

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP DPMPTSP DAN NAKER KOTA PANGKALPINANG

Aning Kesuma Putri^{1*}, Devi Valeriani¹, Dian Prihardini Wibawa¹, Nanang Wahyudi¹

¹Universitas Bangka Belitung, Indonesia

*e-mail: putrianing@gmail.com

Abstrak

Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara terpadu, terprogram, terarah dan konsisten. Kemudian pelayanan kepada masyarakat diberikan dengan tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan. Semua ini dilakukan untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSP dan NAKER) Kota Pangkalpinang. Indeks kepuasan ini akan digunakan sebagai dasar dalam membuat dan menetapkan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif, pengukuran dengan indeks kepuasan masyarakat dan *spider web*. Hasil penelitian menunjukkan berdasarkan hasil survei IKM dengan sembilan unsur, diperoleh nilai unsur pelayanan yang memiliki nilai tertinggi adalah unsur kepastian biaya (U8), kemudian unsur biaya/tarif (U4), dan unsur penanganan pengaduan layanan (U9). Sedangkan unsur terendah adalah unsur kecepatan waktu (U3). Hasil analisa kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang dikonversi dalam Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan termasuk ke dalam kategori B (baik).

Kata kunci: Pelayanan Publik; Indeks Kepuasan Masyarakat; Tenaga Kerja

Abstract

Efforts to improve the quality of services must be implemented in an integrated, programmatic, directed, and consistent manner. Then the service to the community is given appropriately, quickly, cheaply, openly, simply, and easily implemented. All this is done to provide satisfaction to the community. This research was carried out to measure the Public Satisfaction Index at the Office of Investment of One-Door Integrated Services and Manpower (DPMPTSP and NAKER) Pangkalpinang City. This satisfaction index will be used to create and establish policies to improve the quality of public services. The method used in this research is qualitative, measurement with public satisfaction index and spider web. The results showed based on the results of the IKM survey with nine elements, obtained the value of service elements that have the highest value is the element of cost certainty (U8), then the element of cost/tariff (U4), and the element of handling service complaints (U9). In contrast, the lowest element is the element of time speed (U3). The results of the analysis of community satisfaction in the Investment Office of One-Door Integrated Services and Manpower of Pangkalpinang City have converted in the Community Satisfaction Index of service units fall into category B (good).

Keywords: Public Services; Community Satisfaction Index; Labor

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.

Copyright © 2021 by Author. Published by Universitas Pendidikan Ganesha.



PENDAHULUAN

Tuntutan paradigma *good governance* menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan diantaranya yang terkait dengan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat dan kebutuhan dasar masyarakat. Masyarakat sangat menghendaki sebuah pelayanan yang optimal, namun di beberapa kondisi masih terdapat keluhan dari masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai, suasana lingkungan yang kurang nyaman, sehingga tidak menjamin waktu dalam penyelesaian. (Akadun, 2018)

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan selalu mengharapkan pelayanan yang optimal, sehingga aparatur pemerintah dituntut untuk selalu meningkatkan kinerjanya. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (*impact*) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat (LKPP, 2017). Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga

pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan (Ningtyas, 2017)(Wicaksono, 2019)

Salah satu *instrument* yang digunakan dalam mengevaluasi kinerja tersebut adalah dengan melakukan survei dan kajian tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Berlatar belakang yang telah dijelaskan maka pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sangat perlu dilakukan untuk mengukur, mengetahui dan menganalisis tentang bagaimana aparatur pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan serta dapat menentukan langkah atau kebijakan kedepan yang akan diterapkan (Fahamsyah, 2018).

Indikator dalam menganalisa tingkat kepuasan terdiri dari (Kemenpan, 2017) : (1) Unsur Persyaratan, (2) Unsur Prosedur, (3) Unsur Waktu Pelayanan, Unsur Biaya/Tarif, (4) Unsur Produk Unsur kompetensi pelaksana, (5) Unsur Perilaku Pelaksana, (6) Unsur Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan, Penelitian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang, bertujuan untuk menganalisa dan mengukur kepuasan masyarakat terhadap layanan apakah sesuai dengan kebutuhan dan harapan, agar dinas tersebut bisa menentukan arah dan kebijakan di masa yang akan datang.

METODE

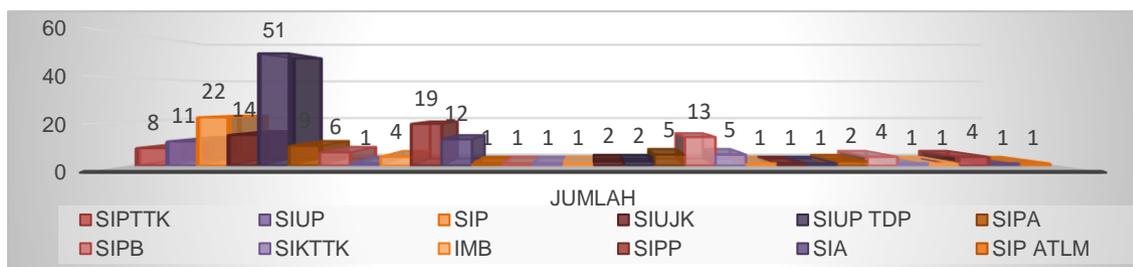
Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala likert mempunyai empat atau lebih butir-butir pertanyaan yang dikombinasikan sehingga membentuk sebuah skor/nilai yang merepresentasikan sifat individu, misalkan pengetahuan, sikap, dan perilaku (Budiaji, 2013) (Maryuliana et al., 2016).

Metode kedua yang dilakukan adalah analisa kuantitatif deskriptif dengan *spider web*. Analisis menggunakan spider web diperlukan untuk melihat gambaran secara nyata perbedaan atau tingkat kesesuaian antara penilaian dan harapan dari masing-masing dimensi (aspek fisik, reliabilitas, interaksi personal, pemecahan masalah dan kebijakan). Berikut merupakan hasil analisis tingkat kesesuaian antara harapan dengan penilaian menggunakan spider web (Permatasari, 2015).

Subjek dalam penelitian ini adalah masyarakat yang telah memperoleh pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dari DPMPTSP & NAKER selama

tahun 2019 dengan jumlah perizinan sebanyak 205.

Pada tahun 2019 terdapat 30 jenis perizinan yang dilakukan serta tambahan jenis perizinan terdiri dari Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK), Surat Izin Praktik Bidan (SIPB), Surat Izin Operasional (SIO), Sertifikat Produksi Pangan-Industri Rumah Tangga (SPP-IRT), Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (SIKTTK), Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL), TRAYAK, B3, APOTEK, Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP ATLM), Surat Izin Kerja Tenaga Gizi (SIKTG2), Surat Izin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK), Surat Izin Usaha Jasa Kontruksi Tanda Daftar Perusahaan (SIUJK-TDP), Izin Produk Industri Rumah Tangga (P-IRT), Surat Izin Apotik (SIA), Izin Pendirian Sekolah PAUD (IPS-PAUD), OP12-KLINIK, SITATUM, SIPA, Surat Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP-ATLM), Izin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT), Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TUDP), SIPIS. Persentase jenis perizinan tahun 2019 terhadap sampel yang diambil dapat dilihat pada gambar 1.



Gambar 1. Jenis Perizinan Sampel Survei

Sumber: data diolah (2019)

Terdapat 5 jenis perizinan yang paling banyak dilakukan dari 205 sampel yaitu :

1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan TDP sebanyak 25 persen dengan jumlah sampel 51 responden.
2. Surat Izin Puskesmas (SIP) sebanyak 10,7 persen dengan jumlah sampel 22 responden.
3. Surat Izin Permohonan Pembuatan (SIPP) sebanyak 9,27 persen dengan jumlah sampel 19 responden.
4. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK) sebanyak 6,8 persen dengan jumlah sampel 14 responden.
5. Izin Produk Industri Rumah Tangga (P-IRT) sebanyak 6,3 persen dengan jumlah sampel 13 responden.

Pengukuran Skala Likert, Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai kemudian dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

Bobot nilai rata-rata tertimbang :

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N \dots \dots (1)$$

N = bobot nilai per unsur

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Tot. Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Tot. Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \dots \dots (2)$$

Agar memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yang bernilai antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 \dots \dots (3)$$

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kepuasan pelayanan perizinan DPMPSTP dan NAKER Kota Pangkalpinang dihitung dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat, survei kepuasan masyarakat tahun 2019 dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

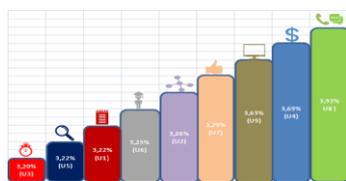
No	Unsur Pelayanan	NRR unsur	NRR tertimbang /unsur	NRR IKM Tertimbang	IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan
1.	Persyaratan	3,216	0,357	3,406	85,15	B (Baik)
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,265	0,362			
3.	Waktu Pelayanan	3,196	0,355			

4.	Biaya/Tarif	3,691	0,410		
5.	Produk Spesifis Jenis Layanan	3,216	0,357		
6.	Kompetensi Pelaksana	3,250	0,361		
7.	Perilaku Pelaksana	3,289	0,365		
8.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,931	0,436		
9.	Sarana dan Prasarana	3,632	0,403		

Sumber: data diolah (2019)

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat di DPMPTSP dan NAKER Kota Pangkalpinang memiliki IKM unit pelayanan sebesar 85,15 persen, yang termasuk ke dalam kategori mutu pelayanan B atau baik dengan Nilai Rata-Rata (NRR) IKM tertimbang sebesar 3,406.

Ada perubahan peringkat pada unsur pelayanan di tahun 2018 ke tahun 2019, tetapi ada beberapa unsur yang masih menempati rangking yang sama. Gambar perbandingan rangking unsur kepuasan masyarakat dilihat pada gambar 2 dan 3.



Gambar 2. Peringkat Unsur Pelayanan Tahun 2018
Sumber: diolah, 2019

Tahun 2019 unsur biaya/tarif (U4) menempati peringkat kedua dari keseluruhan unsur yang dinilai, dengan nilai rata-rata 3,69 persen. Jika dibandingkan di tahun 2018, unsur tarif/biaya berada di peringkat satu.



Gambar 3. Ranking Unsur Pelayanan Tahun 2019
Sumber: diolah, 2019

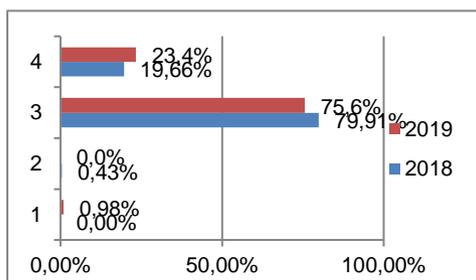
Peringkat satu pada tahun 2019 diperoleh oleh unsur penanganan pengaduan, saran dan masuk (U8), dimana pada tahun 2018 unsur ini berada di peringkat ke tiga dengan nilai sebesar 3,60 persen, terjadi kenaikan sebesar 0,33 persen pada tahun 2019. Artinya penanganan, saran dan masukan terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan sudah ditanggapi serta memuaskan bagi masyarakat.

Sedangkan unsur terendah di tahun 2019 diperoleh oleh unsur waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,19. Padahal pada tahun 2018 unsur ini berada di posisi ke 7, dengan nilai kepuasan 3,21 persen. Selisih kepuasan pada unsur ini sebesar 1,4 persen. Kedepan ini menjadi koreksi untuk meningkatkan waktu pelayanan masyarakat menjadi lebih baik dari tahun ke tahun, dengan memberikan

peningkatan kompetensi sumberdaya manusia dalam mempercepat proses pelayanan maupun mempersingkat waktu pelayanan dengan prosedur yang lebih singkat.

Perbandingan Peringkat Unsur Unsur Pelayanan Persyaratan(U1)

Nilai rata-rata kepuasan terhadap persyaratan ditahun 2019 sebesar 3,22 persen, unsur pelayanan persyaratan (U1) merupakan unsur dengan peringkat keenam diantara Sembilan unsur pelayanan baik di tahun 2019 maupun di tahun 2018.

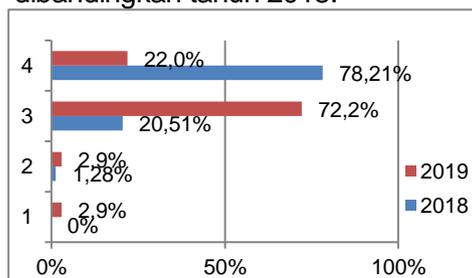


Gambar 4. Sebaran Jawaban Unsur Pelayanan Persyaratan (U1)
Sumber: data diolah, 2019

Penyebaran jawaban menunjukkan bahwa kantor DPMPTSP dan NAKER Kota Pangkalpinang pada tahun 2019 telah melakukan penyederhanaan sistem, mekanisme dan prosedur perizinan yang meliputi tata cara pengajuan perizinan. Untuk lebih memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur pada tahun-tahun selanjutnya, detail unsur ini sebaiknya ditampilkan di website DPMPTSP dan NAKER Kota Pangkalpinang.

Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

Tahun 2019 sebanyak 148 responden menjawab prosedur mudah, tetapi jawaban tersebut mengalami penurunan yang sangat signifikan sebesar 2,59 persen dibandingkan tahun 2018.

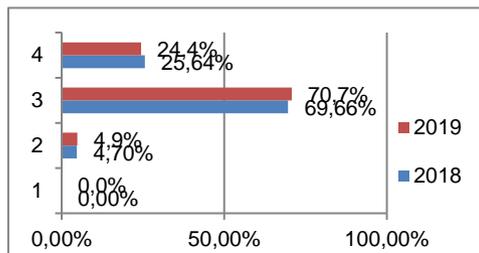


Gambar 5. Sebaran Jawaban Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)
Sumber: data diolah, 2019

Hasil sebaran jawaban menunjukkan bahwa kantor DPMPTSP dan NAKER Kota Pangkalpinang pada tahun 2019 telah melakukan penyederhanaan sistem, mekanisme dan prosedur perizinan yang meliputi tata cara pengajuan perizinan. Untuk lebih memudahkan masyarakat dalam memahami prosedur pada tahun-tahun selanjutnya, detail unsur ini sebaiknya ditampilkan di website DPMPTSP dan NAKER Kota Pangkalpinang.

Unsur Waktu Pelayanan(U3)

Pernyataan kurang baik tentang waktu pelayanan mengalami peningkatan di tahun 2019 sebesar 0,2 persen, terjadi peningkatan jawaban baik sebesar 1,04 persen dan penurunan jawaban sangat baik di tahun 2019 sebesar 1,24 persen.

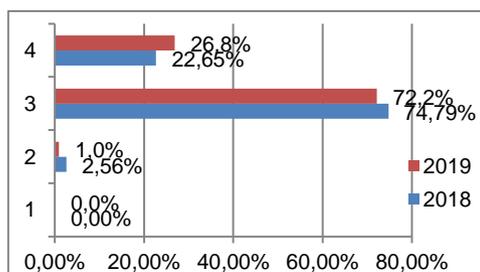


Gambar 6. Sebaran Jawaban Unsur Waktu Pelayanan (U3)

Hasil ini menunjukkan bahwa kantor DPMPTSP dan NAKER Kota Pangkalpinang mengalami penurunan kinerja dalam waktu pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2018. Kedepan ini menjadi koreksi untuk meningkatkan waktu pelayanan masyarakat menjadi lebih baik dari tahun ke tahun, dengan memberikan peningkatan kompetensi sumberdaya manusia dalam mempercepat proses pelayanan maupun mempersingkat waktu pelayanan dengan prosedur yang lebih singkat.

Unsur Biaya/Tarif (U4)

Tahun 2019 unsur biaya/tarif menempati peringkat kedua dari keseluruhan unsur yang dinilai, dengan nilai rata-rata 3,69 persen.

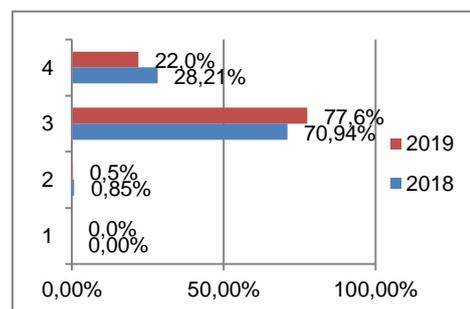


Gambar 7. Sebaran Jawaban Unsur Biaya/Tarif (U4)

Analisa hasil sebaran jawaban menunjukkan bahwa unsur biaya/tarif di tahun 2019 cukup memuaskan, karena pada tahun 2019 banyak penambahan perizinan besar yang terjadi di Kota Pangkalpinang, khususnya yang berkaitan dengan kontruksi, sejalan dengan dilaksanakannya pembangunan mall Transmart, ACE (pusat belanja perabotan perumahan) dan Rumah Sakit Siloam, yang membutuhkan perizinan-perizinan jenis tertentu.

Unsur Produk Spesifik Jenis Layanan (U5)

Unsur produk spesifik jenis layanan di tahun 2018 berada di rangking lima dengan nilai sebesar 3,28 persen, sedangkan di tahun 2019 unsur ini berada di rangking delapan dengan persentase sebesar 3,22 persen.



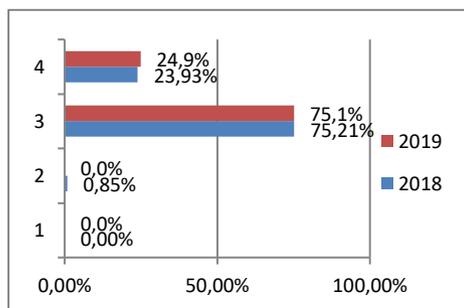
Gambar 8. Sebaran Jawaban Unsur Produk Spesifik Jenis Layanan (U5)
Sumber: data diolah, 2019

Sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa unsur ini membuat masyarakat masih menganggap bahwa produk spesifik

jenis layanan sesuai dengan yang sudah diinformasikan, akan lebih baik lagi jika produk spesifik dan jenis layanan dijelaskan dan ditampilkan pada website serta papan informasi pada DPMPTSP dan NAKER Kota Pangkalpinang. Terkhusus untuk perizinan besar yang selama ini tidak banyak dilakukan masyarakat, sebaiknya juga ditampilkan secara detail, jangan hanya pada produk layanan terbanyak saja yang ditampilkan.

Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Unsur kompetensi pelaksana di tahun 2018 maupun di tahun 2019 berada di rangking enam, dengan nilai sebesar 3,23 persen di tahun 2018 dan 3,25 persen di tahun 2019, terjadi peningkatan sebesar 0,02 persen.

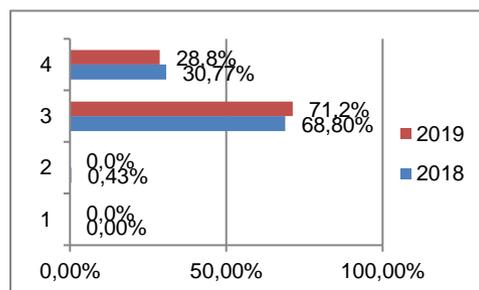


Gambar 9. Sebaran Jawaban Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)
Sumber: data diolah, 2019

Hasil sebaran jawaban mengindikasikan bahwa sejauh ini pelaksana pelayanan perizinan sudah dilakukan sesuai kompetensi masing-masing.

Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Unsur perilaku pelaksana di tahun 2019 sebesar 3,29 dan di tahun 2018 sebesar 3,30 persen, berada di rangking ke empat, meski terjadi penurunan sebesar 1,6 persen.

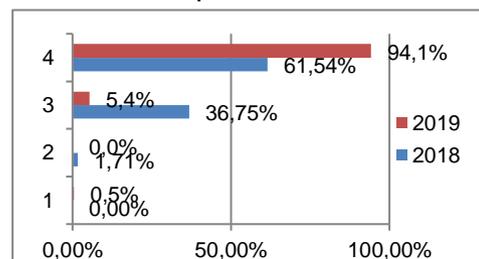


Gambar 10. Sebaran Jawaban Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Hasil survey kepuasan menunjukkan bahwa perilaku pelaksana perizinan sudah memuaskan masyarakat.

Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8)

Unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, menduduki peringkat satu diantara sembilan unsur pelayanan pada tahun 2019 sebesar 3,93 persen, dimana pada tahun 2018 unsur ini berada di peringkat ke tiga dengan nilai sebesar 3,60 persen

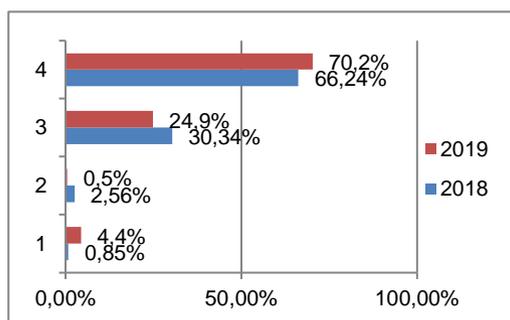


Gambar 11. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan(U8)

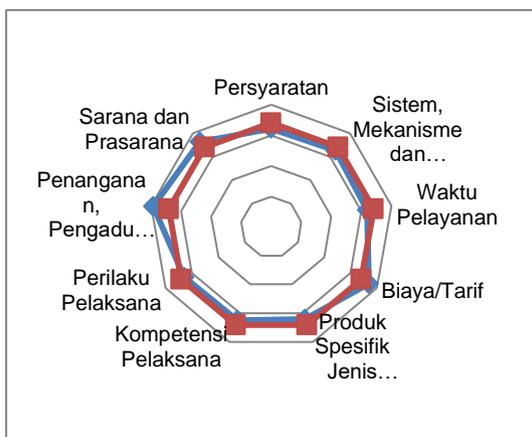
Hasil sebaran jawaban menunjukkan bahwa penanganan, saran dan masukan terhadap pelaksanaan pelayanan perizinan sudah ditanggapi serta memuaskan bagi masyarakat.

Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

Unsur ini berada di peringkat ke tiga di tahun 2019 dengan nilai sebesar 3,63 persen, mengalami penurunan peringkat jika dibandingkan pada tahun 2018 yang berada di peringkat dua dengan nilai yang sama yaitu sebesar 3,62 persen.



Gambar 12. Unsur Sarana dan Prasarana(U9)



Gambar 13. Spider Web Nilai Tertimbang dari Sembilan Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Jawaban tentang sarana dan prasarana dikelola dengan baik dijawab oleh 114 responden dan nilai jawaban ini meningkat sebesar 3,96 persen dari tahun 2018. Sedangkan jawaban bahwa sarana dan prasarana berfungsi kurang maksimal, dijawab oleh 51 orang responden mengalami penurunan sebesar 5,44 persen. Sedangkan jawaban sarana dan prasarana ada tetapi tidak berfungsi dijawab oleh 1 orang responden dan 9 orang menjawab bahwa tidak ada sarana prasarana penunjang pelaksanaan pelayanan perizinan. Artinya sarana dan prasarana dalam pelayanan perizinan sudah dikelola dengan baik dan memuaskan masyarakat.

Analisa Spider Web

Analisa spider web digunakan untuk melihat unsur mana yang masih tergolong rendah dan unsur tertinggi dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan atau jasa tertentu, dalam penelitian ini adalah tentang jasa pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Pangkalpinang. Untuk melihat spider web nya bisa dilihat pada gambar 13.

Pada Gambar 13 terdapat unsur-unsur yang harus ditingkatkan pelayanan perizinan di DPMPTSP dan NAKER Kota Pangkalpinang, dengan cara membandingkan unsur penilaian yang ada pada garis biru/blue line dengan unsur penilaian yang berada pada garis merah/red line (Permatasari, 2015).

Unsur yang berada di dalam

garis merah/*red line* merupakan nilai unsur pelayanan perizinan yang masih rendah, sehingga harus menjadi prioritas dalam peningkatan pelayanan perizinan di DPMPTSP dan NAKER Kota Pangkalpinang, yang terdiri dari persyaratan, sistem, mekanisme dan prosedur, waktu pelayanan, produk spesifikasi jenis layanan dan kompetensi pelaksana.

Meski ke lima unsur tersebut masih rendah tetapi nilai kepuasannya tidak berada jauh dari angka rata-rata aspek pelayanan. Artinya masyarakat yang melakukan kegiatan perizinan sudah jelas terhadap syarat pengajuan izin yang diberikan tetapi ada perizinan besar yang jarang dilakukan masyarakat tidak ditampilkan ke dalam sistem, mekanisme dan prosedur baik dalam bentuk bagan pada papan informasi maupun dalam website, sehingga ketika ada yang membutuhkan perizinan besar seperti ini, akan sedikit menyita waktu pelayanan dimana pelaksana harus

menjelaskan terlebih dahulu produk spesifikasi jenis layanan kepada masyarakat yang belum mengerti tentang tata cara pengajuan izin tersebut, yang akhirnya dibutuhkan kompetensi pelaksana khusus dibidang perizinan yang besar, mengingat tahun 2019 jenis perizinan besar seperti kontruksi bangunan sedang dilakukan di Kota Pangkalpinang, terkait dibangunnya mall Transmart, Rumah Sakit Timah yang baru dan Rumah Sakit Siloam.

Nilai indeks kepuasan masyarakat diperoleh dengan cara mengkalikan jumlah total nilai tertimbang dengan nilai 25, yang dijadikan sebagai nilai dasar yang telah terstandar (Hariany, 2014). Maka setelah dilakukan perhitungan, diperoleh hasil nilai indeks sebesar 3,406, indeks kemudian dikalikan dengan nilai dasar 25 dan diperoleh angka sebesar 85,15 nilai ini bisa dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Nilai indeks kepuasan perizinan masyarakat di DPMPTSP dan NAKER Kota Pangkalpinang berdasarkan metode CSI indeks

Aspek Penilaian	Skoring			CSI	Keterangan
	Kenyataan	Harapan	GAP		
Tangible	3,59	4	-0,41	89,83	Puas
Reliability	3,24	4	-0,76	81,01	Cukup Puas
Responsiveness	3,47	4	-0,53	86,80	Puas
Assurance	3,47	4	-0,53	86,76	Puas
Empaty	3,24	4	-0,76	81,06	Cukup Puas
Rata-Rata	3,40	4	-0,60	85,09	Puas

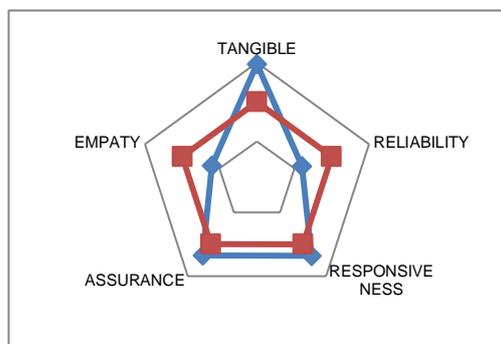
Sumber: diolah, 2019

Analisis berikutnya adalah mencari CSI dengan menggunakan analisa *spider web*. Sebelum menganalisanya, dihitung dulu rata-rata

penilaian kepuasan masyarakat berdasarkan aspek *tangible* yang terdiri dari unsur Produk Spesifik Jenis Layanan (U5), Penanganan, Pengaduan

dan Masukan (U8) dan Sarana Prasarana (U9). Aspek *realibility* terdiri dari unsur persyaratan (U1), sistem, mekanisme dan prosedur (U2). Aspek *responsiveness* terdiri dari unsur waktu pelayanan (U3), perilaku pelaksana (U7) dan penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8) . Aspek *assurance* terdiri dari unsur biaya/tarif (U4) dan kompetensi pelaksana (U6). Aspek *empaty* terdiri dari waktu pelayanan (U3) dan perilaku pelayanan (U7).

Dari hasil perhitungan CSI indeks pada kepuasan pelayanan perizinan masyarakat diketahui bahwa aspek *realibility* yang terdiri dari unsur persyaratan (U1), sistem, mekanisme dan prosedur (U2) dan aspek *empaty* terdiri dari waktu pelayanan (U3) dan perilaku pelayanan (U7) dinilai cukup puas bagi masyarakat.



Gambar 14. Analisa *Spider Web* berdasarkan aspek tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy pada pelayanan perizinan di DPMPTSP dan NAKER Kota Pangkalpinang
Sumber: diolah, 2019

Jika dilihat dari garis merah/*red line* maka pelayanan perizinan yang harus adalah aspek *reliability* yang terdiri dari memperjelas unsur

persyaratan (U1) pada semua jenis perizinan baik yang besar atau kecil kemudian mempermudah sistem, mekanisme dan prosedur (U2) untuk semua jenis perizinan baik besar ataupun kecil. Aspek *empaty* yang terdiri dari waktu pelayanan (U3) sebaiknya diletakkan sejenis jam pasir atau digital di loket perizinan sehingga masyarakat yang melakukan proses perizinan bisa mendeteksi lama proses perizinan dan petugas bisa memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat, atau jika memungkinkan dibuatkan komitmen waktu pelaksana perizinan ke masyarakat. Kemudian unsur perilaku pelayanan (U7) bisa ditingkatkan dengan membuat taglige pelayanan seperti anda senyum kami puas, atau pelayanan tidak ramah bisa mendapat diskon biaya perizinan.

SIMPULAN DAN SARAN

Hasil perhitungan CSI indeks dan analisa *spider web* pada kepuasan pelayanan perizinan masyarakat diketahui bahwa aspek *realibility* yang terdiri dari unsur persyaratan (U1), sistem, mekanisme dan prosedur (U2) dan aspek *empaty* terdiri dari waktu pelayanan (U3) dan perilaku pelayanan (U7) dinilai cukup puas bagi masyarakat. Sebaiknya penelitian tentang kepuasan bisa diperluas dengan metode lain dan ada unsur pertanyaan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Akadun. (2018). Good Governance dalam Otonomi Daerah. *Sosio*, 37–47.
- Budiaji, W. (2013). Skala Pengukuran dan Jumlah Respon Skala Likert (The Measurement Scale and The Number of Responses in Likert Scale). *Ilmu Pertanian Dan Perikanan*, 2(2), 127–133.

- Fahamsyah, D. (2018). Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Jurnal Administrasi Kesehatan Indonesia*, 6(2), 189-196. <https://doi.org/10.20473/jaki.v6i2.2018.189-196>
- Hariany, Z. (2014). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Xxx. *Jurnal Teknik Industri USU*, 5(2), 17–21.
- Kemenpan. (2017). Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. *Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*, 708.
- LKPP. (2017). *Survey Kepuasan Masyarakat Tahun n2017*. 46. http://www.lkpp.go.id/v3/files/attachments/5_ZoaeKVrtMUPRbUFxXiBdfWfkc ecwqAlc.pdf
- Maryuliana, Subroto, I. M. I., & Haviana, S. F. C.. (2016). Sistem Informasi Angket Pengukuran Skala Kebutuhan Materi Pembelajaran Tambahan sebagai Pendukung Pengambilan Keputusan di Sekolah Menengah Atas Menggunakan Skala Likert. *Jurnal Transistor Elektro Dan Informatika*, 1(2), 1–12. <http://jurnal.unissula.ac.id/online/index.php/EI>
- Ningtyas, T. (2017). New Public Service : Pelayan Publik Berbasis Humanistik Untuk Kesuksesan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Manajemen Publik Dan Kebijakan Sosial*, 1(1). <https://doi.org/10.25139/jmnegara.v1i1.283>
- Permatasari, D. M. (2015). *Analysis of Assessment and Expectation Dental Polyclinic ' S Patients With Spider Web*. 3, 40–49.
- Wicaksono, K. W. (2019). Transforming The Spirit Of New Public Service Into Public Management Reform In Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 2(1), 24-34. <https://doi.org/10.24198/jmpp.v2i1.20190>