

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN KABUPATEN GRESIK

Ketut Witara
STIE Mahardhika Surabaya

ABSTRACT

Public service is one manifestation of the state apparatus functions as a public servant and the servant of the state. Public services are intended for the welfare of the people (citizens) of the welfare state. Thus the public service is defined as the provision of services for the person or people who have an interest in the organization in accordance with the basic rules and procedures have been established.

Measurement of people satisfaction intended as a reference to determine the level of performance of services provided as well as provide the opportunity for communities to assess the services that have been received.

This research is descriptive quantitative research, data collection techniques in this study using a survey form in accordance with the regulations of the Minister of PAN and RB were distributed to 201 respondents.

The determination of these respondents using accidental sampling technique respondents are Gresik Society who came to office and has received a service representative.

Based on the results of the calculation of the value of Community Satisfaction Survey (SKM) it can be concluded that the public service performed in the Investment and Licensing Body Gresik into the category of "Good" means the performance of the service unit has been good. This means that people are satisfied with the services provided. However, there are some aspects that still unsatisfactory for the people who use the service in the Investment and Licensing Body Gresik so it remains to be improved in order to achieve optimal satisfaction of public service.

Keywords: Public Satisfaction Survey, Public Services, Government Agencies Services

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat dan abdi negara. Pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada Masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima.

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif kuantitatif, Teknik pengumpulandata dalam penelitian ini dengan menggunakan form survey sesuai dengan peraturan Menteri PAN & RB yang dibagikan kepada 201 responden.

Penentuan responden ini menggunakan *teknik Accidental Sampling* responden adalah Masyarakat Gresik yang datang ke kantor dan telah menerima pelayanan demi mendapatkan jawaban yang representatif.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dilakukan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik masukdalam kategori "Baik" artinya kinerja unit pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik sudah baik.

Artinya masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan. Namun, adabeberapa aspek yang masih kurang memuaskan bagi masyarakat penggunalayanan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik sehingga masih harus ditingkatkan lagiagar dapat mencapai kepuasan pelayanan publik yang optimal.

Kata kunci: Survei Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, PelayananInstansi Pemerintah

PENDAHULUAN

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-Undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan public yang selanjutnya disebut standar pelayanan. Untuk mendapatkan kepastian hukum, biaya, persyaratan, prosedur, dan mekanisme, maka diperlukan standar pelayanan publik.

Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dibuktikan antara lain masih banyaknya pengaduan atau keluhan Masyarakat dan dunia usaha, baik yang melalui surat pembaca maupun media pengaduan yang lainnya, serta menyangkut prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman dan aman, sehingga tidak menjamin kepastian hukum, waktu dan biaya serta masih banyak dijumpai pungutan liar dan diskriminatif.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas

dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (*public service*).

Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (*pelanggan*) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Untuk mengukur kinerja Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, sekaligus mendengarkan dan menyerap aspirasi masyarakat (*stakeholder*) perihal kebutuhan dan harapan, maka penulis mengangkat judul “Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Badan Penanaman Modal Dan Perijinan Kabupaten Gresik”

Rumusan Masalah

1. Seberapa besar tingkat Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik?
2. Bagaimana tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Badan Penanaman

Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik?

Tujuan dan Manfaat Penelitian
Penelitian dilakukan dengan tujuan untuk :

1. Mengetahui tingkat kinerja Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan sekaligus sebagai wahana menyerap aspirasi masyarakat baik berupa saran, harapan, sekaligus keluhan terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.
2. Mendeskripsikan tingkat Kepuasan Masyarakat dalam Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik

Manfaat yang diharapkan bisa tercapai dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

TINJAUAN PUSTAKA

Pelayanan Publik

Menurut A.G Subarsono (2008) Pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai rangkaian aktivitas yang dilakukan oleh

birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna pelayanan. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan seperti Kartu Keluarga (KK), Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) dan lain-lain.

Kualitas Pelayanan Publik

Fitzsimmons dan Fitzsimmons (dalam Sinambela dkk, 2008:7) berpendapat terdapat lima indikator pelayanan publik, yaitu :

1. *Realibility* yang ditandai pemberian pelayanan yang tepat dan benar;
2. *Tangibles* yang ditandai dengan penyediaan yang menandai sumber daya manusia dan sumber daya lainnya;
3. *Responsiveness* yang ditandai dengan keinginan melayani konsumen dengan cepat;
4. *Assurance* yang ditandai tingkat perhatian terhadap etika dan moral dalam memberikan pelayanan, dan;
5. *Empaty* yang ditandai tingkat kemauan untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Kepuasan Masyarakat

Menurut Kotler (dalam Pasolong, 2010:145) menandakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang (pelanggan) setelah membandingkan dengan kinerja (hasil) yang ia rasakan, dibandingkan dengan harapannya.

Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa Survei Kepuasan

Masyarakat adalah Pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Definisi Konsepsional

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik adalah informasi/data tentang tingkat kepuasan seseorang dan/atau masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.

Definisi Operasional

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam pelayanan publik diukur atau ditinjau dari unsur-unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014.

Survei dilakukan dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kuesioner tersebut selanjutnya disampaikan kepada pengguna jasa secara langsung/tatap muka, yang telah diselenggarakan periode Maret 2016-Mei 2016.

Kuisiioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik yang terdiri dari:

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. **Prosedur dan Tata Cara Pelayanan**
Prosedur dan tata cara pelayanan adalah hal-hal menyangkut prosedur dan tata cara yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Ketepatan Waktu Pelayanan**
Ketepatan waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Kesesuaian Biaya Pelayanan**
Kesesuaian biaya pelayanan 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. **Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan**
Kesesuaian hasil terhadap standar pelayanan atau 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. **Kemampuan Petugas Pelayanan**
Kemampuan/kompetensi pelayanan adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Kedisiplinan Petugas Pelayanan**
Kedisiplinan Pelaksana adalah sikap/perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan**
Kesanggupan melaksanakan Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menurut Azwar (2009:6) dalam penelitian deskriptif, melakukan analisis hanya sampai pada taraf deskripsi, yaitu menganalisis dan menyajikan fakta secara sistematis sehingga dapat lebih mudah untuk difahami dan disimpulkan. Kemudian pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif. Sehingga dalam penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mendeskripsikan secara rinci dan mendalam mengenai tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik.

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna layanan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik.

Kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan terbatas di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik, sebanyak 201 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik kepada pelanggannya.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelanggan) terdiri dari 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir

Dalam penelitian ini responden ditentukan dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*, artinya yang di survey adalah masyarakat yang datang dan menggunakan pelayanan instansi bersangkutan.

Teknik Pengumpulan Data

1. Penelitian Kepustakaan (*Library Research*), yang dilakukan dengan menggali, mempelajari sumber atau bahan yang diperlukan sebagai landasan penelitian berupa teori dan konsep yang keabsahannya sudah terjamin.
2. Penelitian Kelapangan (*Field Work Research*)
 - a. Observasi yaitu pengamatan yang dilakukan secara sistematis dan disengaja melalui pemilihan dan pencatatan terhadap serangkaian perilaku, gejala-gejala, dan fenomena yang diteliti.
 - b. Angket/Survey yaitu rangkaian pertanyaan yang disusun secara sistematis dalam sebuah daftar pertanyaan kemudian diberikan kepada responden untuk diisi kemudian setelah diisi angket dikembalikan kepada peneliti.
 - c. Cek Dokumentasi yaitu dengan cara mempelajari dan meneliti berbagai dokumen atau arsip yang diperlukan, misalnya data jumlah izin yang sudah dikeluarkan dan data jumlah keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Alat Pengukur Data

Menurut Sugiyono (2008:92), skala pengukuran data yaitu skala *likert* digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Kuesioner terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, dimana masing-masing pertanyaan tersebut mewakili 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik. Adapun 9 (sembilan) tersebut terlampir dalam 1 (satu) kuesioner (bolak-balik).

Gambar 1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik

Gambar diatas adalah kuesioner yang disebarakan di lokasi survei, responden mengisi data personal yang ada pada kuesioner (Nama, Email, Date) dan memberikan komentar terhadap pelayanan. Untuk menilai kepuasan pelayanan, responden mengisi simbol yang tertera di kuesioner berdasar penilaian mereka yaitu: “memuaskan” bernilai 4 (empat), “baik” bernilai 3 (tiga), “biasa” bernilai 2 (dua), “buruk” bernilai 1 (satu), dengan membubuhkan tanda (V) atau (X).

Teknik Analisis Data

Untuk mendapatkan hasil penelitian yang obyektif, maka data yang didapatkan di lapangan akan dianalisa secara kuantitatif.

Penulis menggunakan acuan Kepmenpan.Nomor 25 Tahun 2004 untuk penentuan rumus perhitungan, sedangkan unsur yang dinilai menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014.

Data kuesioner yang berasal dari sebanyak 201 (dua ratus satu) responden diolah dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap

unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Gambar 2. Rumus bobot nilai rata-rata tertimbang

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Gambar 3. Rumus SKM

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Gambar 4. Rumus interpretasi penilaian SKM

Adapun nilai dari persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel 1. Tabel nilai dari persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100	A	Sangat Baik

HASIL

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik (selanjutnya disebut BPMP) adalah sebuah instansi pemerintahan daerah yang bekerja dengan regulasi dan birokrasi di bidang Perijinan, baik secara terstruktur melalui pemerintah pusat atau melalui pemerintah daerah. Instansi ini dibentuk sebagai upaya untuk penyederhanaan birokrasi guna peningkatan pelayanan Perijinan.

Sebelumnya, pelayanan Perijinan dilaksanakan secara parsial oleh beberapa dinas. Dengan dibentuknya BPMP ini diharapkan dapat memperlancar arus dan memberikan kemudahan serta kejelasan pelayanan Perijinan di wilayah kerja Kabupaten Gresik

Gambaran Umum Lokasi Penelitian

Susunan Organisasi Badan Penanaman Modal dan Perijinan terdiri dari:

1. Kepala Badan;
2. Sekretaris terdiri dari:
 - a. Subbagian Umum dan Kepegawaian;
 - b. Subbagian Program dan Pelaporan;
 - c. Subbagian Keuangan;
3. Bidang Pengembangan Investasi terdiri dari:
 - a. Subbidang Pengelolaan Sistem Informasi;
 - b. Subbidang Pengembangan Kawasan;
4. Bidang Pelayanan Perijinan terdiri dari:
 - a. Subbidang Pelayanan Perijinan Penanaman Modal;
 - b. Subbidang Pelayanan Perijinan Non Penanaman Modal;
5. Bidang Pengendalian dan Pelaksanaan Penanaman Modal terdiri dari:
 - a. Subbidang Pengawasan Usaha;
 - b. Subbidang Pengawasan Pemanfaatan Lahan dan Bangunan;
6. Bidang Kebijakan dan Kerjasama terdiri dari:

- a. Subbidang Kerjasama dan Pengembangan Iklim Investasi;
 - b. Subbidang Pengembangan Komunitas dan Kemitraan;
7. Kelompok Jabatan Fungsional;
 8. Unit Pelaksana Teknis Badan

Layanan Publik

Layanan publik yang diberikan oleh Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik antara :

I. Bidang Pendidikan

- Izin Pendirian Satuan Pendidikan Dasar (SD,SMP)
- Izin Operasional Satuan Pendidikan Dasar (SD,SMP)
- Izin Pendirian Satuan Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
- Izin Operasional Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD)
- Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal (Kursus Ketrampilan/ Bimbel/PKBM Dan Program Paket A,B,C)

II. Bidang Kesehatan

- Izin Rumah Sakit
- Izin Klinik
- Izin Apotik
- Izin Toko Obat
- Izin Penyelenggaraan Optik
- Izin Operasional Perusahaan Pemberantasan Hama (Pest Control)
- Izin Produksi Makanan Dan Minuman Pada Industri Rumah Tangga
- Izin Laboratorium
- Izin Toko Alat Kesehatan
- Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT)

III. Bidang Pekerjaan Umum Dan Penataan Ruang

- Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

IV. Bidang Tenaga Kerja

V. Bidang Lingkungan

- A. Izin Pengelolaan Limbah B3 Untuk Kegiatan Penyimpanan Sementara

B. Izin Pengelolaan Limbah B3 Untuk Kegiatan Pengumpulan

- Izin Lingkungan
- Izin Pembuangan Air Limbah
- Izin Pendaaur Ulang Sampah/Pengolahan Sampah, Pengangkutan Sampah Dan Pemrosesan Akhir Sampah Yang Diselenggarakan Oleh Swasta

VI. Bidang Penanaman Modal

- Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
- Izin Usaha PMDN
- Izin Pemanfaatan Ruang
- Izin Lokasi
- Izin Tata Ruang
- Izin Mendirikan Bangunan
- Izin Ganguan (HO)
- Izin Pembangunan Dermaga Pelabuhan Dan Atau Terminal
- Izin Lokasi Perairan
- Izin Reklamasi Pantai

Wilayah Izin Usaha Pertambangan

- Izin Usaha Pertambangan Eksplorasi
- Izin Usaha Pertambangan Operasi Produksi
- Izin Reklame Tetap

VII. Perhubungan

VIII. Bidang Pariwisata

IX. Bidang Kebudayaan

X. Bidang Kelautan Dan Perikanan

XI. Bidang Peternakan

XII. Bidang Pertanian

XIII. Bidang Perdagangan

XIV. Bidang Perindustrian

XV. Bidang Koperasi, Usaha Kecil Dan Menengah

XVI. Bidang Sosial

XVII. Kearsipan

XVIII. Energi Dan Sumber Daya Mineral

Jumlah Layanan yang diberikan setiap tahun mengalami kenaikan, yang disesuaikan dengan tingkat kebutuhan serta keputusan dari pemerintah daerah setempat.

Hasil Pengolahan Data Nilai Rata-rata Unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik

1. Metode penghitungan bobot nilai rata rata tertimbang (NRR) :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Total Nilai Persepsi Per Unsur :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Metode perhitungan yang digunakan adalah :

$$\begin{aligned} \text{Rumus 1 : NRR Per Unsur} &= \frac{\text{Total Nilai per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \\ \text{Rumus 2 : Bobot Nilai Per Unsur} &= \text{Konstanta Nilai Penimbang} = 1 / \text{Total Unsur} \\ \text{Rumus 3 : Nilai SKM Per Unsur} &= \text{NRR Per Unsur} \times \text{Bobot Nilai Per Unsur} \\ \text{Rumus 4 : Konversi Nilai Dasar} &= 25 \end{aligned}$$

Nilai Rata Rata Unsur Per Pelayanan (Rumus 1):

Tabel 2 : Tabel NRR per Unsur Pelayanan

	UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(a) Total Nilai Per Unsur	612	602	534	572	615	603	646	644	584
(b) Total Unsur Terisi	201	201	201	201	201	201	201	201	201
NRR Per Unsur (a/b)	3.045	2.995	2.657	2.846	3.060	3.000	3.214	3.204	2.905

Apabila telah diketahui NRR (Nilai rata-rata) dari masing-masing unsur pelayanan maka selanjutnya akan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu :

$$1 / \text{Total Unsur} = 1 / 9 = 0.11$$

Nilai SKM Pelayanan :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Perhitungannya adalah sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai SKM} &= U1 (3,045 \times 0,11 = 0,33) + \\ &U2 (2,995 \times 0,11 = 0,33) + U3 (2,657 \times \\ &0,11 = 0,29) + U4 (2,846 \times 0,11 = 0,31) + \\ &U5 (3,060 \times 0,11 = 0,34) + U6 (3,000 \times \\ &0,11 = 0,33) + U7 (3,214 \times 0,11 = 0,35) + \\ &U8 (3,204 \times 0,11 = 0,35) + U9 (2,905 \times \\ &0,11 = 0,32) = \mathbf{2,96} \end{aligned}$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap penilaian SKM

yaitu antara 25 – 100 maka hasil penelitian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

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

Dengan demikian nilai Indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

$$\begin{aligned} \text{Nilai SKM} &= \text{Nilai SKM Unit} \\ \text{setelah} &\text{Pelayanan} \times \text{Nilai} \\ \text{dikonversi} &\text{Dasar} \\ &= 2,96 \times 25 \\ &= \mathbf{74,04} \end{aligned}$$

Jika dibuat dalam bentuk table secara keseluruhan, seperti pada gambar berikut ini :

Tabel 3. Tabel Nilai akhir SKM Unit Pelayanan

Perhitungan	Unsur Penilaian									Total
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Total Nilai per Unsur	612	602	534	572	615	603	646	644	584	
Total Unsur yang terisi	201	201	201	201	201	201	201	201	201	
Nilai Rata-Rata (NRR) Per Unsur	3.045	2.995	2.657	2.846	3.060	3.000	3.214	3.204	2.905	26.93
Nilai Penimbang (1/ total unsur)	0.11									
Nilai SKM Per Unsur	0.33	0.33	0.29	0.31	0.34	0.33	0.35	0.35	0.32	2.96
Nilai SKM Unit Pelayanan	2.96									
Konversi Nilai Dasar	25									
Nilai Akhir SKM Unit Pelayanan	74.04									

Berdasarkan perhitungan di atas maka Nilai SKM yang telah dikonversi mendapatkan hasil 74,04 yang menggambarkan mutu pelayanan “B” artinya kinerja unit pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik adalah “Baik”.

Hal ini menggambarkan pengukuran nilai SKM dari sembilan unsur indikator penelitian secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang bagus atau baik yang dapat dibuktikan dari Nilai rata-rata(NRR) unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam masing-masing unit pelayanan publik di Badan Penanaman

Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik yang berada pada skala nilai interval SKM 2,51 – 3,25 setelah dikonversi berada pada nilai diantara 62,51 – 81,25.

Sehingga, dalam hal ini apa yang diinginkan masyarakat pengguna layanan dalam pelayanan publik telah sesuai sehingga dapat dijelaskan bahwa masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan publik di Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik.

Apabila ditelusuri lebih detail, untuk nilai rata-rata unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam masing-masing unit pelayanan publik

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI INTERVAL KONVERSI PER UNSUR PELAYANAN	KINERJA
1	Persyaratan Pelayanan (U1)	3,045	76,13	BAIK
2	Prosedur dan Tata Cara Pelayanan (U2)	2,995	74,88	BAIK
3	Ketepatan Waktu Pelayanan (U3)	3,557	66,42	BAIK
4	Kesesuaian Biaya Pelayanan (U4)	2,816	71,14	BAIK
5	Kesanggupan Hasil Terhadap Standar Pelayanan (U5)	3,060	76,49	BAIK
6	Kemampuan Petugas Pelayanan (U6)	3,000	75,00	BAIK
7	Kedisiplinan Petugas Pelayanan (U7)	3,214	80,35	BAIK
8	Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan (U8)	3,204	80,10	BAIK
9	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U9)	2,905	72,64	BAIK

Pada Tabel diatas diperoleh nilai per unsur pelayanan berkisar 2,657 sampai 3,214. Setelah nilai-nilai tersebut dikonversi akan diperoleh nilai interval konversi berkisar dari 66,42 sampai 80,35, kemudian didapat 3 (tiga) nilai unsur pelayanan tertinggi dan terendah dan 3 (tiga) nilai unsur tertinggi, yaitu:

1. Tiga unsur pelayanan dengan nilai tertinggi terdapat pada:

- unsur pelayanan Kedisiplinan Petugas Pelayanan dengan nilai 80,35
- unsur pelayanan Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan dengan nilai 80,10
- unsur pelayanan Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan 76,49

Ketiga unsur tersebut merupakan 3 (tiga) nilai unsur pelayanan tertinggi yang ada pada Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik dan termasuk dalam kategori kinerja “BAIK” sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu termasuk kategori kinerja Baik apabila nilai

interval konversi berkisar antara 66,42 sampai 80,35.

2. Tiga unsur pelayanan dengan nilai terendah terdapat pada:

- Unsur pelayanan Ketepatan Waktu Pelayanan dengan nilai 66,42
- Unsur pelayanan Kesesuaian Biaya Pelayanan dengan nilai 71,14
- Unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan dengan nilai 72,64

Ketiga unsur tersebut merupakan 3 (tiga) nilai unsur pelayanan terendah yang ada pada Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik, tetapi masih termasuk dalam kategori kinerja “BAIK” sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yaitu termasuk kategori kinerja Baik apabila nilai interval konversi berkisar antara 66,42 sampai 80,35.

KESIMPULAN

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh publik Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik terkait, sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Persentase responden yang mengikuti survei ini adalah:
 - 63 % laki-laki
 - 27 % perempuan
 - 10 % lain-lain (utusan dari perusahaan)
2. Nilai pelayanan 3 (tiga) terendah terdapat pada unsur:
 - Waktu Pelayanan yaitu sebesar 66,42, nilai ini masih termasuk dalam kategori “BAIK”
 - Kesesuaian biaya pelayanan yaitu sebesar 71,14, nilai ini masih termasuk dalam kategori “BAIK”
 - Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan yaitu sebesar 72,64, nilai ini masih termasuk dalam kategori “BAIK”
3. Nilai pelayanan 3 (tiga) tertinggi terdapat pada unsur:
 - Kedisiplinan Petugas Pelayanan yaitu sebesar 80,35, nilai ini termasuk kategori “BAIK”
 - Kesanggupan Melaksanakan Maklumat Pelayanan yaitu sebesar 80,10, nilai ini termasuk kategori “BAIK”
 - Kesesuaian Hasil Terhadap Standar Pelayanan yaitu sebesar 76,49, nilai ini termasuk kategori “BAIK”
4. SKM Unit Pelayanan sebesar 74,04, nilai ini termasuk kategori “BAIK”
5. Secara umum seluruh mutu unsur pelayanan publik di Badan

Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik adalah “BAIK”

SARAN

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (top manajemen), pimpinan unit pelaksana dan pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Di sisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “BAIK” dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan rekomendasi dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Dalam rangka mewujudkan komitmen reformasi pelayanan publik kearah yang lebih baik maka survei tentang opini publik dalam hal kepuasan masyarakat atas pelayanan di lingkungan Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Gresik akan dipertahankan dan ditingkatkan secara berkesinambungan dan akan menjadi masukan untuk penetapan kebijakan khususnya pelayanan prima.
2. Penyelenggaraan pelayanan hendaknya memerhatikan amanat dari UU nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, dengan memenuhi kewajibannya dalam berbagai hal terkait peningkatan kualitas pelayanan, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dan pengelolaan pengaduan dari masyarakat.

3. Melakukan review terhadap target waktu yang sudah ditetapkan per pelayanan disesuaikan dengan kondisi aktual yang ada di lapangan. Melakukan monitoring terhadap kendala-kendala yang terjadi yang mengakibatkan terlambatnya pelayanan. Misalnya dimulai dari menulis tanggal dan jam saat berkas lengkap masuk ke loket sampai dengan surat izin diterima oleh pemohon kemudian, hal ini untuk menekan ketidakpuasan masyarakat dalam unsur waktu pelayanan.
4. Perlu upaya pemberian pelatihan dan pemahaman yang berkesinambungan bagi penyelenggara pelayanan dalam melaksanakan kewajibannya sebagai penyedia layanan yang berkualitas dengan berpedomankan Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Standar Pelayanan (SP), serta meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- A.G. Subarsono, Analisis Kebijakan Publik : Konsep, Teori Dan Aplikasi, Yogyakarta, Pustaka Pelajar, 2008.
- Pasolong, Harbani, 2008. Teori Administrasi Publik, Alfabeta, Bandung.
- Azwar, Saifuddin, 2009. Metode Penelitian, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak, 2008. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono, 2008. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Winarsih, Ratminto dan Atik Septi, 2005. *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 tentang *Pelayanan*

Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009.No 112.(Penjelasan dalam Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038). Sekretariat Negara. Jakarta

- Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang *Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Umum*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 2003. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta
- Republik Indonesia.2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26/M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 2004. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang *Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dan Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara. Jakarta
- Republik Indonesia. 2014. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Jakarta