

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN



**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN
DAN PENGEMBANGAN DAERAH (BAPPELITBANGDA)
PROVINSI SULAWESI SELATAN
TAHUN 2020**



LAPORAN AKHIR

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN TAHUN 2020

**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH
PROVINSI SULAWESI SELATAN
2020**

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN
TAHUN 2020**

Pengarah/Penanggung Jawab:

Kepala Bappelitbangda Provinsi Sulawesi Selatan

Tim Peneliti :

Yossi Findarta Pratama, SE (Ketua)
Andi Fitriyani Yahya, ST (Anggota)
Alsry Mulyani, SE., M.Si (Anggota)
Yuliana Rauf, ST, M.P.Fis. (Anggota)
Rosmala Dewi Said, ST (Anggota)
St. Suriyani, ST (Anggota)

Tim Pengendali Mutu:

Dr. Suwardi Annas, M.Si, Ph.D
Prof. Dr. Darmawan Salman, MS

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Dilarang memperbanyak atau menyebarkan sebagian atau seluruh Laporan ini
tanpa izin tertulis dari Bappelitbangda Prov. Sulsel

**BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN, PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN DAERAH
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

LAPORAN AKHIR

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK DI SULAWESI SELATAN
TAHUN 2020**

Pelaksana :
Ketua Tim Peneliti

YOSSI FINDARTA PRATAMA, SE

Menyetujui :
Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK)

DR. MUHAMMAD TAUFIK, S.Pt., M.Si

Mengetahui,
Plt. Kepala Bappelitbangda Prov. Sulawesi Selatan

JUNAEDI B, S.Sos, M.H

ABSTRAK

Penelitian ini berjudul Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk 1) Mengetahui sistem pelayanan publik layanan unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Sulawesi Selatan 2) Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada PTSP di Sulawesi Selatan. Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei pada unit pelayanan publik PTSP di kota Makassar, kabupaten Barru dan kabupaten Bantaeng. Responden penelitian adalah penerima layanan di unit layanan tersebut. Jumlah responden yang dilibatkan adalah 527 orang. Penelitian dilaksanakan selama 6 bulan (Juli-Desember 2020).

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah survei, dan telaah dokumen. Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada pedoman pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yakni Permenpan No. 14 tahun 2017. Pengukuran yang dilakukan meliputi 9 unsur pelayanan yaitu; 1) Persyaratan Pelayanan, 2) Prosedur Pelayanan, 3) Waktu penyelesaian, 4) Biaya/tarif, 5) Produk Spesifikasi Pelayanan, 6) Kompetensi Pelaksana, 7) Perilaku pelaksana, 8) Sarana dan Prasarana, 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik di Sulawesi Selatan memiliki nilai IKM 81,29 dengan nilai B dan berkinerja Baik. 2) Indeks Kepuasan Masyarakat unit PTSP kota Makassar memiliki nilai IKM 79,56 dengan nilai B dan berkinerja Baik. 3) Indeks Kepuasan Masyarakat unit PTSP kabupaten Barru memiliki nilai IKM 85,28 dengan nilai B dan berkinerja Baik. 4) Indeks Kepuasan Masyarakat unit PTSP kabupaten Bantaeng memiliki nilai IKM 82,89 dengan nilai B dan berkinerja Baik. Jenis pelayanan yang diterima oleh responden pada unit pelayanan publik tersebut pada penelitian ini diklasifikasikan atas 1) Perdagangan, 2) Penataan ruang dan Pekerjaan Umum, 3) Kesehatan, 4) Lingkungan Hidup, 5) Pendidikan, 6) Izin Penelitian, 7) Pariwisata, 8) Tenaga Kerja. Penghitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per layanan pada unit pelayanan publik di Sulawesi Selatan tahun 2020 memberikan hasil bahwa nilai Indeks Kepuasan masyarakat yang paling tinggi di antara kategori jenis layanan yang ada adalah jenis layanan pendidikan dengan nilai IKM 86,76 berkinerja Baik, yang disusul jenis layanan Tenaga Kerja dengan IKM 85,53 dengan kinerja yang Baik, Izin Penelitian dengan nilai IKM 84,10 berkinerja Baik, Pariwisata dengan nilai IKM 82,50 berkinerja Baik, Perdagangan dengan nilai IKM 82,34 berkinerja Baik, Kesehatan dengan nilai IKM 80,66 berkinerja Baik, lingkungan Hidup dengan nilai IKM 80,11 berkinerja Baik, serta jenis layanan Penataan ruang dan pekerjaan umum nilai IKM 77,74 berkinerja Baik, Analisis data turut diperkaya dengan diagram radar serta *Importance and Performance Analysis*. Menggunakan *Importance and Performance Analysis* memberikan hasil bahwa rata-rata responden menganggap PTSP di Sulawesi Selatan memiliki kinerja yang baik pada hal yang mereka anggap penting pada unsur 1) Biaya/tarif, 2) Perilaku pelaksana terkait kesopanan dan keramahan serta 3) penanganan pengaduan saran dan masukan serta khusus pada PTSP kabupaten Barru juga unsur Sarana dan Prasarana.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, IKM, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ABSTRACT

This research entitles the survei of community satisfaction for the public service in South Sulawesi. The research aims to 1) know the system of the public service, the subdivision of the one gate integrated service, in South Sulawesi, 2) know the community satisfaction level of the one gate integrated service in South Sulawesi. The research approach employs the quantitative approach with the survei method at the public service of the one gate integrated service in Makassar city, Barru regency, and Bantaeng regency. The respondents are the service recipient of the subdivision. The number of the respondents involved are 527 people. The research is conducted for 6 months (Juli ~ December 2020).

The used instrument is questionnaire in order to measure the community satisfaction index. The means of data collection employed are the survei and the document analysis. The data analysis refers to the measurement guidance of the community satisfaction index, subdivision of the public service executant, namely Permenpan No. 14 tahun 2017. The measurement includes 9 service components, including 1) Service requirement, 2) Service procedure, 3) Finish time, 4) Cost, 5) Service specification product, 6) Executant competency, 7) Executant behaviour, 8) Facilities and infrastructure, 9) The handling of complaints, suggestions, and inputs.

The result of the research denotes that: 1) The community satisfaction index of the public service subdivision in South Sulawesi has the IKM value of 81.29 with the value of B and good performance, 2) The community satisfaction index of the one gate integrated service subdivision in Makassar city has the IKM value of 79.56 with the value of B and good performance, 3) The community satisfaction index of the one gate integrated service subdivision in Barru regency has the IKM value of 85.28 with the value of B and good performance, 4) The community satisfaction index of the one gate integrated service subdivision in Bantaeng regency has the IKM value of 82.89 with the value of B and good performance. The kinds of service which is received by respondents at the public service subdivision in the research are classified into: 1) Trade, 2) Spatial planning and public works, 3) Health, 4) Living environment, 5) Education, 6) Research permit, 7) Tourism, 8) Manpower. The calculation of the value of the community satisfaction index per service at the public service subdivision in South Sulawesi in 2020 provide the result that the highest community satisfaction index among the service types is the education service with the IKM value of 86.76 and good performance, and then sequentially, manpower service with the IKM value of 85.53 and good performance, research permit with the IKM value of 84.10 and good performance, tourism service with the IKM value of 82.50 and good performance, trade with the IKM value of 82.34 and good performance, health with the IKM value of 80.66 and good performance, living environment service with the IKM value of 80.11 and good performance, spatial planning and public works with the IKM value of 77.74 and good performance. The data analysis is added by radar diagram and *Importance and Performance Analysis*. Using *Importance and Performance Analysis* provide the result that the respondents think that the one gate integrated service in South Sulawesi has a good performance for the importance things including 1) Cost, 2) Executant behaviour, 3) the handling of the complaint, suggestion, and input, as well as especially for the one gate integrated service of Barru regency, and facilities and infrastructure

Key words: *Community Satisfaction Index, One Gate Integrated Service*

EXECUTIVE SUMMARY

Berdasarkan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini dapat mengacu pada PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Penelitian ini merupakan salah satu bentuk penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Penelitian ini berjudul Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk;

1. Mengetahui sistem pelayanan publik layanan unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Sulawesi Selatan.
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada PTSP di Sulawesi Selatan.

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei pada unit pelayanan publik PTSP di kota makassar, kabupaten Barru dan kabupaten Bantaeng. Responden penelitian adalah penerima layanan di unit layanan tersebut. Jumlah responden yang dilibatkan adalah 527 orang. Penelitian dilaksanakan selama 6 bulan (Juli-Desember 2020).

Instrumen yang digunakan adalah kuesioner untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Teknik pengumpulan data yang digunakan ialah survei, dan telaah dokumen. Teknik analisis data yang digunakan mengacu pada pedoman pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yakni Permenpan No. 14 tahun 2017. Pengukuran yang dilakukan meliputi 9 unsur pelayanan yaitu;

1. Persyaratan Pelayanan,
2. Prosedur Pelayanan,
3. Waktu penyelesaian,
4. Biaya/tarif,
5. Produk Spesifikasi Pelayanan,
6. Kompetensi Pelaksana,
7. Perilaku pelaksana,
8. Sarana dan Prasarana,
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa;

1. Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan publik di Sulawesi Selatan memiliki nilai IKM 81,29 dengan nilai B dan berkinerja Baik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat unit PTSP kota Makassar memiliki nilai IKM 79,56 dengan nilai B dan berkinerja Baik.
3. Indeks Kepuasan Masyarakat unit PTSP kabupaten Barru memiliki nilai IKM 85,28 dengan nilai B dan berkinerja Baik.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat unit PTSP kabupaten Bantaeng memiliki nilai IKM 82,89 dengan nilai B dan berkinerja Baik.

Jenis pelayanan yang diterima oleh responden pada unit pelayanan publik tersebut pada penelitian ini diklasifikasikan atas;

1. Perdagangan,
2. Penataan ruang dan Pekerjaan Umum,
3. Kesehatan,
4. Lingkungan Hidup,
5. Pendidikan,
6. Izin Penelitian,
7. Pariwisata,
8. Tenaga Kerja.

Penghitungan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per layanan pada unit pelayanan publik di Sulawesi Selatan tahun 2020 memberikan hasil bahwa nilai Indeks Kepuasan masyarakat yang paling tinggi di antara kategori jenis layanan yang ada adalah jenis layanan pendidikan dengan nilai IKM 86,76 berkinerja Baik, yang disusul jenis layanan Tenaga Kerja dengan IKM 85,53 dengan kinerja yang Baik, Izin Penelitian dengan nilai IKM 84,10 berkinerja Baik, Pariwisata dengan nilai IKM 82,50 berkinerja Baik, Perdagangan dengan nilai IKM 82,34 berkinerja Baik, Kesehatan dengan nilai IKM 80,66 berkinerja Baik, lingkungan Hidup dengan nilai IKM 80,11 berkinerja Baik,serta jenis layanan Penataan ruang dan pekerjaan umum nilai IKM 77,74 berkinerja Baik, Analisis data turut diperkaya dengan diagram radar serta *Importance and Performance Analysis*. Menggunakan *Importance and Performance Analysis* memberikan hasil bahwa rata-rata responden menganggap PTSP di Sulawesi Selatan memiliki kinerja yang baik pada hal yang mereka anggap penting pada unsur 1)Biaya/tarif, 2) Perilaku pelaksana terkait kesopanan dan keramahan serta 3) penanganan pengaduaan saran dan masukan serta khusus pada PTSP kabupaten Barru juga unsur Sarana dan Prasarana.

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadirat ALLAH SWT, yang telah senantiasa melimpahkan RAHMAT dan Hidayah-NYA sehingga kita semua selalu dalam keadaan sehat wal'afiat dalam menjalankan aktifitas sehari-hari. Dalam kondisi pandemik Covid-19, Alhamdulillah, mulai pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan Tahun 2020 hingga akhirnya laporan ini dapat tersusun dan terselesaikan dengan baik, karenanya berbagai tantangan dan rintangan dapat kami lalui karena adanya kekompakan dan rasa kekeluargaan di antara Tim Pelaksana.

Kami menyadari sepenuhnya bahwa tanpa bantuan dari berbagai pihak, pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan Tahun 2020 dan laporan ini tidak akan dapat terwujud. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati kami menyampaikan banyak terima kasih kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan melalui Bapak Kepala Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan, Kepala Bidang Penelitian dan Pengembangan, Kepala Sub Bidang Sosial dan Pemerintahan, Kepala Sub Bidang Ekonomi dan Pembangunan, Kepala Sub Bidang Inovasi dan Teknologi, Kepala DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan, Kepala DPMPTSP Kota Makassar, Kepala DPMPTSP Kabupaten Bantaeng, Kepala DPMPTSP Kabupaten Barru dan semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu.

Demi kesempurnaan laporan ini kami mengharapkan banyak masukan yang membangun dan konstruktif dari berbagai pihak. Akhirnya, semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pihak yang membutuhkan dan memberikan kontribusi bagi perbaikan pelayanan publik di Sulawesi Selatan.

Makassar, Desember 2020.

Plt. KEPALA BADAN

JUNAEDI B.,S. Sos.,MH.

Pangkat : Pembina

NIP. 19760601 200604 1 017

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	ii
HALAMAN HAK CIPTA.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT.....	vi
EXECUTIVE SUMMARY.....	vii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	3
1.3. Tujuan Penelitian.....	4
1.4. Manfaat Hasil Penelitian.....	4
1.5. Ruang Lingkup Kegiatan.....	4
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Landasan Teori.....	5
2.2. Kerangka Pikir.....	23
2.3. Definisi Operasional	23
BAB III. METODE PENELITIAN.....	25
3.1. Pendekatan Penelitian.....	25
3.2. Lokasi dan Waktu.....	25
3.3. Populasi dan Sampel.....	26
3.4. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data.....	28
3.5. Indikator/Parameter	29
3.6. Kategori Jenis Pelayanan.....	31
3.7. Model Analisis.....	32
3.8. Etika Penelitian.....	37
BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1. Gambaran Umum.....	38

4.2. Indeks Kepuasan masyarakat.....	47
BAB V. KESIMPULAN, SARAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI	
KEBIJAKAN.....	115
5.1. Kesimpulan.....	115
5.2. Saran.....	116
5.3. Rekomendasi Kebijakan.....	117
5.4. Implikasi Kebijakan.....	117
DAFTAR PUSTAKA.....	118
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Penentuan Sampel <i>Krejcie and Morgan</i>	26
Tabel 3.2	Jumlah Responden	27
Tabel 3.3.	Indikator/Parameter	29
Tabel 3.4.	Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	33
Tabel 4.1.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	47
Tabel 4.2.	Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelompok Umur pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	48
Tabel 4.3.	Klasifikasi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	49
Tabel 4.4.	Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	50
Tabel 4.5.	Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	51
Tabel 4.6.	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan Tahun 2020	53
Tabel 4.7.	Nilai Unsur IKM Menurut Jenis Pelayanan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	55
Tabel 4.8.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Unit PTSP Kota Makassar	62
Tabel 4.9.	Responden Berdasarkan Umur pada Unit PTSP Kota Makassar	63
Tabel 4.10.	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Unit PTSP Kota Makassar	64
Tabel 4.11.	Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Unit PTSP Kota Makassar	65
Tabel 4.12.	Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kota Makassar	66
Tabel 4.13.	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit PTSP Kota Makassar Tahun 2020	67
Tabel 4.14.	Nilai Unsur IKM Menurut Jenis Pelayanan pada Unit PTSP Kota Makassar	69
Tabel 4.15.	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Unit PTSP Kabupaten Barru	76
Tabel 4.16.	Responden Berdasarkan Umur pada Unit PTSP Kabupaten Barru	77
Tabel 4.17.	Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Unit PTSP Kabupaten Barru	78
Tabel 4.18.	Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Unit PTSP Kabupaten Barru	79
Tabel 4.19.	Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kabupaten Barru	80

Tabel 4.20. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit PTSP Kabupaten Barru Tahun 2020	81
Tabel 4.21. Nilai Unsur IKM Menurut Jenis Pelayanan pada Unit PTSP Kabupaten Barru	83
Tabel 4.22. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	90
Tabel 4.23. Responden Berdasarkan Umur pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	91
Tabel 4.24. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	92
Tabel 4.25. Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	93
Tabel 4.26. Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	94
Tabel 4.27. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng Tahun 2020	95
Tabel 4.28. Nilai Unsur IKM Menurut Jenis Pelayanan pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	97
Tabel 4.29. Pendapat Responden tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan berdasarkan jenis layanan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	103
Tabel 4.30. Pendapat responden tentang kecepatan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Jenis Kelamin pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	105
Tabel 4.31. Pendapat responden tentang kecepatan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Umur pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	106
Tabel 4.32. Pendapat responden tentang kecepatan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Pendidikan Responden pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	108
Tabel 4.33. Pendapat responden tentang kecepatan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Pekerjaan responden Crosstabulation pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	109

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Skema Kerangka Pikir Penelitian	23
Gambar 4.1.	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	48
Gambar 4.2.	Karakteristik Responden berdasarkan Umur pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	49
Gambar 4.3.	Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	50
Gambar 4.4.	Karakteristik Responden berdasarkan jenis pekerjaan Pendidikan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	51
Gambar 4.5.	Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	52
Gambar 4.6.	Komparasi IKM 8 Jenis Layanan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	54
Gambar 4.7.	Kuadran <i>Importance –Performance Analysis</i> (IPA) pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	59
Gambar 4.8.	Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin pada Unit PTSP Kota Makassar	63
Gambar 4.9.	Karakteristik Responden menurut Umur pada Unit PTSP Kota Makassar	64
Gambar 4.10.	Karakteristik Responden menurut Pendidikan pada Unit PTSP Kota Makassar	65
Gambar 4.11.	Karakteristik Responden menurut Pekerjaan pada Unit PTSP Kota Makassar	66
Gambar 4.12	Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kota Makassar	67
Gambar 4.13	Komparasi IKM 7 Jenis Layanan pada Unit PTSP Kota Makassar	69
Gambar 4.14	Kuadran <i>Importance –Performance Analysis</i> (IPA) pada Unit PTSP Kota Makassar	72
Gambar 4.15	Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin pada Unit PTSP Kabupaten Barru	77
Gambar 4.16	Karakteristik Responden menurut Umur pada Unit PTSP Kabupaten Barru	78
Gambar 4.17	Karakteristik Responden menurut Tingkat Pendidikan pada Unit PTSP Kabupaten Barru	79
Gambar 4.18	Karakteristik Responden menurut Pekerjaan pada Unit PTSP Kabupaten Barru	80
Gambar 4.19	Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kabupaten Barru	81
Gambar 4.20	Komparasi IKM 6 Jenis Layanan pada Unit PTSP Kabupaten Barru	83
Gambar 4.21	Kuadran <i>Importance –Performance Analysis</i> (IPA) pada Unit	86

	PTSP Kabupaten Barru	
Gambar 4.22	Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	91
Gambar 4.23	Karakteristik Responden menurut Umur pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	92
Gambar 4.24	Karakteristik Responden menurut Pendidikan pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	93
Gambar 4.25	Karakteristik Responden menurut jenis pekerjaan pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	94
Gambar 4.26	Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	95
Gambar 4.27	Komparasi IKM 5 Jenis Layanan pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	96
Gambar 4.28	Kuadran <i>Importance –Performance Analysis</i> (IPA) pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng	99
Gambar 4.29	Triangulasi Kecepatan Waktu Penyelesaian dan Jenis Pelayanan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	104
Gambar 4.30	Triangulasi Kecepatan Waktu Penyelesaian dan Jenis Kelamin Responden pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	106
Gambar 4.31	Triangulasi Kecepatan Waktu Penyelesaian dan Umur Responden pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	107
Gambar 4.32	Triangulasi Kecepatan Waktu Penyelesaian dan Pendidikan Responden pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan	108
Gambar 4.33	Triangulasi Kecepatan Waktu Penyelesaian dan Pekerjaan Responden pada unit PTSP di Sulawesi Selatan	109

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sejak diberlakukan kebijakan otonomi daerah, terjadi perubahan yang mendasar dalam sistem dan struktur pemerintahan daerah. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa dampak yang sangat luas bagi penyelenggaraan pemerintahan, perencanaan pembangunan, pengelolaan keuangan dan sistem penganggaran dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Pelaksanaan kebijakan otonomi daerah akan mendorong pemikiran baru bagaimana menata kewenangan yang efektif dan efisien. Artinya pemerintahan dapat diselenggarakan secara demokratis. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan hal tersebut, maka dilaksanakan pula prinsip otonomi daerah yang nyata dan bertanggungjawab. Prinsip yang nyata adalah prinsip yang menegaskan bahwa urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang dan tanggung jawab (Waluyo. 2007 :206)

Berdasarkan Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini dapat mengacu pada PERMENPAN Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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. Penyelenggaraan pemerintahan saat ini bukan lagi semata-mata menjadi tanggung jawab pemerintah melainkan seluruh aktor dalam sebuah negara, meskipun demikian peran pemerintah tentunya masih sangat dibutuhkan terkait dengan penyediaan pelayanan publik. Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik. Dalam arti bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, murah, cepat, dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.

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 Perencanaan Pembangunan, Penelitian, dan Pengembangan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan 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 sebuah penelitian dengan metode survei untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diselenggarakan khususnya di daerah Sulawesi Selatan.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan publik di Sulawesi Selatan ini akan mengambil fokus pada sistem pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Provinsi Sulawesi Selatan pada sektor jenis perizinan dan non perizinan mengingat banyaknya Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang melakukan pelayanan publik serta luasnya bidang pelayanan/jenis pelayanan.

1.2. Perumusan Masalah

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:

1. Bagaimana deskripsi sistem pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Sulawesi Selatan.
2. Sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Sulawesi Selatan.

1.3. Tujuan

Tujuan dari survei ini adalah untuk :

1. Mengetahui sistem pelayanan publik layanan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Sulawesi Selatan guna meningkatkan kepuasan publik
2. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Sulawesi Selatan.

1.4. Manfaat Penelitian

Berdasarkan pemahaman seperti ini tentu peranan bidang penelitian dan pengembangan sangat diperlukan, maka berkaitan dengan hal tersebut fungsi Badan Perencanaan Pembangunan, Penelitian dan Pengembangan Daerah (Bappelitbangda) Provinsi Sulawesi Selatan menjadi sangat penting dalam rangka memberi rekomendasi kebijakan terhadap penyelenggaraan roda pemerintahan pada bidang masing-masing pelayanan publik. Penyelenggaraan kebijakan 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 penelitian dengan metode survei untuk melihat sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang telah diselenggarakan oleh Unit PTSP Sulawesi Selatan.

1.5. Ruang Lingkup

Mengingat banyaknya lembaga pemerintah yang menyelenggarakan pelayanan publik di Sulawesi Selatan, serta banyaknya hal yang dicermati sehingga untuk mendapatkan fokus survei maka akan dibatasi pada pelayanan publik pada sektor jenis perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Sulawesi Selatan.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Landasan Teori

2.1.1. 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

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, survei tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

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 ketenteraman 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.

2.1.2. 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.

Kemudian pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Permenpan-RB Nomor 14 tahun 2017, maka unsur pelayanan yang diukur pada kegiatan survei ini adalah : Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, dan Sarana dan prasarana

2.1.3. Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Provinsi Sulawesi Selatan

Dinas Penanaman Modal bergabung dengan Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sulawesi Selatan pada Tahun 2016 yang merupakan salah satu instansi pemerintah yang menangani penanaman modal atau investasi sesuai dengan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 85 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Tugas dan fungsinya adalah untuk mendorong peningkatkan investasi dan memberikan pelayanan dan pembinaan terhadap investor yang akan maupun telah berinvestasi di Provinsi Sulawesi Selatan.

Untuk menyelenggarakan Tugas Pokok tersebut di atas, DPMPTSP mempunyai fungsi:

- a. Perumusan kebijakan urusan pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. Pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

- d. Pelaksanaan administrasi dinas, dan
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait tugas dan fungsinya.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 26 Tahun 2019 tentang penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan terpadu satu pintu pada Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah kegiatan pelaksanaan perizinan dan non perizinan berdasarkan kewenangan, dengan proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap terbitnya dokumen yang dilakukan dalam satu tempat. PTSP bertujuan untuk memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan yang cepat, sederhana, transparan dan akuntabel terhadap penanam modal dan/atau pelaku usaha dan kegiatan yang memerlukan perizinan dan non perizinan berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Kewenangan Pemerintah Daerah Provinsi dalam menyelenggarakan PTSP adalah :

- a. Pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan kewenangan.
- b. Menyelenggarakan urusan penanaman modal dalam negeri lintas kabupaten/kota dan urusan sektor lainnya yang berdasarkan peraturan perundang-undangan dan sesuai urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya.
- c. Menerima pelimpahan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal tertentu dan sektor lainnya yang menjadi kewenangan pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan.
- d. Menerima pelimpahan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal tertentu dan sektor lainnya yang lebih luas yang menjadi kewenangan pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan.

Penyelenggaraan PTSP berdasarkan asas:

- a. Kepastian hukum adalah asas bahwa hukum dan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai dasar dalam setiap kebijakan dan tindakan dalam penanaman modal dan/atau dalam kegiatan usaha.

- b. Keterbukaan adalah asas yang terbuka terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar jujur dan tidak diskriminatif.
- c. Akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap kegiatan dan hasil akhir dari penyelenggaraan kegiatan harus dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Perlakuan yang sama dan tidak membedakan asal negara adalah asas perlakuan pelayanan non diskriminasi berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan, baik antara penanaman modal dan/atau pelaku usaha dalam negeri dengan penanaman modal/pelaku usaha asing maupun antara penanam modal/pelaku usaha dari negara asing lainnya dan
- e. Efisiensi berkeadilan adalah asas yang mendasari pelaksanaan penanaman modal/kegiatan usaha mengedepankan efisiensi berkeadilan dalam usaha untuk mewujudkan iklim usaha yang adil, kondusif dan berdaya guna.

Ada 23 (dua puluh tiga) sektor atas sejenis perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan :

- a. Penanaman Modal
- b. Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah
- c. Sosial
- d. Kelautan dan Perikanan
- e. Perhubungan
- f. Peternakan dan Kesehatan Hewan
- g. Ketenagakerjaan
- h. Pekerjaan Umum/Bina Marga
- i. Energi dan Sumberdaya Mineral
- j. Kesehatan
- k. Pendidikan
- l. Kehutanan
- m. Lingkungan Hidup
- n. Perdagangan
- o. Pertanian, Tanaman Pangan dan Holtikultura

- p. Perkebunan
- q. Sumberdaya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang
- r. Kesatuan Bangsa dan Politik
- s. Penelitian dan Pengembangan
- t. Kebudayaan dan Pariwisata
- u. Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan
- v. Komunikasi dan Informatika dan
- w. Perindustrian

Di Provinsi Sulawesi Selatan terdapat 24 kelembagaan PTSP yang tersebar di Kabupaten/Kota yaitu :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar
2. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Barru.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantaeng
4. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Takalar
5. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Tenaga Kerja dan Transmigrasi Kabupaten Soppeng
6. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sinjai
7. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jeneponto
8. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Timur
9. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Maros
10. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pangkep
11. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palopo
12. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare
13. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidrap
14. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bulukumba

15. Dinas Penanaman Modal,Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Selayar
16. Dinas Penanaman Modal,Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bone
17. Dinas Penanaman Modal,Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo
18. Dinas Penanaman Modal,Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gowa
19. Dinas Penanaman Modal,Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara
20. Dinas Penanaman Modal,Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Enrekang
21. Dinas Penanaman Modal,Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tana Toraja
22. Dinas Penanaman Modal,Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu Utara
23. Dinas Penanaman Modal,Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Luwu
24. Dinas Penanaman Modal,Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pinrang

2.1.4. Penelitian Terdahulu

- a. 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).
- b. 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.

- c. 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.
- d. 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.

2.2. Kerangka Pikir



Gambar 2.1. Skema Kerangka Pikir Penelitian

2.3. Definisi Operasional

Adapun definisi operasional yang terdapat pada survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik adalah :

1. Kepuasan masyarakat adalah hasil dari pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan 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. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

6. 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.
7. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah
8. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
9. Unsur pelayanan adalah aspek-aspek yang dapat diidentifikasi oleh pemohon sebagai penentu tingkat kepuasan terhadap pelayanan.
10. Indikator adalah ukuran yang digunakan untuk menggambarkan tingkat kepuasan responden terhadap setiap dimensi pelayanan
11. Persyaratan adalah syarat-syarat administratif dan syarat teknis yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis izin dan non izin..
12. Prosedur adalah tata cara dan proses penerbitan izin dan non izin mulai dari penerimaan berkas permohonan sampai penerbitan izin dan non izin.
13. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis izin yang diterbitkan oleh penyelenggara pelayanan publik..
14. Biaya/Tarif adalah biaya-biaya resmi yang diatur sesuai peraturan dan perundang-undangan yang menjadi kewajiban pemohon dalam mengurus dan/atau memperoleh izin dari penyelenggara pelayanan publik.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan Penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif. Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

3.2. Lokasi dan Waktu

Lokasi penelitian adalah kabupaten/kota di Sulawesi Selatan yang memiliki Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pemprov/Kabupaten/Kota, mengingat luasnya lokasi, maka dilakukan pengambilan sampel lokasi dengan teknik *purposive sampling*. Pertama mengidentifikasi kabupaten/kota di Sulawesi Selatan yang memiliki PTSP selanjutnya dari kabupaten tersebut dipilih kembali 3 (tiga) kabupaten/kota dengan mempertimbangkan keterwakilan wilayah Sulawesi Selatan bagian utara, tengah dan selatan, sehingga terpilih kabupaten Barru, Makassar dan Bantaeng dimana kota Makassar mewakili daerah tengah sedangkan kabupaten Barru dan Kabupaten Bantaeng mewakili daerah bagian Utara dan Selatan, selain itu ketiga daerah ini pelayanan publiknya sudah berbasis Mal dan Bintang Lima. Penelitian direncanakan selama 6 (Enam) bulan, terhitung mulai bulan Juli sampai dengan Desember 2020.

3.3. Populasi dan Sampel/Informan Penelitian

Populasi dalam penelitian adalah masyarakat yang sedang dan telah memperoleh pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada Kabupaten/Kota yaitu Kota Makassar, Kabupaten Barru dan Kabupaten Bantaeng. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh jumlah populasi yang diperoleh selama 9 bulan yaitu masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan dengan rentang waktu dari bulan Januari sampai September 2020. Populasi di Kota Makassar selama 9 bulan sebanyak 16.414 orang dengan rata-rata perbulan sebanyak 1.824 orang. Populasi di Kabupaten Barru sebanyak 1.346 orang dengan rata-rata jumlah populasi perbulannya 150 orang. Untuk Kabupaten Bantaeng Jumlah populasi selama 9 bulan sebanyak 1.003 orang dengan rata-rata perbulannya sebanyak 86 orang. Untuk besaran sampel dan populasi dihitung dengan menggunakan rumus *Krejcie and Morgan* sebagai berikut :

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q} \right\}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat dilihat pada Tabel 2.1 berikut :

Tabel 3.1. Penentuan Sampel *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317

45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

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

Mengacu pada tabel penentuan sampel *Krejcie and Morgan*, jumlah responden untuk setiap lokasi penelitian sebagai berikut;

Tabel 3.2. Jumlah Responden

No.	Nama Unit	Kab/Kota	Jumlah Responden
1	PTSP kota makassar	Makassar	324
2	PTSP kabupaten Barru	Barru	109
3	PTSP kabupaten Bantaeng	Bantaeng	94
Total			527

3.4. Metode dan Instrumen Pengumpulan Data

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.

Langkah-langkah dan prosedur yang harus dilakukan peneliti dalam menggunakan skala *Likert*, antara lain:

1. Peneliti mengumpulkan item-item yang cukup banyak, memiliki relevansi dengan masalah yang sedang diteliti.
2. Kemudian item-item itu dicoba kepada sekelompok responden yang cukup representatif dari populasi yang ingin diteliti.
3. Responden di atas diminta untuk mengecek tiap item, apakah tidak sesuai sampai sangat sesuai. Respon tersebut dikumpulkan semua jawaban yang memberikan indikasi sangat sesuai diberi skor tertinggi. Tidak ada masalah untuk memberikan angka 4 untuk yang tertinggi dan skor 1 untuk yang terendah atau sebaliknya..
4. Total skor dari masing-masing individu adalah penjumlahan dari skor masing-masing item dari individu tersebut.
5. Respon dianalisis untuk mengetahui item-item mana yang sangat nyata batasan antara skor tinggi dan skor rendah dalam skala total.

Untuk melakukan survei menggunakan 2 (dua) teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan melaksanakan survei kepada responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam survei ini. Teknik ini dibagi lagi menjadi 2 yaitu :
 - a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka

- b. Kuesioner elektronik (*e-survei*)
- 2. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menghimpun berbagai dokumen yang terkait dengan survei ini.

3.5. 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 3.3. Indikator/Parameter

Kode Variabel	Variabel Penilaian	Indikator Penilaian
V1	Persyaratan Pelayanan	Kesesuaian persyaratan teknis pelayanan
V2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Kemudahan prosedur pelayanan
V3	Waktu Penyelesaian	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)
V7	Perilaku Pelaksana	Kesopanan dan keramahan petugas
V8	Sarana dan Prasarana	Sarana dan prasana unit pelayanan
V9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Pengelolaan penanganan pengaduan

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).

3.6. Kategori Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan pada Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan dalam penelitian ini dibagi berdasarkan kategori sebagai berikut;

A Perdagangan

- 1 Izin Nomor Induk Berusaha (NIB)
- 2 Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
- 3 TDG

B Penataan Ruang & Pekerjaan Umum

- 1 Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- 2 Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

C Kesehatan

- 1 Izin Apotek (SIA)
- 2 Izin Kesehatan DRG
- 3 Izin Kesehatan SIKB
- 4 Izin Kesehatan SIKP
- 5 Izin Kesehatan SIKRO
- 6 Izin Kesehatan SIKTTK
- 7 Izin Kesehatan SIP Dokter
- 8 Izin Kesehatan SIP A
- 9 Izin Kesehatan SIP B
- 10 Izin Kesehatan SIPP
- 11 Izin Operasional Klinik
- 12 Izin Operasional Rumah Sakit
- 13 Izin Toko Obat
- 14 Izin Laik Hygiene
- 15 Izin Operasional Puskesmas

D Lingkungan Hidup

- 1 Surat Izin Lingkungan
- 2 Surat Izin Lingkungan UKL UPL

E Pendidikan

- 1 Izin Operasional Pendidikan Non Formal

- 2 Izin Operasional Kb Paud
- 3 Izin Operasional Sekolah TK
- 4 Izin Operasional Sekolah SMP

F Izin Penelitian

G Pariwisata

- 1 Izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)

I Tenaga Kerja

- 1 Izin Tenaga Kerja

Sehubungan hal tersebut di atas bahwa yang dimaksud dengan kategori izin penelitian pada survei ini berdasarkan klasifikasi dari PTSP Kabupaten Barru dan Bantaeng sedangkan PTSP Kota Makassar berdasarkan klasifikasi dalam kategori sosial. Tetapi berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 26 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan. Terpadu Satu Pintu pada Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan masuk pada klasifikasi sektor penelitian dan pengembangan

3.7. Model Analisis

3.7.1. Menghitung Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Model analisis pada survei ini adalah menggunakan Skala Likert dimana pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

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 3.4. 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

Kemudian jenis program pengolahan data melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dalam survei ini menggunakan program, yaitu :

- a. *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) dan
- b. *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW) Exel*

3.7.2. Diagram Radar

Diagram radar merupakan metode grafis berbentuk grafik dua dimensi yang menggambarkan data multivarian, dimana tiga atau lebih variabel kuantitatif digambarkan dalam bentuk sumbu yang dimulai dari titik yang sama.

Grafik radar ini terdiri dari jari-jari yang mewakili nilai satu variabel. Panjang dari jari-jari tersebut menggambarkan besarnya nilai variabel. Jari-jari tersebut kemudian dihubungkan dengan garis, sehingga membentuk plot yang berbentuk radar. Diagram radar dikenal juga dengan sebutan diagram sarang laba-laba (*Spider Graph*).

Menurut Lestari (2005), diagram radar ini digunakan untuk memudahkan dalam mengamati suatu pemisahan logis antara variabel-variabel yang akan dibandingkan. Dalam diagram ini terlihat karakteristik objek terhadap variabel-variabel yang ada.

Cara membuat diagram radar adalah dengan membuat garis-garis yang saling bersilangan. Garis-garis tersebut sebagai gambaran dari variabel-variabel yang dianalisis. Kemudian menentukan titik-titik skala untuk menggambarkan besarnya variabel. Titik data diplotkan dalam diagram tersebut. Selanjutnya titik-titik plot data dihubungkan dengan garis.

3.7.3. Diagram Importance dan Performance Analysis (IPA Diagram)

Diagram Importance dan Performance Analysis (IPA Diagram) ini menggunakan Diagram kartesius yaitu suatu bangun dibagi atas empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis yang berpotongan tegak lurus pada titik (X, Y) dimana X merupakan rata-rata tingkat pelaksanaan atau kepuasan pelanggan seluruh faktor atau atribut dan Y adalah rata-rata dari skor rata-rata tingkat

kepentingan atau harapan seluruh faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan. Diagram kartesius terbagi menjadi empat kuadran.

Langkah pertama untuk analisis kuadran dalam diagram kartesius adalah menghitung rata-rata penilaian kepentingan/harapan dan kinerja untuk setiap atribut/ Pernyataan dengan rumus :

$$\bar{X}_i = \frac{\sum_{i=1}^k X_i}{n}$$

$$\bar{Y}_i = \frac{\sum_{i=1}^k Y_i}{n}$$

Dimana:

$$\bar{X}_i = \text{Bobot rata-rata tingkat penilaian kinerja atribut/ pernyataan ke-} i$$

$$\bar{Y}_i = \text{Bobot rata-rata tingkat penilaian kepentingan atribut/ pernyataan ke-} i$$

$$n = \text{Jumlah responden}$$

Langkah selanjutnya adalah menghitung rata-rata tingkat kepentingan/harapan dan kinerja untuk keseluruhan atribut/ pernyataan dengan rumus :

$$\bar{\bar{X}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{X}_i}{n}$$

$$\bar{\bar{Y}}_i = \frac{\sum_{i=1}^k \bar{Y}_i}{n}$$

Dimana :

$$\bar{X}_i = \text{Nilai rata-rata kinerja atribut/ pernyataan}$$

$$\bar{Y}_i = \text{Nilai rata-rata kepentingan atribut/ pernyataan}$$

$$n = \text{Jumlah atribut/ pernyataan}$$

Nilai ini memotong tegak lurus pada sumbu horisontal, yakni sumbu yang mencerminkan atribut/ pernyataan kinerja (X) sedangkan nilai memotong tegak lurus pada sumbu vertikal, yakni sumbu yang mencerminkan atribut/ pernyataan kepentingan/harapan, setelah diperoleh bobot kinerja dan kepentingan atribut/ pernyataan serta nilai rata-rata kinerja dan kepentingan atribut/ pernyataan, kemudian nilai-nilai tersebut diplotkan ke dalam diagram kartesius seperti yang ditunjukkan pada Gambar berikut;



Diagram ini terdiri atas empat kuadran (Supranto, 2001):

Kuadran I (Prioritas Utama)

Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden namun kinerja/ pelayanannya masih rendah. Tingkat kinerja dari atribut/ pernyataan tersebut lebih rendah daripada tingkat harapan pelanggan terhadap atribut/ pernyataan tersebut. Atribut-atribut/ pernyataan yang terdapat dalam kuadran ini harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan. Implikasinya, atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

Kuadran II (Pertahankan Prestasi)

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 III (Prioritas Rendah)

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 IV (Berlebihan)

Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden namun memiliki kinerja/ pelayanan yang baik sehingga dianggap berlebihan oleh responden.

3.8. Etika Penelitian

Izin penelitian pertama-tama diurus di tingkat provinsi melalui Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Izin penelitian yang diperoleh dari tingkat provinsi kemudian dirujuk ke pemerintah di tingkat kabupaten, yaitu Kota Makassar, Kabupaten Barru dan Kabupaten Bantaeng.

Informan dijelaskan tentang topik, tujuan, dan manfaat atas keterlibatan mereka dalam survei ini. Peneliti minta izin kepada responden untuk pengisian kuesioner dimana dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum

Metode yang digunakan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran *skala likert*. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat kesesuaian mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, dimana terdapat 9 unsur dalam pelayanan publik, yaitu :

- 1) Persyaratan Pelayanan
- 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur
- 3) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
- 4) Kompetensi Pelaksana
- 5) Sarana dan Prasarana
- 6) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
- 7) Waktu Pelayanan
- 8) Biaya/Tarif
- 9) Perilaku Pelaksana

Di Provinsi Sulawesi Selatan terdapat 24 kelembagaan PTSP yang tersebar di kabupaten/kota yang bertugas menyediakan pelayanan publik. Pada survei ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Atap (DPMPTSP) kabupaten/kota yang menjadi sampel adalah lembaga PTSP yang berbasis Mal dan Bintang Lima. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat uraian berikut ini :

4.1.1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Makassar

Tahapan awal pemberian izin dalam lingkup Kota Makassar masih dilaksanakan oleh Instansi teknis masing-masing. Pada tahun 2001 dibentuk

Kantor Pesat (Pelayanan Satu Atap). Kemudian tahun 2002 dibentuk Kantor Pelayanan Perizinan. Selanjut tahun 2005 menjadi Kantor Pelayanan Administrasi Perizinan (KPAP). Dan tahun 2014 perubahan Kantor menjadi Badan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPTPM). Terakhir pada tahun 2016 dilakukan lagi perubahan Kantor menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)..

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas Penanaman Modal dan PTSP) Kota Makassar dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Makassar No. 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kota Makassar (Lembar Daerah Kota Makassar Tahun 2016 No. 8) dan Surat Keputusan Walikota Makassar No. 395/505/KEP/I/2017 tentang Percepatan Pelaksanaan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Makassar. Sebagai lembaga teknis daerah yang bertanggung jawab kepada Walikota Makassar, maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar memiliki tugas membantu Walikota dalam penyelenggaraan pemerintahan di daerah dalam bidang perizinan terpadu dan penanaman modal.

Sebagaimana tertuang pada Peraturan Daerah Kota Makassar No. 6 Tahun 2014, tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar antara lain merumuskan kebijakan teknis pelayanan terpadu di bidang perizinan, non perizinan dan penanaman modal, baik untuk masyarakat maupun aparatur/pegawai yang berbasis pada potensi daerah.

Visi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar dalam menghadapi masa depan dan tuntutan kerja dirumuskan sebagai berikut :

“Terwujudnya Iklim Investasi yang Kondusif Bagi Semua Melalui Penyelenggaraan Perizinan dan Penanaman Modal yang Berkelas Dunia”.

Sedangkan Misi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar yang merupakan penjabaran dari visi tersebut di atas adalah :

1. Meningkatkan standar dan mutu pelayanan perizinan dan penanaman modal yang transparan, akuntabel dan bebas korupsi, dengan tujuan peningkatan investasi melalui percepatan pelayanan perizinan.

2. Modernisasi pelayanan perizinan dan penanaman modal melalui penerapan teknologi informasi, dengan tujuan mempermudah akses informasi tentang penanaman modal melalui percepatan pelayanan perizinan secara *online*.
3. Meningkatkan kompetensi aparatur Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar melalui penerapan sistem *reward* dan *punishment*, dengan tujuan peningkatan SDM aparatur dalam meningkatkan mutu pelayanan perizinan.
4. Optimalisasi potensi daerah untuk peningkatan daya saing investasi, dengan tujuan meningkatkan potensi dan daya saing investasi guna menarik para investor baik dalam maupun luar negeri.

Sehingga motto pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Makassar yaitu : Mewujudkan Pelayanan Prima untuk Rakyat (Mudah, Cepat Akurat dan Transparan).

Jenis perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan DPMPTSP Kota Makassar meliputi :

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
2. Izin Trayek
3. Izin Usaha Perdagangan
4. Izin Usaha Industri
5. Izin Tenaga Medis
6. Izin Lingkungan
7. Izin Pembuangan Limbah Cair
8. Izin Tempat Pembuangan Limbah Sementara B3
9. Izn Penyelenggaraan Pendidikan
10. Izin Usaha Toko Modern
11. Izin Prasarana
12. Izin Usaha Depo Obat
13. Izin Praktek Dokter Hewan
14. Izin Klinik Kesehatan
15. Izin Apotek Kesehatan
16. Izin Laik Hygiene Depot Air Minum Isi Ulang (DAMIU)
17. Izin Optik

18. Izin Laboratorium
19. Izin Toko Obat
20. Tanda Daftar Usaha Pariwisata
21. Tanda Daftar Usaha Perusahaan
22. Tanda Daftar Industri
23. Tanda Daftar Gudang
24. Tanda Daftar Bursa Kerja Khusus

4.1.2. Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Barru

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kabupaten Barru sejak Januari 2015 telah menempati gedung yang lebih representative yaitu Gedung Masiga Center Jl. Andi Iskandar Unru Kabupaten Barru.

Visi yang diemban oleh DPMPTSP-TK Kab. Barru yaitu “Mewujudkan pelayanan perizinan dan penanaman modal yang bermartabat sesuai dengan azas dan prinsip pelayanan publik yang bernafaskan keagamaan”.

Misi DPMPTSP&TK, yaitu :

1. Menciptakan Iklim Investasi Yang Kondusif.
2. Meningkatkan jumlah kegiatan usaha yang terlegalisasi
3. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan penanaman modal.

Branding Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal , yaitu :
 “MASIGA” : Ramah, Pasti dan Gampang

Motto Pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal ,
 yaitu : “IKHLAS Bekerja, SIMPATIK Melayani”

Maklumat Pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal
 yaitu: “KAMI MENYATAKAN SIAP DAN BERSEDIA MENYELENGGARAKAN PELAYANAN PERIZINAN DAN PENANAMAN MODAL YANG SIMPATIK, CEPAT DAN TRANSPARAN SERTA SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN DAN APABILA KAMI TIDAK SANGGUP ATAU TIDAK MENEPATI

MAKLUMAT INI , KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI DENGAN PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU”.

Maklumat Pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban bagi DPMPTSP & TK untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Jenis perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan DPMPTSP & TK Kabupaten Barru meliputi :

1. Surat Izin Tempat Usaha;
2. Surat Izin Usaha Perdagangan;
3. Tanda Daftar Perusahaan;
4. Tanda Daftar Gudang;
5. Tanda Daftar Industri;
6. Izin Usaha Industri;
7. Izin Mendirikan Bangunan;
8. Izin Usaha Jasa Kontruksi;
9. Izin Penyelenggaraan Reklame;
10. Izin Titik Reklame;
11. Izin Trayek
12. Izin Pendirian Lembaga Pendidikan dan Pelatihan Swasta
13. Izin Lingkungan
14. Tanda Daftar Usaha Pariwisata;
15. Izin Penelitian;
16. Izin Pemakaian Kios, Lods dan Pelataran;
17. Izin Lokasi;
18. Izin Prinsip;
19. Rekomendasi Izin Usaha Pertambangan
20. Perpanjangan Izin Memperkerjakan Tenaga Kerja Asing;
21. Izin dan Pendaftaran Lembaga Pelatihan Kerja Swasta;
22. Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta
23. Izin Praktek Tenaga Kesehatan
24. Izin Toko Obat

25. Izin Produksi Makanan dan Minuman Pada Industri Rumah Tangga;
26. Izin Apotek;
27. Izin Operasional Klinik Swasta;
28. Izin Penyelenggaraan Usaha Simpan Pinjam Bagi Koperasi;
29. Izin Pembukaan Kantor Cabang Koperasi;
30. Izin Pemanfaatan Air Limbah Untuk Aplikasi Pada Tanah;
31. Izin Penyimpanan Sementara Limbah Bahan Berbahaya Beracun;
32. Izin Pembuangan Limbah Cair;
33. Izin Pengumpulan Limbah Bahan Berbahaya Beracun Skala Kabupaten;
34. Izin operasional Sekolah;
35. Izin Operasional Lembaga Kursus dan Pelatihan;
36. Izin Operasional Penyelenggaraan Pendidikan Non Formal;
37. Izin Operasional Penyelenggaraan Program Pendidikan Anak Usia Dini;
38. Rekomendasi Izin Penutupan Jalan Raya;
39. Pembuatan Kartu Kuning.

4.1.3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bantaeng

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng pertama dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Bantaeng Nomor 27 Tahun 2007 tentang Pembentukan Lembaga Teknis Daerah (Kantor Pelayanan Terpadu Satu Pintu), selanjutnya direvisi dengan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Bantaeng yang merupakan unsur pendukung tugas bupati di bidang perizinan dan penanaman modal. Dalam rangka meningkatkan pelayanan terhadap pelaku usaha, khususnya para investor yang akan menanamkan modalnya di wilayah Kabupaten Bantaeng, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Bantaeng telah melaksanakan pelayanan perizinan terpadu dan penanaman modal merupakan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang PTSP di Bidang Penanaman Modal.

Maksud didirikannya DPMPTSP Kabupaten Bantaeng adalah untuk menyelenggarakan pelayanan yang prima melalui satu pintu. Hal tersebut diharapkan dapat mendorong terciptanya iklim usaha yang kondusif bagi penanaman modal dan investasi dalam rangka pemberdayaan ekonomi masyarakat Kabupaten Bantaeng. Sementara tujuannya adalah : Mewujudkan pelayanan prima; Meningkatkan efisiensi dan efektivitas kinerja aparatur pemerintah kabupaten Bantaeng khususnya yang terlibat langsung dengan pelayanan masyarakat; dan Mendorong kelancaran pemberdayaan ekonomi masyarakat sehingga dapat ikut berpartisipasi dalam kegiatan pembangunan. Sebagai Lembaga teknis daerah yang bertanggungjawab kepada Bupati, maka DPMPTSP Kabupaten Bantaeng memiliki tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Penanaman Modal dan PTSP sebagaimana tertuang dalam Peraturan Bupati Kabupaten Bantaeng Nomor 48 Tahun 2016 tentang Uraian Tugas Pokok Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP.

Visi DPMPTSP Kabupaten Bantaeng adalah *Mewujudkan Pelayanan Prima Menuju Tata Kelola Pemerintahan yang Baik*, sedangkan misinya adalah:

1. Meningkatkan kualitas manajemen pelayanan.
2. Meningkatkan kualitas organisasi dan kepegawaian
3. Meningkatkan kualitas informasi dalam penyelenggaraan pelayanan berbasis teknologi.
4. Meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan dan aset.
5. Mendorong terciptanya gairah usaha / investasi.

Sehingga motto DPMPTSP kabupaten Bantaeng adalah *Layanan CERIA (Cermat, Ramah, Inovatif dan Anti Pungli)*.

Jenis Perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Bantaeng meliputi :

1. Surat Izin Usaha Perusahaan (SIUP)
2. Izin Usaha Simpan Pinjam

3. Tanda Daftar Gudang
4. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Rakyat
5. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan
6. Izin Usaha Toko Modern
7. Izin Usaha Toko Swalayan
8. Izin Mendirikan Bangunan
9. Izin Usaha Jasa Konstruksi Nasional
10. Izin Usaha Perikanan Bidang Pembudidayaan Ikan
11. Izin Pemasangan Reklame
12. Izin Prinsip Daerah
13. Izin Klinik
14. Izin Mendirikan Rumah Sakit C dan D
15. Izin Operasional Rumah sakit C dan D
16. Izin Optikal
17. Izin Pendirian Apotik
18. Izin Praktek Apoteker
19. Izin Praktek Dokter
20. Izin Praktek Perawat
21. Izin Praktek Bidan
22. Praktek Analisis Kesehatan
23. Sertifikat Produk Alat Kesehatan Kelas 1
24. Sertifikat Alat Kesehatan Rumah Tangga
25. Sertifikat Laik Fungsi Bangunan
26. Izin Produksi Makanan dan Minuman
27. Izin Toko Alat Kesehatan
28. Izin Toko Obat
29. Izin Ambulance
30. Izin Usaha Mikro Tradisional
31. Izin Tenaga Kesehatan
32. Laik Hygiene Sanitasi
33. Sertifikat Produksi Alat Produksi

34. Izin Pendidikan Dasar
35. Izin Pendidikan Anak Usia Dini
36. Izin Pendidikan Non Formal
37. Izin Trayek Lokal
38. Persetujuan Analisis Dampak Lalu Lintas
39. Izi Lokasi
40. IPPT (Izin Penggunaan Pemanfaatan Tanah)
41. IPPT (Izin Perubahan Penggunaan Tanah)
42. TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata)
43. Izin Sumbangan Dalam Daerah
44. Izin Penelitian
45. Izin Usaha Industri
46. Izin Perluasan Usaha Industri
47. Izin Usaha Kawasan Industri
48. Izin Pengembangan Kawasan Industri
49. Izin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan
50. Izin Pembangunan dan Pengembangan Kawasan Pemukiman
51. Perpanjangan RPTKA (Izin Rencana Penggunaan Tenaga Kerja Asing)
52. Izin Lingkungan
53. Izin Penyimpanan Sementara LB3 (Limbah Bahan Berbahaya Beracun)
54. Izin Usaha Pertanian
55. Izin Usaha Bibit Ternak dan Pakan
56. Izin Usaha Tempat Pemeliharaan Hewan
57. Izin Rumah Sakit Hewan
58. Izin Pasar Hewan
59. Izin Rumah Potong Hewan
60. Izin Usaha Pengecer (Toko, Retail, Sub Distributor) Obat Hewan
61. Izin Usaha Industri (IUI) Kecil dan Menengah
62. Izin Usaha Perluasan Industri (IUI) Kecil dan Menengah
63. Izin Usaha Kawasan Industri (IUKI)
64. Izin Pengembangan Kawasan Industri (IPKI)

65. Layanan Klinik Investasi/Konsultasi

66. Layanan Informasi dan Pengaduan

67. Layanan Perbantuan OSS

4.2. Indeks Kepuasan Masyarakat

4.2.1. Hasil Survei IKM terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan

Sesuai dengan kriteria yang ditetapkan, yaitu PTSP berbasis Mall dan Bintang Lima, maka Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan ini dilakukan pada 3 (tiga) unit PTSP, yaitu: (1) PTSP di Kota Makassar; (2) PTSP di Kabupaten Barru; dan (3) PTSP di Kabupaten Bantaeng.

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang disajikan pada pembahasan nilai IKM pada unit Pelayanan Publik di Provinsi Sulawesi Selatan ini terdiri dari karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, umur, jenis pendidikan, dan jenis pekerjaan, berikut informasi karakteristik responden tersebut;

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan perizinan dan non perizinan dilihat dari perspektif jenis kelamin, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.2. berikut ini :

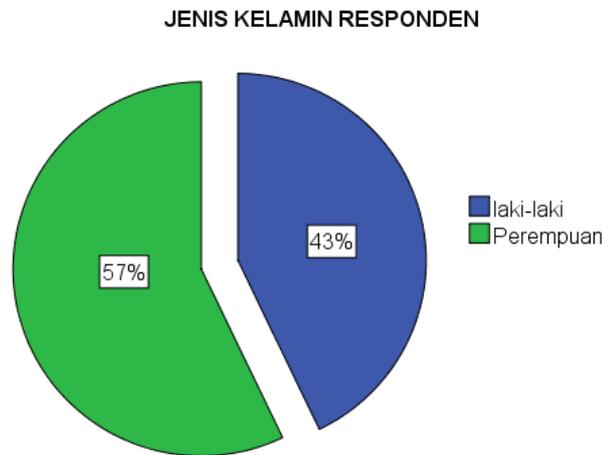
Tabel 4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	226	43
2.	Perempuan	301	57
	Jumlah	527	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan dan non perizinan pada PTSP di Sulawesi Selatan mayoritas dilakukan oleh perempuan sebanyak 301 (tiga ratus satu) orang atau sebesar 57%.

Sedangkan laki-laki sebanyak 226 (dua ratus dua puluh enam) orang atau sebesar 43%. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.1.



Gambar 4.1. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

2. Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur dibagi menjadi 4 (empat) kelompok, yaitu kelompok umur 16 s.d 25 tahun, kelompok 26 s.d 35 Tahun, kelompok 36 s.d 45 tahun dan kelompok 46 tahun keatas. Jumlah responden berdasarkan umur dapat dilihat pada tabel 4.3. dibawah ini :

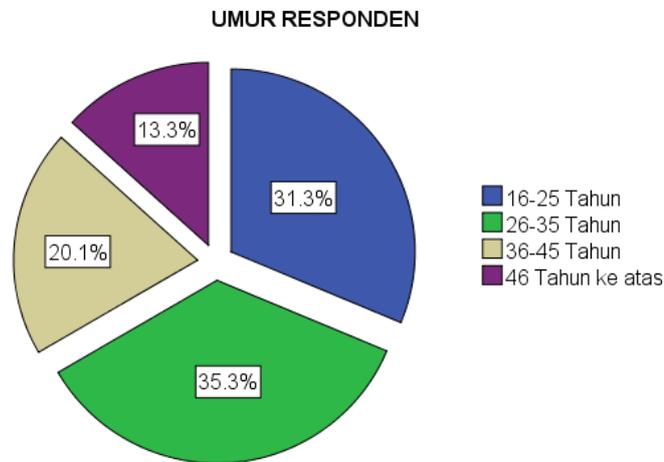
Tabel 4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Kelompok Umur pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

No.	Umur	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	16 s.d 25 tahun	165	31,3
2.	26 s.d 35 Tahun	186	35,3
3.	36 s.d 45 tahun	106	20,1
4.	46 tahun keatas	70	13,3
	Jumlah	527	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan dan non perizinan pada PTSP di Sulawesi Selatan mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 26 s.d 35 tahun, yaitu sebanyak 186 (seratus delapan puluh enam) orang atau sebesar 35,3% dari total responden, kemudian disusul pada

kelompok umur 16 s.d 25 tahun sebanyak 165 (seratus enam puluh lima) orang atau sebesar 31,3%. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Umur pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Responden berdasarkan tingkat pendidikan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok SLTP, SLTA, D3, S1 dan S2 keatas. Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.4. dibawah ini:

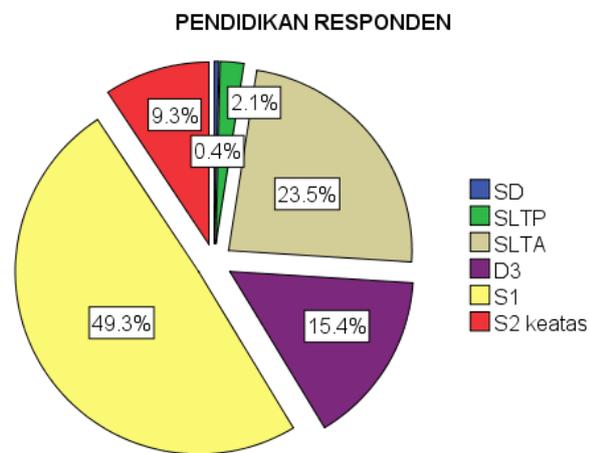
Tabel 4.3. Klasifikasi Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

No.	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	SD	2	0,4
2.	SLTP	11	2,1
3.	SLTA	124	23,5
4.	D3	81	15,4
5.	S1	260	49,3
6.	S2 keatas	49	9,3
	Jumlah	527	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan dan non perizinan pada PTSP di Sulawesi Selatan mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1 sebanyak 260 (dua ratus enam puluh) orang atau sebesar 49,3%, kemudian disusul dengan SLTA sebanyak 124

(seratus dua puluh empat) atau sebesar 23,5%. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.3.



Gambar 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 5 (lima) kelompok, yaitu kelompok PNS/TNI/POLRI, pegawai swasta, wiraswasta, pelajar/mahasiswa dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.5. dibawah ini:

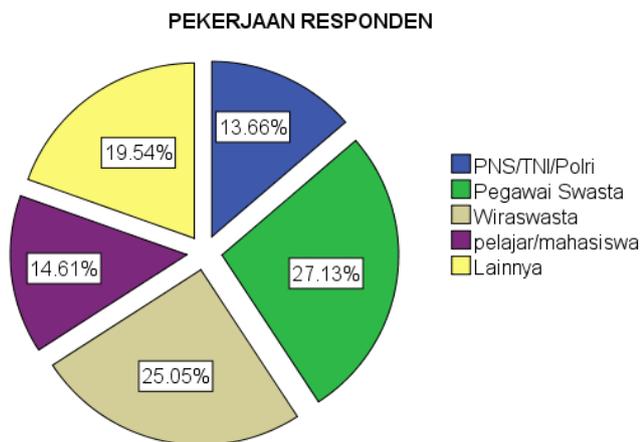
Tabel 4.4. Klasifikasi Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	PNS/TNI/POLRI	72	13,66
2.	Pegawai Swasta	143	27,13
3.	Wiraswasta	132	25,05
4.	Pelajar/Mahasiswa	77	14,61
5.	Lainnya	103	19,54
	Jumlah	527	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan dan non perizinan pada PTSP di Sulawesi Selatan mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai pegawai swasta, yaitu sebanyak 143 (seratus empat puluh tiga) orang atau sebesar 27,13%. Kemudian

disusul pada wiraswasta sebanyak 132 (seratus tiga puluh dua) orang atau sebesar 25,05%. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.5.



Gambar 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan jenis pekerjaan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

Pada Unit Pelayanan di Sulawesi Selatan kategori jenis pelayanan yang diterima oleh responden beserta persentasenya dapat dilihat pada tabel berikut;

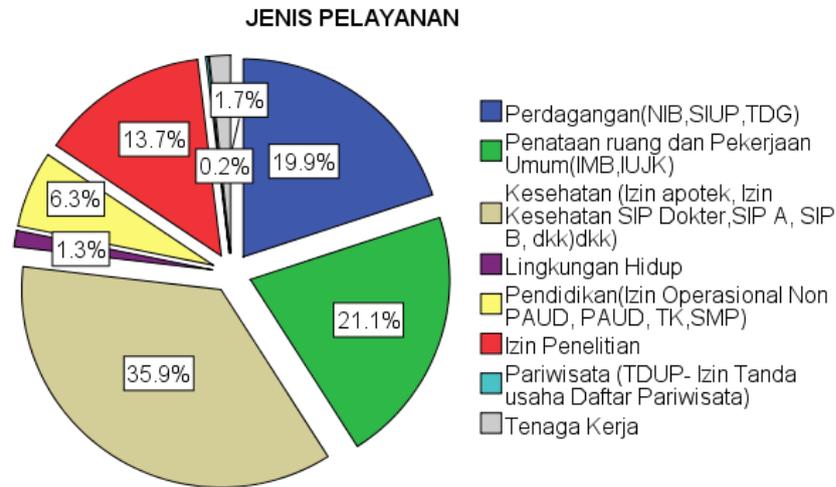
Tabel 4.5. Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

No.	Kategori Jenis Pelayanan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1	Perdagangan	105	19,9
2	Penataan ruang dan Pekerjaan Umum	111	21,1
3	Kesehatan	189	35,9
4	Lingkungan Hidup	7	1,3
5	Pendidikan	33	6,3
6	Izin Penelitian	72	13,7
7	Pariwisata	1	0,2
8	Tenaga Kerja	9	1,7
	Total	527	100,0

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh mayoritas jenis pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan yaitu sektor kesehatan sebanyak 189 (seratus delapan puluh sembilan) orang atau sebesar 35,9%. Sedangkan paling

sedikit ada pada sektor pariwisata sebanyak 1 (satu) orang atau sebesar 0,2%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.5. Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

b. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan publik di Sulawesi Selatan

Unit PTSP yang ada di Sulawesi Selatan merupakan pusat layanan yang menyelenggarakan perizinan dan non perizinan di Kabupaten/Kota, sehingga perlu dilakukan penilaian. Hal ini dikarenakan beberapa perizinan dan non perizinan seringkali melakukan perubahan peraturan yang berakibat pada perubahan tata laksana dan prosedur yang berlaku sehingga membuat pengguna jasa kurang nyaman.

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit PTSP di Sulawesi Selatan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit PTSP di Sulawesi Selatan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut :

Tabel 4.6
 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan
 Tahun 2020

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI PELAYANAN	NR TERTIMBANG
1	Persyaratan	3,21	0,35
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,19	0,35
3	Waktu Penyelesaian	2,98	0,33
4	Biaya/Tarif	3,60	0,40
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	0,35
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36
7	Perilaku Pelaksana	3,38	0,37
8	Sarana dan Prasarana	3,22	0,35
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,52	0,39
	Nilai Indeks (NI)		3,25
	IKM		81,29
	Kinerja Pelayanan		BAIK

Berdasarkan tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur yang tertinggi adalah Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai sebesar 3,60. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden telah cukup puas pada unsur biaya/tarif pelayanan hal ini disebabkan antara lain , tidak ada pungutan biaya (gratis) pelayanan perizinan dan non perizinan pada unit PTSP.

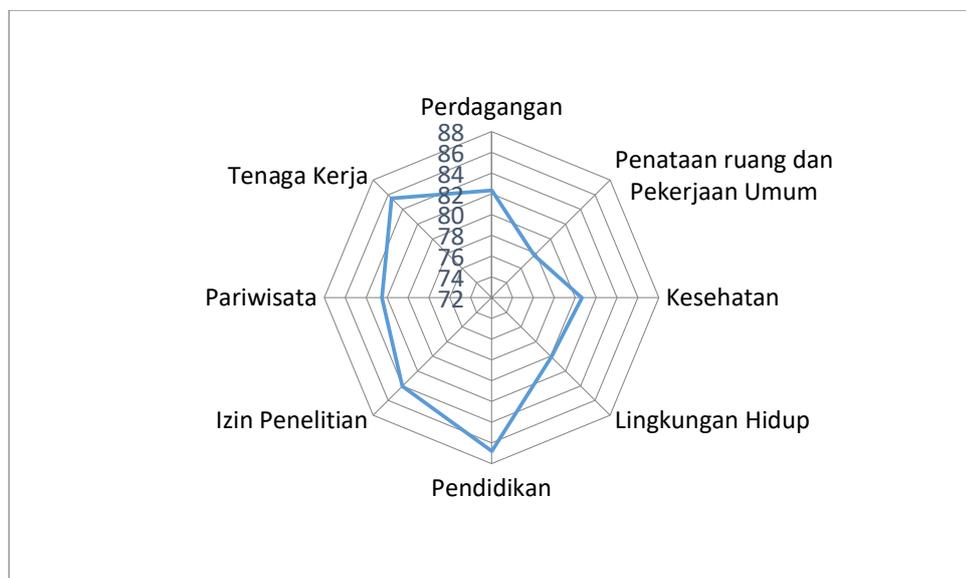
Sementara itu, unsur yang memiliki Nilai pelayanan terendah adalah Waktu Pelayanan dengan nilai sebesar 2,98. unsur tersebut masih termasuk dalam kategori Kurang Baik (interval 2,60 - 3,064). Dikarenakan unsur tersebut mendapatkan nilai paling rendah diantara unsur-unsur lain, selain itu terkait dengan waktu pelayanan yang dirasa kurang baik mungkin disebabkan adanya beberapa layanan yang penerbitannya tidak sesuai dengan waktu atau memang penerbitannya lama karena membutuhkan analisa yang lama sehingga pengguna

jasa menilai waktu pelayanan kurang baik, maka perlu mendapatkan perhatian lebih agar tercapai pelayanan publik yang berkualitas dan prima di PTSP Sulawesi Selatan.

Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3 yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme dan prosedur, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah kualitas sarana dan prasarana, serta penanganan pengaduan, menerima saran dan masukan.

Dari tabel diatas diperoleh juga Nilai Indeks (NI) sebesar 3,25 dan hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan angka Indeks sebesar 81,29. Hal ini menunjukkan kinerja unit PTSP di Sulawesi Selatan berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK (interval 76,61 - 88,30).

Jika dilakukan perbandingan antara kedelapan jenis layanan yang diberikan oleh pelayanan publik di Sulawesi Selatan tampak bahwa pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah jenis pelayanan pendidikan dengan nilai 86,76 dengan kinerja unit pelayanan yang Baik sedangkan nilai terendah adalah jenis pelayanan Penataan Ruang dan Pekerjaan Umum dengan nilai 77,74 meskipun masih dalam kategori Baik untuk kinerja unit pelayanannya.



Gambar 4.6. Komparasi IKM 8 Jenis Layanan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

Nilai IKM untuk tiap unsur kemudian dirinci menurut jenis layanannya. Kesembilan unsur yang menjadi perhatian pada tiap jenis layanan tersebut rata-rata menunjukkan hasil yang Baik.

Tabel 4.7

Nilai Unsur IKM Menurut Jenis Pelayanan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

NO	UNSUR PELAYANAN	Perdagangan	Penataan ruang dan Pekerjaan Umum	Kesehatan	Lingkungan Hidup	Pendidikan	Izin Penelitian	Pariwisata	Tenaga Kerja
1	Persyaratan	3,23	3,25	3,15	3,00	3,27	3,31	3,00	3,22
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,24	3,05	3,20	3,14	3,15	3,33	3,00	3,22
3	Waktu Penyelesaian	3,04	2,78	2,92	2,71	3,36	3,21	3,00	3,33
4	Biaya/Tarif	3,56	3,08	3,76	3,71	3,88	3,83	4,00	3,89
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	3,11	3,19	3,29	3,39	3,29	3,00	3,56
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	3,17	3,20	3,14	3,43	3,28	3,00	3,33
7	Perilaku Pelaksana	3,51	3,32	3,27	3,14	3,70	3,42	4,00	3,44
8	Sarana dan Prasarana	3,32	3,08	3,14	3,43	3,55	3,31	3,00	3,44
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48	3,43	3,50	3,57	3,82	3,60	4,00	3,67
NILAI IKM		82,34	77,74	80,66	80,11	86,76	84,10	82,50	85,53
KINERJA		BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK

Sumber Data : Data Primer diolah, 2020

Berikut ini adalah rincian nilai kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan jenis pelayanannya;

1. Perdagangan (NIB, SIUP dan TDP)

Jenis pelayanan perdagangan pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 82,34 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajiban biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai

3,56 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 3,04 dengan kinerja pelayanan Kurang Baik. Hal yang yang harus menjadi perhatian dalam waktu pelayanan antara lain pengurusan berkas pada unit pelayanan dianggap lama oleh pelanggan, kadangkala penerbitan satu izin membutuhkan waktu hingga hitungan bulan.

2. Penataan ruang dan Pekerjaan Umum (IMB, IUJK)

Jenis pelayanan Penataan ruang dan Pekerjaan Umum pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 77,74 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,43 dengan kinerja pelayanan Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 2,78 dengan kinerja pelayanan Kurang Baik. Hal yang yang harus menjadi perhatian dalam waktu pelayanan antara lain pengurusan berkas pada unit pelayanan dianggap lama oleh pelanggan, contoh yang dikeluhkan pelanggan adalah pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) kadangkala penerbitan satu izin IMB membutuhkan waktu hingga beberapa bulan.

3. Kesehatan (Izin Apotek, Izin Kesehatan SIP Dokter, SIP A, SIP B dkk)

Jenis pelayanan kesehatan pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 80,66 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,76 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 2,92 dengan kinerja pelayanan Kurang Baik. Hal yang yang harus menjadi perhatian dalam waktu pelayanan antara lain pengurusan berkas pada unit pelayanan dianggap lama oleh pelanggan, kadangkala penerbitan satu izin membutuhkan waktu yang cukup lama.

4. Lingkungan Hidup

Jenis pelayanan Lingkungan Hidup pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 80,11 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,71 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 2,71 dengan kinerja pelayanan Kurang Baik. Hal yang yang harus menjadi perhatian dalam waktu pelayanan antara lain pengurusan berkas pada unit pelayanan yang dianggap lama oleh pelanggan.

5. Pendidikan (Izin Operasional Non PAUD, PAUD, TK, SMP)

Jenis Pendidikan pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 86,76 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,88 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang prosedur pelayanan dengan nilai 3,15 dengan kinerja pelayanan Baik.

6. Izin Penelitian

Jenis pelayanan Izin Penelitian pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 84,10 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,83 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 3,21 dengan kinerja pelayanan Baik.

7. Pariwisata (TDUP – Izin Tanda Usaha Daftar Pariwisata)

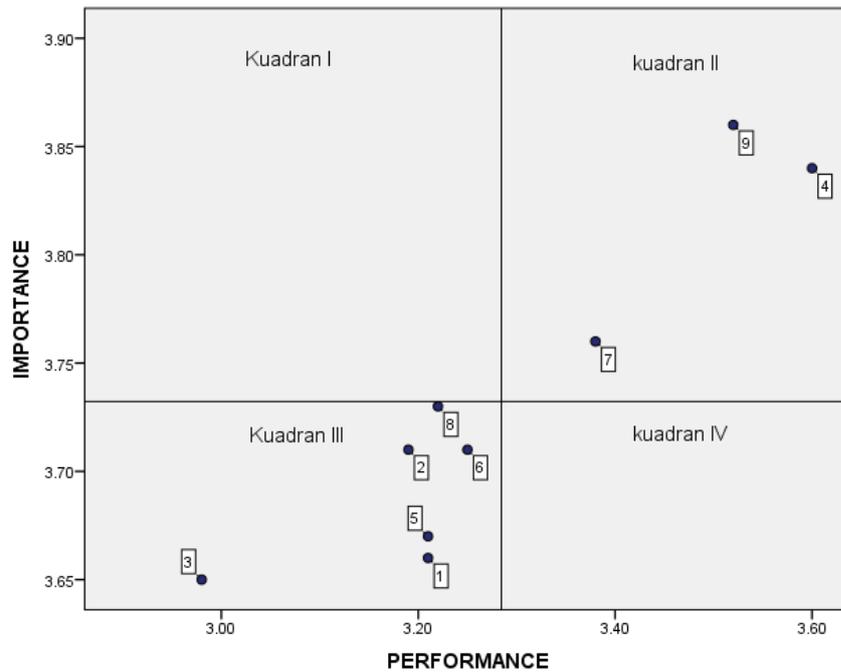
Jenis pelayanan Pariwisata pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 85,83 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan, perilaku pelaksana serta penanganan pengaduan, saran dan

masukannya menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 4,00 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian rendah menyangkut tentang waktu pelayanan, produk spesifikasi dan kompetensi dengan nilai 3,00 dengan kinerja pelayanan Baik.

8. Tenaga Kerja

Jenis pelayanan Tenaga Kerja pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 85,53 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,89 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang persyaratan dan prosedur layanan dengan nilai 3,22 dengan kinerja pelayanan Baik.

Berdasarkan capaian 8 (delapan) jenis pelayanan yang diberikan pelayanan publik di Sulawesi Selatan diperoleh unsur biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh nilai rata-rata yang tertinggi. Hal ini menunjukkan adanya kewajaran biaya pelayanan, sedangkan untuk nilai yang rendah diperoleh dalam unsur Waktu Pelayanan berdasarkan kinerja pelayanan nilainya tergolong kurang baik.



Gambar 4.7. Kuadran *Importance –Performance Analysis* (IPA)

Pemetaan prioritas perbaikan dari 9 (Sembilan) unsur layanan dilakukan melalui *Importance-Performance Analysis* (IPA). IPA atau biasa juga dikenal sebagai analisis kuadran memuat hubungan antara persepsi penerima layanan tentang kinerja pemberi layanan dengan tingkat kepentingan unsur layanan yang diterima. Hasil perpaduan antara kinerja dan tingkat kepentingan tersebut akan terpetakan ke dalam 4 (empat) kuadran yang menunjukkan tingkat prioritas masing-masing unsur layanan. Berikut hasil pemetaan prioritas perbaikan dari 9 (Sembilan) unsur layanan oleh Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan:

a. Kuadran I: High Importance – Low Performance

Atribut kepuasan yang terletak pada kuadran I merupakan atribut kepuasan dengan tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden, namun kinerja/pelayanan yang diterima masih rendah sehingga atribut kepuasan yang terletak pada kuadran I ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan. Indikator yang ada di kuadran I ini harus menjadi prioritas utama

peningkatan kinerja (Performance Improvement). Berdasarkan analisis kuadran, tidak ada unsur layanan yang masuk dalam kuadran ini.

b. Kuadran II: High Importance – High Performance

Atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran II merupakan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja/pelayanan yang dinilai baik oleh responden. Kinerja pelayanan publik di Sulawesi Selatan dalam memberikan layanan terkait unsur yang ada dalam kuadran II dinilai lebih baik dibandingkan unsur lainnya di kuadran I. Indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/ jasa tersebut unggul dimata responden sehingga unit Pelayanan Publik di Provinsi Sulawesi Selatan perlu mempertahankan kualitas di layanan ini.

Atribut kepuasan dalam kuadran ini adalah:

1)Biaya/Tarif (4), pemberlakuan kebijakan untuk menggratiskan sebagian besar penerbitan ijin sangat meringankan responden. Sebagian besar responden menganggap biaya yang mereka keluarkan masuk dalam kategori gratis atau murah kecuali beberapa responden yang menjawab mahal disebabkan pengeluaran biaya oleh mereka untuk menempuh beberapa prosedur penerbitan ijin seperti biaya laboratorium dan biaya prosedur lainnya. Atribut pelayanan ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut responden. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan Publik di Sulawesi Selatan sehingga sangat penting untuk dipertahankan agar posisinya tidak berubah.

2) Perilaku Pelaksana (7), meskipun masih mendapat beberapa keluhan, akan tetapi responden memberikan nilai yang cukup baik pada aspek perilaku dibandingkan beberapa unsur lainnya. Hal yang patut dipertahankan pada aspek ini adalah perilaku petugas yang memberikan pelayanan dengan senyuman, pelayanan yang memunculkan kenyamanan bagi penerima layanan.

3) Penanganan Pengaduan (9), meskipun terdapat beberapa keluhan, akan tetapi responden memberikan nilai yang cukup baik pada aspek penanganan pengaduan dibandingkan beberapa unsur lainnya. Hal yang patut dipertahankan pada aspek ini adalah tersedianya meja petugas yang menangani pengaduan pelanggan.

c. Kuadran III: Low Importance – Low Performance.

Atribut kepuasan yang terletak pada Kuadran III merupakan atribut dengan tingkat kepentingan yang rendah serta kinerja/pelayanan yang kurang baik menurut responden. Meskipun memiliki tingkat kepentingan yang rendah, diharapkan pelaksana pelayanan publik di Sulawesi selatan untuk meningkatkan kinerja/pelayanan pada atribut-atribut di kuadran III ini untuk mencegah atribut-atribut tersebut bergeser menuju kuadran I. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini bisa menjadi prioritas kedua setelah peningkatan kinerja unsur pelayanan yang ada di kuadran I.

Atribut-atribut kepuasan yang berada pada kuadran III ini adalah;

1) Waktu Pelayanan(3), aspek waktu pelayanan paling banyak dikeluhkan responden. Keluhan responden antara lain lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh surat ijin, kadangkala setelah surat ijin terbit terjadi kesalahan penulisan nama pelanggan pada surat ijin sehingga pelanggan memasukkan berkasnya kembali dan menambah durasi waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh ijin mereka.

2) Prosedur Pelayanan(2) aspek kemudahan prosedur masih tetap diharapkan hal tersebut agar pelanggan dapat lebih cepat untuk mendapatkan surat ijin mereka. Kejelasan mekanisme dan prosedur layanan menjadi penting untuk diinformasikan kepada pelanggan.

3) Produk Pelayanan(5) , merupakan jasa atau pelayananan perijinan yang diberikan kepada pelanggan.

4) Persyaratan Pelayanan(1), aspek persyaratan pelayanan terkait dengan hal yang harus dipenuhi pelanggan untuk pengurusan penerbitan ijin.

5) Sarana dan Prasarana(8), aspek sarana dan prasarana terkait dengan kenyamanan pelanggan saat menerima pelayanan, antara lain keberadaan toilet, pendingin, tempat duduk, kebersihan dan sebagainya.

6) Kompetensi Petugas(6), Kompetensi petugas sangat terkait dengan hasil pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

d. Kuadran IV: Low Importance – High Performance

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang oleh pelanggan dinilai memiliki kinerja yang relatif baik namun tingkat kepentingannya lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya yang ada di kuadran I dan II. Berdasarkan analisis kuadran, tidak ada unsur layanan yang masuk dalam kuadran ini.

4.2.2. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Lokus

4.2.2.1. Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kota Makassar

a. Karakteristik Responden

Responden pada kegiatan survei IKM ini adalah masyarakat yang menerima dan mengurus perizinan dan non perizinan pada unit PTSP Kota Makassar. Jumlah responden sebanyak 324 orang yang kemudian dirinci berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan yang dapat diuraikan sebagai berikut :

1. Responden berdasarkan jenis kelamin

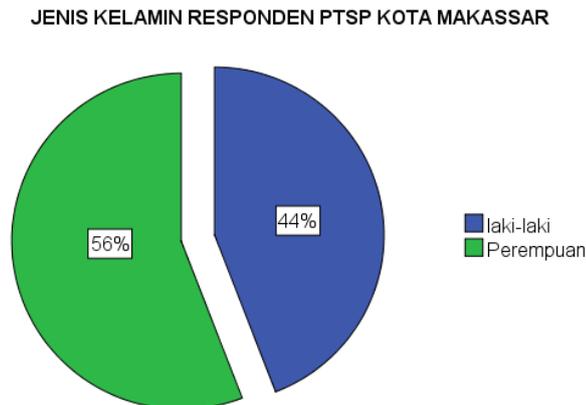
Dari hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel dibawah :

Tabel 4.8. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Unit PTSP Kota Makassar

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	143	44
2.	Perempuan	181	56
	Jumlah	324	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Dari tabel 4.9. jumlah responden yang lebih banyak melakukan pengurusan perizinan adalah berjenis kelamin perempuan yaitu sebanyak 181 orang atau dengan proporsi 56%, sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 143 orang atau 44%.



Gambar 4.8. Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin pada Unit PTSP Kota Makassar

2. Responden Berdasarkan Umur

Pada tabel 4.9 distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat sebagai berikut:

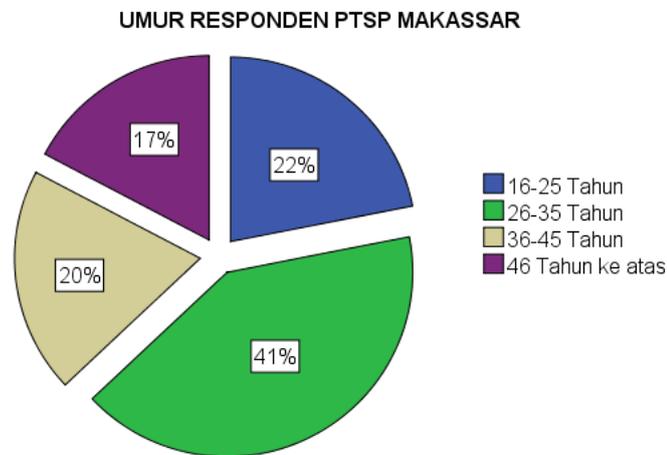
Tabel 4.9. Responden Berdasarkan Umur pada Unit PTSP Kota Makassar

No.	Umur	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	16-25 tahun	71	22
2.	26-35 tahun	133	41
3.	36-45 tahun	64	20
4.	46 tahun ke atas	56	17
	Jumlah	324	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan umur pada tabel 4.9 di atas, ditemukan bahwa umur dengan interval antara 26-35 tahun yang terbanyak melakukan pengurusan pelayanan perizinan yaitu sebanyak 133 orang dengan proporsi 41% dan usia dengan interval 46 tahun ke atas yang paling sedikit

melakukan pengurusan pelayanan perizinan yaitu sebanyak 56 orang atau dengan proporsi 17% dari jumlah keseluruhan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut :



Gambar 4.9. Karakteristik Responden menurut Umur pada Unit PTSP Kota Makassar

3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan dapat dilihat pada table 4.10 di bawah ini :

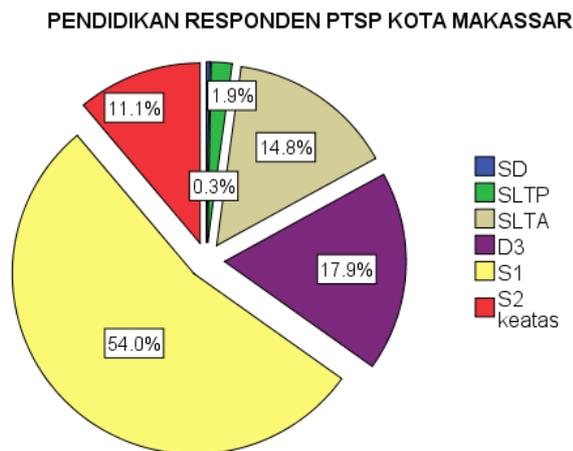
Tabel. 4.10. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Unit PTSP Kota Makassar

No.	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	SD	1	0,3
2.	SLTP	6	1,9
3.	SLTA	48	14,8
4.	D3	58	17,9
5.	S1	175	54,0
6.	S2 keatas	36	11,1
	Jumlah	324	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Dari hasil analisis karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi responden dengan tingkat pendidikan terendah yaitu SD yang paling sedikit melakukan pengurusan perizinan yaitu sebanyak 1 orang atau dengan proporsi 0,3%, sementara frekuensi responden

yang paling banyak melakukan pengurusan perizinan dengan tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 175 orang atau dengan proporsi 54,0%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah :



Gambar 4.10. Karakteristik Responden menurut Pendidikan pada Unit PTSP Kota Makassar

4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.11. Diketahui ini :

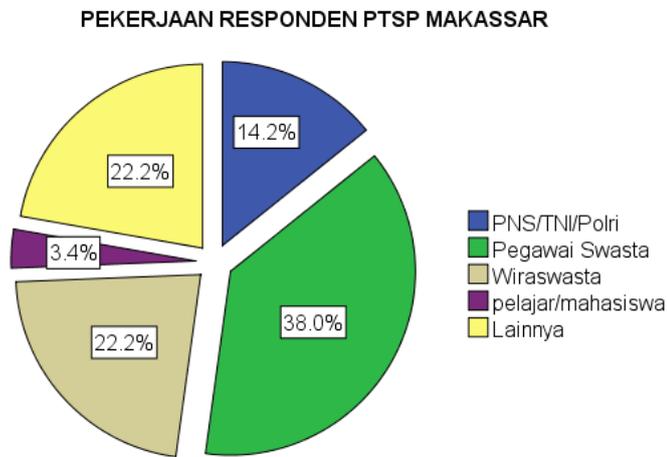
Tabel 4.11. Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Unit PTSP Kota Makassar

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	PNS/TNI/Polri	45	14,2
2.	Pegawai Swasta	123	38,0
3.	Wiraswasta	72	22,2
4.	Pelajar/Mahasiswa	11	3,4
5.	Lainnya	72	22,2
	Jumlah	324	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Dari hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan pada tabel 4.11 di atas, responden yang paling banyak melakukan pengurusan perizinan adalah pegawai swasta sebanyak 123 orang atau dengan proporsi 38,0% dan responden yang paling

sedikit melakukan pengurusan perizinan adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 11 orang atau dengan proporsi 3,4%.



Gambar 4.11. Karakteristik Responden menurut Pekerjaan pada Unit PTSP Kota Makassar

Pada Unit Pelayanan PTSP di kota Makassar, kategori jenis pelayanan yang diterima oleh responden beserta persentasenya dapat dilihat pada tabel berikut;

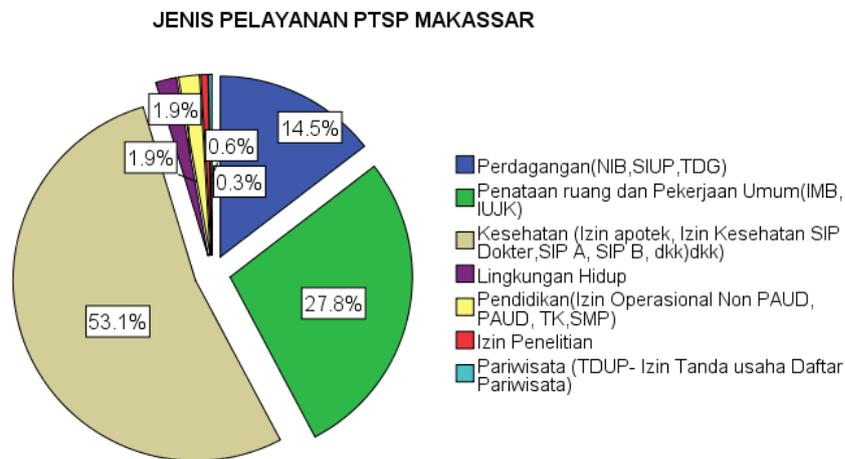
Tabel 4.12. Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kota Makassar

No.	Kategori Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase(%)
1	Perdagangan	47	14,5
2	Penataan ruang dan Pekerjaan Umum	90	27,8
3	Kesehatan	172	53,1
4	Lingkungan Hidup	6	1,9
5	Pendidikan	6	1,9
6	Izin Penelitian	2	0,6
7	Pariwisata	1	0,3
	Total	324	100,0

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh mayoritas jenis pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kota Makassar yaitu sektor kesehatan sebanyak 172 (seratus tujuh puluh dua) orang atau sebesar 53,1%. Sedangkan

paling sedikit ada pada sektor pariwisata sebanyak 1 (satu) orang atau sebesar 0,3%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.12. Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kota Makassar

b. Analisis Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil survei dengan responden 324 orang dari berbagai kalangan, diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 79,56 masih berada pada kategori baik dengan nilai masing-masing unsur pelayanan yang dapat dilihat pada tabel 4.13 dibawah ini yaitu :

Tabel 4.13

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit PTSP Kota Makassar Tahun 2020

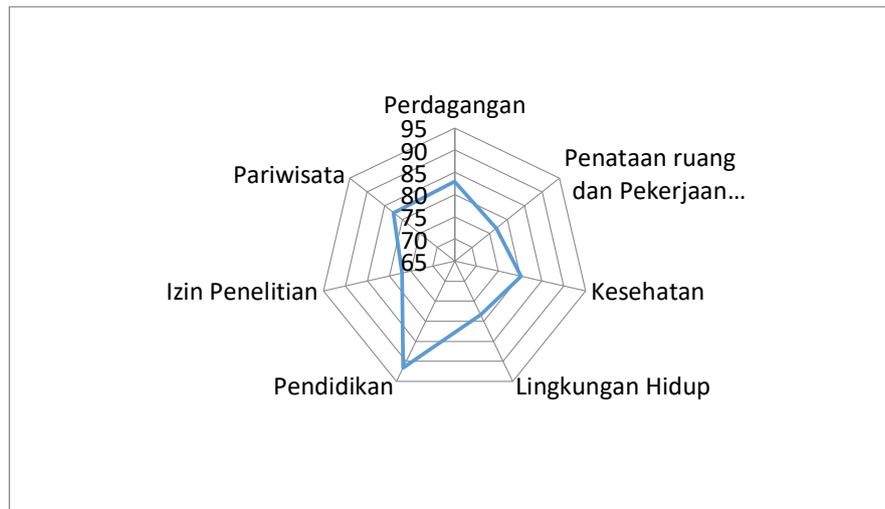
NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI PELAYANAN	NR TERTIMBANG
1	Persyaratan	3,19	0,35
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,14	0,35
3	Waktu Penyelesaian	2,85	0,31
4	Biaya/Tarif	3,51	0,39
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	0,35

6	Kompetensi Pelaksana	3,21	0,35
7	Perilaku Pelaksana	3,28	0,36
8	Sarana dan Prasarana	3,13	0,34
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,46	0,38
	Nilai Indeks (NI)		3,18
	IKM		79,56
	Kinerja Pelayanan		BAIK

Sumber Data : Data Primer diolah, 2020

Dari tabel di atas menunjukkan gambaran hasil penilaian dari 9 indikator unsur pelayanan. Dari ke-9 unsur pelayanan tersebut rata-rata dalam kategori baik, namun dari ke-9 indikator/unsur pelayanan tersebut nilai pelayanan yang terendah atau tingkat kepuasan terendah masyarakat berada pada unsur waktu pelayanan dengan nilai 2,85 dan nilai pelayanan tertinggi atau tingkat kepuasan masyarakat tertinggi berada pada unsur biaya/tarif pelayanan dengan nilai 3,51.

Jika dilakukan komparasi antara ketujuh jenis layanan yang diberikan oleh PTSP kota Makassar tampak bahwa pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah jenis pelayanan pendidikan dengan nilai 91,67 dengan kinerja unit pelayanan yang Sangat Baik sedangkan nilai terendah adalah jenis pelayanan Sosial dengan nilai 77,00 meskipun masih dalam kategori Baik untuk kinerja unit pelayanannya.



Gambar 4.13. Komparasi IKM 7 Jenis Layanan pada Unit PTSP Kota Makassar

Nilai IKM untuk tiap unsur kemudian dirinci menurut jenis layanannya. Kesembilan unsur yang menjadi perhatian pada tiap jenis layanan tersebut rata-rata menunjukkan hasil yang Baik, kecuali pada jenis pelayanan Pendidikan berkinerja Sangat Baik.

Tabel 4.14

Nilai Unsur IKM Menurut Jenis Pelayanan pada Unit PTSP Kota Makassar

NO	UNSUR PELAYANAN	Perdagangan	Penataan ruang dan Pekerjaan Umum	Kesehatan	Lingkungan Hidup	Pendidikan	Izin Penelitian	Pariwisata
1	Persyaratan	4,00	3,24	3,13	3,00	3,50	3,00	3,00
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,17	3,02	3,18	3,00	3,67	3,00	3,00
3	Waktu Penyelesaian	2,83	2,73	2,90	2,67	3,17	3,00	3,00
4	Biaya/Tarif	3,53	3,00	3,74	3,67	4,00	4,00	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,26	3,08	3,16	3,17	3,67	3,00	3,00
6	Kompetensi Pelaksana	3,30	3,16	3,20	3,00	3,83	3,00	3,00
7	Perilaku Pelaksana	3,38	3,29	3,24	3,17	3,67	3,00	4,00

8	Sarana dan Prasarana	3,26	3,06	3,11	3,33	3,83	3,00	3,00
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,45	3,39	3,48	3,50	4,00	3,00	4,00
NILAI IKM		82,97	76,91	80,17	78,38	91,67	77,00	82,50
KINERJA		BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	SANGAT BAIK	BAK	BAIK

Sumber Data : Data Primer diolah, 2020

Berikut ini adalah rincian nilai kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan jenis pelayanannya;

1. Perdagangan

Jenis pelayanan perdagangan pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 82,97 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,53 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 2,83 dengan kinerja pelayanan Kurang Baik. Hal yang yang harus menjadi perhatian dalam waktu pelayanan antara lain pengurusan berkas pada unit pelayanan PTSP kota Makassar dianggap lama oleh pelanggan, kadangkala penerbitan satu izin membutuhkan waktu hingga hitungan bulan.

2. Penataan ruang dan Pekerjaan Umum

Jenis pelayanan Penataan ruang dan Pekerjaan Umum pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 76,91 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,39 dengan kinerja pelayanan Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 2,73 dengan kinerja pelayanan Kurang Baik. Hal yang yang harus menjadi perhatian dalam waktu pelayanan antara lain pengurusan berkas pada unit pelayanan dianggap lama oleh pelanggan, contoh yang dikeluhkan pelanggan adalah pengurusan

Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) kadangkala penerbitan satu izin IMB membutuhkan waktu hingga beberapa bulan.

3. Kesehatan

Jenis pelayanan kesehatan pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 80,17 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,74 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 2,90 dengan kinerja pelayanan Kurang Baik. Hal yang harus menjadi perhatian dalam waktu pelayanan antara lain pengurusan perijinan kesehatan pada unit PTSP kota Makassar dianggap lama oleh pelanggan, kadangkala penerbitan satu izin membutuhkan waktu yang cukup lama.

4. Lingkungan Hidup

Jenis pelayanan Lingkungan Hidup pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 78,38 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,67 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 2,67 dengan kinerja pelayanan Kurang Baik. Hal yang harus menjadi perhatian dalam waktu pelayanan antara lain pengurusan berkas pada unit pelayanan yang dianggap lama oleh pelanggan.

5. Pendidikan

Jenis Pendidikan pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 91,67 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan serta penanganan pengaduan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 4,00 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 3,17 dengan kinerja pelayanan Baik.

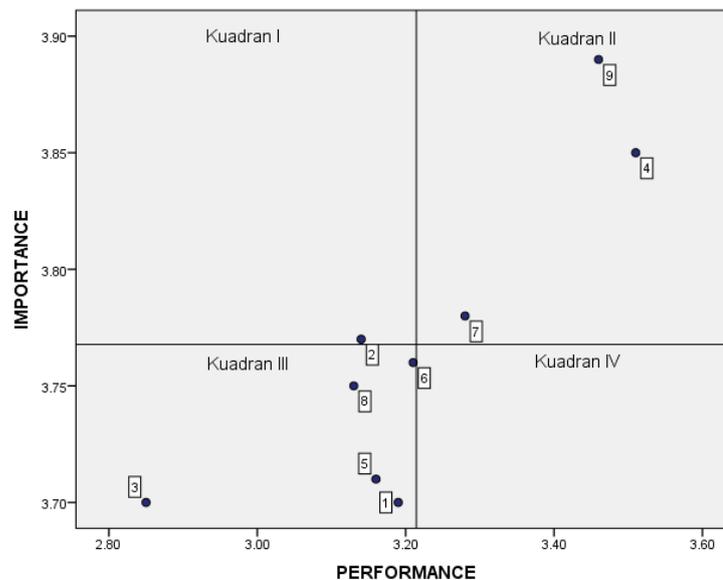
6. Izin Penelitian

Jenis pelayanan Izin Penelitian pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 77,00 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut beberapa unsur, umumnya responden memberikan respon yang baik.

7. Pariwisata

Jenis pelayanan Pariwisata pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 82,50 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut beberapa unsur, umumnya responden memberikan respon yang baik.

Berdasarkan capaian 7 (Tujuh) jenis pelayanan yang diberikan PTSP kota Makassar diperoleh unsur biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh nilai rata-rata yang tertinggi. Hal ini menunjukkan adanya kewajiban biaya pelayanan, sedangkan untuk nilai yang rendah diperoleh dalam unsur Waktu Pelayanan berdasarkan kinerja pelayanan nilainya tergolong kurang baik.



Gambar 4.14. Kuadran *Importance-Performance Analysis* (IPA) pada Unit PTSP Kota Makassar

Pemetaan prioritas perbaikan dari 9 (Sembilan) unsur layanan dilakukan melalui Importance-Performance Analysis (IPA). IPA atau biasa juga dikenal

sebagai analisis kuadran memuat hubungan antara persepsi penerima layanan tentang kinerja pemberi layanan dengan tingkat kepentingan unsur layanan yang diterima. Hasil perpaduan antara kinerja dan tingkat kepentingan tersebut akan terpetakan ke dalam 4 (empat) kuadran yang menunjukkan tingkat prioritas masing-masing unsur layanan. Berikut hasil pemetaan prioritas perbaikan dari 9 (Sembilan) unsur layanan oleh PTSP kota Makassar:

a. Kuadran I: High Importance – Low Performance

Atribut kepuasan yang terletak pada kuadran I merupakan atribut kepuasan dengan tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden, namun kinerja/pelayanan yang diterima masih rendah sehingga atribut kepuasan yang terletak pada kuadran I ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan. Indikator yang ada di kuadran I ini harus menjadi prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement).

Berdasarkan analisis kuadran, atribut kepuasan dalam kuadran ini adalah;

1) Prosedur Pelayanan(3), aspek prosedur pelayanan merupakan hal yang penting bagi responden PTSP kota Makassar, mereka sangat menginginkan kemudahan dalam prosedur pelayanan. Kejelasan mekanisme dan prosedur layanan menjadi penting untuk diinformasikan kepada pelanggan, sebagai contoh responden mengeluhkan tidak adanya informasi dari petugas bila izin yang mereka urus telah terbit atau perlunya sistem tracking berkas yang bisa dilacak oleh pelanggan.

b. Kuadran II: High Importance – High Performance

Atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran II merupakan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja/pelayanan yang dinilai baik oleh responden.

Kinerja pelayanan publik di Sulawesi Selatan dalam memberikan layanan terkait unsur yang ada dalam kuadran II dinilai lebih baik dibandingkan unsur lainnya di kuadran I. Indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/ jasa tersebut unggul dimata responden, sehingga unit

Pelayanan Publik PTSP kota Makassar perlu mempertahankan kualitas di layanan ini.

Atribut kepuasan dalam kuadran ini adalah;

1)Biaya/Tarif (4), pemberlakuan kebijakan untuk menggratiskan sebagian besar penerbitan ijin sangat meringankan responden. Sebagian besar responden menganggap biaya yang mereka keluarkan masuk dalam kategori gratis atau murah kecuali beberapa responden yang menjawab mahal disebabkan pengeluaran biaya oleh mereka untuk menempuh beberapa prosedur penerbitan ijin seperti biaya laboratorium dan biaya prosedur lainnya. Atribut pelayanan ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut responden. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan Publik PTSP kota Makassar sehingga sangat penting untuk dipertahankan agar posisinya tidak berubah.

2) Penanganan Pengaduan(9) meskipun masih mendapat beberapa keluhan, akan tetapi responden memberikan nilai yang cukup baik pada aspek perilaku dibandingkan beberapa unsur lainnya. Hal yang baik pada PTSP kota Makassar menyiapkan loket pengaduan bagi pelanggannya.

3) Perilaku Pelaksana (7), meskipun masih mendapat beberapa keluhan, akan tetapi responden memberikan nilai yang cukup baik pada aspek perilaku dibandingkan beberapa unsur lainnya. Hal yang patut dipertahankan pada aspek ini adalah perilaku petugas yang memberikan pelayanan dengan senyuman, pelayanan yang memunculkan kenyamanan bagi penerima layanan.

c. Kuadran III: Low Importance – Low Performance.

Atribut kepuasan yang terletak pada Kuadran III merupakan atribut dengan tingkat kepentingan yang rendah serta kinerja/pelayanan yang kurang baik menurut responden. Meskipun memiliki tingkat kepentingan yang rendah, diharapkan pelaksana pelayanan public PTSP kota Makassar untuk meningkatkan kinerja/pelayanan pada atribut-atribut di kuadran III ini untuk mencegah atribut-atribut tersebut bergeser menuju kuadran I. Peningkatan

kinerja indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini bisa menjadi prioritas kedua setelah peningkatan kinerja unsur pelayanan yang ada di kuadran I.

Atribut-atribut kepuasan yang berada pada kuadran III ini adalah;

1) Waktu Pelayanan(3), aspek waktu pelayanan paling banyak dikeluhkan responden. Keluhan responden antara lain lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh surat ijin, kadangkala setelah surat ijin terbit terjadi kesalahan penulisan nama pelanggan pada surat ijin sehingga pelanggan memasukkan berkasnya kembali dan menambah durasi waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh ijin mereka.

2)Produk Pelayanan(5) , merupakan jasa atau pelayananan perijinan yang diberikan kepada pelanggan.

4)Persyaratan Pelayanan(1), aspek persyaratan pelayanan terkait dengan hal yang harus dipenuhi pelanggan untuk pengurusan penerbitan ijin.

5)Sarana dan Prasarana(8), aspek sarana dan prasarana terkait dengan kenyamanan pelanggan saat menerima pelayanan, antara lain keberadaan toilet, pendingin, tempat duduk, kebersihan dan sebagainya.

6)Kompetensi Petugas(6), Kompetensi petugas sangat terkait dengan hasil pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

d. Kuadran IV: Low Importance – High Performance

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang oleh pelanggan dinilai memiliki kinerja yang relatif baik namun tingkat kepentingannya lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya yang ada di kuadran I dan II. Berdasarkan analisis kuadran, tidak ada unsur layanan yang masuk dalam kuadran ini.

Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat pada unit PTSP Kota Makassar sebagai berikut:

Faktor pendukung antara lain:

1. Biaya/tarif yang dikeluarkan oleh pelanggan sudah sesuai dengan aturan bahkan sebagian besar gratis dan tidak ada tambahan.
2. Hasil produk per jenis pelayanan perizinan dan non perizinan sudah sesuai

3. Perilaku Petugas dalam melayani pelanggan ramah dan sopan
4. Sarana dan prasarana yang ada sudah memadai
5. Loker penanganan pengaduan sudah berfungsi sebagaimana mestinya

Faktor penghambat antara lain:

1. Kurangnya informasi mengenai kelengkapan dokumen dalam pengurusan perizinan dan non perizinan
2. Kurangnya sosialisasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur pengurusan perizinan dan non perizinan
3. Waktu dibutuhkan dalam penyelesaian suatu perizinan dan non perizinan agak lama
4. Kurangnya ketelitian petugas dalam penginputan identitas pelanggan

4.2.2.2. Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Barru

a. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang disajikan pada pembahasan nilai IKM pada unit PTSP di Kabupaten Barru tersebut adalah :

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin pada unit PTSP Kabupaten Barru dapat dilihat pada tabel 4.15 berikut ini :

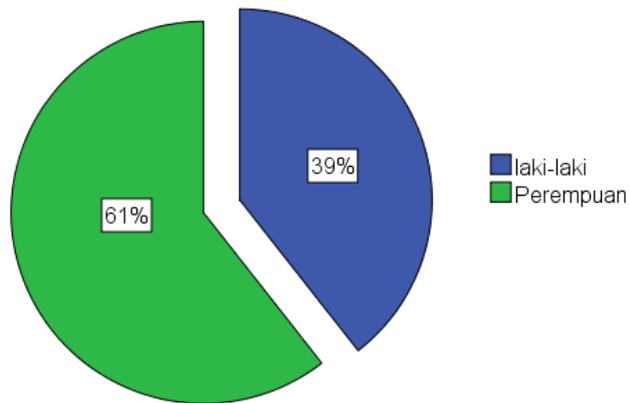
Tabel 4.15. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Unit PTSP Kabupaten Barru

No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	43	39
2.	Perempuan	66	61
	Jumlah	109	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan dan non perizinan pada unit PTSP Kabupaten Barru mayoritas dilakukan oleh perempuan sebanyak 66 (enam puluh enam) orang atau sebesar 61%. Sedangkan laki-laki sebanyak 43 (empat puluh tiga) orang atau sebesar 39%. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.15 berikut :

JENIS KELAMIN RESPONDEN PTSP KAB. BARRU



Gambar 4.15. Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin pada Unit PTSP Kota Makassar

2. Responden Berdasarkan Umur

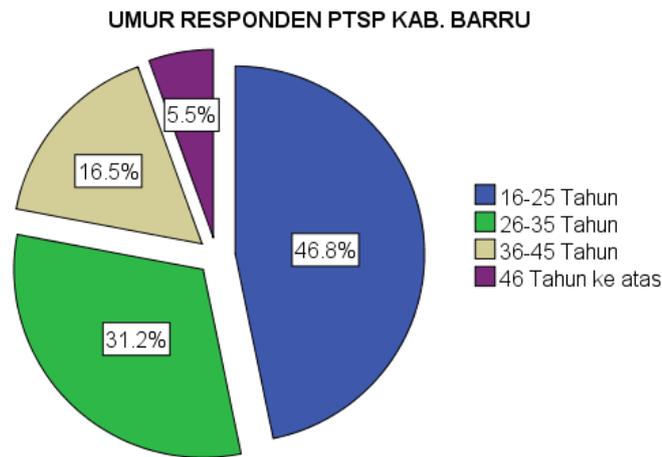
Jumlah responden berdasarkan umur pada unit PTSP Kabupaten Barru dapat dilihat pada tabel 4.16 dibawah ini :

Tabel 4.16. Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	16 s.d 25 tahun	51	46,8
2.	26 s.d 35 Tahun	34	31,2
3.	36 s.d 45 tahun	18	16,5
4.	46 tahun keatas	6	5,5
	Jumlah	109	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan dan non perizinan pada unit PTSP Kabupaten Barru mayoritas dilakukan oleh kelompok umur 16 s.d 25 tahun sebanyak 51 (lima puluh satu) orang atau sebesar 46,8%. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.16



Gambar 4.16. Karakteristik Responden menurut Umur pada Unit PTSP Kota Makassar

3. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

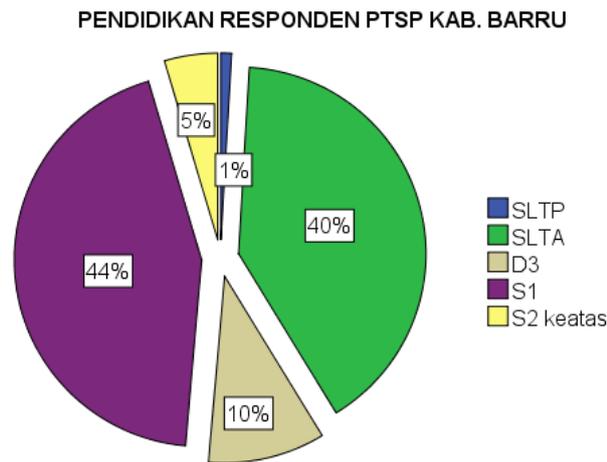
Jumlah responden berdasarkan tingkat pendidikan pada unit PTSP Kabupaten Barru dapat dilihat pada tabel 4.17 dibawah ini:

Tabel 4.17. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Unit PTSP Kota Makassar

No.	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	SLTP	1	1
2.	SLTA	44	40
3.	D3	11	10
4.	S1	48	44
5.	S2 keatas	5	5
	Jumlah	109	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan dan non perizinan pada unit PTSP Kabupaten Barru mayoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan S1 sebanyak 48 (empat puluh delapan) orang atau sebesar 44%, kemudian disusul dengan SLTA sebanyak 44 (empat puluh empat) atau sebesar 40%. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.17



Gambar 4.17. Karakteristik Responden menurut Tingkat Pendidikan pada Unit PTSP kabupaten Barru

4. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan pada unit PTSP Kabupaten Barru dapat dilihat pada tabel 4.18 dibawah ini:

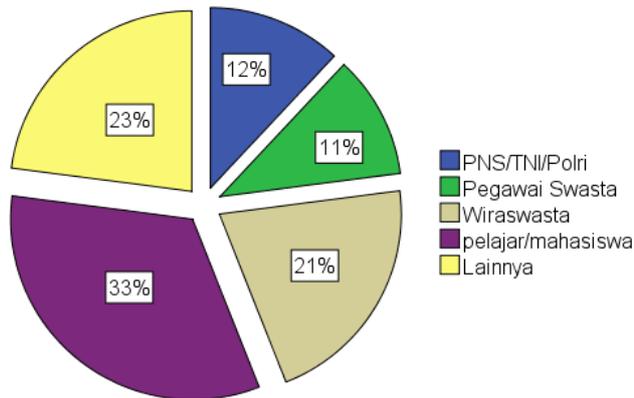
Tabel 4.18. Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Unit PTSP Kota Makassar

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Persentase (%)
1.	PNS/TNI/POLRI	13	12
2.	Pegawai Swasta	12	11
3.	Wiraswasta	23	21
4.	Pelajar/Mahasiswa	36	33
5.	Lainnya	25	23
	Jumlah	109	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan dan non perizinan pada unit PTSP Kabupaten Barru mayoritas mempunyai pekerjaan sebagai pelajar/mahasiswa, yaitu sebanyak 36 (tiga puluh enam) orang atau sebesar 33%. Kemudian disusul lainnya sebanyak 25 (dua puluh lima) atau sebesar 23%. Hasil responden tersebut dapat dilihat pada gambar 4.18

PEKERJAAN RESPONDEN PTSP KAB. BARRU



Gambar 4.18. Karakteristik Responden menurut Pekerjaan pada Unit PTSP Kabupaten Barru

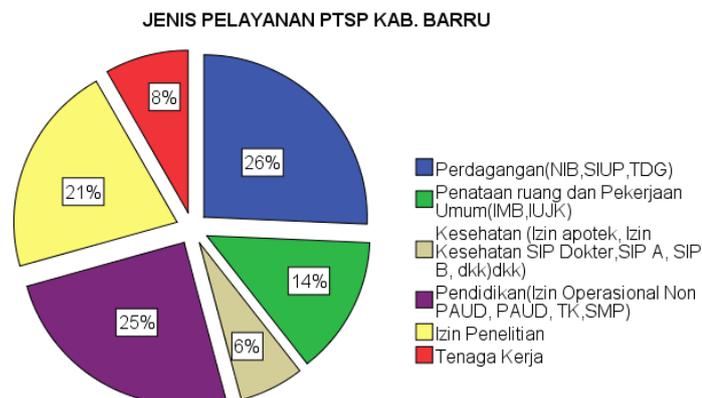
Pada Unit Pelayanan PTSP di Kabupaten Barru, kategori jenis pelayanan yang diterima oleh responden beserta persentasenya dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel 4.19. Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kabupaten Barru

No.	Kategori Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase (%)
1	Perdagangan	28	25,7
2	Penataan ruang dan Pekerjaan Umum	15	13,8
3	Kesehatan	7	6,4
4	Pendidikan	27	24,8
5	Izin Penelitian	23	21,1
6	Tenaga Kerja	9	8,2
	Total	109	100,0

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh mayoritas jenis pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kabupaten Barru yaitu sektor perdagangan sebanyak 28 (dua puluh delapan) orang atau sebesar 25,7%. Sedangkan paling sedikit ada pada sektor kesehatan sebanyak 7 (tujuh) orang atau sebesar 6,4%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.19. Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kabupaten Barru

b. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan pengukuran kuesioner yang telah diisi oleh pemohon perizinan dan non perizinan (responden) pada unit PTSP Kabupaten Barru Tahun 2020 sebanyak 109 (seratus sembilan) orang. Adapun pendapat dari responden-responden telah dirangkum dapat dilihat pada tabel 4.20.

Tabel 4.20.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit PTSP Kabupaten Barru Tahun 2020

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI PELAYANAN	NR TERTIMBANG
1	Persyaratan	3,27	0,36
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,26	0,36
3	Waktu Penyelesaian	3,24	0,36
4	Biaya/Tarif	3,72	0,41
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,33	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	3,38	0,37
7	Perilaku Pelaksana	3,65	0,40
8	Sarana dan Prasarana	3,50	0,39
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66	0,40

Nilai Indeks (NI)	3,41
IKM	85,28
Kinerja Pelayanan	BAIK

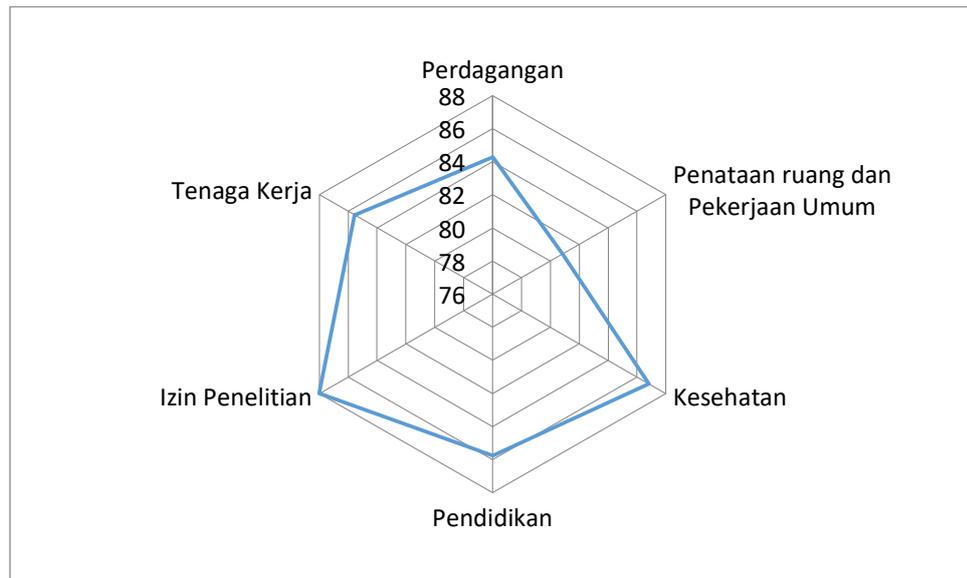
Sumber Data : Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel diatas apat dilihat bahwa unsur yang tertinggi adalah Biaya/Tarif Pelayanan dengan nilai sebesar 3,72. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden telah cukup puas terhadap perilaku kesopanan dan daya tanggap pegawai unit PTSP Kabupaten Barru dalam memberikan layanan serta tidak ada pungutan biaya pelayanan perizinan dan non perizinan pada unit PTSP Kabupaten Barru.

Sementara itu, unsur yang memiliki Nilai pelayanan terendah adalah Waktu Pelayanan dengan nilai sebesar 3,24 unsur tersebut masih termasuk dalam kategori Baik (interval 3,0644 - 3,532). Dikarenakan unsur tersebut mendapatkan nilai paling rendah diantara unsur-unsur lain, maka perlu mendapatkan perhatian lebih agar tercapai pelayanan publik yang berkualitas dan prima di PTSP Kabupaten Barru.

Dari tabel diatas diperoleh juga Nilai Indeks (NI) sebesar 3,41 dan hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan angka Indeks sebesar 85,28. Hal ini menunjukkan kinerja unit pelayanan PTSP Kabupaten Barru berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK. Hal ini berdasarkan klasifikasi penilaian dari PermenPAN RB.

Jika dilakukan perbandingan antara keenam jenis layanan yang diberikan oleh PTSP kabupaten Barru tampak bahwa pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah jenis pelayanan Sosial yaitu ijin penelitian dengan nilai 88,00 dengan kinerja unit pelayanan Baik sedangkan nilai terendah adalah jenis pelayanan adalah Penataan ruang dan Pekerjaan Umum dengan nilai 80,85 masih dalam kategori Baik untuk kinerja unit pelayanannya.



Gambar 4.20. Komparasi IKM 6 Jenis Layanan pada Unit PTSP Kabupaten Barru

Nilai IKM untuk tiap unsur kemudian dirinci menurut jenis layanannya. Kesembilan unsur yang menjadi perhatian pada tiap jenis layanan tersebut rata-rata menunjukkan hasil yang Baik.

Tabel 4.21.

Nilai Unsur IKM Menurut Jenis Pelayanan pada Unit PTSP Kabupaten Barru

NO.	UNSUR PELAYANAN	Perdagangan	Penataan ruang dan Pekerjaan Umum	Kesehatan	Pendidikan	Izin Penelitian	Tenaga Kerja
1	Persyaratan	3,21	3,20	3,43	3,22	3,39	3,22
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,32	3,20	3,43	3,04	3,43	3,22
3	Waktu Penyelesaian	3,21	2,93	3,14	3,41	3,26	3,33
4	Biaya/Tarif	3,46	3,40	4,00	3,85	3,91	3,89
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	3,20	3,29	3,33	3,48	3,56
6	Kompetensi Pelaksana	3,46	3,13	3,14	3,37	3,52	3,33
7	Perilaku Pelaksana	3,79	3,40	3,57	3,70	3,70	3,44

8	Sarana dan Prasarana	3,54	3,27	3,57	3,48	3,61	3,44
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,43	3,67	4,00	3,78	3,70	3,67
	NILAI IKM	84,27	80,85	86,82	85,76	88,00	85,56
	KINERJA	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	BAIK

Sumber Data : Data primer diolah, 2020

Berikut ini adalah rincian nilai kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan jenis pelayanannya;

1. Perdagangan

Jenis pelayanan perdagangan pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 84,27 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang perilaku pelaksana layanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,79 dengan kinerja pelayanan Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang persyaratan, waktu dan produk pelayanan dengan nilai masing-masing 3,21 dengan kinerja pelayanan Baik.

2. Penataan ruang dan Pekerjaan Umum

Jenis pelayanan Penataan ruang dan Pekerjaan Umum pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 80,85 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,67 dengan kinerja pelayanan Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 2,93 dengan kinerja pelayanan Kurang Baik. Hal yang harus menjadi perhatian dalam waktu pelayanan antara lain pengurusan berkas pada unit pelayanan dianggap lama oleh pelanggan, contoh yang dikeluhkan pelanggan adalah pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) kadangkala penerbitan satu izin IMB membutuhkan waktu hingga beberapa bulan.

3. Kesehatan

Jenis pelayanan kesehatan pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 86,82 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan serta penanganan pengaduan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 4,00 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan serta kompetensi pelaksana layanan dengan nilai masing-masing 3,14 dengan kinerja pelayanan Baik.

4. Pendidikan

Jenis Pendidikan pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 85,76 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,85 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang prosedur pelayanan dengan nilai 3,04 dengan kinerja pelayanan Baik.

5. Sosial

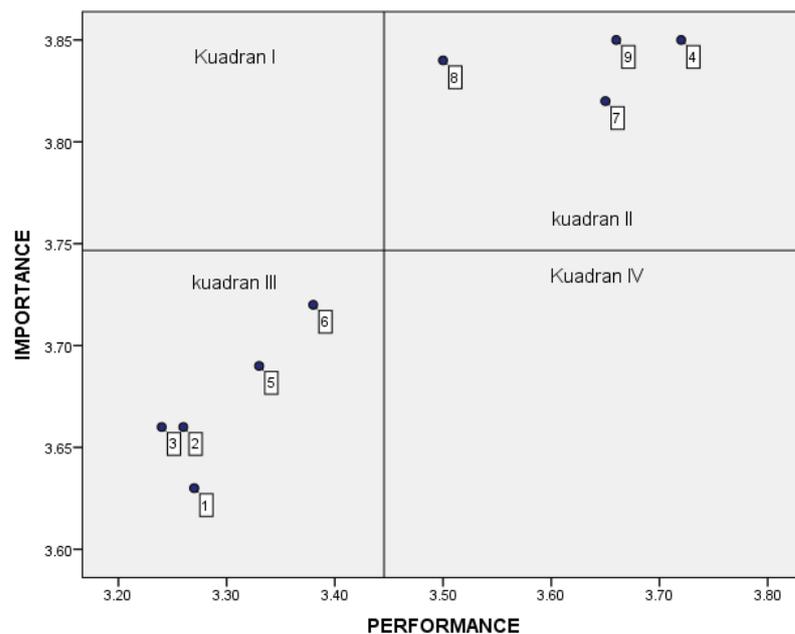
Jenis pelayanan Sosial pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 88,00 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,91 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 3,26 dengan kinerja pelayanan Baik.

6. Tenaga Kerja

Jenis pelayanan Tenaga Kerja pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 85,56 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,89 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki

capaian terendah menyangkut tentang persyaratan dan prosedur layanan dengan nilai 3,22 dengan kinerja pelayanan Baik.

Berdasarkan capaian 6 (enam) jenis pelayanan yang diberikan pelayanan publik PTSP Kabupaten Barru diperoleh unsur biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh nilai rata-rata yang tertinggi. Hal ini menunjukkan adanya kewajaran biaya pelayanan, sedangkan untuk nilai yang rendah diperoleh dalam unsur Waktu Pelayanan berdasarkan kinerja pelayanan masih berkinerja Baik.



Gambar 4.21. Kuadran *Importance –Performance Analysis* (IPA) pada Unit PTSP Kabupaten Barru

Pemetaan prioritas perbaikan dari 9 (Sembilan) unsur layanan dilakukan melalui Importance-Performance Analysis (IPA). IPA atau biasa juga dikenal sebagai analisis kuadran memuat hubungan antara persepsi penerima layanan tentang kinerja pemberi layanan dengan tingkat kepentingan unsur layanan yang diterima. Hasil perpaduan antara kinerja dan tingkat kepentingan tersebut akan terpetakan ke dalam 4 (empat) kuadran yang menunjukkan tingkat prioritas masing-masing unsur layanan. Berikut hasil pemetaan

prioritas perbaikan dari 9 (Sembilan) unsur layanan oleh Pelayanan Publik PTSP kota Barru:

a. Kuadran I: High Importance – Low Performance

Atribut kepuasan yang terletak pada kuadran I merupakan atribut kepuasan dengan tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden, namun kinerja/pelayanan yang diterima masih rendah sehingga atribut kepuasan yang terletak pada kuadran I ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan. Indikator yang ada di kuadran I ini harus menjadi prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement). Berdasarkan analisis kuadran, tidak ada unsur layanan yang masuk dalam kuadran ini.

b. Kuadran II: High Importance – High Performance

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang dianggap penting oleh pengguna layanan dan kinerjanya dianggap sudah sesuai dengan yang dirasakan oleh pengguna layanan, sehingga tingkat kepuasannya relatif tinggi. Kinerja pelayanan publik unit PTSP kabupaten Barru dalam memberikan layanan terkait unsur yang ada dalam kuadran II dinilai lebih baik dibandingkan unsur lainnya di kuadran I. Indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/ jasa tersebut unggul dimata responden. Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kualitas pelayanan dan harapan responden, namun responden memberikan penilaian kualitas pelayanan yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga unit Pelayanan Publik unit PTSP Kabupaten Barru perlu mempertahankan kualitas di layanan ini. Adapun Unsur yang masuk dalam kategori ini adalah sebagai berikut:

1) Biaya/Tarif (4), pemberlakuan kebijakan untuk menggratiskan sebagian besar penerbitan ijin sangat meringankan responden. Sebagian besar responden menganggap biaya yang mereka keluarkan masuk dalam kategori gratis atau murah kecuali beberapa responden yang menjawab mahal disebabkan pengeluaran biaya oleh mereka untuk menempuh beberapa

prosedur penerbitan ijin. Atribut pelayanan ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut responden. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan Publik PTSP kabupaten Barru sehingga sangat penting untuk dipertahankan agar posisinya tidak berubah.

2) Perilaku Pelaksana (7), meskipun masih mendapat beberapa keluhan, akan tetapi responden memberikan nilai yang cukup baik pada aspek perilaku dibandingkan beberapa unsur lainnya. Hal yang patut dipertahankan pada aspek ini adalah perilaku petugas yang memberikan pelayanan dengan senyuman, pelayanan yang memunculkan kenyamanan bagi penerima layanan.

3) Penanganan Pengaduan (9), meskipun masih mendapat beberapa keluhan, akan tetapi responden memberikan nilai yang cukup baik pada aspek penanganan pengaduan dibandingkan beberapa unsur lainnya. Hal yang patut dipertahankan pada aspek ini adalah tersedianya meja petugas yang menangani pengaduan pelanggan.

4) Sarana dan Prasarana (8), aspek sarana dan prasarana ini menyangkut kenyamanan yang pelanggan peroleh dalam pelayanan, antara lain, keberadaan toilet, pendingin ruangan, system antrian dan sebagainya. Aspek ini dianggap penting oleh responden dan pada unit pelayanan PTSP kabupaten barru dapat memberikan performance yang tinggi artinya mampu memberikan kenyamanan yang dibutuhkan dengan sarana dan prasarana yang bagus.

c. Kuadran III: Low Importance – Low Performance.

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang oleh pengguna layanan dinilai berkinerja rendah dan tingkat kepentingannya berada dibawah unsur pelayanan yang ada di kuadran I dan II; Penilaian pengguna layanan terkait unsur pelayanan yang ada kuadran III ini relatif rendah, tapi pada waktu yang bersamaan tingkat kepentingannya terhadap pelayanan publik unit PTSP kabupaten barru dibandingkan dengan unsur yang lain juga relatif lebih rendah. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pelanggan yang termasuk

dalam kuadran ini bisa menjadi prioritas kedua setelah peningkatan kinerja unsur pelayanan yang ada di kuadran I. Adapun unsur layanan yang masuk dalam kategori ini adalah:

1) Waktu Pelayanan(3), aspek waktu pelayanan paling banyak dikeluhkan responden. Keluhan responden antara lain lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh surat ijin, kadangkala setelah surat ijin terbit terjadi kesalahan penulisan nama pelanggan pada surat ijin sehingga pelanggan memasukkan berkasnya kembali dan menambah durasi waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh ijin mereka.

2) Prosedur Pelayanan(2) aspek kemudahan prosedur masih tetap diharapkan hal tersebut agar pelanggan dapat lebih cepat untuk mendapatkan surat ijin mereka. Kejelasan mekanisme dan prosedur layanan menjadi penting untuk diinformasikan kepada pelanggan.

3) Produk Pelayanan(5) , merupakan jasa atau pelayananan perijinan yang diberikan kepada pelanggan.

4) Persyaratan Pelayanan(1), aspek persyaratan pelayanan terkait dengan hal yang harus dipenuhi pelanggan untuk pengurusan penerbitan ijin.

5) Kompetensi Petugas(6), Kompetensi petugas sangat terkait dengan hasil pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

d. Kuadran IV: Low Importance – High Performance

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang oleh pelanggan dinilai memiliki kinerja yang relatif baik namun tingkat kepentingannya lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya yang ada di kuadran I dan II. Berdasarkan analisis kuadran, tidak ada unsur layanan yang masuk dalam kuadran ini.

Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada pada unit PTSP Kabupaten Barru yaitu :

Faktor Pendukung:

1. Biaya/tarif yang dikeluarkan oleh pelanggan sudah sesuai dengan aturan bahkan sebagian besar gratis dan tidak ada tambahan.

2. Kompetensi pelaksana pelayanan perizinan dan non perizinan sudah memiliki keterampilan yang memadai
3. Hasil produk per jenis pelayanan perizinan dan non perizinan sudah sesuai
4. Perilaku Petugas dalam melayani pelanggan ramah dan sopan
5. Sarana dan prasarana yang ada sudah memadai dan sesuai dengan standar.
6. Loket penanganan pengaduan sudah berfungsi sebagaimana mestinya
Adapun faktor penghambat antara lain:
 1. Kurangnya informasi mengenai kelengkapan dokumen dalam pengurusan perizinan dan non perizinan
 2. Kurangnya sosialisasi tentang sistem, mekanisme dan prosedur pengurusan perizinan dan non perizinan
 3. Waktu dibutuhkan dalam penyelesaian suatu perizinan dan non perizinan agak lama

4.2.2.3. Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Bantaeng

a. Karakteristik Responden

Responden pada survei ini adalah masyarakat yang menerima dan mengurus perizinan dan non perizinan pada unit PTSP Kabupaten Bantaeng. Jumlah responden yang telah ditentukan sebanyak 94 orang. Karakteristik responden ini dirinci berdasarkan jenis kelamin, umur, tingkat Pendidikan dan jenis pekerjaan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada uraian sebagai berikut :

1. Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Dari hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 4.22 dibawah :

Tabel 4.22. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

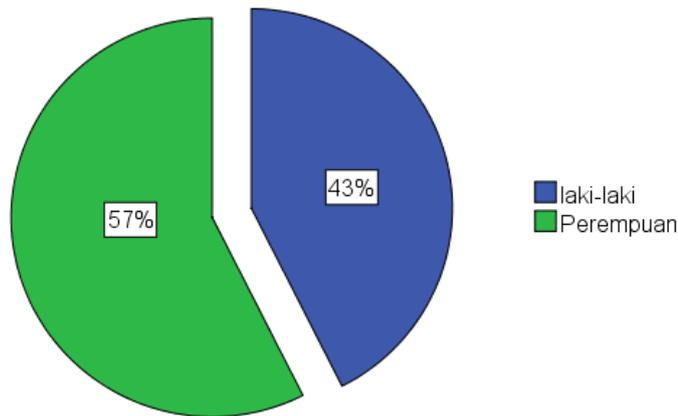
No.	Jenis Kelamin	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	Laki-laki	40	43

2.	Perempuan	54	57
	Jumlah	94	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Dari tabel di atas jumlah responden perempuan yang lebih banyak melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan yaitu sebanyak 54 orang atau dengan proporsi 57%, sedangkan jumlah responden laki-laki sebanyak 40 orang atau 43%.

JENIS KELAMIN RESPONDEN PTSP KAB. BANTAENG



Gambar 4.22. Karakteristik Responden menurut Jenis Kelamin pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

2. Responden Berdasarkan Umur

Pada tabel 4.23 distribusi karakteristik responden berdasarkan umur dapat dilihat sebagai berikut :

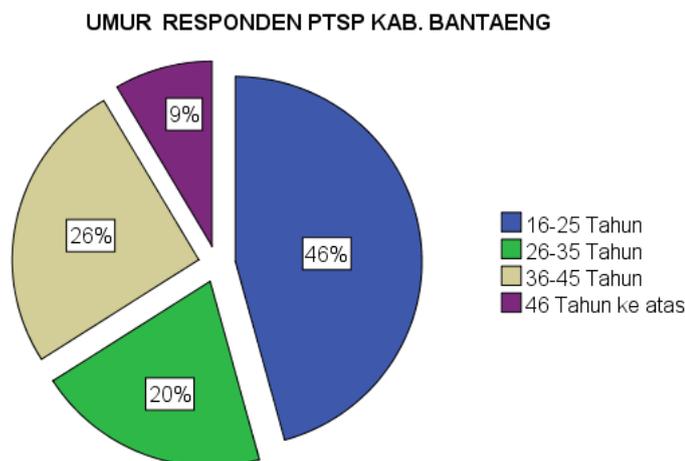
Tabel 4.23. Responden Berdasarkan Umur pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

No.	Umur	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	16-25 tahun	43	46
2.	26-35 tahun	19	20
3.	36-45 tahun	24	26
4.	46 tahun ke atas	8	9
	Jumlah	94	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Hasil analisis karakteristik responden berdasarkan umur pada tabel 4.23 di atas, ditemukan bahwa umur dengan interval antara 16-25 tahun yang terbanyak melakukan pengurusan pelayanan perizinan dan

non perizinan yaitu sebanyak 43 orang dengan proporsi 46% dan usia dengan interval 46 tahun ke atas yang paling sedikit melakukan pengurusan pelayanan perizinan yaitu sebanyak 8 orang atau 9% dari jumlah keseluruhan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut :



Gambar 4.23. Karakteristik Responden menurut Umur pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

3. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan tingkat Pendidikan dapat dilihat pada tabel 4.24 di bawah ini :

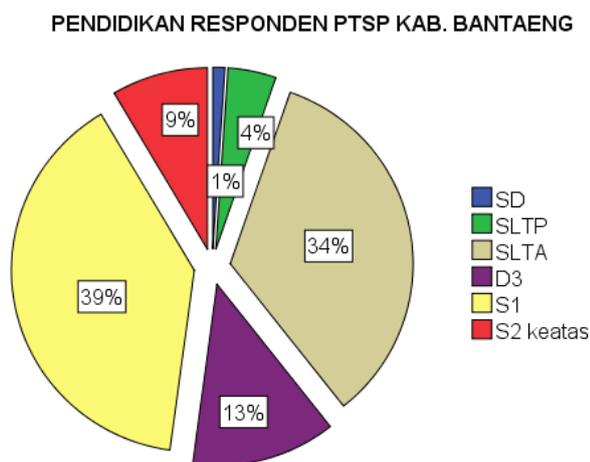
Tabel 4.24. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

No.	Jenis Pendidikan	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	SD	1	1
2.	SLTP	4	4
3.	SLTA	32	34
4.	D3	12	13
5.	S1	37	39
6.	S2 keatas	8	9
	Jumlah	94	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Dari hasil analisis karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa frekuensi responden dengan tingkat pendidikan terendah yaitu SD yang paling

sedikit melakukan pengurusan perizinan yaitu sebanyak 1 orang atau dengan proporsi 1%, sementara frekuensi responden yang paling banyak melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan dengan tingkat pendidikan S1 yaitu sebanyak 37 orang atau dengan proporsi 39%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah :



Gambar 4.24. Karakteristik Responden menurut Pendidikan pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

4. Responden berdasarkan jenis pekerjaan

Distribusi karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 4.25 dibawah ini :

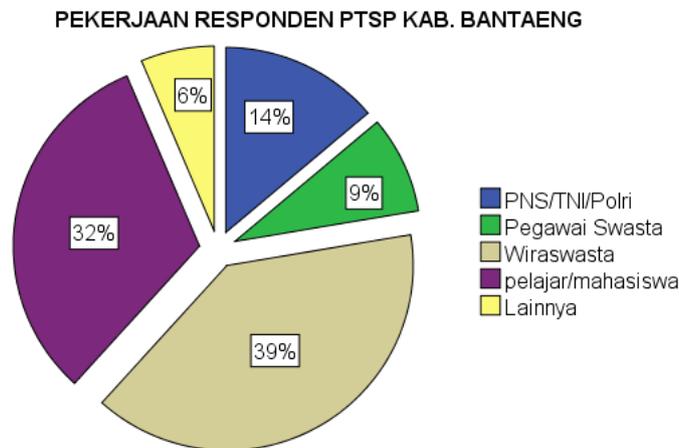
Tabel 4.25. Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

No.	Jenis Pekerjaan	Jumlah Responden (Orang)	Presentase (%)
1.	PNS/TNI/Polri	13	14
2.	Pegawai Swasta	8	9
3.	Wiraswasta	37	39
4.	Pelajar/Mahasiswa	30	32
5.	Lainnya	6	6
	Jumlah	94	100

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Dari hasil analisis karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan pada tabel 4.25 di atas, responden yang paling banyak melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan adalah wiraswasta

sebanyak 37 orang atau dengan proporsi 39% dan responden yang paling sedikit melakukan pengurusan perizinan adalah jenis pekerjaan lainnya yaitu sebanyak 6 orang atau dengan proporsi 6%.



Gambar 4.25. Karakteristik Responden menurut jenis pekerjaan pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

Pada Unit Pelayanan PTSP di kabupaten Bantaeng, kategori jenis pelayanan yang diterima oleh responden beserta persentasenya dapat dilihat pada tabel berikut;

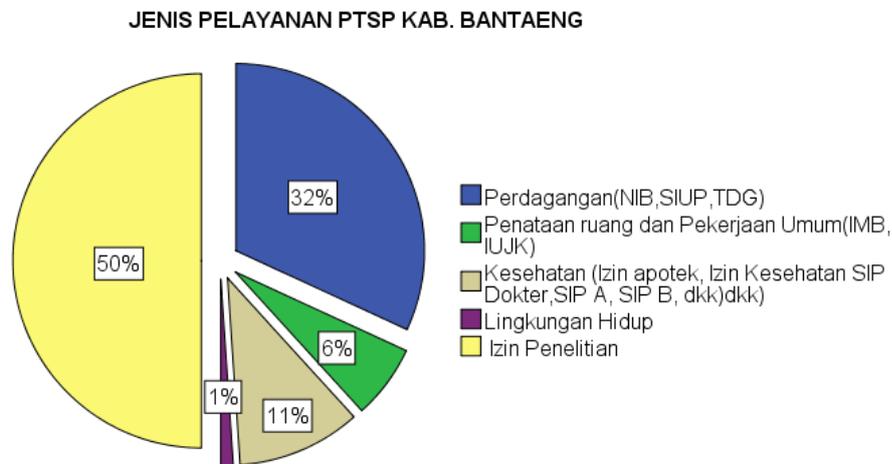
Tabel 4.26. Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

No.	Kategori Jenis Pelayanan	Jumlah	Persentase(%)
1	Perdagangan	30	31,9
2	Penataan ruang dan Pekerjaan Umum	6	6,4
3	Kesehatan	10	10,6
4	Lingkungan Hidup	1	1,1
5	Izin Penelitian	47	50,0
	Total	94	100,0

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan tabel di atas, diperoleh mayoritas jenis pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng yaitu sektor izin penelitian sebanyak 47 (empat puluh tujuh) orang atau sebesar 50%. Sedangkan paling

sedikit ada pada sektor lingkungan hidup sebanyak 1 (satu) orang atau sebesar 1,1%. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 4.26. Jenis Pelayanan yang diterima responden pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

b. Analisis Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil survei yang dilakukan dengan melibatkan 94 orang responden dari berbagai kalangan, diperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 82,89 dengan nilai masing-masing unsur pelayanan yang dapat dilihat pada tabel 4.27 dibawah ini :

Tabel 4.27.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng
Tahun 2020

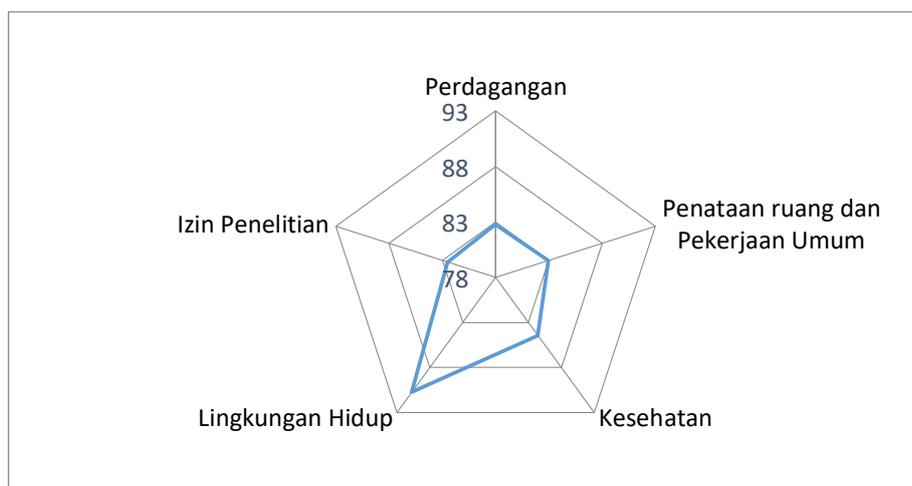
NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI PELAYANAN	NR TERTIMBANG
1	Persyaratan	3,26	0,36
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,30	0,36
3	Waktu Penyelesaian	3,17	0,35
4	Biaya/Tarif	3,77	0,41
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23	0,36
6	Kompetensi Pelaksana	3,24	0,36

7	Perilaku Pelaksana	3,38	0,37
8	Sarana dan Prasarana	3,22	0,35
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,57	0,39
	Nilai Indeks (NI)		3,32
	IKM		82,89
	Kinerja Pelayanan		BAIK

Sumber Data : Data Primer diolah, 2020

Dari tabel di atas menunjukkan gambaran hasil penilaian dari 9 indikator unsur pelayanan. Dari ke-9 unsur pelayanan tersebut rata-rata dalam kategori baik, terendah pada unsur waktu pelayanan dengan nilai 3,17 dan nilai pelayanan tertinggi atau tingkat kepuasan masyarakat tertinggi berada pada unsur biaya/tarif pelayanan dengan nilai 3,77.

Jika dilakukan komparasi antara kelima jenis layanan yang diberikan oleh PTSP kabupaten Bantaeng tampak bahwa pelayanan yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah jenis pelayanan Lingkungan Hidup dengan nilai 90,75 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik sedangkan nilai terendah adalah jenis pelayanan adalah pelayanan sosial yaitu ijin penelitian dengan nilai 82,50 masih dalam kategori Baik untuk kinerja pelayanannya.



Gambar 4.27. Komparasi IKM 5 Jenis Layanan pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

Nilai IKM untuk tiap unsur kemudian dirinci menurut jenis layanannya. Kesembilan unsur yang menjadi perhatian pada tiap jenis layanan tersebut rata-rata menunjukkan hasil yang Baik.

Tabel 4.28

Nilai Unsur IKM Menurut Jenis Pelayanan pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

NO.	UNSUR PELAYANAN	Perdagangan	Penataan ruang dan Pekerjaan Umum	Kesehatan	Lingkungan Hidup	Izin Penelitian
1	Persyaratan	3,20	3,50	3,20	3,00	3,28
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,27	3,17	3,40	4,00	3,30
3	Waktu Penyelesaian	3,20	3,17	3,00	3,00	3,19
4	Biaya/Tarif	3,70	3,50	4,00	4,00	3,79
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,13	3,33	3,50	4,00	3,21
6	Kompetensi Pelaksana	3,33	3,50	3,10	4,00	3,17
7	Perilaku Pelaksana	3,47	3,50	3,50	3,00	3,30
8	Sarana dan Prasarana	3,23	3,00	3,40	4,00	3,19
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,57	3,50	3,60	4,00	3,57
	NILAI IKM	82,78	82,96	84,43	90,75	82,50
	KINERJA	BAIK	BAIK	BAIK	SANGAT BAIK	BAIK

Sumber Data : Data Primer diolah, 2020

Berikut ini adalah rincian nilai kepuasan responden terhadap kualitas pelayanan berdasarkan jenis pelayanannya;

1. Perdagangan

Jenis pelayanan perdagangan pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 82,78 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai

3,70 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang produk pelayanan dengan nilai 3,13 dengan kinerja pelayanan Baik.

2. Penataan ruang dan Pekerjaan Umum

Jenis pelayanan Penataan ruang dan Pekerjaan Umum pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 82,96 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, persyaratan, biaya/tarif, kompetensi pelaksana serta perilaku pelaksana menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,50 dengan kinerja pelayanan Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang prosedur dan waktu pelayanan dengan nilai 3,17 dengan kinerja pelayanan Baik. Hal yang harus menjadi perhatian dalam waktu pelayanan antara lain pengurusan berkas pada unit pelayanan dianggap lama oleh pelanggan, contoh yang dikeluhkan pelanggan adalah pengurusan Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) kadangkala penerbitan satu izin IMB membutuhkan waktu hingga beberapa bulan.

8. Kesehatan

Jenis pelayanan kesehatan pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 84,43 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 4,00 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang waktu pelayanan dengan nilai 3,00 dengan kinerja pelayanan Kurang Baik. Hal yang harus menjadi perhatian dalam waktu pelayanan antara lain pengurusan berkas pada unit pelayanan dianggap lama oleh pelanggan, kadangkala penerbitan satu izin membutuhkan waktu yang cukup lama.

9. Lingkungan Hidup

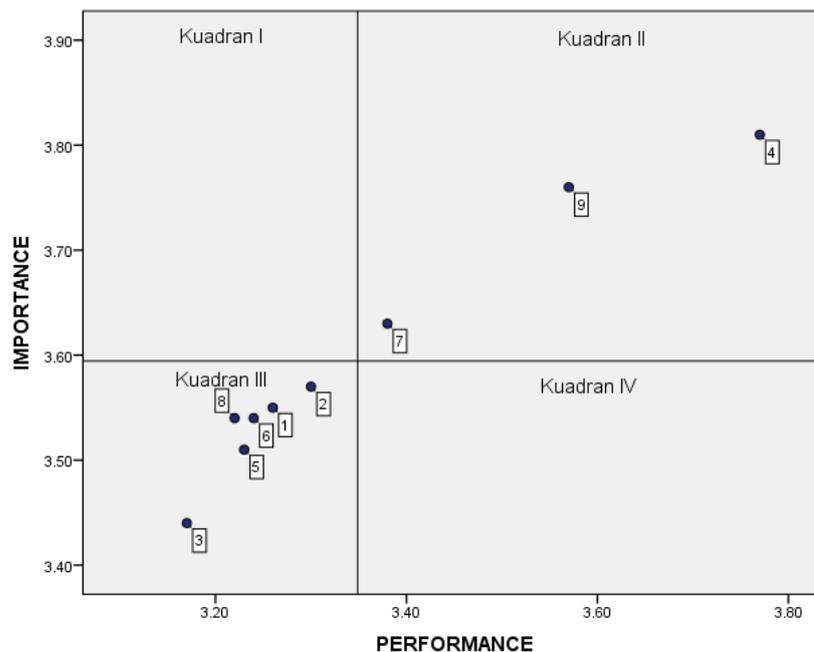
Jenis pelayanan Lingkungan Hidup pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 90,75 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik. Dari Indikator

pertanyaan yang menyangkut beberapa unsur rata-rata memberikan kinerja yang sangat baik.

10. Izin Penelitian

Jenis pelayanan Izin penelitian pada umumnya berada pada kategori baik. Nilai IKM senilai 82,50 dengan kinerja pelayanan Baik. Dari Indikator pertanyaan yang menyangkut tentang kewajaran biaya/tarif yang dibayarkan dalam pelayanan menduduki capaian kepuasan pelanggan tertinggi dengan nilai 3,79 dengan kinerja pelayanan Baik, sedangkan yang menduduki capaian terendah menyangkut tentang kompetensi pelaksana pelayanan dengan nilai 3,17 dengan kinerja pelayanan Baik.

Berdasarkan capaian 5 (lima) jenis pelayanan yang diberikan pelayanan publik di Sulawesi Selatan diperoleh unsur biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh nilai rata-rata yang tertinggi. Hal ini menunjukkan adanya kewajaran biaya pelayanan, sedangkan untuk nilai yang rendah diperoleh dalam unsur Waktu Pelayanan berdasarkan kinerja pelayanan nilainya tergolong baik.



Gambar 4.28. Kuadran *Importance –Performance Analysis* (IPA) pada Unit PTSP Kabupaten Bantaeng

Pemetaan prioritas perbaikan dari 9 (Sembilan) unsur layanan dilakukan melalui Importance-Performance Analysis (IPA). IPA atau biasa juga dikenal sebagai analisis kuadran memuat hubungan antara persepsi penerima layanan tentang kinerja pemberi layanan dengan tingkat kepentingan unsur layanan yang diterima. Hasil perpaduan antara kinerja dan tingkat kepentingan tersebut akan terpetakan ke dalam 4 (empat) kuadran yang menunjukkan tingkat prioritas masing-masing unsur layanan. Berikut hasil pemetaan prioritas perbaikan dari 9 (Sembilan) unsur layanan oleh Pelayanan Publik unit PTSP kabupaten Bantaeng:

a. Kuadran I: High Importance – Low Performance

Atribut kepuasan yang terletak pada kuadran I merupakan atribut kepuasan dengan tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden, namun kinerja/pelayanan yang diterima masih rendah sehingga atribut kepuasan yang terletak pada kuadran I ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki.

Kinerja dari indikator tersebut lebih rendah dari pada harapan para pengguna layanan. Indikator yang ada di kuadran I ini harus menjadi prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement). Berdasarkan analisis kuadran, tidak ada unsur layanan yang masuk dalam kuadran ini.

b. Kuadran II: High Importance – High Performance

Atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran II merupakan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja/pelayanan yang dinilai baik oleh responden. Kinerja pelayanan publik di Sulawesi Selatan dalam memberikan layanan terkait unsur yang ada dalam kuadran II dinilai lebih baik dibandingkan unsur lainnya di kuadran I. Indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/ jasa tersebut unggul dimata responden sehingga unit Pelayanan Publik PTSP kabupaten Banateng perlu mempertahankan kualitas di layanan ini.

Atribut kepuasan dalam kuadran ini adalah:

1) Biaya/Tarif (4), pemberlakuan kebijakan untuk menggratiskan sebagian besar penerbitan ijin sangat meringankan responden. Sebagian besar

responden menganggap biaya yang mereka keluarkan masuk dalam kategori gratis atau murah kecuali beberapa responden yang menjawab mahal disebabkan pengeluaran biaya oleh mereka untuk menempuh beberapa prosedur penerbitan ijin seperti biaya laboratorium dan biaya prosedur lainnya. Atribut pelayanan ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut responden. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan Publik PTSP kabupaten Bantaeng sehingga sangat penting untuk dipertahankan agar posisinya tidak berubah.

2) Perilaku Pelaksana (7), meskipun masih mendapat beberapa keluhan, akan tetapi responden memberikan nilai yang cukup baik pada aspek perilaku dibandingkan beberapa unsur lainnya. Hal yang patut dipertahankan pada aspek ini adalah perilaku petugas yang memberikan pelayanan dengan senyuman, pelayanan yang memunculkan kenyamanan bagi penerima layanan.

3) Penanganan Pengaduan (9), meskipun masih mendapat beberapa keluhan, akan tetapi responden memberikan nilai yang cukup baik pada aspek penanganan pengaduan dibandingkan beberapa unsur lainnya. Hal yang patut dipertahankan pada aspek ini adalah tersedianya meja petugas yang menangani pengaduan pelanggan.

c. Kuadran III: Low Importance – Low Performance.

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang oleh pengguna layanan dinilai berkinerja rendah dan tingkat kepentingannya berada dibawah unsur pelayanan yang ada di kuadran I dan II; Penilaian pengguna layanan terkait unsur pelayanan yang ada kuadran III ini relatif rendah, tapi pada waktu yang bersamaan tingkat kepentingannya terhadap pelayanan publik unit PTSP kabupaten Bantaeng dibandingkan dengan unsur yang lain juga relatif lebih rendah. Peningkatan kinerja indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini bisa menjadi prioritas kedua setelah peningkatan kinerja unsur pelayanan yang ada di kuadran I. Adapun unsur layanan yang masuk dalam kategori ini adalah:

1) Waktu Pelayanan(3), aspek waktu pelayanan paling banyak dikeluhkan responden. Keluhan responden antara lain lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh surat ijin, kadangkala setelah surat ijin terbit terjadi kesalahan penulisan nama pelanggan pada surat ijin sehingga pelanggan memasukkan berkasnya kembali dan menambah durasi waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh ijin mereka.

2) Prosedur Pelayanan(2) aspek kemudahan prosedur masih tetap diharapkan hal tersebut agar pelanggan dapat lebih cepat untuk mendapatkan surat ijin mereka. Kejelasan mekanisme dan prosedur layanan menjadi penting untuk diinformasikan kepada pelanggan.

3) Produk Pelayanan(5), merupakan jasa atau pelayananan perijinan yang diberikan kepada pelanggan.

4) Persyaratan Pelayanan(1), aspek persyaratan pelayanan terkait dengan hal yang harus dipenuhi pelanggan untuk pengurusan penerbitan ijin.

5) Sarana dan Prasarana(8), aspek sarana dan prasarana terkait dengan kenyamanan pelanggan saat menerima pelayanan, antara lain keberadaan toilet, pendingin, tempat duduk, kebersihan dan sebagainya.

6) Kompetensi Petugas(6), Kompetensi petugas sangat terkait dengan hasil pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

d. Kuadran IV: Low Importance – High Performance

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang oleh pelanggan dinilai memiliki kinerja yang relatif baik namun tingkat kepentingannya lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya yang ada di kuadran I dan II. Berdasarkan analisis kuadran, tidak ada unsur layanan yang masuk dalam kuadran ini.

Adapun faktor pendukung dan faktor penghambat yang ada pada unit PTSP Kabupaten Bantaeng

Faktor pendukung antara lain:

1. Adanya informasi mengenai kelengkapan dokumen dalam pengurusan perizinan dan non perizinan

2. Adanya sosialisasi mengenai Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan perizinan dan non perizinan
3. Biaya/tarif yang dikeluarkan oleh pelanggan sudah sesuai dengan aturan bahkan sebagian besar gratis dan tidak ada tambahan.
4. Kompetensi pelaksana pelayanan perizinan dan non perizinan sudah memiliki keterampilan yang memadai
5. Hasil produk per jenis pelayanan perizinan dan non perizinan sudah sesuai
6. Perilaku Petugas dalam melayani pelanggan ramah dan sopan
7. Sarana dan prasarana yang ada sudah memadai dan sesuai dengan standar
8. Adanya Front Office untuk penanganan pengaduan sudah berfungsi sebagaimana mestinya

Adapun faktor penghambat yaitu:

1. Waktu dibutuhkan dalam penyelesaian suatu perizinan dan non perizinan agak lama.

4.2.3. Triangulasi Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan

Berdasarkan hasil analisis yang diperoleh terlihat bahwa dari 9 unsur pelayanan pada unit PTSP di Sulawesi selatan ternyata unsur waktu penyelesaian pelayanan memiliki nilai pelayanan yang terendah yaitu 2,98 (tabel 4.6), meskipun tanggapan responden terhadap waktu penyelesaian pelayanan sebagian besar merasa puas, tetapi persentase responden yang menyatakan ketidakpuasan terhadap waktu penyelesaian pelayanan mencapai 22%. Ketidakpuasan responden terhadap unsur tersebut dapat dilihat berdasarkan jenis pelayanan, jenis kelamin, umur, tingkat pendidikan dan jenis pekerjaan yaitu;

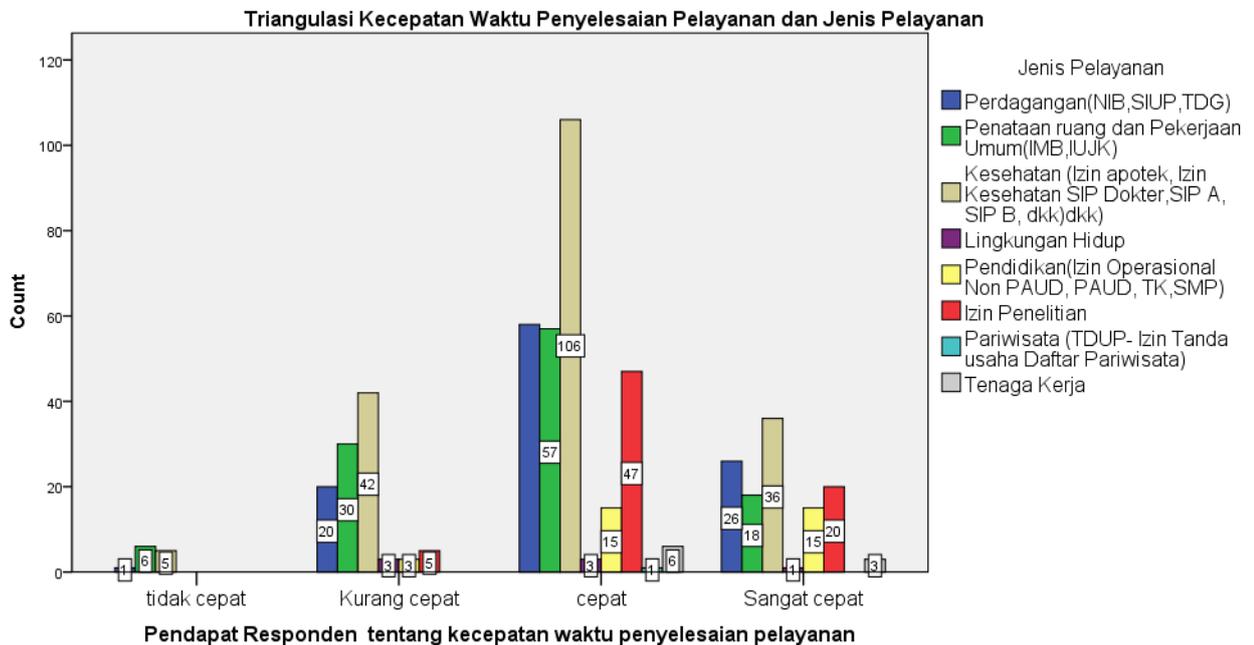
a. Jenis pelayanan

Ada 9 kategori jenis pelayanan yang dianalisis pada unit PTSP di Sulawesi Selatan dapat dilihat berdasarkan analisis triangulasi sebagai berikut :

Tabel 4.29. Pendapat Responden tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan berdasarkan jenis layanan pada unit PTSP di Sulawesi Selatan

Kecepatan dalam memberikan layanan	jenis.pelayanan								Total
	Perdagangan	PU & PR	Kesehatan	Lingkungan Hidup	Pendidikan	Izin Penelitian	Pariwisata	Tenaga Kerja	
tidak cepat	1	6	5	0	0	0	0	0	12
Kurang cepat	20	30	42	3	3	5	0	0	103
cepat	58	57	106	3	15	47	1	6	293
Sangat cepat	26	18	36	1	15	20	0	3	119
Total	105	111	189	7	33	72	1	9	527

Sumber Data : Data Primer diolah, 2020



Gambar 4.29. Triangulasi Kecepatan Waktu Penyelesaian dan Jenis Pelayanan pada unit PTSP di Sulawesi Selatan

Berdasarkan analisis triangulasi diatas dapat dilihat responden yang menjawab waktu penyelesaian pelayanan kurang cepat mayoritas berada pada kategori jenis pelayanan kesehatan. Kategori ini meliputi izin, antara lain;

Izin Apotek (SIA), Izin Kesehatan DRG, Izin Kesehatan SIKB, Izin Kesehatan SIKP, Izin Kesehatan SIKRO, Izin Kesehatan SIKTTK, Izin Kesehatan SIP Dokter, Izin Kesehatan SIP A, Izin Kesehatan SIP B, Izin Kesehatan SIPP, Izin Operasional Klinik, Izin Operasional Rumah Sakit, Izin Toko Obat, Izin Laik Hygiene dan Izin Operasional Puskesmas, yang tentunya sangat mengharapkan keefektifan waktu dalam pengurusan izin tersebut.

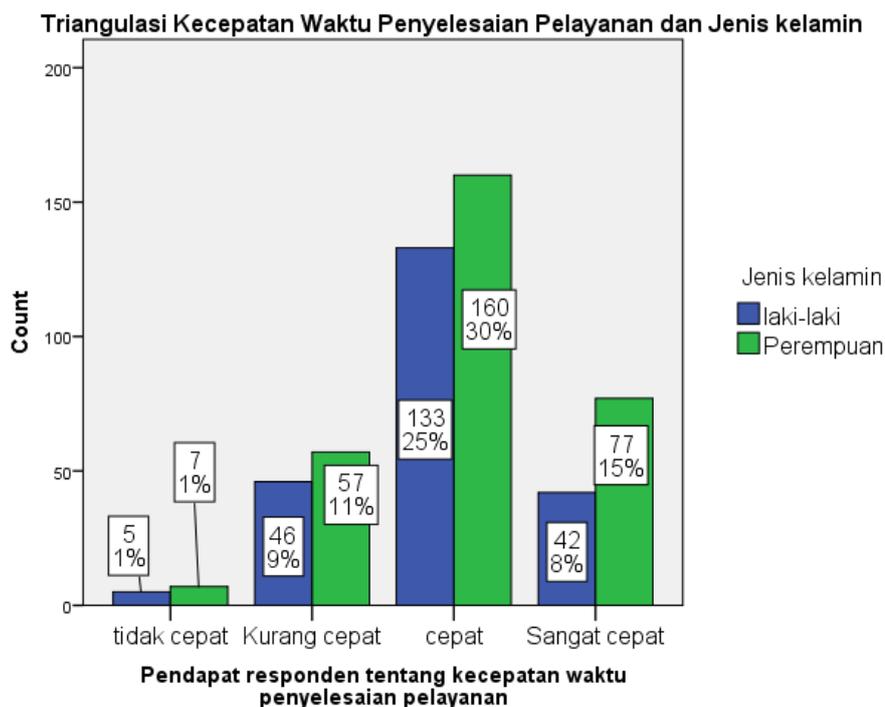
b. Jenis kelamin

Berdasarkan analisis triangulasi data maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.30. Pendapat responden tentang kecepatan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Jenis Kelamin pada unit PTSP di Sulawesi Selatan

Kecepatan dalam memberikan layanan	Jenis Kelamin		Total
	laki-laki	Perempuan	
tidak cepat	5	7	12
Kurang cepat	46	57	103
cepat	133	160	293
Sangat cepat	42	77	119
Total	226	301	527

Sumber Data : Data Primer diolah, 2020



Gambar 4.30. Triangulasi Kecepatan Waktu Penyelesaian dan Jenis Kelamin Responden pada unit PTSP di Sulawesi Selatan

Berdasarkan analisis triangulasi diatas dapat dilihat responden yang menjawab waktu penyelesaian pelayanan kurang cepat mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan persentase 11%.

c. Umur

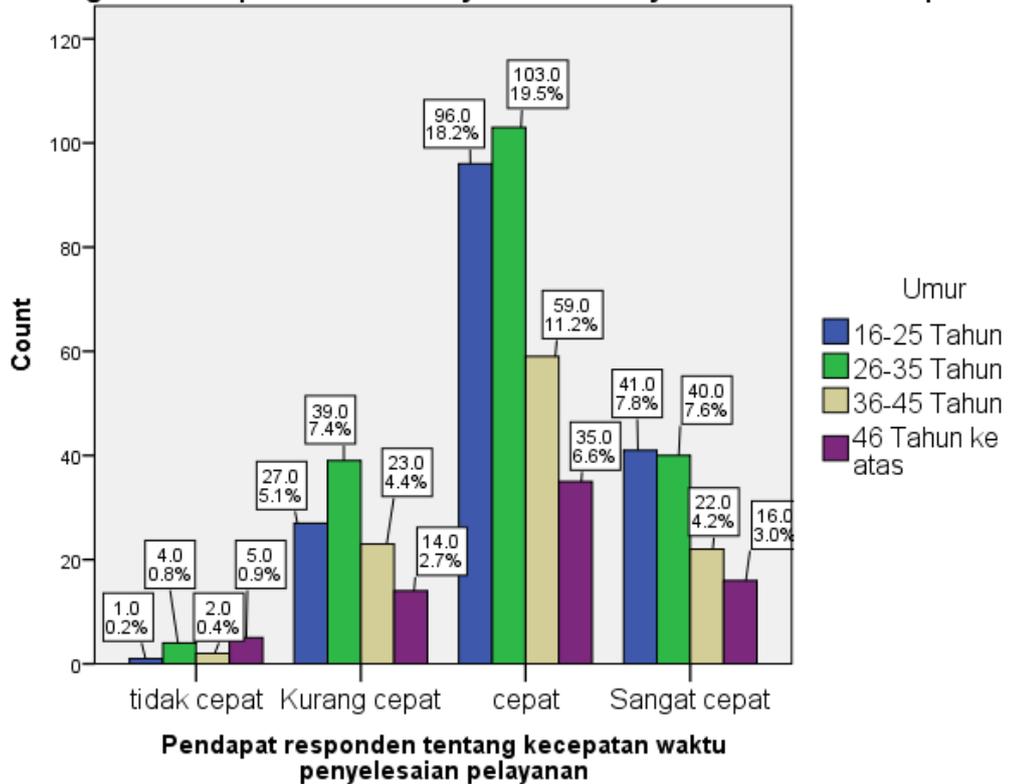
Berdasarkan analisis triangulasi data maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 4.31. Pendapat responden tentang kecepatan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Umur pada unit PTSP di Sulawesi Selatan

Kecepatan dalam memberikan layanan	Umur				Total
	16-25 Tahun	26-35 Tahun	36-45 Tahun	46 Tahun ke atas	
tidak cepat	1	4	2	5	12
Kurang cepat	27	39	23	14	103
cepat	96	103	59	35	293
Sangat cepat	41	40	22	16	119
Total	165	186	106	70	527

Sumber Data : Data Primer diolah, 2020

Triangulasi Kecepatan Waktu Penyelesaian Pelayanan dan Umur Responden



Gambar 4.31. Triangulasi Kecepatan Waktu Penyelesaian dan Umur Responden pada unit PTSP di Sulawesi Selatan

Berdasarkan analisis triangulasi diatas dapat dilihat responden yang menjawab waktu penyelesaian pelayanan kurang cepat mayoritas berusia produktif yaitu rentang umur 26-35 tahun, sehingga hal ini perlu mendapat perhatian untuk meningkatkan kinerja pelaksana unit PTSP.

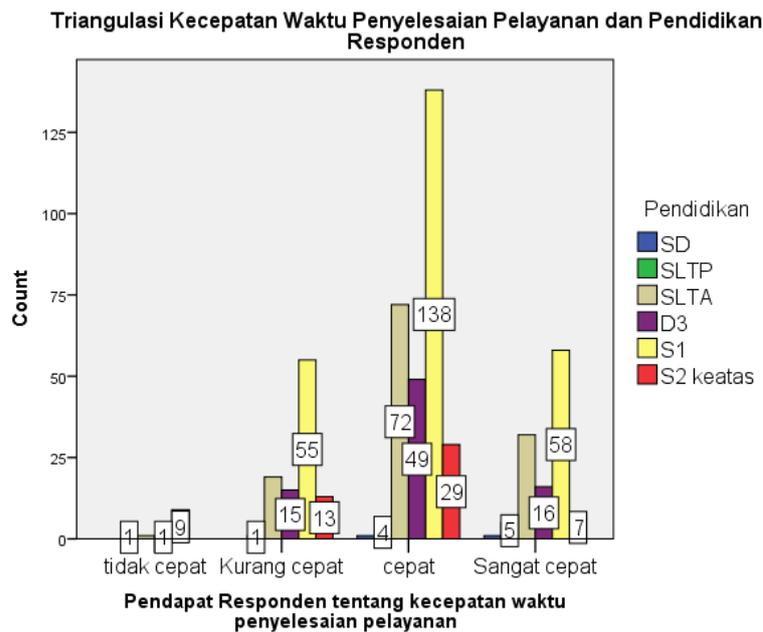
d. Tingkat Pendidikan

Berdasarkan analisis triangulasi data maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.32. Pendapat responden tentang kecepatan waktu penyelesaian pelayanan berdasarkan Pendidikan Responden pada unit PTSP di Sulawesi Selatan

Kecepatan dalam memberikan layanan	Pendidikan						Total
	SD	SLTP	SLT A	D3	S1	S2	
tidak cepat	0	1	1	1	9	0	12
Kurang cepat	0	1	19	15	55	13	103
cepat	1	4	72	49	138	29	293
Sangat cepat	1	5	32	16	58	7	119
Total	2	11	124	81	260	49	527

Sumber Data : Data Primer diolah, 2020



Gambar 4.32. Triangulasi Kecepatan Waktu Penyelesaian dan Pendidikan Responden pada unit PTSP di Sulawesi Selatan

Berdasarkan analisis triangulasi diatas dapat dilihat responden yang menjawab waktu penyelesaian pelayanan kurang cepat mayoritas berpendidikan S1.

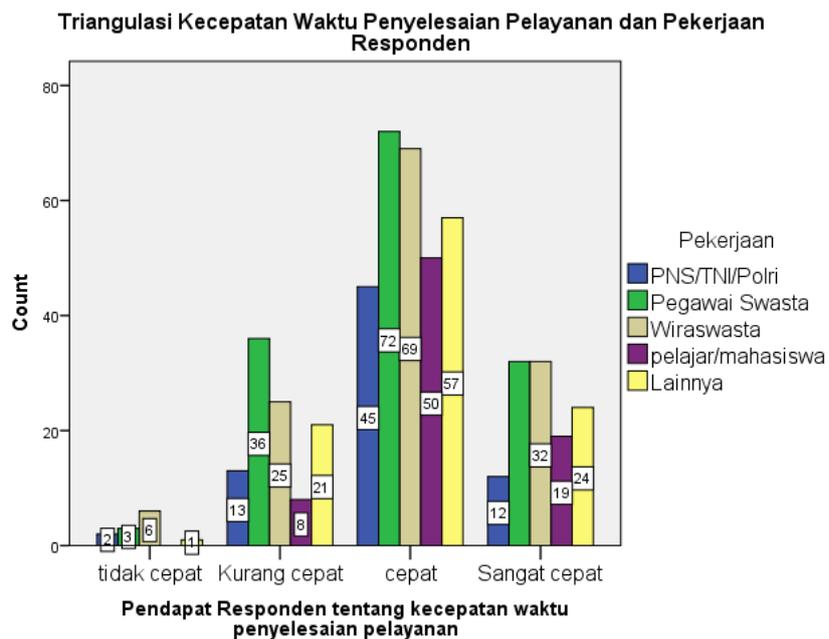
e. Jenis Pekerjaan

Berdasarkan analisis triangulasi data maka dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

Tabel 4.33. Pendapat responden tentang kecepatan waktu penyelesaian pelayanan dan pekerjaan responnden pada unit PTSP di Sulawesi Selatan

Kecepatan dalam memberikan layanan	Pekerjaan					Total
	PNS/TN I/Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	pelajar/ mahasiswa	Lainnya	
tidak cepat	2	3	6	0	1	12
Kurang cepat	13	36	25	8	21	103
cepat	45	72	69	50	57	293
Sangat cepat	12	32	32	19	24	119
Total	72	143	132	77	103	527

Sumber Data : Data Primer diolah, 2020



Gambar 4.33. Triangulasi Kecepatan Waktu Penyelesaian dan Pekerjaan Responden pada unit PTSP di Sulawesi Selatan

Berdasarkan analisis triangulasi diatas dapat dilihat responden yang menjawab waktu penyelesaian pelayanan kurang cepat mayoritas berprofesi pegawai swasta.

4.2.4. Saran Responden

Dalam survei ini responden diharapkan memberikan saran terhadap PTSP di Sulawesi Selatan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanannya dan segera ditindaklanjuti. Adapun saran responden masing-masing unit PTSP adalah :

1. Saran Responden pada PTSP Kota Makassar

- diusahakan agar bisa menghubungi pihak terkait jika surat yang diurus telah selesai , minimal via sms
- pelayanan cepat dan lebih baik setelah pandemi
- semoga makin berkualitas dan waktu pengurusan cepat. berharap agar pihak PTSP yang bersangkutan menghubungi kembali orang yang mengurus apabila pengurusan agak terlambat
- meningkatkan pelayanan, memberikan arahan pada pelanggan dan ramah dengan pengguna jasa
- Pelayanan sangat bagus dan representatif
- mohon dapat memberi informasi yang lebih jelas
- dimudahkan dalam mengurus perijinan
- pelayanan prima yang mudah dan cepat
- mohon pengurusan ijin lebih cepat
- mohon selalu memberikan pelayanan terbaik
- mohon teliti dalam menuliskan data pelanggan
- pengurusan lebih cepat dan menghubungi pelanggan jika ijin telah selesai
- memberitahu waktu datang kembali
- usul agar layanan dilengkapi dengan fasilitas pengecekan protes selama on-line, sehingga masyarakat dapat memantau proses permohonan yang diajukan
- keramahan tergantung pegawai yang bertugas
- Lebih tepat waktu dalam proses mengeluarkan ijin , efisiensi loket
- pelayanan dipercepat, berkas segera diproses
- lebih ditingkatkan lagi pelayanan dan fasilitas parkir kendaraan untuk bisa disediakan sebagai bagian dari pelayanan

- Perbanyak sosialisasi ke masyarakat agar lebih mudah memahami alur pelayanan
- Diusahakan menerapkan IMB digital
- petugas ramah, perlu ditingkatkan lagi pelayanannya
- IMB tidak boleh beda padahal bangunan dieli dari pihak lain, website harusnya ada tombol simpan, perlu menambah operator
- pelayanan lebih ditingkatkan, banyak senyum
- parkir belum ada. sebaiknya dibagi perwilayah, pembayaran secara online lebih bagus
- lebih cepat dalam survei ke lokasi
- petugas terlambat datang dan pegawai harus tepat waktu
- lebih baik dan cepat dalam melayani
- harus ada CP untuk mengecek berkas sudah selesai atau belum
- ruangan tunggu diperluas
- pengurusan dipermudah
- lebih teliti dalam penginputan data, karena sering terjadi kesalahan
- informasi tentang layanan harus diperjelas
- pelayanan perlu lebih cepat, misalnya selesai 1 hari
- informasi yang diberikan harus lebih jelas agar tidak bolak-balik
- pelayanan online sebaiknya dimaksimalkan
- papan informasi sangat minim
- Pengurusan perijinan SIUP harap bisa diselesaikan dalam jangka 1 minggu jika dokumen sdh lengkap
- karyawan harus bekerja profesional, pelayanan harus cepat
- proses perizinan harus lebih cepat
- pelayanan perlu dimaksimalkan
- pelayanan yang sekarang lebih lama daripada yang dulu
- kelengkapan berkas yang dibutuhkan harus lebih mudah
- pelayanan kurang ramah, IMB jangan dipersulit uang administrasinya dikurangi sedikit

- alur pelayanan bisa diakses dari website agar lebih mudah
- semoga bisa dipertahankan
- prasarana dan pelayanan perlu ditingkatkan
- pintu masuk jangan diubah-ubah
- perlu dimaksimalkan pelayanan, keramahan perlu ditingkatkan
- jika terjadi kesalahan pada prosedur sebaiknya difollow up dengan baik
- semakin maju ke depannya
- SDM ditingkatkan agar dalam melayani lebih profesional
- SDM ditingkatkan agar dapat melayani masyarakat
- perlu dibuat sistem pengecekan berkas secara online
- Pertahankan kualitas dan pelayanannya
- Dalam pembuatan surat izin supaya lebih cepat dan dipercepat yang berkaitan dengan sesuatu yang sangat dibutuhkan, selama ini lebih dari 2 minggu dari follow up unit terkait
- untuk pelayanan pembuatan / perpanjangan SIK, diupayakan petugas yang berwenang dapat menghubungi peserta yang mengurus apabila sudah sesuai dan diharapkan lebih teliti pada saat percetakan nama
- Waktu pengurusan sebaiknya dapat lebih cepat lagi dan diharapkan teliti dalam mencetak nama pada saat pencetakan SIK
- Semoga waktu pengurusan bisa lebih cepat lagi
- Ditingkatkan lagi untuk pelayanan waktunya
- semoga ke depan layanan pengurusan surat lebih cepat
- Terkait dengan pelayanan SIP tidak ada aturan yang jelas tidak dilaksanakan protokol kesehatan. Petugas kurang ramah "perlu dibawahi kembali"
- Harus lebih baik lagi
- tetap mempertahankan pelayanan yang baik
- Diharapkan pada saat mengeluarkan surat ijin jangan terlalu lama keluarnya karena dapat menghambat pengurusan yang lain
- tetap dipertahankan dan juga semakin dipermantap lagi dan sukses selalu

- Kalau bisa pegawai pelayanan datang tepat waktu, tidak membuat menunggu lama
- Pelayanannya sangat cepat dan petugasnya sangat ramah
- Penambahan tempat duduk agar para pengunjung / tamu duduk teratur
- untuk pengurusan SIPTTK membutuhkan waktu kurang lebih 1 bulan, belum lagi jika ada kesalahan cetak, hasil perbaikan tidak langsung diberikan. pengalaman saya sampai seminggu dan proses perbaikan belum selesai
- masih lebih cepat manual dan pada online. online pengurusannya lama
- untuk petugas meski ditambah, khusus dibagian "entri data" cuma ada 1 aplikator, meski ada petugas tambahan jadi pelayanan tidak menumpuk

2. Saran Responden pada PTSP Kabupaten Barru

- dengan adanya mall pelayanan publik ini, bekas kantor yang ditempati oleh kantor yang pindah ke MPP jadi terabaikan
- terus kembangkan pelayanan
- jika masyarakat mengurus SITU agar tidak menjadi persyaratan utama bagi pengusaha kecil kecuali pengusaha besar
- terus tingkatkan pelayanan agar masyarakat lebih nyaman mengurus izinnya
- siapkan handsinitizer dimeja
- semoga kedepan lebih baik lagi
- agar penyelesaian izin lebih dipercepat
- Pelayanan yang baik perlu ditingkatkan
- Kelengkapan berkas dipermudah
- Pelayanan sudah bagus, pertahankan
- Pengurusan data yang bersifat online kalau bisa disosialisasikan lewat media apapun
- Pelayanan sangat baik
- tolong dipertahankan
- mohon diperbaiki lagi

- sangat puas dengan pelayanannya
- pelayanan yang baik tetap dipertahankan
- diharapkan lebih tanggap dan cepat dalam melayani pengunjung
- selalu meningkatkan pelayanannya
- Agar tepat waktu buka pelayanannya

3. Saran Responden pada PTSP Kabupaten Bantaeng

- Sarana dan prasarana perlu diperhatikan dan diperbaiki
- lebih sigap dalam menanggapi pengurusan masyarakat
- sosialisasi pelayanan ditingkatkan dan semua layanan diintegrasikan ke pusat layanan
- yang belum ada perlu diadakan
- waktu bisa dipersingkat lagi
- berfokus pada layanan administrasi semoga bisa ditingkatkan lagi
- pelayanan dipercepat
- pelayanan terhadap masyarakat biasa ditingkatkan, jgn membandingkan cara pelayanannya antara masy biasa dg pegawai/berpangkat, dan bekerja profesional
- lebih ditingkatkan lagi
- ruang tunggu disediakan lebih baik lagi
- lebih teliti
- tingkatkan kualitas pelayanan
- lebih maksimal lagi
- dipercepat dan dipermurah
- perbanyak sosialisasi
- tingkatkan kebersihan dan keramahan
- sosialisasi ditingkatkan
- siapkan minuman untuk tamu
- pengadaan aplikasi di setiap instansi agar mudah di akses
- lebih ramah lagi

BAB V
KESIMPULAN, SARAN, REKOMENDASI DAN IMPLIKASI
KEBIJAKAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Sulawesi Selatan sebagai penyelenggara perizinan dan non perizinan memiliki IKM dengan angka sebesar 81,29. Hal ini menunjukkan kinerja unit PTSP di Sulawesi Selatan berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK.
2. Unsur pelayanan yang menjadi unggulan karena memiliki tingkat pelayanan yang baik/persepsi tinggi dan harapan tinggi pada unit PTSP di Sulawesi Selatan adalah; Biaya/Tarif, Perilaku pelaksana dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
3. Tingkat kepuasan masyarakat pada unit PTSP di Sulawesi Selatan dari 9 unsur pelayanan rata-rata bernilai antara 3,19 – 3,60, kecuali unsur waktu penyelesaian pelayanan yang berkinerja kurang baik atau kurang cepat dengan nilai sebesar 2,98.
4. Berdasarkan analisis triangulasi dapat dilihat responden yang menjawab waktu penyelesaian pelayanan kurang cepat , mayoritas berada pada kategori jenis pelayanan kesehatan, berjenis kelamin perempuan, berusia rentang umur 26-35 tahun, tingkat pendidikan Strata satu, dan profesi pegawai swasta.
5. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan PTSP kota Makassar memiliki IKM dengan nilai sebesar 79,56. Hal ini menunjukkan kinerja unit PTSP kota Makassar berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK.
6. Unsur pelayanan yang menjadi unggulan karena memiliki tingkat pelayanan yang baik/persepsi tinggi dan harapan tinggi pada unit PTSP kota Makassar

adalah; Biaya/Tarif, Perilaku pelaksana, Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

7. Unsur pelayanan yang menjadi fokus perbaikan karena memiliki tingkat pelayanan/persepsi rendah dan harapan tinggi pada unit PTSP kota Makassar adalah; Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan.
8. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan PTSP kabupaten Barru memiliki IKM dengan nilai sebesar 85,28. Hal ini menunjukkan kinerja unit PTSP kabupaten Barru berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK.
9. Unsur pelayanan yang menjadi unggulan karena memiliki tingkat pelayanan yang baik/persepsi tinggi dan harapan tinggi pada unit PTSP kabupaten Barru adalah; Biaya/Tarif, Perilaku pelaksana, Sarana dan Prasarana serta Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
10. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan PTSP kabupaten Bantaeng memiliki IKM dengan nilai sebesar 82,89. Hal ini menunjukkan kinerja unit PTSP kabupaten Bantaeng berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK.
11. Unsur pelayanan yang menjadi unggulan karena memiliki tingkat pelayanan yang baik/persepsi tinggi dan harapan tinggi pada unit PTSP kabupaten Barru adalah; Biaya/Tarif, Perilaku pelaksana, dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan.
12. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut kategori jenis pelayanan pada unit pelayanan publik di Sulawesi Selatan memiliki kinerja yang baik dengan rentang nilai IKM 80,11-86,76, kecuali kategori pelayanan Penataan ruang dan Pekerjaan umum dengan nilai IKM 77,74.

5.2. Saran

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada unit PTSP di Sulawesi Selatan, disarankan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang ada pada unit PTSP di Sulawesi Selatan dapat mempertahankan kualitas yang sudah baik.

2. Perlu memperbaiki sistem pelayanan yang ada baik SDM maupun sarana dan prasarana antara lain : menyiapkan sistem tracking agar pelanggan dapat menelusuri keberadaan berkas yang sudah diajukan.
3. Perlu adanya informasi dari penyelenggaraan layanan kepada pelanggan sebagai umpan balik untuk mengetahui penyelesaian berkas.
4. Perlu adanya perhatian khusus untuk kategori jenis pelayanan kesehatan dalam peningkatan efektifitas pengurusan ijin dokumen.

5.3. Rekomendasi Kebijakan

Rekomendasi kebijakan yang diusulkan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit PTSP di Sulawesi Selatan adalah :

1. Perlu adanya sistem informasi secara online yang dapat diakses pelanggan untuk melakukan pengecekan dan mengetahui perkembangan berkas.
2. Perlu peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan antara lain dengan memaksimalkan penggunaan aplikasi online pada unit PTSP di Sulawesi Selatan
3. Perlu adanya pelatihan SDM untuk peningkatan skill dan kompetensi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di unit PTSP di Sulawesi Selatan.

5.4. Implikasi Kebijakan

Implikasi kebijakan terkait rekomendasi kebijakan yang diusulkan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit PTSP di Sulawesi Selatan adalah :

1. Adanya sistem informasi secara online yang dapat diakses pelanggan untuk melakukan pengecekan dan mengetahui perkembangan berkas.
2. Meningkatnya efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan memaksimalkan penggunaan aplikasi online pada unit PTSP di Sulawesi Selatan
3. Meningkatnya skill dan kompetensi SDM dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di unit PTSP di Sulawesi Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andrianto, Waluyo. 2007. Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Bandung: Mandar Maju
- Ely Kartikaningdyah, “Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kepulauan Riau”, 2013.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Muhammadiyah, “Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance”, 2011
- Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 26 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- PT. Surveior Indonesia, “*Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya*“, 2016
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan
Publik

LAMPIRAN

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

		Pertanyaan	Kepuasan	Harapan
1		Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		
	a	Tidak sesuai	1	1
	b	Kurang sesuai.	2	2
	c	Sesuai.	3	3
	d	Sangat sesuai.	4	4
2		Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		
	a	Tidak mudah.	1	1
	b	Kurang mudah.	2	2
	c	Mudah.	3	3
	d	Sangat mudah.	4	4
3		Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.		
	a	Tidak cepat	1	1
	b	Kurang cepat	2	2
	c	Cepat	3	3
	d	Sangat cepat	4	4
4		Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan		
	a	Sangat mahal	1	1
	b	Cukup mahal	2	2
	c	Murah	3	3
	d	Gratis	4	4
5		Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.		
	a	Tidak sesuai	1	1
	b	Kurang sesuai.	2	2
	c	Sesuai.	3	3
	d	Sangat sesuai.	4	4
6		Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.		
	a	Tidak kompeten	1	1
	b	Kurang kompeten	2	2
	c	kompeten	3	3
	d	Sangat kompeten	4	4
7		Bagaimana pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan		
	a	Tidak sopan dan tidak ramah	1	1
	b	Kurang sopan dan kurang ramah	2	2
	c	Sopan dan Ramah	3	3
	d	Sangat sopan dan sangat ramah	4	4
8		Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana.		
	a	Buruk	1	1
	b	Cukup	2	2
	c	Baik	3	3
	d	Sangat baik	4	4
9		Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan		
	a	Tidak ada	1	1
	b	Ada tetapi tidak berfungsi	2	2
	c	Berfungsi tapi kurang maksimal	3	3
	d	Dikelola dengan baik	4	4
Saran atau keluhan responden terkait pelayanan publik ini;				

