

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK KPPI KABUPATEN PURBALINGGA

Oleh:  
*Suliyanto\**

## *Abstract*

*The aim of this research is to measure KPPI in Purbalingga Regency performance increase. Primary data was collected using proportional random sampling. Sample of this research consist of 325 respondents. The result of this research shown that KPPI in Purbalingga Regency was perform well to their society with gave satisfying service.*

**Keywords:** *Performance, Public Service*

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Paradigma baru pelayanan publik adalah menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dan pemerintah daerah pada posisi yang sederajat. Sesuai dengan perannya sebagai abdi masyarakat (*civil servant*), sudah seharusnya pemerintah memantau dan memperhatikan kepuasan dan pendapat masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Prinsip ini sejalan dengan esensi Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang kewenangan pemerintah daerah (otonomi) dalam upaya mewujudkan kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan publik, pemberdayaan masyarakat, dan peningkatan peran serta masyarakat. Salah satu butir Undang-Undang tersebut menyebutkan bahwa pemerintah mempunyai tanggung jawab, kewenangan dan menentukan standar pelayanan minimal. Adanya undang-undang ini menunjukkan bahwa kebutuhan akan adanya layanan publik yang berkualitas sudah menjadi perhatian penting pemerintah.

Pemikiran terkini tentang tata kelola pemerintahan (*governance*) berimplikasi pada meningkatnya posisi tawar masyarakat sebagai konsumen layanan publik. Paradigma lama menempatkan masyarakat pada posisi yang lemah karena tidak memiliki kekuatan atau pilihan untuk berganti ke penyedia jasa publik lain sudah tidak relevan lagi pada saat ini. Dorongan ini makin menguat karena semakin kuatnya tuntutan atas terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) yang menjunjung tinggi prinsip-prinsip transparansi, partisipasi, efisiensi, akuntabilitas, serta menghargai martabat masyarakat sebagai konsumen layanan.

Diskusi tentang *good governance* memang tidak akan pernah terlepas dari isu kualitas pelayanan publik, sehingga dua hal tersebut seperti koin yang memiliki dua sisi, *good governance* hanya akan terwujud jika layanan publik juga

---

\* Dosen Fakultas Ekonomi UNSOED

berkualitas, demikian juga sebaliknya. Selain itu, banyak juga pihak yang meyakini bahwa peningkatan kualitas layanan publik merupakan titik tolak menuju terciptanya *good governance* tersebut.

Meskipun sudah banyak kajian dan diskusi tentang bagaimana menciptakan tata kelola yang baik, namun perlu diakui bahwa jalan untuk menuju yang dicitakan masih perlu diperjuangkan dengan keras dan konsisten. Resistensi terhadap perubahan, khususnya dari sisi pemerintah sendiri selaku penyedia layanan publik seringkali menjadi faktor penghambat utama. Dwiyanto (2005) menyatakan bahwa reformasi pelayanan publik sebagai penggerak utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dinilai strategis karena pelayanan publik dianggap penting oleh semua aktor dari semua unsur. Unsur-unsur tersebut bisa didefinisikan lebih jelas sebagai masyarakat, pemerintah, dan dunia usaha, yang kesemuanya memiliki kepentingan dan akan memperoleh manfaat yang sama atas terwujudnya pelayanan publik yang prima. Jika dipandang dari sudut efisiensi, layanan publik yang prima akan menurunkan *transaction cost* yang bisa dirasakan langsung oleh pengguna layanan. Masyarakat menjadi semakin yakin akan kapabilitas pemerintah dalam mengelola pemerintahan yang selanjutnya akan meningkatkan citranya di mata masyarakat. Dunia usaha juga akan semakin yakin akan kemampuan pemerintah dalam mengelola dan memelihara iklim bisnis yang kondusif, karena semuanya akan menjadi lebih transparan dan lebih dapat diprediksi (*predictable*). Kapasitas pemerintah sebagai penyedia dan pengelola layanan publik juga akan semakin kuat karena tidak akan terbebani oleh banyak biaya yang seharusnya bisa dihindari sebagai akibat ketidakefisienan, dan aparat pemerintah yang semakin profesional, sehingga citra aparat birokrasi yang korup, lamban, dan berbagai stigma negatif lainnya akan hilang.

Implikasi dari adanya Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, bagi Pemerintah Kabupaten Purbalingga adalah perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara eksplisit menegaskan pada Pasal 20 dengan menyatakan bahwa Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) wajib melakukan penelitian kepuasan masyarakat secara berkala sesuai peraturan perundang-undangan. Di samping itu, berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik adalah menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Hal inilah yang mendasari mengapa pemerintah daerah, dalam hal ini adalah Kantor Pelayanan Perizinan dan Investasi (KPPI) Kabupaten Purbalingga perlu melakukan survey untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna pelayanan publik, di samping itu, hasil survey ini juga memiliki peran yang strategis karena bertujuan untuk mendukung pemerintah daerah dalam meningkatkan kapasitas institusi pemerintah kabupaten khususnya KPPI Kabupaten Purbalingga. Peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut juga diharapkan dapat

meningkatkan investasi yang masuk ke Kabupaten Purbalingga sehingga dapat menyerap banyak tenaga kerja dan sumberdaya lainnya, yang pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Salah satu cara utama untuk mendapatkan umpan balik dalam pengukuran kinerja KPPI Kabupaten Purbalingga adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat. Survey pengguna layanan publik saat ini menjadi cara yang banyak dipakai institusi pemerintah dalam menjangkau berbagai masukan. Masyarakat merupakan sumber informasi yang penting untuk menilai kepuasan masyarakat atau pengguna terhadap pelayanan suatu jasa publik, kondisi dan perubahan sikap masyarakat setelah menerima jasa publik, pemeringkatan tentang karakteristik kualitas jasa tertentu, alasan untuk ketidakpuasan atau tidak dipakainya jasa, dan saran-saran untuk perbaikan kualitas layanan publik.

## **B. Fokus Penelitian**

Penelitian survey kepuasan masyarakat secara berkala terhadap layanan publik adalah suatu kewajiban sebagaimana tercantum dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006. Survey tersebut akan menghasilkan indeks kepuasan masyarakat yang pada esensinya menunjukkan bagaimana kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang pernah diterimanya, yang mana hal ini sangat penting bagi KPPI Kabupaten Purbalingga dalam upayanya untuk selalu meningkatkan tingkat pelayanan. Namun demikian, sejauh ini KPPI Kabupaten Purbalingga belum pernah melakukan survey kepuasan sehingga perannya sebagai pelayan masyarakat belum bisa dilaksanakan secara maksimal. Oleh karena itu, penelitian ini akan difokuskan untuk menjawab pertanyaan penelitian berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan perizinan dan investasi di Kabupaten Purbalingga?
2. Indikator pelayanan perizinan dan investasi apa saja yang masih perlu ditingkatkan?

## **C. Tujuan Kegiatan**

Berdasar pada rumusan masalah di atas, maka kegiatan penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan (masyarakat) atas pelayanan perizinan dan investasi KPPI Kabupaten Purbalingga.
- b. Mengetahui kelemahan atau kekurangan KPPI Kabupaten Purbalingga dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Mengukur kinerja KPPI Kabupaten Purbalingga dalam memberikan pelayanan publik dengan mendasarkan pada kebutuhan dunia usaha.
- d. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja KPPI Kabupaten Purbalingga.

#### **D. Kegunaan Kegiatan**

Kegunaan kegiatan penelitian ini dalam jangka pendek adalah sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Purbalingga untuk meningkatkan kualitas layanan publik perizinan dan investasi, dan tujuan jangka panjang adalah demi terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*).

#### **E. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup kegiatan survey kepuasan masyarakat Purbalingga terhadap pelayanan perizinan dan investasi tahun 2007 meliputi dua aspek substansial yaitu: substansi wilayah dan materi. Substansi wilayah meliputi:

Kondisi geografis: wilayah Kabupaten Purbalingga secara keseluruhan.

Adapun substansi materi meliputi:

Analisa tingkat kepuasan masyarakat atas layanan perizinan dan investasi Kabupaten Purbalingga, yang meliputi perizinan:

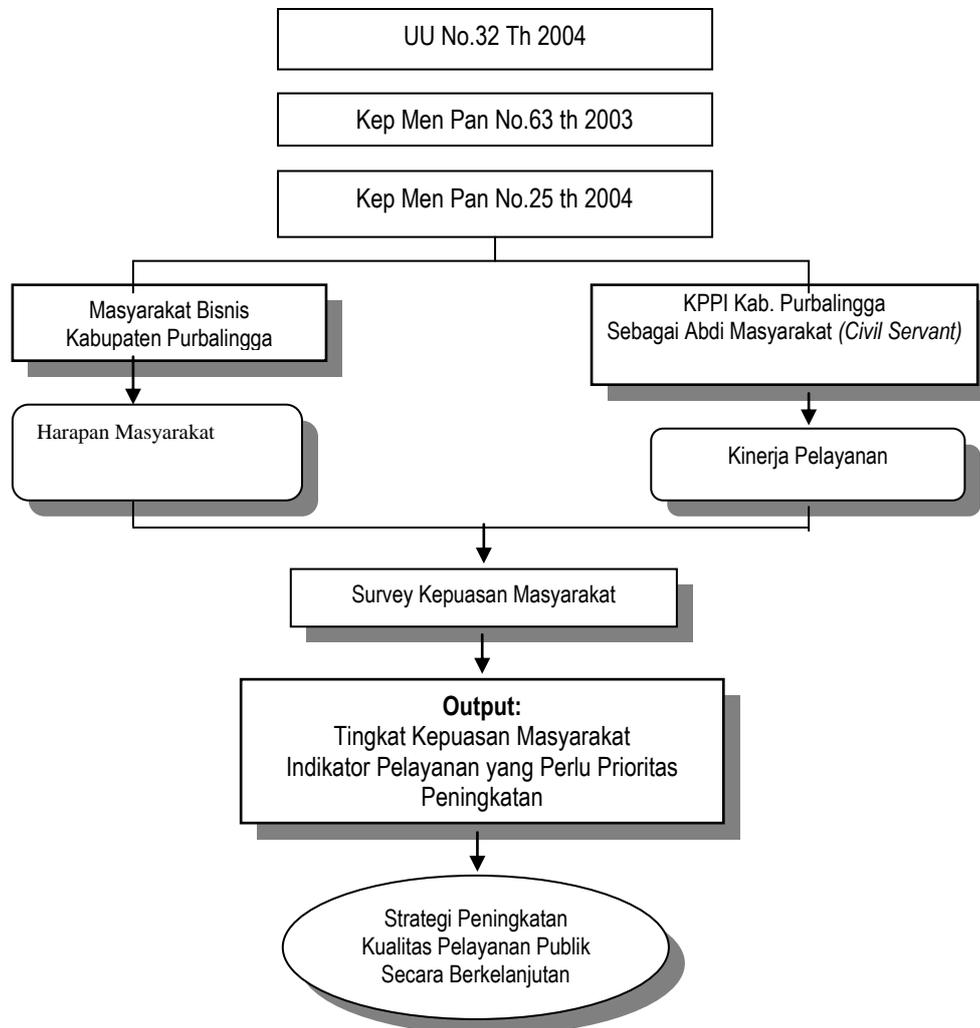
- Izin Gangguan (HO)
- Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- Izin Usaha Perdagangan (IUP)
- Izin Usaha Industri/Tanda Daftar Industri
- Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- Izin Pertambangan Daerah
- Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
- Izin Usaha Pengangkutan
- Izin Penggunaan Tanah Pengairan

#### **F. Keluaran Kegiatan**

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Hal ini sangat esensial terutama dalam penyediaan pelayanan publik. Hasil yang diharapkan dari kegiatan survey kepuasan masyarakat ini adalah memberi gambaran tentang tingkat kepuasan dan pendapat masyarakat Kabupaten Purbalingga atas pelayanan perizinan dan investasi yang selama ini diterima, atau secara spesifik dinyatakan bahwa keluaran kegiatan penelitian ini adalah tersusunnya indeks kepuasan masyarakat (bisnis) terhadap pelayanan publik di Kabupaten Purbalingga.

## G. Kerangka Pemikiran

Gambar 1. Kerangka Pemikiran



## II. METODA PENELITIAN DAN ANALISIS

### A. Sasaran Kegiatan

Masyarakat bisnis/dunia usaha yang menjalankan usahanya di wilayah Kabupaten Purbalingga.

### B. Jenis Data

Data yang diperlukan antara lain:

Jumlah pemohon berbagai jenis perizinan pada KPPI kabupaten Purbalingga selama tahun 2006.

C. Sumber Data

Data primer, yaitu berupa penilaian atas kinerja layanan perizinan dan investasi (KPPI) Kabupaten Purbalingga dalam memberikan layanan publik, dan juga data sekunder.

D. Penentuan Jumlah dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi masyarakat bisnis/dunia usaha mencakup semua pengusaha daerah yang ada di Kabupaten Purbalingga yang sudah pernah menikmati pelayanan (pengurusan izin) di Kantor Pelayanan Perizinan dan Investasi (KPPI) Kabupaten Purbalingga selama tahun 2006. Jumlah pemohon semua jenis permohonan selama tahun 2006 sebanyak 3.648 pemohon untuk keseluruhan jenis perizinan. Teknik sampling yang akan digunakan adalah *proporsional random sampling*

Tabel 1. Proporsi Pengambilan Sampel Penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Purbalingga Tahun 2007

Jenis Perizinan	Jumlah Pemohon	Ukuran Sampel
• Izin Gangguan (HO)	930	153
• Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	613	134
• Izin Usaha Perdagangan (IUP)	1031	231
• Izin Usaha Industri/Tanda Daftar Industri	34	20
• Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	914	124
• Izin Pertambangan Daerah	8	6
• Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	49	14
• Izin Usaha Pengangkutan	29	7
• Izin Penggunaan Tanah Pengairan	40	3

E. Metoda Pengumpulan Data

Metoda yang akan digunakan adalah survey lapangan dengan prosedur: Memilih jumlah sampel berdasar kerangka sampel (*sampling frame*) yang diperoleh berdasar data pengusaha yang mengurus izin di KPPI Kabupaten Purbalingga selama tahun 2006.

F. Penentuan Jumlah Sampel

Jumlah sampel yang akan ditarik untuk survey lapangan ini adalah sebanyak 325 orang. Jumlah tersebut diperoleh melalui perhitungan dengan dasar data pemohon izin pada KPPI Kabupaten Purbalingga selama tahun 2006. Penghitungan jumlah responden mengacu pada buku panduan yang dikeluarkan oleh Departemen Dalam Negeri Republik Indonesia untuk Survey Kepuasan Masyarakat, yaitu dengan rumus:

$$\frac{NZ^2 \times 0,25}{[(d^2 \times (N - 1)) + [Z^2 \times 0,25]}$$

N= Jumlah populasi

d = Confidence interval (0,05)

Z = Jumlah unit standar deviasi yang berkorespondensi dengan *confidence interval* yang diinginkan.

#### G. Instrumen Penelitian

Kuesioner yang akan digunakan telah disiapkan dengan panduan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara No 25/M.PAN/2/2004, yang mengandung parameter dan indikator kinerja Pemerintah Daerah dalam melayani masyarakat.

Data sekunder diambil melalui penelusuran pustaka, berupa buku-buku, jurnal ilmiah, publikasi statistik maupun penelusuran di internet, berkaitan dengan data-data tambahan dan pendukung yang diperlukan dalam survey kepuasan masyarakat atas pelayanan publik.

#### h. Metoda Analisis

Data yang berasal dari tanggapan responden atas item-item pertanyaan kuesioner ditabulasikan dan dianalisis dengan metoda analisis deskriptif. Dan akan dilakukan dengan menggunakan program komputer dengan Program SPSS Ver 14 dan *Microsoft Excel*. Analisis tersebut akan memberikan gambaran keseluruhan tentang tanggapan masyarakat kepada kinerja KPPI Kabupaten Purbalingga dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Pengolahan data menggunakan model sesuai dengan Kepmen PAN No.25 Tahun 2004. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan, dimana masing-masing unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{20} = 0,05$$

Untuk memperoleh nilai IKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk mengetahui mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan, maka diperlukan kategorisasi dengan dasar nilai interval IKM dan nilai interval konversi IKM sebagaimana tabel berikut.

Tabel 2. Nilai Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Interval IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

### III. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Pelayanan Perizinan dan Investasi (KPPI) Kabupaten Purbalingga Per Unsur Pelayanan. Untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Pelayanan dan Investasi (KPPI) Kabupaten Purbalingga per unsur pelayanan digunakan perhitungan menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004. Dengan skor jawaban rata-rata yang tertinggi adalah 4, hal ini terjadi jika semua responden yang berjumlah 325 memilih angka 4 semua, dan skor rata-rata terendah adalah 1 hal ini terjadi jika semua responden yang berjumlah 325 memilih angka 1 semua. Sehingga berdasarkan rumus perhitungan indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan diperoleh rentang skala sebesar 0,75 dengan perhitungan sebagai berikut:

$$\text{Rentang Skala} = \frac{4 - 3}{4} = 0,75$$

Untuk mempermudah interpretasi terhadap IKM, maka hasil penilaian IKM dikonversikan dengan nilai dasar 25, sehingga diperoleh nilai interval konversi seperti pada tabel 4.1 berikut:

Tabel 3. Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Pelayanan Perijinan dan Investasi (KPPI) per Unsur Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1.	1,00 s.d. 1,75	25,00 s.d. 43,75	D	Tidak Baik
2.	1,76 s.d. 2,50	43,76 s.d. 62,50	C	Kurang Baik
3.	2,51 s.d. 3,25	62,51 s.d. 81,25	B	Baik
4.	3,26 s.d. 4,00	81,26 s.d. 100	A	Sangat Baik

Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Kemudahan Prosedur. Kemudahan prosedur diartikan sebagai seberapa mudah prosedur yang harus ditempuh oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan di KPPI Kabupaten Purbalingga. Pada dasarnya masyarakat mengharapkan kecepatan untuk mendapatkan pelayanan dan perizinan tanpa melalui prosedur yang berbelit-belit, namun di lain pihak KPPI menghendaki adanya ketertiban berkaitan dengan perizinan usaha yang akan dijalankan oleh masyarakat.

Tabel 4. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Kemudahan Prosedur Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Mudah	1	2	2		
2.	Kurang Mudah	2	20	40		
3.	Mudah	3	271	813	3,025	75,615
4.	Sangat Mudah	4	32	128		
Jumlah			325	983		

Dengan jumlah skor sebesar 75,615, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur kemudahan prosedur termasuk dalam kategori *mudah* atau setara dengan *baik*.

Tabel 5. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Kesesuaian Persyaratan dengan Jenis Pelayanannya

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Sesuai	1	2	2		
2.	Kurang Sesuai	2	19	38		
3.	Sesuai	3	285	855	2,988	74,692
4.	Sangat Sesuai	4	19	76		
Jumlah			325	971		

Dengan jumlah skor sebesar 74,692, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya termasuk dalam kategori *sesuai* atau setara dengan *baik*.

Tabel 6. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Memberikan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Jelas	1	18	18		
2.	Kurang Jelas	2	58	116		
3.	Jelas	3	227	681	2,778	69,462
4.	Sangat Sangat Jelas	4	22	88		
Jumlah			325	903		

Dengan jumlah skor sebesar 69,462, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur kejelasan dan kepastian petugas termasuk dalam kategori *jelas* atau setara dengan *baik*.

Tabel 7. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Kedisiplinan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Disiplin	1	1	1		
2.	Kurang Disiplin	2	36	72		
3.	Disiplin	3	271	813	2,935	73,385
4.	Sangat Disiplin	4	17	68		
Jumlah			325	954		

Dengan jumlah skor sebesar 73,385 maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur kedisiplinan karyawan termasuk dalam kategori *disiplin* atau setara dengan *baik*.

Tabel 8. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Tanggung Jawab Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Disiplin	1	1	1		
2.	Kurang Disiplin	2	23	46		
3.	Disiplin	3	279	837	2,991	74,769
4.	Sangat Disiplin	4	22	88		
Jumlah			325	972		

Dengan jumlah skor sebesar 74,769 maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur tanggung jawab karyawan termasuk dalam kategori disiplin atau setara dengan baik.

Tabel 9. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Keahlian dan Ketrampilan Petugas dalam Memberikan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Mampu	1	0	0		
2.	Kurang Mampu	2	23	46		
3.	Mampu	3	289	867	2,969	74,231
4.	Sangat Mampu	4	13	52		
Jumlah			325	965		

Dengan jumlah skor sebesar 74,231, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori *mampu* atau setara dengan *baik*.

Tabel 10. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Berdasarkan Unsur Kecepatan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Cepat	1	3	3		
2.	Kurang Cepat	2	73	146		
3.	Cepat	3	235	705	2,800	70,000
4.	Sangat Cepat	4	14	56		
Jumlah			325	910		

Dengan jumlah skor sebesar 70,000, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur kecepatan pelayanan termasuk dalam kategori *cepat* atau setara dengan *baik*.

Tabel 11. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Keadilan dalam Mendapatkan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Adil	1	1	1		
2.	Kurang Adil	2	22	44		
3.	Adil	3	292	876	2,957	73,923
4.	Sangat Adil	4	10	40		
Jumlah			325	961		

Dengan jumlah skor sebesar 73,923, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan masuk dalam kategori *adil* atau setara dengan *baik*.

Tabel 12. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Invetasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Sopan/Ramah	1	0	0		
2.	Kurang Sopan/Ramah	2	12	24		
3.	Sopan/Ramah	3	289	867	3,037	75,923
4.	Sangat Sopan/Ramah	4	24	96		
Jumlah			325	987		

Dengan jumlah skor sebesar 75,923, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur kesopanan dan keramahan termasuk dalam kategori *sopan* atau setara dengan *baik*.

Tabel 13. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Kewajaran Biaya

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Wajar	1	2	2		
2.	Kurang Wajar	2	47	94		
3.	Wajar	3	263	789	2,883	72,077
4.	Sangat Wajar	4	13	52		
Jumlah			325	937		

Dengan jumlah skor sebesar 72,077, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur kewajaran biaya masuk dalam kategori *wajar* atau setara dengan *baik*.

Tabel 15. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Kesesuaian Antara Biaya yang Ditetapkan dengan Biaya yang Dikeluarkan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Selalu Tidak Sesuai	1	12	12		
2.	Kadang-Kadang Sesuai	2	91	182		
3.	Banyak Kesesuaian	3	163	489	2,828	70,077
4.	Selalu Sesuai	4	59	236		
Jumlah			325	919		

Dengan jumlah skor sebesar 70,077, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan unsur kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dikeluarkan termasuk dalam kategori *banyak kesesuaian* atau setara *baik*

Tabel 16. Target Waktu Penyelesaian Perizinan dan Investasi di Kantor Pelayanan Perizinan dan Investasi (KPPI) Kabupaten Purbalingga

No	Jawaban	Lama Waktu Penyelesaian
1.	Izin Gangguan (HO)	10 hari
2.	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	5 hari
3.	Izin Usaha Perdagangan (IUP)	3 hari
4.	Izin Usaha Industri/Tanda Daftar Industri	5 hari
5.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	5 hari
6.	Izin Pertambangan Daerah	7 hari
7.	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	5 hari
8.	Izin Usaha Pengangkutan	5 hari
9.	Izin Penggunaan Tanah Pengairan	5 hari

Meskipun target waktu penyelesaian perizinan telah ditentukan oleh KPPI, namun kadangkala karena sesuatu hal jadwal yang telah ditetapkan tersebut tidak selalu tepat.

Tabel 17. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan dan Perizinan KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Ketepatan Pelaksanaan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Selalu tidak tepat	1	2	2		
2.	Kadang-Kadang Tepat	2	85	170		
3.	Banyak Tepatnya	3	181	543	2,902	72,538
4.	Selalu Tepat	4	57	228		
Jumlah			325	943		

Dengan jumlah skor sebesar 72,538, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur ketepatan terhadap pelaksanaan jadwal waktu pelayanan termasuk dalam kategori *banyak tepatnya* atau setara dengan *baik*.

Tabel 18. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Kenyamanan Di lingkungan Unit Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Nyaman	1	1	1		
2.	Kurang Nyaman	2	26	52		
3.	Nyaman	3	272	816	2,994	74,846
4.	Sangat Nyaman	4	26	104		
Jumlah			325	973		

Dengan jumlah skor sebesar 74,846, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur kenyamanan di lingkungan unit pelayanan termasuk dalam kategori *nyaman* atau setara dengan *baik*.

Tabel 19. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Keamanan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Aman	1	0	0		
2.	Kurang Aman	2	12	24		
3.	Aman	3	297	891	3,012	75,308
4.	Sangat Aman	4	16	64		
Jumlah			325	979		

Dengan jumlah skor sebesar 75,308, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur kemandirian termasuk dalam kategori *aman* atau setara dengan *baik*.

Tabel 20. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Kemudahan Informasi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Mudah	1	9	9		
2.	Kurang Mudah	2	60	120		
3.	Mudah	3	239	717	2,812	75,308
4.	Sangat Mudah	4	17	68		
Jumlah			325	914		

Dengan jumlah skor sebesar 75,308, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur kemudahan memperoleh informasi tentang hak-hak atas pelayanan kategori *mudah* atau setara dengan *baik*.

Tabel 21. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan dan Perizinan KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Keadilan dalam Proses

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Sesuai	1	2	2		
2.	Kurang Sesuai	2	17	882		
3.	Sesuai	3	294	34	2,972	74,308
4.	Sangat Sesuai	4	12	2		
Jumlah			325	914		

Dengan jumlah skor sebesar 74,308, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan unsur kemudahan prosedur termasuk dalam kategori *sesuai* atau setara dengan *baik*.

Tabel 22. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Tanggapan terhadap Keluhan/Pengaduan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Pernah ditanggapi dan tidak pernah ada perbaikan nyata	1	8	8		
2.	Terkadang ditanggapi Tetapi Tidak Ada Perbaikan	2	50	100		
3.	Ditanggapi dan Ada Perbaikan Nyata Tetapi Lambat	3	124	372	3,225	80,625
4.	Segera ditanggapi, diikuti Tindakan Nyata Perbaikan	4	138	552		
Jumlah			325	1032		

Dengan jumlah skor sebesar 80,625, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur tanggapan terhadap keluhan/pengaduan termasuk dalam kategori *ditanggapi dan ada perbaikan nyata tetapi lambat* atau setara dengan *baik*.

Tabel 23. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Partisipasi Masyarakat Dalam Menyalurkan Aspirasi

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Ada	1	140	140		
2.	Ada, Tetapi Tidak Pernah Dilaksanakan	2	40	80		
3.	Ada, Tetapi Kurang Dikembangkan	3	96	288	2,166	54,154
4.	Ada, dan hasilnya selalu dipertimbangkan	4	49	196		
Jumlah			325	704		

Dengan jumlah skor sebesar 54,154, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur partisipasi masyarakat dalam menyalurkan aspirasi termasuk dalam kategori *ada tetapi kurang dikembangkan* atau setara dengan *kurang baik*.

Tabel 14. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Kejelasan Keputusan dan Ketentuan yang Berkaitan dengan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Pernah ada Pemberitahuan dan Penjelasan <sup>31</sup>	1	35	35		
2.	Hanya di Beritahukan tanpa Penjelasan	2	31	62		
3.	Dijelaskan Jika Diminta	3	154	462	3,009	75,231
4.	Selalu Dijelaskan	4	104	416		
Jumlah			325	975		

Dengan jumlah skor sebesar 75,231, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur kejelasan keputusan dan ketentuan termasuk dalam kategori dijelaskan jika diminta atau setara dengan memuaskan.

Tabel 25. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan Unsur Kesempatan Untuk Melihat Dan Mempelajari Berkas Yang Berisi Keterangan Tentang Diri

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	Total Skor	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM
1.	Tidak Pernah Diberi Kesempatan	1	28	28		
2.	Berkas Hanya di Tunjukan	2	46	92		
3.	Diberi Kesempatan dengan Sedikit Penjelasan	3	131	393	3,055	76,385
4.	Selalu diberi Kesempatan dengan Penjelasan	4	120	480		
Jumlah			325	993		

Dengan jumlah skor sebesar 76,386, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga berdasarkan unsur kesempatan untuk melihat dan mempelajari berkas yang berisi keterangan tentang diri pemohon termasuk dalam kategori *diberi kesempatan dengan sedikit penjelasan* atau setara dengan *baik*.

Tabel 26. Interval Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Pelayanan Perijinan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayan
1.	1,00 s.d. 1,75	25,00 s.d. 43,75	D	Tidak Baik
2.	1,76 s.d. 2,50	43,76 s.d. 62,50	C	Kurang Baik
3.	2,51 s.d. 3,25	62,51 s.d. 81,25	B	Baik
4.	3,26 s.d. 4,00	81,26 s.d. 100	A	Sangat Baik

Sedangkan besarnya indeks kepuasan masyarakat terhadap semua unsur pelayanan perizinan dan investasi Kabupaten Purbalingga dapat diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

Berdasarkan pada gambar di atas juga nampak bahwa beberapa unsur pelayanan ada yang sudah masuk dalam kategori sangat memuaskan, memuaskan, cukup memuaskan dan tidak memuaskan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 27. Unsur Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kabupaten Purbalingga Berdasarkan pada Tingkat Kepuasan Masyarakat

No	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
1	-	Kemudahan Prosedur.		
2		Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.		
3		Kejelasan dan Kepastian Petugas.		
4		Kedisiplinan petugas.		
5		Tanggung Jawab Petugas.		
6		Keahlian/Ketrampilan Petugas.		
7		Kecepatan Pelayanan.		
8		Keadilan untuk mendapatkan pelayanan.		
9		Kesopanan dan Keramahan Petugas.		
10		Kewajaran biaya .		
11		Kesesuaian Biaya.		
12		Ketepatan terhadap Jadwal.		
13		Kenyamanan lingkungan.		
14		Keamanan pelayanan.		
15		Kemudahan memperoleh informasi.		
16		Keadilan sesuai aturan.		
17		Ketanggapan dalam menangani keluhan.		
18			Cara resmi dalam menyalurkan aspirasi	
19		Pemberitahuan berkaitan dengan		

No	Sangat Memuaskan	Memuaskan	Kurang Memuaskan	Tidak Memuaskan
20	keputusan danketentuan. Kesempatan dalam Melihat dan Memberi berkas.			

Berdasarkan pada tabel tersebut terlihat bahwa unsur pelayanan cara resmi dalam menyalurkan aspirasi belum memuaskan bagi masyarakat, sehingga unsur pelayanan ini perlu mendapatkan perhatian yang lebih serius dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Untuk mengetahui tingkat indeks kepuasan secara detail mengenai tingkat kepuasan masyarakat serta yang alasan yang mendasari jawaban responden akan dibahas secara lebih rinci dalam point-point berikut ini.

Tabel 29. Peringkat Tingkat Kepentingan Unsur-Unsur Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Investasi Kabupaten Purbalingga

No	Jenis Perizinan di KPPI Purbalingga	Modus	Nilai Skor Rata-Rata
1.	Prosedur pelayanan yang singkat, tidak berbelit-belit, persyaratan yang mudah serta pelayanan yang adil dan informasi yang baik	1	2,009
2.	Kinerja petugas yang memadai (mampu, disiplin, bertanggung jawab, sopan dan ramah) serta kepastian petugas	2	2,606
3.	Kecepatan pelayanan dan ketepatan jadwal waktu pelayanan	3	2,806
4.	Biaya yang wajar, sesuai, dan tidak ada biaya tambahan lainnya	4	3,237
5.	Kenyamanan dan keamanan lingkungan	5	4,828
6.	Fasilitas penunjang (parkir, mushola, taman, dsb) yang baik	6	5,477

Berdasarkan pada tabel di atas terlihat bahwa unsur pelayanan prosedur pelayanan yang singkat, tidak berbelit-belit, persyaratan yang mudah serta pelayanan yang adil dan informasi yang baik, dengan modus jawaban responden 1 dan nilai rata-rata 2,009, merupakan unsur yang paling banyak dianggap penting oleh masyarakat hal ini dikarenakan prosedur dan kelengkapan merupakan hal yang paling utama dalam proses pengurusan izin investasi, diikuti dengan unsur pelayanan kinerja petugas yang memadai (mampu, disiplin, bertanggung jawab, sopan dan ramah) serta kepastian petugas dengan modus 2 dan nilai rata-rata sebesar 2,606, Kecepatan pelayanan dan ketepatan jadwal waktu pelayanan dengan modus 3 dan nilai rata-rata sebesar 2,806; Biaya yang wajar, sesuai, dan tidak ada biaya tambahan lainnya modus 4 dan nilai rata-rata sebesar 3,237; Kenyamanan dan keamanan lingkungan dengan modus 5 dan nilai rata-rata sebesar 4,828; Fasilitas penunjang (parkir, mushola, taman, dsb) yang baik dengan modus 6 dan nilai rata-rata sebesar 5,477.

## IV. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

### A. Kesimpulan

Pelayanan perizinan dan investasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan dan Investasi (KPPI) Kabupaten Purbalingga telah memuaskan. Unsur pelayanan yang sudah memuaskan adalah kesesuaian persyaratan pelayanan, keahlian dan ketrampilan petugas, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya, kenyamanan lingkungan, keamanan pelayanan, ketanggapan dalam menangani keluhan, pemberitahuan berkaitan dengan keputusan dan ketentuan, kemudahan prosedur, kejelasan dan kepastian petugas, kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan untuk mendapatkan pelayanan, kesesuaian biaya, ketepatan terhadap jadwal, keadilan sesuai aturan, tanggung jawab petugas, kemudahan memperoleh informasi, sedangkan yang termasuk kurang memuaskan cara resmi masyarakat dalam menyalurkan aspirasi.

Berdasarkan tingkat kepentingan atas unsur-unsur pelayanan prosedur pelayanan merupakan unsur yang paling penting diikuti kinerja petugas, kecepatan dan ketepatan jadwal, biaya yang wajar, kenyamanan dan paling terakhir adalah fasilitas penunjang.

### B. Rekomendasi

Meskipun prosedur pelayanan perizinan investasi di KPPI Kabupaten Purbalingga di nilai mudah, namun KPPI harus tetap mencari jalan untuk dapat memotong jalur prosedur perizinan agar lebih mudah lagi, karena prosedur merupakan unsur pelayanan yang paling disarankan untuk dilakukan perbaikan oleh masyarakat. Persyaratan perizinan yang telah ditetapkan KPPI hendaknya tetap dipertahankan artinya jangan menambah persyaratan baru yang justru akan dapat mempersulit masyarakat dalam mengajukan permohonan perizinan investasi.

Untuk meningkatkan rasa tanggung jawab petugas dalam melaksanakan tugasnya perlu dilakukan peningkatan pemahaman bahwa dengan semakin baiknya pelayanan perizinan akan semakin meningkatkan jumlah investasi sehingga pada gilirannya akan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Disamping itu juga perlu dilakukan sistem *reward* bagi petugas yang berkinerja baik dan *punishment* bagi petugas yang berkinerja jelek.

Karena tenaga keamanan, ketertiban dan tidak adanya calo, mampu memberikan rasa aman bagi masyarakat maka kondisi ini harus terus dapat dipertahankan. Petugas KPPI harus meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat berkaitan dengan masalah perizinan investasi baik hak-hak atas pelayanan, persyaratan, prosedur maupun biaya yang harus dikeluarkan melalui berbagai media seperti radio, selebaran, surat kabar dan menerbitkan buku panduan berkaitan dengan perizinan yang dibagikan melalui RT-RT yang ada di Kabupaten Purbalingga, dari RT tersebut kemudian informasi tersebut disebarluaskan kepada seluruh masyarakat.

KPPI harus secara aktif dalam memperoleh umpan balik dari masyarakat, sehingga KPPI mengetahui unsur-unsur pelayanan yang perlu mendapatkan

perhatian utama dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. KPPI Kabupaten Purbalingga perlu menyediakan sarana untuk menampung aspirasi dari masyarakat seperti kotak saran, formulir keluhan jaringan dan jika memungkinkan jaringan telepon bebas pulsa.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- sDwiyanto, Agus, 2002., *Reformasi Birokrasi Publik*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk., 2003, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gadjah Mada, Yogyakarta.
- Dwiyanto, Agus, dkk., 2005, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004, tentang Pemerintah Daerah.
- Kepmen Nomor 65 Tahun 2005, Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
- KepmenPAN Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004, Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- KepmenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.