

**ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA PELAYANAN PERIJINAN
DI BADAN PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU
SATU PINTU (BPMPPTSP) KABUPATEN SEMARANG**

Oleh:
Nopiyanti, Hardi Warsono, Rihandoyo *)

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO**

Jalan Profesor Haji Soedarto, Sarjana Hukum Tembalang Semarang Kotak Pos 12693
Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465404
Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email fisip@undip.ac.id
Email: nopiyanti07@gmail.com

ABSTRACT

Measurement of Public Satisfaction Index refers to KEMENPAN No. 25 of 2004 on Public Satisfaction Index (IKM). Objective Measurement of Public Satisfaction Index is to determine the development of the unit's performance in the service of the government agency that is implemented by the relevant agencies periodically and can be used as material for their own policies in order to further improve the quality of public services. While the purpose of research measurement IKM : how the level of customer satisfaction, aware of the elements that must be improved and how to improve community satisfaction. Community Satisfaction Measurement indicator by KEMENPAN No. 25 of 2004 was Procedures, Requirements Services, Clarity Service Officers, Disciplinary Officer Service, Responsibility Service Officers, Service Officers Ability, Speed Services, Justice Getting Care, Courtesy and hospitality Officer, Fairness Care Costs, Cost Assurance Services, Assurance Services Schedule , Safety, Environment and Security Services. Based on public satisfaction measurement indicators in the Investment and Services Agency One Stop (BPMPPTSP) in Semarang Regency, Authors recommend as follows: (1) Repair Facilities and Infrastructure support services, and (2) Increased element of comfort for users permissions to create the environment conducive to the user.

Keywords: Index, Service Unit, Infrastructures.

Pendahuluan

A. Latar Belakang

Sejak diterapkannya UU Nomor 32 tahun 2004 yang kemudian telah diperbaharui dengan UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang memudahkan daerah untuk mengurus daerahnya masing-masing membawa dampak pada peningkatan iklim investasi di daerah. Namun hal ini tetap membawa berbagai hambatan investasi yang digelar di daerah, dan terwujud dalam berbagai bentuk: dari kebijakan pajak dan retribusi daerah sampai ke pungutan liar, dari ketidakpastian biaya dan waktu sampai ke uang pelicin. Sebagai akibatnya, dalam konteks investasi, kebijakan otonomi daerah diyakini banyak pihak justru telah menimbulkan efek yang menurunkan tingkat kegiatan investasi, dan pada akhirnya kemudian mengurangi daya tarik investasi di daerah. Hal ini apabila dibiarkan terus akan membawa kondisi investasi di daerah pada tahap “cukup memprihatinkan”.

Pemerintah berusaha untuk memperbaiki iklim penanaman modal di daerah dengan merumuskan salah satu kebijakan terkait dengan kepentingan tersebut, yaitu penerapan sistem Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang didasarkan pada UU No. 25/2007 tentang Penanaman Modal. Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

Kebijakan sistem PTSP dapat saja sebagai alternatif perbaikan dari Sistem Pelayanan Satu Atap. Namun demikian, sistem baru ini tidak akan memberikan perubahan yang diharapkan, jika tidak

dapat menunjukkan adanya efisien dalam pelayanan, memiliki standar waktu dan biaya yang jelas, memiliki prosedur pelayanan yang sederhana, dan mudah diakses oleh yang membutuhkan. Untuk mewujudkan sistem pelayanan administrasi penanaman modal, PTSP memiliki strategi yang perlu dikembangkan melalui pembentukan Unit Pelayanan (UP) yang memiliki kewenangan khusus dalam pemberian perizinan bidang penanaman modal. publik berupa alat transportasi yang dapat memenuhi standar pelayanan minimal dalam angkutan umum. Penerapan sistem angkutan umum yang cepat dan efisien sehingga masyarakat lebih tertarik dengan angkutan umum. Upaya tersebut dapat menekan kenaikan jumlah kendaraan pribadi.

Kebijakan sistem PTSP ini juga dijalankan oleh Pemerintah Kabupaten Semarang untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik. Pelayanan perijinan terpadu ini diharapkan mampu mengatasi berbagai macam permasalahan dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan di Kabupaten Semarang. Penerapan OSS (*One Stop Service*) diharapkan menjadi salah satu daya tarik investasi, karena dalam OSS terjadi pemangkasan birokrasi, sehingga proses yang semula berbelit-belit menjadi lebih pendek. Untuk Kabupaten Semarang pengembangan dan penyelenggaraan *One Stop Service* diimplementasikan dengan dibentuknya Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (BMPPTSP).

Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Pintu (BMPPTSP) Kabupaten Semarang awalnya didirikan pada tanggal 1 Januari 2009 dengan nomenklatur

Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT), kemudian mengalami penambahan nomenklatur menjadi Kantor Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu pada tanggal 1 Januari 2012 hingga pada tanggal 1 Januari 2014 berubah nama menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BMPPTSP). Pergantian nomenklatur ini terkait dengan kenaikan eselon pada pimpinan dari Eselon II menjadi Eselon III, sehingga diharapkan dalam menjalankan tugas, pokok dan fungsi bisa lebih optimal dan dalam melakukan koordinasi dengan SKPD terkait bisa lebih maksimal dengan berlandaskan pada Peraturan Bupati Semarang Nomor 83 Tahun 2013 tentang perubahan atas Peraturan Bupati Semarang Nomor 91 Tahun 2011 Tentang Tugas Pokok dan Fungsi dan Rincian Tugas Badan Perencanaan Pembangunan Daerah, Kantor Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu dan Badan Penanggulangan Bencana Daerah Kabupaten Semarang.

Berdasarkan Keputusan Bupati Semarang Nomor: 061/0034/2014 Tentang Pendelegasian Kewenangan Bupati Semarang kepada Kepala Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BMPPTSP) Kabupaten Semarang untuk menerbitkan dan menandatangani perizinan dan non perizinan sebanyak 48 jenis. Namun dalam perjalanannya, pergerakan iklim investasi dan penanaman modal tidak didukung dengan penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Semarang yang dinilai masih menemui beberapa kendala. Permasalahan pertama, persediaan sumber daya manusia (SDM) yang masih kurang secara kuantitas dimana pada BMPPTSP Kabupaten Semarang yang tersedia ada

27 orang, sedangkan jumlah pemohon perijinan dari tahun ke tahun mengalami peningkatan.

Permasalahan kedua, dengan jumlah SDM (kelompok fungsional) yang tersedia pada BMPPTSP Kabupaten Semarang yang berada di *Front Office* (FO) dan *Back Office* (BO) hanya sebanyak 6 - 8 Orang. Hal ini tentu bisa menimbulkan permasalahan bagi pemohon perijinan seperti yang diungkapkan oleh seorang Staf *front office* Bagian Penanaman Modal Sub Bidang Bagian Promosi, Pendaftaran, Data Dan Pengembangan BMPPTSP Kabupaten Semarang yang mengatakatan bahwa keterlambatan penyelesaian berkas perijinan bisa saja terjadi apabila terjadi penumpukan berkas pemohon perizinan yang belum diolah akibat kurangnya SDM pada BMPPTSP Kabupaten Semarang, apalagi terdapat beberapa jenis perijinan yang memerlukan kunjungan lapangan.

Permasalahan ketiga, berdasarkan hasil wawancara dengan Ketua Bidang Penanaman Modal Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BMPPTSP) Kabupaten Semarang yang sering menjadi kendala dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal di BMPPTSP Kabupaten Semarang adalah terkait dengan pengadaan sarana dan prasarana yang dinilai belum memadai.

Kondisi-kondisi seperti inilah yang menyebabkan penyelenggaraan pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BMPPTSP) Kabupaten Semarang belum dapat berjalan secara prima.

Hal yang paling esensial dalam peningkatan kualitas pelayanan adalah adanya kesetaraan hubungan antara masyarakat pengguna jasa dengan aparat yang bertugas memberikan jasa pelayanan. Pelayanan publik hanya akan menjadi baik atau berkualitas apabila masyarakat yang mengurus suatu jenis pelayanan tertentu mempunyai posisi tawar yang sebanding dengan posisi tawar petugas pemberi pelayanan (Ratminto, 2008:36).

B. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengkaji bagaimana tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang diukur berdasarkan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 Tahun 2004 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Untuk mengetahui unsur-unsur apa saja yang harus ditingkatkan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang.
3. Untuk menganalisis bagaimana cara meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang.

C. Teori

C.1 Teori Administrasi Publik

Administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktek, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan

publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial.

Muncul paradigma baru bernama “*The New Public Service*” oleh J.V Denhardt dan R.B. Denhardt (2003) (dalam Pasolong, 2007:35). Keduanya menyarankan untuk meninggalkan prinsip administrasi klasik dan *reinventing Government* atau *New Public Management*. Prinsip NPS : (dalam Keban, 2008:37)

1. Melayani masyarakat bukan pelanggan (*serve citizen, not customers*)
2. Mengutamakan kepentingan publik (*seek the public interest*)
3. Lebih menghargai warga negara daripada kewirausahaan (*value citizenship over entrepreneurship*)
4. Berfikir strategis dan bertindak demokratis (*think strategically, act democratically*)
5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan suatu yang mudah (*recognize that accountability is not simple*)
6. Melayani daripada mengendalikan (*serve rather than steer*), dan
7. Menghargai orang, bukannya produktivitas semata (*value people, not just productivity*)

C.2 Teori Pelayanan Publik

Menurut Martin Cole and Greg Parston (2006: 6), mendefinisikan pelayanan publik adalah inklusif yang mencakup semua organisasi yang terlibat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang setidaknya sebagian dari organisasi menariskan uang untuk digunakan dalam membayar pajak. Organisasi pelayanan publik itu termasuk instansi pemerintah, organisasi nirlaba dan perusahaan swasta yang menyediakan layanan.

Definisi Maxwell (dalam Ismail, dkk, 2010:21) tentang enam dimensi kunci kualitas (1984), dikembangkan dalam

hubungan pelayanan yang sehat, memberikan petunjuk awal yang baik, untuk menyertakan kemauan konsumen. Dikemukakan bahwa layanan harus:

- a) *Appropriate and relevan* (sesuai dan relevan) untuk memenuhi pilihan individu atau kelompok yang sesuai dengan harapan dan kesukannya.
- b) *Available and accesible* (tersedia dan dapat dimiliki) untuk semua orang atau untuk individu atau kelompok yang diberi prioritas lebih.
- c) *Equitable* (keadilan) mempunyai persamaan dalam perlakuan bagi individu atau kelompok dalam masyarakat dalam kondisi yang sama.
- d) *Acceptable* (dapat diterima) dalam hubungan kualitas layanan yang diberikan, cara pemberiannya. Kriteria ini termasuk sejumlah kriteria lain, yaitu dapat menyentuh sesuai yang diinginkan, menyenangkan, mudah digunakan, dapat dipercaya, tepat waktu, peka dan manusiawi.
- e) *Economic dan efficient* (ekonomis dan efisien) dari sudut pengguna layanan, yaitu mereka membayar layanan melalui pajak oleh masyarakat.
- f) *Effective* (efektif), memberi keuntungan bagi pengguna dan masyarakat.

C.3 Teori Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelayanan menurut KEMENPAN NO KEP/25/M PAN/2/M.2004 (dalam bukunya Nina Rahmayanty, 2010: 96) adalah hasil pendapat atau penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang akan diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEMENPAN NO KEP/25/M PAN/2/M.2004 adalah data atau informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam

memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Indikator Pengukuran Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut KEMENPAN NO KEP/25/M PAN/2/M.2004 (dalam bukunya Nina Rahmayanty, 2010: 97); Prosedur Pelayanan, Persyaratan Pelayanan, Kejelasan Petugas Pelayanan, Kedisiplinan Petugas Pelayanan, Tanggung Jawab Petugas Pelayanan, Kemampuan Petugas Pelayanan, Kecepatan Pelayanan, Keadilan Mendapatkan Pelayanan, Kesopanan Dan Keramahan Petugas, Kewajaran Biaya Pelayanan, Kepastian Biaya Pelayanan, Kepastian Jadwal Pelayanan, Kenyamanan Lingkungan dan Keamanan Pelayanan.

C.4 Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan

Kualitas layanan bisa diartikan sebagai “ukuran seberapa bagus tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan ekspektasi pelanggan” (Lewis&Booms dalam Tjiptono, 2008:85).

Menurut zeithaml-Parasurman-Berry (dalam Harbani Pasolong, 2007:135), untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen yaitu :

1. *Tangibles*
2. *Reliability*
3. *Responsiveness*
4. *Assurance*
5. *Empathy*

Teori “*The triangle of balance in service quality*” menurut Morgan dan Murgatroyd, bahwa dalam menyediakan pelayanan yang terbaik perlu dipertahankan keseimbangan dari ketiga komponen yaitu *Interpersonal Component, Procedure Environment / Process Component, and*

Technical / Professional Component untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas.

C.5 Teori Peningkatan Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono teknik ini dikemukakan pertama kali oleh Martilla dan James pada tahun 1977 dalam artikel mereka "*Importance Performance Analysis*" yang dipublikasikan di *Journal of Marketing*. Pada teknik ini, responden diminta untuk menilai tingkat kepentingan berbagai atribut relevan dan tingkat kinerja perusahaan pada masing-masing atribut tersebut, kemudian nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kinerja tersebut dianalisis pada *Importance-Performance Matrix*. Matriks ini menunjukkan bidang atau atribut tertentu yang perlu dipertahankan dan aspek-aspek yang perlu dikurangi prioritasnya (Martilla dan James dalam Tjiptono, 2011:319-321).

D. Metode Penelitian

D.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif, karena mencoba untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada layanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang dengan mengembangkan konsep dan fakta tetapi tidak melakukan pengujian hipotesis. Metode yang digunakan untuk mengukur kepuasan pengguna pelayanan adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

D.2 Populasi

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang.

D.3 Sampel

Besarnya responden yang dijadikan sampel sebanyak 150 orang dari jumlah

populasi pengguna pelayanan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang dengan dasar (Keputusan MENPAN No. 25/2004) = $(\text{jumlah unsur} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$ $(14 + 1) \times 10 = 150$ responden.

D.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian yang dipakai oleh peneliti adalah *insidental sampling* adalah teknik penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (dalam bukunya Sugiyono, 2011: 85).

D.5 Jenis dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

D.6 Skala Pengukuran

Dalam penelitian ini digunakan skala ordinal dengan tipe skala pengukurannya adalah skala likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial.

D.7 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akan dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, arsip/catatan, peraturan perundangan serta kuesioner yang akan dibagikan kepada 150 responden.

D.8 Pengolahan Data

1. Editing
2. Koding
3. Tabulasi

D.9 Teknik Analisis Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing

kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

Pembahasan

A. Kualitas dan Kepentingan Unsur Pelayanan Perizinan di BPMPTSP Kabupaten Semarang.

1. Prosedur Pelayanan

Secara umum mutu kualitas pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang ditinjau dari sisi prosedur pelayanan diketahui bahwa nilai rata-rata mutu pelayanan 3,23 dan masuk dalam kategori B atau Mudah dengan bobot 485, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 518 dan memiliki nilai rata-rata 3,45 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 93,63% dengan perolehan nilai IKM sebesar 80,75.

2. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,25 dan masuk dalam kategori B atau Mudah dengan bobot 488 sehingga nilai IKM mencapai 81,25, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 522 dan rata-rata mencapai 3,48 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 93,49%.

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

Kejelasan petugas pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,19 dan masuk dalam kategori B atau Jelas dengan bobot 479 sehingga nilai IKM mencapai 79,75,

sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 374 dan rata-rata mencapai 2,49 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 128,07%.

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,23 dan masuk dalam kategori B atau Disiplin dengan bobot 484 sehingga nilai IKM mencapai 80,75, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 486 dan rata-rata mencapai 3,24 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 99,59%.

5. Tanggungjawab Petugas Pelayanan

Tanggungjawab petugas pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,29 dan masuk dalam kategori A atau Sangat Tanggungjawab dengan bobot 493 sehingga nilai IKM mencapai 82,25, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 511 dan rata-rata mencapai 3,41 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 96,48%.

6. Kemampuan Petugas Pelayanan

Kemampuan petugas pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,24 dan masuk dalam kategori B atau Mampu dengan bobot 486 sehingga nilai IKM mencapai 81, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 535 dan rata-rata mencapai 3,57 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 90,84%.

7. Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,25 dan masuk dalam kategori B atau Cepat dengan bobot 487 sehingga nilai IKM mencapai 81,25, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot

541 dan rata-rata mencapai 3,61 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 90,02%.

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Keadilan mendapatkan pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,29 dan masuk dalam kategori A atau Sangat Adil dengan bobot 493 sehingga nilai IKM mencapai 82,25, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 515 dan rata-rata mencapai 3,43 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 95,73%.

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,26 dan masuk dalam kategori A atau Sangat Sopan dan Ramah dengan bobot 489 sehingga nilai IKM mencapai 81,5, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 502 dan rata-rata mencapai 3,35 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 97,41%.

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Kewajaran biaya pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,23 dan masuk dalam kategori B atau Wajar dengan bobot 484 sehingga nilai IKM mencapai 80,75, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 488 dan rata-rata mencapai 3,25 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 99,18%.

11. Kepastian Biaya Pelayanan

Kepastian biaya pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,21 dan masuk dalam kategori B atau Sesuai dengan bobot 482 sehingga nilai IKM mencapai 80,25, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 474 dan rata-rata mencapai 3,16 bila dibandingkan dengan

tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 101,69%.

12. Kepastian Jadwal Pelayanan

Kepastian jadwal pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,08 dan masuk dalam kategori B atau Tepat waktu dengan bobot 462 sehingga nilai IKM mencapai 77, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 485 dan rata-rata mencapai 3,23 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 95,26%.

13. Kenyamanan Lingkungan

Kenyamanan lingkungan mencapai nilai rata-rata 2,95 dan masuk dalam kategori B atau Nyaman dengan bobot 442 sehingga nilai IKM mencapai 73,75, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 501 dan rata-rata mencapai 3,34 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 88,22%.

14. Keamanan Pelayanan

Keamanan pelayanan mencapai nilai rata-rata 3,15 dan masuk dalam kategori B atau Aman dengan bobot 473 sehingga nilai IKM mencapai 78,75, sedangkan tingkat kepentingannya memiliki bobot 483 dan rata-rata mencapai 3,22 bila dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan dapat diperoleh tingkat kesesuaian sebesar 97,93%.

B. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan

a. Prioritas Utama

Kenyamanan lingkungan

b. Pertahankan Prestasi

Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas.

- c. Prioritas rendah
 - Kejelasan petugas pelayanan,
 - kepastian jadwal pelayanan,
 - keamanan pelayanan.
- d. Berlebihan
 - Kedisiplinan petugas pelayanan,
 - kewajaran biaya pelayanan,
 - kepastian biaya pelayanan.

Penutup

A. Kesimpulan

Secara keseluruhan kualitas pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang dipersepsikan oleh masyarakat penggunaanya berada pada kategori BAIK dengan perolehan indeks kepuasan masyarakat sebesar 79,61 dalam interval 62,51 – 81,25 sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang berada pada mutu pelayanan yang BAIK berdasarkan perhitungan pada metode Indeks Kepuasan Masyarakat yang digunakan dalam penelitian.

Jika dilihat dari diagram kartesius tingkat kepuasan pengguna layanan perizinan di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang maka pada masing-masing kuadran terdapat indikator yang memiliki tingkat kepuasan yang berbeda. Pada Kuadran A dimana aspek atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan masyarakat, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting akan tetapi kinerja belum dilaksanakan sesuai dengan keinginan masyarakat pengguna jasa layanan perizinan. Akibatnya ketidakpuasan yang dirasakan masyarakat dan terdapat pada indikator kenyamanan lingkungan (U13)

yang membutuhkan prioritas utama dalam peningkatan kualitas pelayanan yang ada di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang. Pada Kuadran B terdapat tujuh indikator prosedur pelayanan (U1), persyaratan pelayanan (U2), tanggungjawab petugas pelayanan (U5), kemampuan petugas pelayanan (U6), kecepatan pelayanan (U7), keadilan mendapatkan pelayanan (U8), kesopanan dan keramahan petugas (U9) yang kualitas pelayanannya sudah memuaskan masyarakat karena ekspektasi masyarakat sudah terpenuhi dengan kinerja pegawai yang dihasilkan pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang. Pada Kuadran C menunjukkan beberapa aspek yang kurang penting pengaruhnya bagi masyarakat dan pelaksanaan kinerja instansi yang dalam hal ini pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang dilakukan biasa saja dan dianggap kurang penting dan kurang memuaskan bagi masyarakat terdapat pada tiga indikator yaitu indikator kejelasan petugas pelayanan (U3), kepastian jadwal pelayanan (U12), keamanan pelayanan (U14). Sedangkan pada Kuadran D menunjukkan aspek yang dianggap masyarakat kurang penting, tetapi pelaksanaannya berlebihan sehingga hasilnya sangat memuaskan. Pada hasil perhitungan data survey pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BPMPTSP) Kabupaten Semarang terdapat tiga indikator yang masuk kedalam kuadran D yaitu indikator kedisiplinan petugas pelayanan (U4), kewajaran biaya pelayanan (U10), kepastian biaya pelayanan (U11).

B. Saran

Hal yang perlu mendapatkan perhatian prioritas untuk ditingkatkan yaitu pada indikator kenyamanan lingkungan dimana pada indikator ini harusnya tercipta suatu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Namun yang terjadi di lapangan atau pada Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BMPPTSP) Kabupaten Semarang berlainan dengan kondisi yang seharusnya, sehingga dapat disarankan mengenai kondisi fisik Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (BMPPTSP) Kabupaten Semarang untuk menambah fasilitas gedung seperti perluasan gedung khususnya dalam hal ini adalah ruang tunggu bagi pengguna layanan, penambahan kursi di ruang tunggu ditambah dengan adanya bacaan (seperti majalah, koran) sehingga masyarakat tidak merasa jenuh, pengadaan mesin untuk mencetak nomer antrian sehingga akan tercipta suasana yang jauh lebih tertib, penambahan loket pada bagian *front office* sehingga menambah kenyamanan bagi pengguna layanan perizinan, penyediaan toilet umum bagi pengguna layanan perizinan, dan difungsikannya AC yang sudah tersedia di ruang tunggu serta perlu adanya penempatan tanaman di depan BMPPTSP Kabupaten Semarang sehingga memberikan kesejukan dan kenyamanan pada ruangan, namun dengan tidak melupakan tingkat kebersihan BMPPTSP Kabupaten Semarang agar tercipta lingkungan yang kondusif bagi pengunjung.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Bungin, Burhan. 2011. *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi, Dan Kebijakan Publik Serta Ilmu-ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Coast, David and Eleanor Passmore. 2008. *Public Value: The Next Steps In Public Service Reform*. London: The Work Foundation.
- Cole, Martin and Gres Parston. 2006. *Unlocking Public Value: A New Model For Achieving High Performance In Public Service Organizations*. Canada: WILEY.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Lingwood, Robert G. 1999. *A Handbook for Measuring Customer Satisfaction and Service Quality*. Washington, D.C: TCRP Report 47.
- Moenir, H.A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT Alumni..
- Purbokusuma, Yuyun dkk. 2006. *Reformasi Terpadu Pelayanan Publik (Integrated Civil Service Reform) Pemerintah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta*. Yogyakarta: Pemerintah Provinsi DIY bekerjasama dengan Keminfraan bagi Pembaharuan Tata Pemerintahan di Indonesia.
- Purwanto, Erwan Agus dan Dyah Ratih Sulistyastuti. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Untuk Administrasi Publik Dan Masalah-Masalah Sosial*. Yogyakarta: Gava

Media.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2008. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.

Safroni, M. Ladzi. 2012. *Manajemen dan Reformasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Malang: Aditya Media Publishing.

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT Refika Aditama.

Tjiptono, Fandy. 2002. *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy. 2012. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.

Jurnal

Edvardsson, Bo. 2005. *Service Quality: Beyond Cognitive Assessment*. Anders Gustafsson and Bo Edvardsson. 15(2): 127-128.

Stauss, Bernd. 2002. *The Dimensions Of Complaint Satisfaction: Process And Outcome Complaint Satisfaction Versus Cold Fact And Warm Act*

Complaint Satisfaction. Barbara Lewis and Ton Van Der Wiele. 12(3): 176.

Peraturan atau Undang-Undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Website

www.semarangkab.go.id/skpd/kpmppt

<http://semarangkab.bps.go.id/>

Lainnya

Buku Monev BPMPPTSP Kabupaten Semarang
Laporan Tahunan Ombudsman Nasional tahun 2011

Koran Tempo Online edisi minggu 6 Oktober 2013