

Riset Kepuasan Masyarakat terhadap Kantor Pelayanan Dan Perizinan dan Investasi di Kota Jambi

Muhammad Alhudhori*, Muhammad Syukry

Fakultas Ekonomi, Universitas Batanghari

*Correspondence email: alhudhori811@gmail.com, msukri126@gmail.com

Abstract. *Licensing and investment services conducted by the Office of Licensing and Investment Services (KPPI) Jambi City has been satisfactory. Elements of satisfactory service are the suitability of service requirements, expertise and skills of officers, courtesy and friendliness of officers, fairness of costs, comfort of the environment, security of service, response in handling complaints, notices relating to decisions and provisions, ease of procedure, clarity and certainty of officers, discipline of officers, speed of service, fairness to obtain services, suitability of costs, accuracy of schedule, fairness according to rules, responsibility of officers, ease of obtaining information, while that includes the unsatisfactory official way of society in channeling aspirations. Based on the level of importance of service elements service procedures are the most important elements followed by the performance of officers, speed and accuracy of schedule, reasonable costs, comfort and most recently are supporting facilities.*

Keywords: *Satisfaction; Licensing and investment services*

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan aspek penting dalam menjalankan roda pemerintahan di satu daerah. Dewasa ini pemerintahan yang baik (*Good Governance*) harus mampu mewujudkan pelayanan publik kepada masyarakatnya. Salah satu caranya adalah dengan cara meningkatkan pelayanan publik menjadi pelayanan prima dengan mengikuti sistem dan prosedur pelayanan yang sudah ditetapkan. Hal ini merupakan wujud dari kebijakan Otonomi Daerah yang menuntut penyelenggara pemerintahan daerah lebih efektif, efisien dan memuaskan dalam memberikan pelayanan publik.

Moenir (2006) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kesinkronisasi kegiatan masyarakat dan pemerintah dapat dicapai dengan menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam UU No. 25/2007 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (SPPN), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu 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, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan. Namun demikian, masing-masing unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dengan karakteristiknya.

Fenomena di tengah masyarakat menunjukkan bahwa keluhan yang berkaitan dengan pelayanan publik masih sangat tinggi. Sebagai contoh: keluhan pelayanan masyarakat terhadap rumah sakit, yang berkaitan dengan pelayanan administrasi maupun pelayanan tenaga medis. Keluhan masyarakat semacam ini bila tidak ditangani akan mengakibatkan citra lembaga/institusi akan buruk. Apabila citra lembaga/institusi buruk maka partisipasi masyarakat dalam program pembangunan pemerintah akan semakin berkurang. Dewasa ini tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang semakin membaik cenderung semakin tinggi. Masyarakat semakin kritis menilai pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur negara. Oleh sebab itu, pemerintah tidak bisa mengabaikan fenomena ini. Perbaikan kinerja aparatur dan perbaikan lainnya amat sangat diperlukan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan public, ternyata erat kaitannya dengan masalah-masalah moral dan etika birokrasi, seperti yang disebutkan Kumorotomo (1997) bahwa birokrat sangat memerlukan kepekaan etika, agar dapat memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini berarti, pelaksanaan tugas pelayanan

publik hanya akan berjalan dengan baik apabila didukung oleh moral dan etika, serta sikap dan tindakan aparaturnya yang profesional, dalam pelaksanaan tugas.

Aparatur negara perlu mendapat pengetahuan, sikap dan perilaku yang baik dalam melakukan pelayanan publik. Disamping itu aparaturnya perlu mendapat masukan mengenai kepuasan masyarakat tentang pelayanan yang sudah dilakukan. Beberapa institusi seperti: Rumah sakit, Puskesmas, Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil, Kantor Pelayanan Terpadu, dan Kantor Kecamatan adalah tempat pelayanan umum yang sering dimanfaatkan oleh masyarakat. Berdasarkan pemikiran di atas maka perlu dilakukan riset masyarakat guna mengetahui kepuasan mereka terhadap pelayanan masyarakat. Pendapat masyarakat yang berkaitan tentang kepuasan institusi/lembaga di atas diharapkan dapat menjadi masukan yang berharga dalam rangka perbaikan di masa yang akan datang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap Kantor Pelayanan Perizinan dan Investasi (KPPI) Kota Jambi.

Tinjauan Pustaka

Organisasi Pemerintahan Daerah

Organisasi birokrasi merupakan salah satu konsep organisasi yang cukup tua. Konsep organisasi birokrasi bukan merupakan konsep yang buruk, namun dalam perjalanannya banyak menimbulkan kesulitan dalam proses pelaksanaannya. Pemerintah merupakan suatu bentuk organisasi dasar dalam sebuah negara yang berfungsi untuk memimpin, mengayomi, mendukung kepentingan publik. Pemerintah menjalankan fungsi manajemen dimana dapat dinyatakan sebagai suatu kegiatan organisasi, dimana sekelompok orang bekerja sama dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu yang mereka taati sedemikian rupa sehingga diharapkan hasil yang akan dicapai sempurna, yaitu efektif dan efisien. Agar terlaksana tujuan tersebut, maka Pemerintah Pusat kemudian memberi wewenang kepada Pemerintah Daerah untuk menyelenggarakan kegiatan fungsi manajemen tersendiri yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan menerbitkan beberapa peraturan pemerintah maupun undang-undang.

Salah satu wujud keseriusan pemerintah menyikapi hal tersebut di atas dengan menetapkan PP Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyusunan Organisasi Pemerintah Daerah. Peraturan Pemerintah ini menyebutkan terdapat lima variabel yang perlu dipertimbangkan dalam penyusunan organisasi perangkat daerah, yaitu: Kewenangan yang dimiliki Pemerintah Daerah; Karakteristik kebutuhan dan potensi daerah; Kemampuan keuangan daerah; Ketersediaan sumber daya aparaturnya; dan Pengembangan pola kerjasama antar daerah dan atau pihak ketiga.

Organisasi pemerintahan daerah dalam praktiknya sebagai organisasi kemudian membentuk dinas-dinas daerah sebagai unit operasionalnya. Terdapat bentuk-bentuk umum organisasi pemerintahan daerah, khususnya di wilayah kabupaten yaitu: Walikota dan Bupati dengan posisi yang lemah; Walikota dan Bupati dengan posisi yang kuat; dan Berbentuk manajer Kabupaten. Berdasarkan aspek kelembagaan, maka sebagian fungsi-fungsi Pemerintah Daerah dilembagakan dalam bentuk dinas-dinas sebagai unit pelaksanaannya. Namun, sampai saat ini masih belum terlihat kriteria yang jelas untuk menjadi acuan untuk melembagakan suatu fungsi ke dalam dinas di luar aspek legalitas (Istianto, 2009). Otonomi Daerah memunculkan kecenderungan pemekaran kelembagaan dalam Pemerintah Daerah dengan tujuan agar terjadinya peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini pula yang membuat tidak adanya keseragaman mengenai jenis dan jumlah dinas yang ada antar daerah walaupun kemungkinan daerah tersebut memiliki karakteristik yang relatif sama. Penyelenggara pemerintahan perlu membuat sebuah strategi pengembangan institusi kepada dinas-dinas yang berkaitan dengan pelayanan publik, meskipun pada unit yang lebih kecil seperti misalnya sekretariat Pemda, Kecamatan maupun Kelurahan. Analisis terhadap beban atas dasar perhitungan intensitas dan ekstensitas pelayanan masyarakat yang diberikan oleh Pemerintah Daerah di saat ini danantisipasi di masa datang akan menjadi pertimbangan utama penentuan kelembagaannya. Optimalisasi kelembagaan Pemerintah Daerah akan mengoptimalkan *overhead cost* penyelenggaraan urusan-urusan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan yang dilakukan oleh Pemerintah Daerah tersebut (Istianto, 2009).

Sejak berlakunya Otonomi Daerah terdapat kecenderungan perubahan organisasi daerah berdasarkan pertimbangan ke arah Foliferasi dan perluasan organisasi karena untuk menampung pejabat daerah yang tidak mendapatkan posisi dengan berbagai pertimbangan politis dan non-politis. Pemerintah Pusat kemudian menetapkan UU No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan PP No. 38 Th. 2007 tentang Pembagian Kewenangan Pemerintah. Kedua ketetapan Pemerintah Pusat ini membuka kesempatan bagi Pemerintah Daerah (Provinsi maupun Kabupaten/Kota) untuk melakukan perubahan organisasi yang sesuai dengan kebutuhan dan potensi daerah.

Organisasi Pemerintah Daerah dapat didesain lebih berorientasi pada pengembangan kapasitas potensi daerah, sehingga penyelenggaraan pemerintah dapat berjalan efisien dan efektif terutama mampu meningkatkan pelayanan publik di berbagai sektor sesuai kebutuhan masyarakatnya. Pengembangan kapasitas merupakan kegiatan multi-dimensi yang memerlukan orientasi multi-tahunan atau dengan kata lain harus berjalan bersamaan antara kegiatan yang bersifat jangka pendek, jangka menengah maupun jangka panjang. Pengembangan kapasitas dalam kaitannya dengan Otonomi Daerah, dalam prosesnya harus saling terkait, misalnya keterkaitan jenjang pemerintahan, keterkaitan antara penyelenggara pemerintahan dan *stakeholder* (Istianto, 2009).

Good Governance

Tidak dapat dipungkiri, diberbagai negara baik negara maju maupun berkembang masih dapat ditemukan birokrasi pemerintah masih mendominasi hampir semua aspek kehidupan masyarakat. *Good governance* di Indonesia muncul di era reformasi. Hal tersebut muncul karena tuntutan terhadap keadaan pemerintah pada era Orde Baru dengan berbagai permasalahan yang terutama meliputi pemusatan kekuasaan pada presiden, baik akibat konstitusi maupun tidak berfungsi dengan baik lembaga tertinggi dan tinggi negara lainnya, serta tersumbatnya saluran partisipasi masyarakat dalam memberikan control social. Namun hingga saat ini *good governance* belum mampu berjalan dengan baik. Masih banyak yang belum paham apa yang dimaksud dengan *good governance*. *Good Governance*, menurut Healy dan Robinson bermakna tingkat efektivitas organisasi yang tinggi dalam hubungan formulasi kebijakan dan kebijakan yang nyata dilaksanakan, khususnya dalam pelaksanaan kebijakan ekonomi dan kontribusinya pada pertumbuhan, stabilitas dan kesejahteraan rakyat. Pemerintahan yang baik juga bermakna akuntabilitas transparansi, partisipasi dan keterbukaan. Pengertian lainnya disampaikan UNDP dalam Sedarmayanti sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan negara dalam melaksanakan penyediaan *public goods and service* dimana diperlukan komitmen dan keterlibatan semua pihak yaitu pemerintah dan masyarakat untuk mewujudkan dan menjalankan proses tersebut dengan baik (Istianto, 2009).

Prinsip *Good Governance* sendiri tidak merupakan prinsip baku yang berlaku sama di setiap penyelenggara pemerintahan. Bappenas dan BPS juga merumuskan prinsip *Good Governance* yang terdiri dari 10 butir yaitu: 1) Partisipasi; 2) Penegakan Hukum; 3) Transparansi; 4) Kesenjangan; 5) Daya Tanggap; 6) Wawasan ke Depan; 7) Akuntabilitas; 8) Pengawasan; 9) Efisiensi dan Efektif; dan 10) Profesionalisme. UNDP juga turut menyumbang buah pikiran berkaitan dengan prinsip *Good Governance*, yang terdiri dari *Participation, Rule of Law, Transparency, Responsiveness, Consensus Orientation, Effectiveness and Efficiency, dan Accountability* (Istianto, 2009). Prinsip *Good Governance* yang digunakan dalam setiap pemerintahan di dunia tentu berbeda, karena setiap negara memiliki cara pandang masing-masing dalam merumuskan makna dari istilah *Good Governance* itu sendiri. Prinsip kerja ini tentunya sangat berkaitan dengan nilai-nilai filosofis di sebuah negara yang menjadi landasan dalam menjalankan pemerintahan yang baik bagi semua warga.

Penerapan *Good Governance* di lingkungan Pemerintah Pusat maupun daerah dapat menjadi awal untuk perbaikan pelayanan publik yang tentunya akan mendapat pertentangan baik dari lingkungan dalam maupun luar. Penerapan prinsip "*Good Governance*" tidak menjadi tanggung jawab satu instansi terkait, dalam hal ini pemerintah saja. Prinsip ini dapat diterapkan dengan baik apabila prinsip ini menjadi tanggung jawab bersama semua lapisan masyarakat tanpa adanya pengecualian dari beberapa sisi. Wujud nyata dari *Good Governance* dapat dilihat dari beberapa aspek, di antaranya aspek partisipasi anggota masyarakat dalam penyelenggaraan pemerintahan, dari aspek organisasi, pemerintahan yang menjalankan prinsip *Good Governance* adalah pemerintahan dengan sistem terbuka, adanya impor energi (dalam bentuk sumber daya manusia maupun sumber dana) dari lingkungannya agar dapat berfungsi dengan baik. Pemerintah Daerah yang menjalankan sistem pemerintahannya dengan baik akan menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang kebijakan, proses pembuatan dan pelaksanaan kebijakan serta hasil yang telah dicapai.

Pelayanan Publik

Pengertian pelayanan, Istianto (2009) disebut sebagai *any service available to the public whether publicly (as is a museum) or privately (as is a restaurant meal)*. *Any Service* yang disebutkan pada pengertian ini berkaitan dengan barang dan jasa dalam pelayanan. Pelayanan publik yang dimaksud adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh suatu organisasi atau individu dalam bentuk barang jasa kepada masyarakat baik secara individu maupun kelompok atau organisasi (Istianto, 2009). Pelayanan adalah suatu kegiatan yang proses pelaksanaannya berlangsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat. Proses yang dimaksudkan dilakukan sehubungan dengan saling memenuhi kebutuhan antara penerima dan pemberi pelayanan. Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah baik di pusat, di daerah, BUMN, dan BUMD dalam bentuk barang maupun jasa dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Ruang lingkup pelayanan jasa publik meliputi: (1) Penyediaan jasa publik oleh instansi pemerintah yang sebagian atau seluruh dananya bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara dan/atau anggaran pendapatan dan belanja daerah; (2) Penyediaan jasa publik oleh suatu badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan; dan Penyediaan jasa publik yang pembiayaannya tidak bersumber dari anggaran pendapatan dan belanja negara atau anggaran pendapatan dan belanja daerah atau badan usaha yang modal pendiriannya sebagian atau seluruhnya bersumber dari kekayaan negara dan/atau kekayaan daerah yang dipisahkan, tetapi ketersediaannya menjadi Misi Negara yang ditetapkan dalam peraturan perundang-undangan.

Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dalam pelaksanaannya dipengaruhi oleh beberapa faktor untuk mencapai kualitas yang memadai. Moenir (2006) menyebutkan terdapat 6 faktor yang memengaruhi proses terciptanya pelayanan publik yang berkualitas, yaitu: 1) Tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/kewajiban yang menjadi tanggung jawab pelaksana yang menyebabkan tidak adanya disiplin kinerja; 2) Prosedur dan metode kerja yang tidak memadai menyebabkan mekanisme kerja tidak berjalan dengan baik; 3) Perorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi membuat penanganan terhadap suatu pekerjaan menjadi simpang siur maupun tumpang tindih; 4) Pendapatan pegawai yang tidak mencukupi; 5) Kemampuan pegawai yang kurang memadai dalam melaksanakan sebuah tugas; dan 6) Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai. Pelayanan publik yang berkualitas tentu harus mengikuti prinsip-prinsip yang mampu menciptakan suatu bentuk manajemen lingkungan yang kondusif bagi penyelenggara kegiatan pelayanan. Adapun prinsip kerja tersebut diharapkan akan bermanfaat dalam membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan kualitas secara berkesinambungan. Prinsip dalam peningkatan kualitas pelayanan tersebut meliputi: 1) Kepemimpinan; 2) Pendidikan; 3) Perencanaan; 4) Review; 5) Komunikasi; dan 6) Penghargaan dan pengakuan.

Ada beberapa alasan mengapa kualitas pelayanan publik harus semakin ditingkatkan, yaitu: (1) Penggunaan jasa sektor publik, secara langsung maupun tidak langsung telah membayar imbalan atas jasa yang diterima atau dibutuhkan. Pembayaran secara langsung berbentuk biaya administratif, sedangkan yang tidak langsung berupa retribusi; (2) Aparatur Negara sebagai abdi masyarakat telah menerima imbalan (gaji) atas tugasnya memberikan jasa pelayanan; dan (3) Sesuai landasan normative, baik berupa Undang-undang Pokok Kepegawaian, maupun Panca Prasetya Korps Pegawai Negeri Republik Indonesia, telah ditegaskan bahwa aparatur negara adalah abdi masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang relevan, valid dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk mengukur kualitas sebuah pelayanan atau dikenal dengan indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

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

METODE

Penelitian ini diselenggarakan dengan menerapkan metode survey dengan bentuk deskriptif kuantitatif. Metode survei digunakan membantu peneliti untuk memperoleh gambaran atau kecenderungan umum mengenai sikap atau

opini masyarakat terhadap pelayanan publik. Penelitian kuantitatif dengan format deskriptif bertujuan untuk menjelaskan, meringkaskan berbagai kondisi, berbagai situasi, atau berbagai variabel yang timbul di masyarakat yang menjadi objek penelitian berdasarkan apa yang terjadi (Sinulingga, 2011). Melalui studi deskriptif ini diharapkan akan diperoleh gambaran tentang sistem pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat di Kota Jambi.

Sampel yang sesuai dengan tujuan penelitian ini, maka dibuatlah kriteria sampel. Kriteria sampel dalam penelitian ini mengacu pada karakteristik umum masyarakat, dan maksud kemudahan mendesain pengambilan sampel. Kriteria sampel yang dimaksud meliputi: (a) di atas 17 tahun, (b) menggunakan pelayanan publik bertempat tinggal di wilayah Kota Jambi. Sampel yang diambil dalam penelitian adalah 600 orang. Selain kecenderungan secara umum, data hasil penelitian ini juga dapat digunakan untuk melihat kecenderungan karakteristik responden di masing-masing wilayah. Sampel penelitian diambil dengan menggunakan teknik *Accidental Sampling*. Metode pengambilan sampel teknik ini secara aksidental atau kebetulan dengan mengambil responden yang tersedia di lokasi sesuai dengan konteks penelitiannya. Pengumpulan data/informasi berkaitan dengan keberhasilan suatu penelitian. Kesalahan penggunaan metode pengumpulan data dapat memengaruhi hasil penelitian. Pada penelitian yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran keadaan perilaku ataupun sikap individu metode pengumpulan data yang digunakan ialah metode angket/kuesioner (Bungin, 2005). Pengumpulan data akan dilakukan dengan penyebaran alat bantu kuesioner yang memuat item-item penilaian tentang pelayanan yang diberikan oleh pihak Kecamatan, Rumah Sakit Umum Daerah Stabat Kantor Pusat Pelayanan Terpadu Kantor Disdukcapil. Dalam penyebarannya, pengisian kuesioner dilakukan oleh peneliti dengan melakukan *interview* langsung sehingga kuesioner tidak ditinggal dan diisi sendiri oleh responden. Selain itu, penelitian ini juga ingin memberikan saran kepada pihak Kota Jambi mengenai apa yang harus ditingkatkan/diperbaiki berkaitan dengan pelayanan publik.

Teknik Analisa Data

Adapun teknik analisis yang digunakan meliputi:

1. *Distribusi frekuensi*, diterapkan untuk memetakan demografi responden penelitian. Selain itu, teknik ini bisa digunakan untuk melihat kecenderungan jenis pelayanan yang paling sering dilakukan masyarakat dan bagaimana petugas pelayanan berhubungan dengan masyarakat. Untuk memudahkan dalam membaca distribusi frekuensi, maka beberapa data akan ditampilkan dengan berbagai macam grafik.
2. *Cross-tabulation*, digunakan untuk mengetahui variasi jawaban yang muncul serta menyeleksi kecenderungan umum tentang sikap, perilaku, opini *masyarakat* terhadap pelayanan publik yang menjadi aspek kajian dalam penelitian ini.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1

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 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 |

Sumber: data olahan

Penilaian Masyarakat Terhadap Unsur Kemudahan Prosedur. Kemudahan prosedur diartikan sebagai seberapa mudah prosedur yang harus ditempuh oleh masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan di KPPI Kota Jambi. 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 2

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi Berdasarkan Unsur Kemudahan Prosedur Pelayan

| 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 | | |

Sumber: data olahan

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

Tabel 3

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi di KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Dengan jumlah skor sebesar 74,692, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya termasuk dalam kategori sesuai atau setara dengan baik. Pada Tabel 4 menunjukkan bahwa dengan jumlah skor sebesar 69,462, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur kejelasan dan kepastian petugas termasuk dalam kategori jelas atau setara dengan baik. Sedangkan pada Tabel 5 mengungkapkan bahwa jumlah skor sebesar 73,385 maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur kedisiplinan karyawan termasuk dalam kategori disiplin atau setara dengan baik. Tabel 6 mengungkapkan dengan jumlah skor sebesar 74,769 maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur tanggung jawab karyawan termasuk dalam kategori disiplin atau setara dengan baik.

Tabel 4

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Tabel 5

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Tabel 6

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Tabel 7

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Dengan jumlah skor sebesar 74,231, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur keahlian dan ketrampilan petugas dalam memberikan pelayanan termasuk dalam kategori mampu atau setara dengan baik. Tabel 8 mengungkapkan bahwa dengan jumlah skor sebesar 70,000, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur kecepatan pelayanan termasuk dalam kategori cepat atau setara dengan baik. Sedangkan Tabel 9 menyatakan bahwa dengan jumlah skor sebesar 73,923, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan masuk dalam kategori adil atau setara dengan baik.

Tabel 8

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Tabel 9

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Tabel 10

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

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

Tabel 11

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Dengan jumlah skor sebesar 72,077, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur kewajaran biaya masuk dalam kategori wajar atau setara dengan baik. Tabel 12 mengungkapkan bahwa dengan jumlah skor sebesar 70,077, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kota Jambi Berdasarkan unsur kesesuaian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dikeluarkan termasuk dalam kategori *banyak kesesuaian* atau setara *baik*

Tabel 12

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Tabel 13

Target Waktu Penyelesaian Perizinan dan Investasi di Kantor Pelayanan Perizinan dan Investasi (KPPI) Kota Jambi

| 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 |

Sumber: data olahan

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

Tabel 14

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan dan Perizinan KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Dengan jumlah skor sebesar 72,538, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur ketepatan terhadap pelaksanaan jadwal waktu pelayanan termasuk dalam kategori banyak tepatnya atau setara dengan baik. Tabel 15 mengungkapkan bahwa dengan jumlah skor sebesar 74,846, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur kenyamanan di lingkungan unit pelayanan termasuk dalam kategori nyaman atau setara dengan

baik. Tabel 16 mwnyatakan bahwa dengan jumlah skor sebesar 75,308, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur kemanan termasuk dalam kategori aman atau setara dengan baik. Sedangkan Tabel 17 mengungkapkan bahwa dengan jumlah skor sebesar 75,308, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur kemudahan memperoleh informasi tentang hak-hak atas pelayanan kategori mudah atau setara dengan baik.

Tabel 15

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Tabel 16

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Tabel 17

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Tabel 18

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan dan Perizinan KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Dengan jumlah skor sebesar 74,308, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dan perizinan di KPPI Kota Jambi Berdasarkan unsur kemudahan prosedur termasuk dalam kategori sesuai atau setara dengan baik. Tabel 19 dengan jumlah skor sebesar 80,625, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur tanggapan terhadap keluhan/pengaduan termasuk dalam kategori ditanggapi dan ada perbaikan nyata tetapi lambat atau setara dengan baik. Tabel 20 mengungkapkan dengan jumlah skor sebesar 54,154, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur partisipasi masyarakat dalam menyalurkan aspirasi termasuk dalam kategori ada tetapi kurang dikembangkan atau setara dengan kurang baik.

Tabel 19

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | 80,62 |
| 4. | Segera ditanggapi, diikuti Tindakan Nyata Perbaikan | 4 | 138 | 522 | | |
| | Jumlah | | 325 | 1032 | | |

Sumber: data olahan

Tabel 20

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Tabel 21

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi 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 | 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 | | |

Sumber: data olahan

Dengan jumlah skor sebesar 75,231, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kota Jambi berdasarkan unsur kejelasan keputusan dan ketentuan termasuk dalam kategori dijelaskan jika diminta atau setara dengan memuaskan. Tabel 22 mengungkapkan bahwa dengan jumlah skor sebesar 76,386, maka indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan investasi di KPPI Kota Jambi 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 22

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan KPPI Kota Jambi 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 | | |

Sumber: data olahan

Tabel 23

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 |

Sumber: data olahan

Tabel 23 mengungkapkan 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 24

Peringkat Tingkat Kepentingan Unsur-Unsur Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Investasi KPPI Kota Jambi

| No | Jenis Perizinan di KPPI Kota Jambi | 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 | 2,803 |
| 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 |

Sumber: data olahan

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.

SIMPULAN

Pelayanan perizinan dan investasi yang dilakukan oleh Kantor Pelayanan Perizinan dan Investasi (KPPI) Kota Jambi 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.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi P, Nugroho, dan Hery Istianto, 2009. Pentingnya Pemupukan Tanaman Karet. Peneliti Di Bidang Kesuburan Dan Biologi Tanah Balai Penelitian Sungei Putih. Pusat Penelitian Karet Indonesia. Diakses 27 Juli 2015
- Bungin, Burhan. 2005. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial lainnya*, Edisi Pertama. Kencana, Jakarta.
- Eriyanto. (2012). Analisis Framming. Yogyakarta: LKiS.

- Istianto, Bambang. 2009. *Manajemen Pemerintahan dalam Perspektif Pelayanan Publik (edisi Pertama)*. Mitra Wacana Media, Jakarta.
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 81/1993 tentang pedoman tatalaksana pelayanan umum | Perpustakaan Kementerian PANRB (menpan.go.id)
- Kumorotomo, Wahyudi. 2011. *Etika Administrasi Negara*, Edisi 1. PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Moenir. 2006. *Pengertian Pelayanan Publik*. PT. Elex Media Komputindo, Jakarta.
- Peraturan Pemerintah (PP) No. 8 Tahun 2003 <https://peraturan.bpk.go.id/Home/Details/52108/pp-no-8-tahun-2003>
- Sinulingga, Sukaria. 2011. *Metode Penelitian*, Edisi 1. USU Press, Medan.
- Undang-Undang No. 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal, www.ojk.go.id/sustainable-finance/id/peraturan/undang-undang/Pages/Undang-Undang-No.-25-Tahun-2007-tentang-Penanaman-Modal.aspx
- Undang-undang No. 32 Tahun 2004 *tentang Pemerintahan Daerah*