin Penelitian;

**T. Sektor Kebudayaan dan Pariwisata**

- 155. Pendaftaran Usaha Pariwisata Daya Tarik Wisata;
- 156. Pendaftaran Usaha Kawasan Pariwisata;
- 157. Pendaftaran Usaha Jasa Transportasi Wisata;
- 158. Pendaftaran Usaha Jasa Perjalanan Wisata;
- 159. Pendaftaran Usaha Jasa Makanan dan Minuman;
- 160. Pendaftaran Penyediaan Akomodasi;
- 161. Pendaftaran Penyelenggaraan Kegiatan Hiburan dan Rekreasi;
- 162. Pendaftaran Usaha Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi, dan Pameran;
- 163. Pendaftaran Usaha Jasa Informasi Pariwisata;
- 164. Pendaftaran Usaha Jasa Konsultan Pariwisata;
- 165. Pendaftaran Usaha Jasa Pramuwisata;
- 166. Pendaftaran Usaha Wisata Tirta;
- 167. Pendaftaran Usaha Sehat Pakai Air (SPA);

## 2.5. Penelitian Terdahulu

1. Muhammadiyah, 2011, meneliti tentang Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance. Penelitian tersebut mengemukakan bahwa Pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi syarat seperti *tangibility, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy*. Jadi pelayanan publik yang dikehendaki dalam good governance adalah pelayanan publik yang memiliki standar tertentu, bukan pelayanan publik seperti masa lalu yakni pelayanan publik yang lamban, biaya tinggi, berbelit-belit, waktu yang lama serta ditandai dengan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).
2. Andri Wahyudi, 2014, meneliti tentang Manajemen Pelayanan Publik Konsep Teori dan Permasalahan. Dalam penelitiannya dikemukakan menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pajak, retribusi, dan pungutan lainnya. Namun demikian, meskipun kewajiban memberikan pelayanan public terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan kepada pihak swasta/pihak ketiga. Akan tetapi, pemerintah harus memberikan regulasi, jaminan keamanan, kepastian hukum dan lingkungan yang kondusif.
3. Anindya Liani, 2013, meneliti tentang Pelayanan Publik di Kantor Samsat (Studi Tentang Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Bulan April 2013 di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT/UP3AD) Kabupaten Grobogan), mendapatkan hasil bahwa ada hubungan antara variabel usia, tingkat pendidikan, pekerjaan utama, dan jenis kelamin terhadap kepuasan pelayanan yang diterima. Semakin tinggi angka usia maka tuntutan kepuasan juga semakin tinggi, semakin tinggi tingkat

pendidikan maka semakin baik pula penilaian terhadap kualitas pelayanan dan tuntutan kepuasan juga semakin tinggi, semakin baik pekerjaan utama maka semakin baik pula penilaian kualitas pelayanan, dan jenis kelamin laki-laki cenderung lebih responsif terhadap pelayanan yang diberikan dan mempengaruhi tingkat kepuasan yang didapat.

4. Ely Kartikaningdyah, 2013, meneliti tentang Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kepulauan Riau salah satu hasilnya menyatakan Kenaikan atau penurunan kinerja dari setiap KPPD tersebut pada dasarnya juga bukan karena layanan petugas yang kurang tetapi juga didukung oleh sarana dan prasarana yang kurang memadai pada setiap KPPD.

## 2.6. Kerangka Pikir



Gambar 2.1. Skema Kerangka Pikir Penelitian

## 2.7. Definisi Operasional

1. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

2. **Survei Kepuasan Masyarakat** adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
3. **Indeks Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
4. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
5. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
6. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
7. **Pelayanan publik** adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
8. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah instansi pemerintah.
9. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

## **BAB 3**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Lokasi dan Waktu**

Lokasi penelitian meliputi wilayah Provinsi Sulawesi Selatan, mengingat luasnya lokasi, maka dilakukan pengambilan sampel lokasi dengan teknik *purposive sampling*. Pertama mengidentifikasi kabupaten/kota di Sulawesi Selatan yang memiliki Badan Pendapatan Daerah selanjutnya dari kabupaten tersebut dipilih kembali 4 (Empat) kabupaten/kota dengan mempertimbangkan keterwakilan wilayah Sulawesi Selatan bagian utara, tengah dan selatan dan keterwakilan Unit Pelaksana Teknik (UPT) yang lama dan baru, sehingga terpilih kabupaten Pinrang, Pare-pare, Makassar dan Takalar sedangkan untuk pelayanan publik di bidang perijinan dipilih UPT Pelayanan Terpadu Satu Pintu di kota Makassar sebagai pusatnya. Lama Penelitian direncanakan selama 3 (Tiga) bulan, terhitung mulai bulan September sampai dengan November 2018.

#### **3.2. Populasi dan Sampel**

Populasi pada kajian ini adalah seluruh masyarakat di Sulawesi Selatan yang melakukan atau yang telah mendapatkan pelayanan selama dalam waktu reverensi survei berlangsung

Untuk data kuantitatif, sampel dipilih dengan menggunakan teknik multistage sampling. Setelah Kabupaten yang menjadi lokasi kajian ditentukan (Pinrang, Pare-pare, Makassar dan Takalar), selanjutnya masing-masing kabupaten/kota dipilih responden dari masyarakat yang telah memperoleh pelayanan pada UPT Badan Pendapatan Masyarakat di lingkungan Pemerintah Kabupaten Pinrang, Pare-pare, Takalar dan Kota Makassar serta UPT Pelayanan Terpadu Satu Pintu di kota Makassar, dengan jumlah responden masing-masing sebagai berikut;

Tabel 3.1 Jumlah Responden

UPT	Jumlah responden
UPT Bapenda Kab. Pinrang	30
UPT Bapenda Kab. Pare-pare	30
UPT Bapenda Kota Makassar	30
UPT Bapenda Kota Takalar	30
UPT PTSP kota Makassar	60
Jumlah	180

### 3.3. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini menggunakan teknik berikut dalam pengambilan data yaitu:

1. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan melaksanakan survei kepada responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
2. Dokumentasi , yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menghimpun berbagai dokumen yang terkait dengan penelitian.
3. Wawancara mendalam (in depth-interview) dilakukan kepada informan terpilih.

### 3.4. Indikator/parameter

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, variabel dan Indikator seperti tabel berikut:



Tabel 3.2. Indikator/Parameter

Kode Variabel	Variabel Penilaian	Indikator Penilaian
V1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan teknis pelayanan
		Kemudahan persyaratan administrasi pelayanan
V2	Prosedur Pelayanan	Kesesuaian prosedur pelayanan
		Kemudahan prosedur pelayanan
V3	Waktu pelayanan	Kesesuaian jadwal pelayanan
		Ketepatan waktu pelayanan
V4	Biaya/Tarif Pelayanan	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
V5	Produk spesifikasi Pelayanan	Kesesuaian produk spesifikasi jenis layanan
V6	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan petugas (keahlian, pengetahuan, keterampilan dan pengalaman)
		Tanggung jawab petugas
V7	Perilaku Pelaksana	Kesopanan dan keramahan petugas
		Penampilan/kerapian petugas
V8	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasana unit pelayanan
V9	Penanganan Pengaduan	Tata cara pengaduan dalam pelayanan
		Kecepatan respon terhadap keluhan/pengaduan, saran dan masukan

Sumber : Kajian Teoritis

### 1. Persyaratan

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

### 2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

### **3. Waktu Penyelesaian**

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

### **4. Biaya/Tarif**

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

### **5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

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

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### **6. Kompetensi Pelaksana**

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

### **7. Perilaku Pelaksana**

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

### **9. Sarana dan prasarana**

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

### 3.5. Pendekatan dan Model Analisis

Pendekatan Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan deskriptif. Pendekatan kuantitatif menggunakan metode survei dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik.

Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

#### a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pemeriksaan (editing), pengkodean (coding), dan tabulasi data. Data yang sudah ditabulasi dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing variabel pelayanan, dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah variabel}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per variabel}}{\text{Total variabel yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Penilaian di atas dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penyelenggaraan pelayanan publik.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dibagi kedalam 4 kriteria dari tidak puas sampai dengan sangat puas, Sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Menpan nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 3.3. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber : KEMENPAN Nomor Kep/14/M.PAN/2017

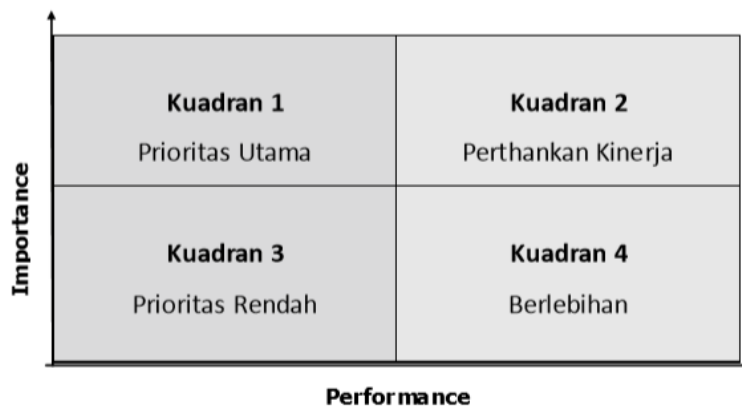
#### b. Diagram Radar

Untuk melihat rata-rata harapan dan rata-rata kepuasan responden terhadap pelayanan yang diterimanya.

### c. Gap Analisis

Konsep *Importance* dan *Performance* Matriks merupakan metode untuk mengetahui dimana tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Dari berbagai persepsi tingkat kepentingan masyarakat, kita dapat merumuskan tingkat kepentingan masyarakat yang paling dominan. Diharapkan kita juga dapat menangkap persepsi yang lebih jelas mengenai pentingnya unsur tertentu di mata masyarakat.

Matriks ini dibagi menjadi 4 kuadran, dengan diagram sebagai berikut;



Gambar 3.1. Importance dan Performance matriks

**Kuadran 1**, Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden namun kinerja/ pelayanannya masih rendah. Implikasinya, atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

**Kuadran 2**, Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja/ pelayanannya juga dinilai baik oleh responden. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan Instansi di mata responden sehingga perlu dipertahankan kinerja dan pelayanan atas atribut-atribut tersebut serta dijaga kualitasnya.

**Kuadran 3**, Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerja/ pelayanannya juga dinilai kurang baik oleh responden. Perlu dilakukan perbaikan kinerja

terhadap atribut-atribut tersebut untuk mencegah atribut tersebut bergeser ke kuadran I.

**Kuadran 4**, Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden namun memiliki kinerja/ pelayanan yang baik sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan masyarakat.

## BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1. Karakteristik Responden

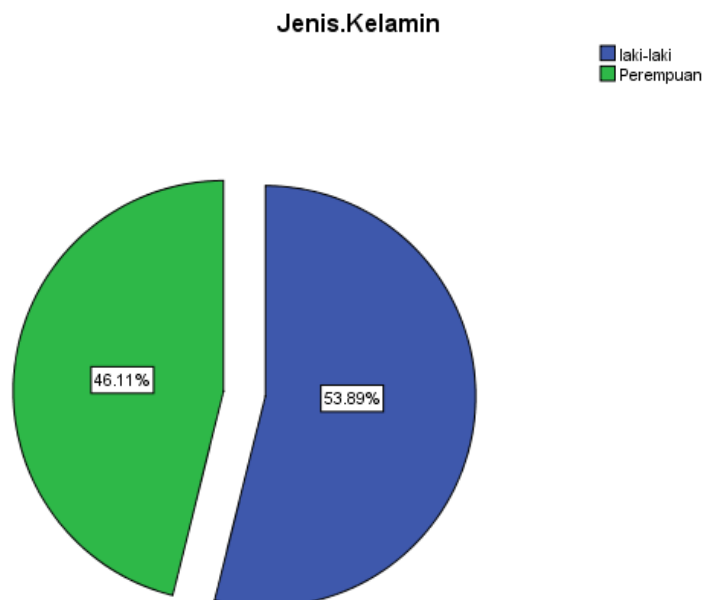
Data tentang karakteristik responden meliputi; jenis kelamin, umur, pendidikan dan jenis pekerjaan/profesi.

#### 4.1.1. Jenis Kelamin

Tabel 4.1  
Jenis Kelamin Responden

Jenis.Kelamin				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
laki-laki	97	53.9	53.9	53.9
Valid Perempuan	83	46.1	46.1	100.0
Total	180	100.0	100.0	

Sumber : Data primer, 2018



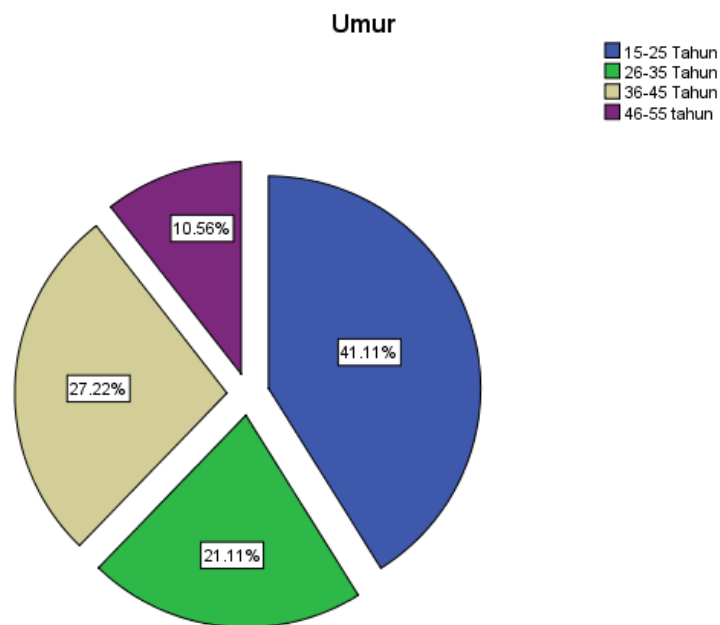
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden

Dari tabel 4.1 memperlihatkan bahwa jumlah responden laki-laki 53,89 persen dan perempuan 46,11 persen . Rasio responden laki-laki dan perempuan cukup seimbang bahwa program ini tidak bias gender, dengan menggunakan grafik pie maka dapat dilihat secara visual persentase gender responden.

#### 4.1.2. Umur

Tabel 4.2  
Umur Responden

Umur				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
15-25 Tahun	74	41.1	41.1	41.1
26-35 Tahun	38	21.1	21.1	62.2
Valid 36-45 Tahun	49	27.2	27.2	89.4
46-55 tahun	19	10.6	10.6	100.0
Total	180	100.0	100.0	



Gambar 4.2. Umur Responden

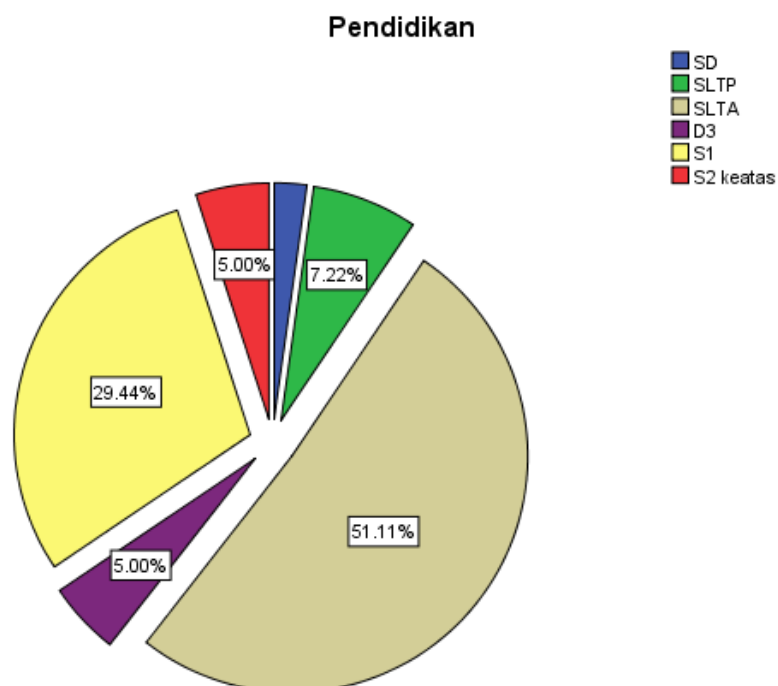


Dari tabel 4.2 menunjukkan bahwa sebagian besar responden adalah kelompok umur rentang 15 -25 tahun yaitu sebesar 41,11 persen, Secara visual dapat dilihat pada diagram pie penyebaran umur responden.

#### 4.1.3. Tingkat Pendidikan

Tabel 4.3  
Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan				
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	4	2.2	2.2	2.2
SLTP	13	7.2	7.2	9.4
SLTA	92	51.1	51.1	60.6
Valid D3	9	5.0	5.0	65.6
S1	53	29.4	29.4	95.0
S2 keatas	9	5.0	5.0	100.0
Total	180	100.0	100.0	



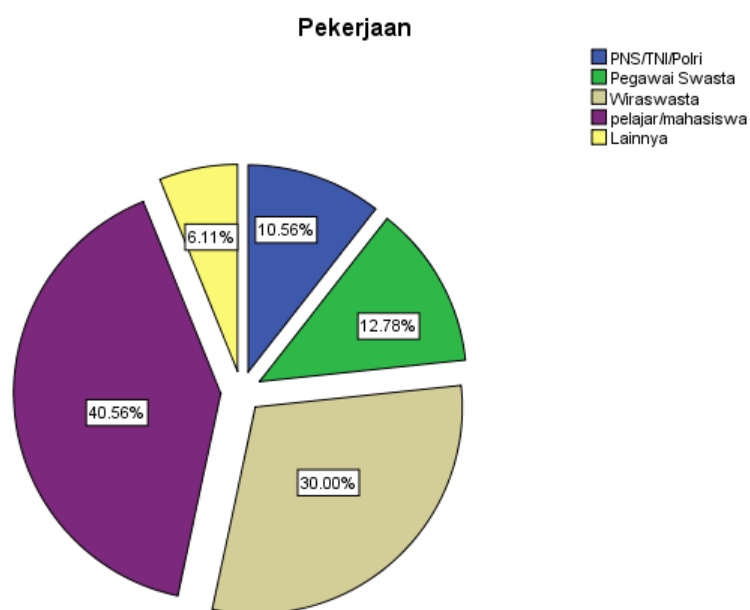
Gambar 4.3. Tingkat Pendidikan Responden

Dari tabel 4.3 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendidikan SLTA yaitu 51,11 persen dimana kelompok ini termasuk mahasiswa yang sedang menjalani pendidikan di universitas dan tingkat Sarjana 29,44 persen, dengan menggunakan grafik pie maka dapat dilihat secara visual pendidikan responden.

#### 4.1.4. Pekerjaan

Tabel 4.4  
Jenis Pekerjaan Responden

Pekerjaan					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	PNS/TNI/Polri	19	10.6	10.6	10.6
	Pegawai Swasta	23	12.8	12.8	23.3
	Wiraswasta	54	30.0	30.0	53.3
	pelajar/mahasiswa	73	40.6	40.6	93.9
	Lainnya	11	6.1	6.1	100.0
	Total	180	100.0	100.0	



Gambar 4.4. Jenis Pekerjaan Responden

Dari tabel 4.4 menunjukkan sebagian besar jenis profesi responden adalah pelajar/mahasiswa yaitu 40,56 persen dan disusul oleh profesi wiraswasta yaitu sebesar 30 persen. Secara visual digambarkan pada gambar 4.4.

#### 4.2. Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat

Secara umum penilaian terhadap kinerja pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2018 berdasarkan indikator yang diberikan memberikan hasil sebagai berikut;

Tabel 4.5. Hasil analisis Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Sulawesi Selatan

No	Unsur Penilaian Pelayanan (V1-V9)	Rekapitulasi Penilaian			
		Jumlah Responden	Rata-rata skor	Hasil Indeks	Unsur Kualitas
<b>1</b>	<b>Persyaratan Pelayanan (V-1)</b>		<b>3.28</b>	<b>82.08</b>	<b>B</b>
	1.1 Kesesuaian persyaratan teknis pelayanan	180	3.24	81.11	B
	1.2 Kemudahan persyaratan administrasi Pelayanan	180	3.32	83.06	B
<b>2</b>	<b>Prosedur Pelayanan (V-2)</b>		<b>3.38</b>	<b>84.51</b>	<b>B</b>
	2.1 Kesesuaian prosedur pelayanan	180	3.38	84.44	B
	2.2 Kemudahan prosedur pelayanan	180	3.38	84.58	B
<b>3</b>	<b>Waktu Pelayanan (V-3)</b>		<b>3.21</b>	<b>80.21</b>	<b>B</b>
	3.1 Kesesuaian jadwal pelayanan	180	3.22	80.42	B
	3.2 Ketepatan waktu pelayanan	180	3.20	80.00	B
<b>4</b>	<b>Biaya/Tarif Pelayanan (V-4)</b>	<b>180</b>	<b>3.29</b>	<b>82.36</b>	<b>B</b>
<b>5</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (V-5)</b>	<b>180</b>	<b>3.28</b>	<b>81.94</b>	<b>B</b>
<b>6</b>	<b>Kompetensi Pelayanan (V-6)</b>		<b>3.27</b>	<b>81.74</b>	<b>B</b>
	6.1 Kemampuan petugas (keahlian, pengetahuan, keterampilan dan pengalaman)	180	3.23	80.83	B
	6.2 Tanggung jawab petugas	180	3.31	82.64	B
<b>7</b>	<b>Perilaku Pelaksana/Petugas (V-7)</b>		<b>3.41</b>	<b>85.14</b>	<b>B</b>
	7.1 Kesopanan dan keramahan petugas	180	3.41	85.28	B
	7.2 Penampilan/kerapian petugas	180	3.40	85.00	B
<b>8</b>	<b>Sarana dan Prasarana (V-8)</b>	<b>180</b>	<b>3.14</b>	<b>78.61</b>	<b>B</b>
<b>9</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (V-9)</b>		<b>3.18</b>	<b>79.58</b>	<b>B</b>
	9.1 Tata cara pengaduan dalam pelayanan	180	3.16	78.89	B
	9.2 Kecepatan respon terhadap keluhan/pengaduan, saran dan masukan	180	3.21	80.28	B
<b>Rata-rata Indeks IKM Pelayanan Publik Provinsi Sulawesi Selatan 2018</b>		<b>81.80</b>			

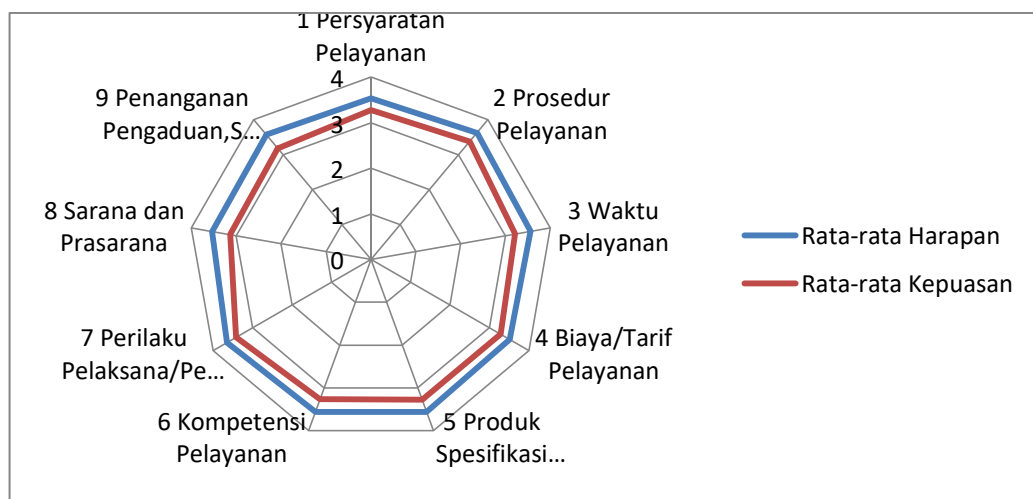
Seluruh variabel penilaian kinerja pelayanan yang terdiri atas 9 indikator memiliki skala nilai B(Baik). Dengan hasil indeks penilaian terhadap survey kepuasan masyarakat pada pelayanan publik sebesar 81,80 pada kategori baik.

Membandingkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan publik pada pemerintah provinsi Sulawesi Selatan walaupun telah berada pada kategori B (baik) namun masih terdapat *gap* dimana harapan masyarakat terhadap layanan publik yang diberikan belum sepenuhnya terpenuhi.

Tabel 4.6. Rata-rata kepuasan,rata-rata harapan dan gap

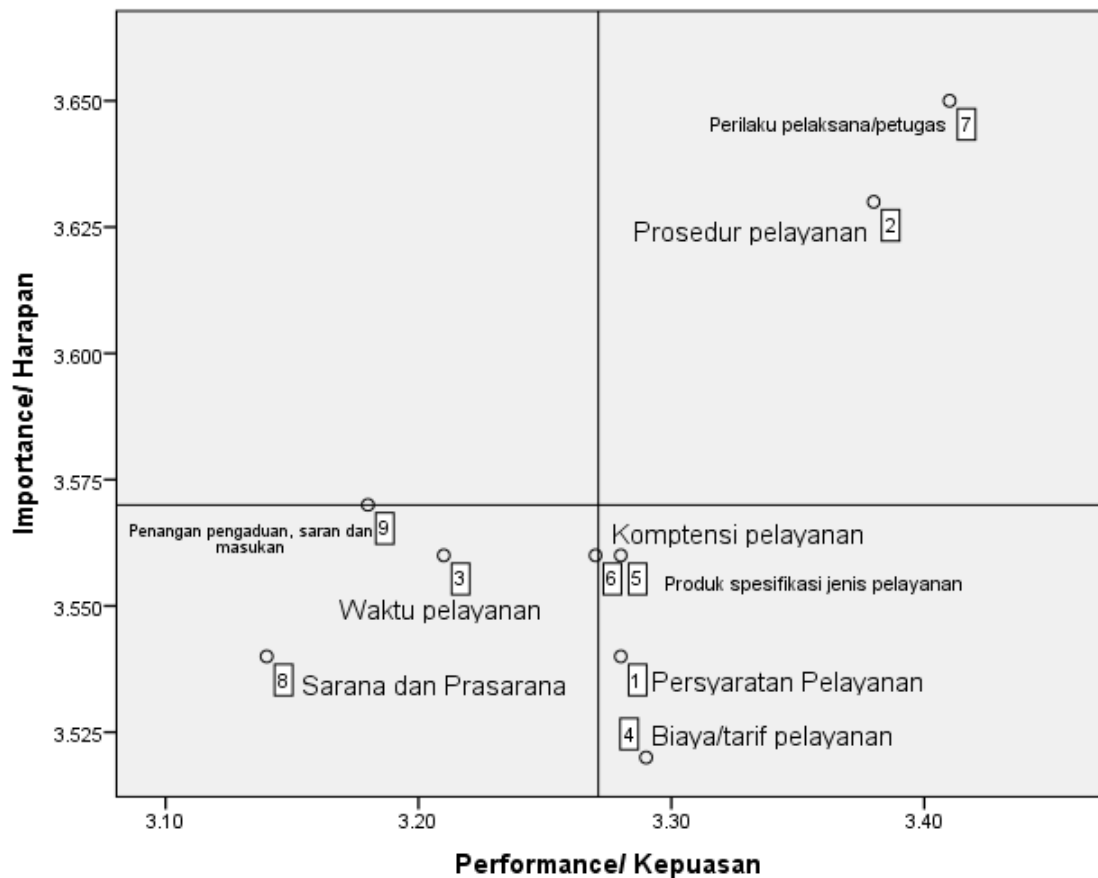
No	Unsur	Rata-rata Harapan	Rata-rata Kepuasan	GAP
1	Persyaratan Pelayanan	3.54	3.28	-0.26
2	Prosedur Pelayanan	3.63	3.38	-0.25
3	Waktu Pelayanan	3.56	3.21	-0.35
4	Biaya/Tarif Pelayanan	3.52	3.29	-0.23
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.56	3.28	-0.28
6	Kompetensi Pelayanan	3.56	3.27	-0.29
7	Perilaku Pelaksana/Petugas	3.65	3.41	-0.24
8	Sarana dan Prasarana	3.54	3.14	-0.40
9	Penanganan Pengaduan,Saran dan Masukan	3.57	3.18	-0.39
	Total rata-rata	3,57	3,27	-0,30

Gap antara kepuasan masyarakat dan harapan masyarakat secara visual dapat dilihat pada diagram berikut;



Gambar 4.5. Radar diagram Rata-rata kepuasan dan rata-rata harapan terhadap pelayanan publik di Sulawesi selatan

Selanjutnya, untuk analisis GAP, nilai GAP pada Tabel 4.6 akan dilanjutkan dengan *Importance Performance Analysis* Diagram.



Gambar 4.6. *Importance Performance Analysis* terhadap pelayanan publik di Sulawesi selatan

Berdasarkan *Importance Performance Analysis* terhadap pelayanan publik di Sulawesi selatan tersebut, dapat dipetakan sebagai berikut;

Kuadran I: Prioritas utama

kuadran I adalah atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden namun kinerja/ pelayanannya masih rendah. Implikasinya, atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

Tidak ada atribut yang masuk pada kategori ini.

#### Kuadran II: Pertahankan kinerja

Kuadran II adalah atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja/ pelayanannya juga dinilai baik oleh responden. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan Instansi di mata responden sehingga perlu dipertahankan kinerja dan pelayanan atas atribut-atribut tersebut serta dijaga kualitasnya.

Atribut yang masuk pada kuadran ini adalah;

- Prosedur pelayanan
- Perilaku pelaksana/petugas

#### Kuadran III: Prioritas rendah

Kuadran III adalah atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerja/ pelayanannya juga dinilai kurang baik oleh responden. Perlu dilakukan perbaikan kinerja terhadap atribut-atribut tersebut untuk mencegah atribut tersebut bergeser ke kuadran I.

Atribut yang masuk pada kuadran ini adalah;

- Waktu pelayanan
- Sarana dan Prasarana
- Penanganan pengaduan

#### Kuadran IV: Melebihi harapan

Kuadran IV adalah atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden namun memiliki kinerja/ pelayanan yang baik sehingga dikatakan bahwa kepuasan telah melebihi harapan masyarakat.

Atribut yang masuk pada kuadran ini adalah;

- Persyaratan pelayanan
- Biaya/tarif pelayanan
- Produk spesifikasi jenis pelayanan
- Kompetensi pelayanan

## **BAB 5**

### **KESIMPULAN, SARAN DAN REKOMENDASI**

#### **5.1. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil kepuasan masyarakat di Provinsi Sulawesi selatan sebagaimana di atas, maka dapat disimpulkan beberapa hal:

1. Berdasarkan rangkuman hasil pengukuran kepuasan masyarakat dan kinerja pelayanan publik Provinsi Sulawesi selatan, seluruh variabel kinerja pelayanan (V1-V9) memiliki skala nilai B (baik), artinya secara umum tingkat kepuasan masyarakat sesuai yang diharapkan.
2. Berdasarkan tanggapan dari responden, ada dua variabel yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna, yaitu Prosedur pelayanan dan perilaku petugas, berada pada kategori B dengan hasil indeks tertinggi diantara 9 variabel.
3. Diantara 9 unsur pelayanan publik secara keseluruhan terdapat 3 unsur utama yang nilai rata-rata kepuasannya terendah. 3 unsur utama tersebut diurutkan dari yang terendah sebagai berikut:
  - Sarana dan prasarana
  - Penanganan pengaduan, saran dan masukan
  - Waktu pelayanan

#### **5.2. Saran**

1. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan telah tergolong baik sehingga diharapkan kedepannya lebih ditingkatkan lagi.
2. Untuk memperbaiki sarana dan prasarana diharapkan pemerintah provinsi meningkatkan pemenuhan kebutuhan sarana dan prasarana yang akan memberikan kenyamanan kepada masyarakat pengguna layanan.
3. Untuk meningkatkan penanganan pengaduan, saran dan masukan, setiap unit pemerintah penyedia layanan publik dapat menyiapkan

wadah informasi perihal pengaduan atau kotak saran yang mudah diakses oleh masyarakat pengguna layanan.

4. Untuk memperbaiki waktu pelayanan maka penggunaan teknologi informasi menjadi suatu tuntutan sehingga durasi waktu pelayanan dapat menjadi lebih singkat.

### **5.3. Rekomendasi**

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan diharapkan;

- Memperbaiki unsur layanan sehingga gap antara kepuasan masyarakat dan harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, semakin kecil.
- Memberikan apresiasi untuk unit pelayanan yang telah berkinerja baik.



## DAFTAR PUSTAKA

PT. Surveyor Indonesia, "*Laporan Akhir Survey Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya* ", 2016

Muhammadiyah, "Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance", 2011

Ely Kartikaningdyah, "Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kepulauan Riau", 2013

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sugiyono, 2006, Statistika untuk penelitian, Bandung: CV Alfabeta