INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (KPPT) KABUPATEN LEBAK

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial
Pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Oleh

Fickry Rusyana

NIM 050548

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA
2011

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fickry Rusyana
NIM : 050548
Tempat Tanggal Lahir: Rangkasbitung, 1 Oktober 1988
Program Studi : Ilmu administrasi Negara

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila dikemudian hari skripsi ini terbukti mengandung unsur plagiat, maka gelar kesarjanaan saya bisa dicabut.

Serang, Oktober 2011

Fickry Rusyana

LEMBAR PERSETUJUAN

Nama	**:**	**FICKRY RUSYANA**
NIM	**:**	**050548**
JUDUL	**:**	**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (KPPT) KABUPATEN LEBAK**

Serang, Oktober 2011

Pembimbing Skripsi I	Pembimbing Skripsi II
Titi Stiawati, S.Sos., M.Si.	**Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si.**
NIP. 197011252005012001	NIP. 198003222005011005

Mengetahui,
Dekan FISIP UNTIRTA

Dr. H. Ahmad Sihabudin, M.Si
NIP. 196507042005011002

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS SULTAN AGENG TIRTAYASA

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama	:	**FICKRY RUSYANA**
NIM	:	**050548**
Judul Skripsi	:	**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) PADA PELAYANAN KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU (KPPT) KABUPATEN LEBAK**

Telah diuji di hadapan Dewan Penguji Sidang Skripsi di Serang, tanggal 19 Oktober 2011 dan dinyatakan **LULUS**

Serang, Oktober 2011

Ketua Penguji

Titi Stiawati S.Sos, M.Si
NIP 197011252005012001

……

Anggota

Rahmawati S.Sos, M.Si
NIP 19790525200501200

……

Anggota

Anis fuad S.Sos
NIP 198009082006041002

……

Mengetahui,

Dekan FISIP UNTIRTA	Ketua Program Studi
(Prof. Dr. H.Ahmad Sihabudin, M.Si)	**(Kandung Sapto Nugroho, S.Sos, M.Si)**
NIP. 19650704200501102	NIP. 197809182005011002

Tuhan tidak selalu menjanjikan langit yang selalu biru
Tetapi terkadang langit itu berubah menjadi mendung dan gelap,
Satu hal yang pasti setelah mendung dan gelap itu pergi
pasti akan muncul pelangi

kupersembahkan karya kecil ini untuk keluarga
yang senantiasa memberikan motivasi, kasih sayang
dan cinta serta mengajarkan sebuah arti kehidupan

ABSTRAK

FICKRY RUSYANA, NIM 050548, Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang-Banten, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Program Studi Ilmu Administrasi Negara, "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak". Pembimbing 1, Titi Stiawati, S.Sos., M.Si., Pembimbing II, Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si.

Kata kunci : Indek Kepuasan Masyarakat, Pelayanan perijinan

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai "pelayan masyarakat" (*Public Servant*). Kebutuhan akan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat, Sehingga apabila masyarakat menerima kinerja pelayanan yang kurang baik maka atas dasar pengalaman yang buruk itulah masyarakat dapat mnciptakan persepsi terhadap instansi ataupun lembaga yang memberikan pelayanan. Rumusan masalah yang diambil dalam penelitian ini adalah Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak. Tujuan penelitian ini adalah untuk memberikan gambaran yang mendetail Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif deskriptif, dimana yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Kabpuaten Lebak yang melakukan pelayanan perijinan. Perhitungan sampel berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004 sehingga didapat adalah 150 orang. Untuk menganalisa data menggunaka menggunakan ketentuan dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004. Hasil penelitian menunjukan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak adalah kurang baik. Karena dari hasil perhitungan dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan yaitu mencapai nilai 58,79. dan Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak dari kisaran antara 43,76 – 62,50. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan atas pelayanan perijinan yang dilakukan guna terciptanya pelayanan yang prima. Peneliti menyarankan bahwa pelayanan yang dilakukan oleh pegawai KPPT lebak harus diberikan reward and punisment kepada pegawai yang melakukan pelayanan dengan baik atau kurang baik.

ABSTRACT

FICKRY Rusyana, NIM 050 548, University of Sultan Ageng Tirtayasa Serang-Banten, Faculty of Social and Political Sciences, Science Program Administration, "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Toward an Integrated Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu(KPPT) Lebak regency." Advisor 1, Titi Stiawati, S. Sos., M.Si., Advisor II, Kristian Widya Wicaksono, S. Sos., M.Si.

Keywords: Community Satisfaction Index, Services licensing

One of the most important fundamental duty of government is to provide public services to the public. Therefore, government organizations are often referred to as "public servants" (Public Servant). The need for good service is the right of the people, so that when people receive unfavorable performance of services on the basis of the bad experiences that people can mnciptakan perceptions of institutions or agencies that provide services. The formulation of the problem are taken in this research is Against Public Satisfaction Index Licensing Services Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu(KPPT) Lebak. The purpose of this research is to provide a detailed picture of Communities Against Satisfaction Index Licensing Services Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu(KPPT) Lebak. The method used in this research is quantitative descriptive, where the population in this study is that people who perform services Kabpuaten Lebak licensing. Sample calculation based on the decision of the Minister of Administrative Reform No: KEP/25/M.PAN/2/2004 thus obtained is 150 people. To analyze the data make use of the term of the decree of the Minister of Administrative Reform No: KEP/25/M.PAN/2/2004. The result showed Satisfaction Index Society Against the Licensing Services Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu(KPPT) Lebak good. Because of the calculation results obtained was calculated by using the "weighted average value" of each element of service that is reaching the value of 72.99. and Against Community Satisfaction Index Licensing Services Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu(KPPT) Lebak from a range between 62.51 to 81.25. Therefore, it should be maintained and improved upon licensing services performed, and the elements that are still having problems or is not optimal to be repaired or evaluated.

KATA PENGANTAR

Bismillahirohmannirohim

Segala puja dan puji syukur kita panjatkan kepada kehadirat Allah Swt beserta junjungan Nabi besar Muhammad Saw beserta Rosul-Nya. Yang telah memberikan nikmat dan hidayah-Nya kepada kita semua sehingga saya selaku Peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan Lancar dan tanpa ada hambatan yang berarti.

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial pada Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa dengan judul: "Indeks Kepuasan masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti tidak lupa mengucapkan banyak terima kasih pada seluruh pihak yang sedianya membantu baik secara moral maupun materi ketika peneliti mendapatkan kesulitan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu dengan segala kerendahan hati, peneliti ingin mengucapkan rasa terima kasih yang paling terdalam untuk kedua orang tua Ayahanda dan ibunda tersayang serta adikku tercinta yang telah memberi motivasi tiada henti serta memberi arti dalam kehidupan ini.

Ucapan terimakasih juga peneliti sampaikan kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan pengajaran, serta bantuan dan motivasi yang diberikan tersebut, peneliti mengucapkan banyak terima kasih kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Rahman Abdullah, M.sc selaku Rektor Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
2. Prof. Dr. Ahmad Sihabudin, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
3. Dr. Agus Sjafari, M.Si. selaku Pembantu Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

4. Rahmi Winangsih, S.Sos. M.Si. selaku Pembantu Dekan II Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
5. Idi Dimyati, S.Ikom, M.Si selaku Pembantu Dekan III Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa
6. Bapak Kandung Sapto Nugroho, S.Sos, Msi selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Pollitik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
7. Ibu Rina Yulianti, S.IP, M.Si, selaku Sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Pollitik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
8. Ibu Titi Stiawati, S.Sos, Msi, selaku dosen pembimbing Skripsi I yang telah bersedia meluangkan waktunya dan membimbing peneliti.
9. Bapak Kristian Widya Wicaksono, S.Sos, Msi selaku Dosen pembimbing II Skripsi, yang bersedia membimbing dan memotivasi peneliti.
10. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
11. Bapak dan Ibu Staff Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
12. Semua petugas Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu kabupaten Lebak terima kasih atas kesempatan yang diberikan kepada peneliti untuk melakukan penelitian.
13. Semua rekan-rekan di Ane 05-06 yang sudah banyak membantu dan juga memberikan motivasi kepada peneliti
14. Azhar Rahmansyah, Ujang Supriatna, Eko Setyawan, yang telah membantu proses penyelesaian skrpsi ini, terima kasih atas waktu dan pemikirannya.
15. kawan-kawan seperjuangan di kosan, Ali Taufan, Chiarul Rijal, Fauzi kate Al jabar, Irfan Fauzi Ramadhan, Noviendi, Piter

Gunawan Prasetyo, Pramadipta ikhsan, Adi Septiyadi terima kasih atas canda tawa dan dukungannya selama ini, kalian tetap dihati selamanya.

16. Semua kawan kawan di kampus Untirta, Eka Widya Ristanti Fami, Salsabil Ghaisani Praja, Edriyanto.SE, dan semua yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan dan do'a yang telah diberikan.
17. Andri Nasrul sahabat yang selalu memberikan motivasi tiada henti, terimakasih atas semua ilmu dalam berbagai hal serta pengalaman tentang kehidupan yang telah diberikan, kita brother selamanya.
18. Semua sahabat SD, Ridwan Nurdiansyah, Tile, Danu Albantani, Lunggana Murdani yang selalu memberikan semangat dan do'a
19. kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses penyusunan skripsi ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya.

Dalam penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari bahwa banyak sekali terdapat kekurangannya baik dalam perumusan masalah maupun penulisannya. Maka dari itu, peneliti sangat mengharapkan sekali kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak demi perbaikan penyusunan skripsi berikutnya. Mudah-mudahan skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti pada khususnya dan bagi masyarakat pada umumnya.

Serang, Oktober 2011

Peneliti

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....

DAFTAR ISI .....

DAFTAR TABEL …….

DAFTAR GAMBAR ……

DAFTAR LAMPIRAN ……

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang .....

1.2 Identifikasi Masalah .....

1.3 Pembatasan Dan Perumusan Masalah .....

1.4 Tujuan Penelitian .....

1.5. Kegunaan Penelitian .....

1.6 Sistematika Penulisan .....

BAB II DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi teori .....

2.1.1 Gambaran Umum Indeks Kepuasan Masyarakat .....

2.1.2 Pengertian Kinerja .....

2.1.3 Pengertian Pelayanan .....

2.1.4 Prinsip pelayanan publik .....

2.1.5 Azas pelayanan .....

2.1.6 Standar Pelayanan Publik .....

2.2 Kerangka Berpikir .....

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian .....

3.2 Instrumen Penelitian .....

3.3 Populasi dan Teknik Sampling .....

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian .....

BAB IV HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian .....

BAB V KESIMPULAN

5.1 Kesimpulan .....

5.2 Saran-Saran .....

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Skala perhitungan Persepsi dari penyusunan
Indeks kepuasan Masyarakat 43

Tabel 2 Kisi-Kisi Pertanyaan 44

Tabel 3 Tabel Responden 46

Tabel 4 Waktu Pelaksanaan Penelitian 49

Table 5 jenis dan Waktu Proses Perijinan 52

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Alur pendekatan Sistem (*System Approach*)
dari David Easton 38

Gambar 2 Alur kerangka berfikir 40

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 53

Diagram 2 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan 54

Diagram 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir 55

Diagram 4 Tanggapan Responden tentang unsur pelayanan dari segi Prosedur Pelayanan 56

Diagram 5 Tanggapan Masyarkat tentang Unsur Pelayanan dari segi Persyaratan Pelayanan 57

Diagram 6 Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kejelasan Petugas Pelayana 58

Diagram 7 Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kedisiplinan Petugas Pelayanan 60

Diagram 8 Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Tanggung Jawab Petugas Pelayanan 61

Diagram 9 Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kemampuan Petugas Pelayanan 62

Diagram 10 Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kecepatan Waktu Pelayanan 63

Diagram 11 Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Keadilan Mendapatkan Pelayanan 65

Diagram 12 Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kesopanan dan keramahan Petugas 66

Diagram 13 Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi

Kewajaran Biaya Pelayanan 67

Diagram 14 Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kepastian Biaya Pelayanan 68

Diagram 15 Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kepastian Jadwal Pelayanan 69

Diagram 16 Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kenyamanan Lingkungan 70

Diagram 17 Tanggapan responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Keamanan Pelayanan 72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 kuisioner

Lampiran 2 Tabulasi Perhitungan Kuisioner

Lampiran 3 Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No.25/KEP/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*

Lampiran 4 Daftar Riwayat Hidup

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu tugas pokok pemerintah yang terpenting adalah memberikan pelayanan umum kepada masyarakat, dengan kata lain organisasi pemerintah sering pula disebut sebagai “pelayan masyarakat” (*Public Servant*). Pemerintah pada masa Orde Baru sering dikatakan sebagai puncak dari buruknya pengelolaan pemerintahan di Indonesia sebab tidak ubahnya seperti masa demokrasi terpimpin di akhir era pemerintahan Soekarno yang menerapkan sentralisasi. Sentralisasi birokrasi telah menyebabkan birokrasi terjebak sebagai pengembang kultur organisasi yang lebih berorientasi vertikal-paternalistik. Pelayanan birokrasi pasca jatuhnya pemerintahan Orde Baru tidak membuat pelayanan publik semakin baik, tetapi kepercayaan masyarakat terhadap birokrasi semakin rendah.

Memasuki masa reformasi, pelayanan birokrasi pemerintah tidak banyak mengalami perubahan secara signifikan. Beberapa perilaku aparat birokrasi masih menunjukkan rendahnya derajat akuntabilitas, responsivitas, dan efisiensi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Ide reformasi yang menginginkan agar birokrasi lebih bersifat transparan, terbuka, dan jujur masih jauh dari harapan. Kultur kekuasaan juga masih sering dijumpai dalam aparat birokrasi pada era reformasi ini. Masih melembaganya kultur feodal dalam birokrasi adalah terkait dengan masih lemahnya kontrol masyarakat terhadap praktrik-praktik arogan tersebut.

Ada beberapa alasan mengapa perhatian pemerintah terhadap arti pentingnya pelayanan publik masih relatif terbatas.

Alasan tersebut antara lain:

a) Instansi pemerintah pada umumnya menyelenggarakan kegiatan yang bersifat monopoli sehingga tidak terdapat iklim kompetisi didalamnya. Padahal tanpa kompetisi tidak akan tercipta efisiensi dan peningkatan kualitas.

b) Dalam menjalankan kegiatannya, aparatur pemerintah lebih mengandalkan kewenangan daripada kekuatan pasar ataupun kebutuhan konsumen.

c) Belum atau tidak diadakan akuntabilitas terhadap kegiatan suatu instansi pemerintah, baik akuntabilitas vertikal ke bawah, kesamping maupun ke atas. Hal ini dsebabkan karena belum adanya tolak ukur kinerja setiap instansi pemerintah yang dibakukan secara nasional berdasarkan standar yang dapat diterima secara umum.

d) Dalam aktivitasnya, aparat pemerintah seringkali terjebak pada pandangan "*etic*", yakni mengutamakan pandangan dan keinginan mereka sendiri (birokrasi), daripada pandangan "*emic*", yakni pandangan dari mereka yang menerima jasa layanan pemerintah.

e) Kesadaran anggota masyarakat akan hak dan kewajibannya sebagai warga Negara maupun sebagai konsumen masih relatif rendah, sehingga mereka cenderung menerima begitu saja layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah. Terlebih lagi, apabila layanan yang diberikan bersifat cuma-Cuma dalam artian tanpa ada biaya layanan.

f) Penyelenggaraan pemerintah yang tidak demokratis dan cenderung refresif seperti yang selama ini dipraktekan, selalu berupaya menekan adanya kontrol sosial dari masyarakat.

Seiring dengan perkembangan jaman yang mengarahkan pada keterbukaan, mondial, dan demokratis, maka paradigma lama penyelenggaraan pemerintah yang lebih baik mengandalkan kewenangan dengan mengabaikan aspek kualitas dan kuantitas pelayanan, sudah selayaknya ditinggalkan.

Masyarakat sebagai *shareholder* memiliki peranan penting di dalam menciptakan pencitraan terhadap kinerja sebuah instansi pemerintah. Pada umunya banyak instansi pemerintah terutama menyangkut masalah perijinanan yang amat di keluhkan kinerjanya baik oleh masyarakat biasa ataupun para calon investor yang mencoba menanamkan modalnya. Sehingga jika pelayanan yang di berikan amat jauh dari memuaskan maka tentunya itu akan membuat instansi yang bersangkutan akan mendapatkan stigma yang buruk yang di berikan oleh masyarakat.

Kebutuhan akan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat sebagai konsumen. Sehingga apabila masyarakat menerima kinerja pelayanan yang kurang baik maka atas dasar pengalaman yang buruk itulah masyarakat dapat mnciptakan persepsi terhadap instansi ataupun lembaga yang memberikan pelayanan tersebut. Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di

sediakan oleh perusahaan atau instansi pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan. Terdapat poin penting yatu interaksi antara karyawan dengan konsumen dalam hal ini masyarakat sehingga disini kinerja instansi secara tidak langsung terwakili oleh karyawan dalam hal pelayanan. Sehingga jika pelayanan yang di berikan karyawan buruk maka masyarakat sebagai konsumen dapat memberikan penilaian yang buruk terhadap kinerja organisasi.

Di negara kita yang memiliki 33 provinsi dan banyak kabupaten tidak semuanya bisa melaksanakan dan memberikan pelayanan secara baik kepada masyarakatnya, salah satu diantaranya adalah Provinsi Banten atau lebih tepatnya di Kabupaten Lebak. Menurut salah satu warga yang telah memakai jasa pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lebak menyebutkan bahwasannya kualitas pelayanan di Kabupaten Lebak dikategorikan kurang baik, selain itu di beberapa formulir kotak saran yang tersedia di Instansi terkait banyak pula masyarakat sekitar yang mengeluhkan buruknya pelayanan yang diberikan.

Pertama prosedur pelayanan yang masih belum dimengerti oleh masyarakat, prosedur pelayanan yang diberikan oleh pihak KPPT Kabupaten lebak sangatlah berbelit belit sehingga menimbulkan anggapan dari masyarakat yang menggunakan jasa KPPT kabupaten Lebak prosedur yang diberikan sangat rumit dan susah untuk dipahami. Prosedur yang ada membutuhkan waktu yang lama sehingga harus menunggu untuk proses perijinana. Tidak adanya jarak waktu dari pemproses prosedur yang satu dengan yang lain. Seperti Pada saat observasi awal, peneliti di izinkan untuk mengetahui atau secara langsung dalam

pelaksanaan pelayanan perijinan bagaiman prosedur pelayanan perijinan di KPPT Lebak yakni :

1. Pemohon memberikan berkas-berkas perijinan kepada Petugas
2. Proses pemerikasaan berkas pemohon oleh petugas
3. Proses pemerikasaan lapangan atau lokasi perusahaan oleh petugas
4. Rapat pertimbangan hasil pemerikasaan dilapangan atau lokasi perusahaan
5. Memberikan rekomendasi apakah pemohon dalam melakukan perijinan ditolak atau diterima
6. Proses perhitungan retribusi/SKRD oleh petugas
7. Surat Keputusan diproses dan ditangani
8. pembayaran Retribus oleh pemohon

Observasi dan wawancara terhadap ibu Maimunah dari kecamatan malingping pada tanggal 07 Juli 2011 beliau mengemukakan bahwa.

"Prosedur pelayananan yang diberikan oleh pihak KPPT sangatlah berbelit-belit sehingga terkadang membingungkan saya, selain itu pada saat memberikan persyaratan untuk perijinan tidak ada kejelasan waktu sampai kapan berkas perijinan akan selesai diperiksa sebelum diproses."

Kedua, persyaratan pelayanan bagi pemohon yang banyak seperti pelayanan pada perijinan Ijin Mendirikan Bangunan. Dimana persyaratan untuk pelayanan tersebut ada sebelas item yang harus dilengkapi oleh pemohon, yakni:

1. mengisi formulir permohonan
2. Surat pernyataan permohonan tentang kesanggupan mamatuhi persyaratan teknis bangunan sesuai dengan peraturan yang berlaku
3. salinan KTP pemohon

4. salinan sertifikat tanah/bukti lainnya
5. salinan tanda pelunasan PBB
6. salinan IPPT (industri dan non industri/toko)
7. salinan akta perusahaan
8. gambar rencana tata letak/site plan
9. gambar rencana bangunan
10. perhitungan konstruksi
11. SPPL/UKL/UPL/AMDAL (industri)

Observasi dan wawancara terhadap bapak Agung dari Kecamatan Panggarangan pada tanggal 06 Juli 2011, beliau mengemukakan bahwa

"Persyaratan yang diberikan oleh KPPT untuk proses perijinan terlalu banyak kalau menurut saya, sehingga terkadang pada saat akan memproses perijinanan ada saja persyaratan yang ketinggalan atau lupa."

Ketiga, tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan dianggap kurang baik dikarenakan tidak adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan permintaan masyarakat hal ini bisa terlihat dari pengaduan salah satu warga yang menggunakan jasa KPPT Lebak yaitu bpk Dudung yang meminta perbaikan kesalahan nama perusahaan yang tidak ditangani dengan jelas dalam artian pada saat memproses pergantian nama perusahaan tersebut ada 2 orang petugas yang melayani yang seharusnya hanya 1 orang yang melayani dengan kata lain adanya pelimpahan wewenang yang kurang jelas yang dilakukan oleh petugas pelayanan.

Observasi dan wawancara terhadap Bapak Dudung dari Kecamatan bayah pada tanggal 07 Juli 2011, mengemukakan bahwa.

“petugas yang memberikan pelayanan terhadap saya menurut saya kurang bertanggung jawab, petugas yang seharusnya bisa menyelesaikan permasalah saya hanya dengan 1 orang saja tetapi dengan alasan yang tidak jelas malah dilimpahkan kepada petugas yang satu lagi, yang mengakibatkan proses perbaikan nama perusahaan saya menjadi lama”.

Keempat, kedisiplinan aparatur masih minim, dimana jam masuk atau jam buka loket mengalami keterlambatan yang seharusnya pembukaan loket jam 08.00 tapi pembukaan loket untuk pelayanan jam 08.30 WIB sampai dengan jam 09.00 WIB, dan setelah jam istirahat usai, pelayanan masih belum dimulai yang seharusnya jam istirahat hanya dari jam 12.00-13.00 WIB dan sebelum jam kerja usai paratur dinas terkait sudah menutup loket pelayanan untuk pemohon sehingga tanggung jawab untuk melayani sepenuh hati atau maksimal belum tercapai. *Observasi dan wawancara terhadap Ibu Lilis dari kecamatan Rangkasbitung pada tanggal 06 Juli 2011. Beliau mengemukakan bahwa.*

“ Para petugas KPPT kalau menurut saya terlihat seperti kurang disiplin, seharusnya kan jam 8 pagi sudah dibuka Loketnya, tetapi pada saat saya tadi kesini jam 8.30 belum ada petugas yang siap untuk melayani.”

Kelima, kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dianggap kurang mampu dalam memberikan pelayanan sehingga tidak dapat mengatasi permintaan masyarakat dalam hal pelayanan dengan tingkat keahlian dan keterampilan yang kurang baik, hal ini juga bisa terlihat dari contoh kasus di poin keempat diatas adanya pelimpahan wewenang dari petugas yang satu ke petugas yang lainnya dikarenakan ketidakmampuan petugas pelayanan dalam menangani keluhan masyarakat.

Keenam, kecepatan pelayanan yang dianggap kurang cepat sehingga dalam mengatasi permintaan pemohon kurang bisa teratasi dengan cepat, pengguna jasa KPPT mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh KPPT terkesan ditunda-tunda tidak langsung di selesaikan atau diproses sehingga menimbulkan respon yang kurang baik dari masyarkat pengguna jasa KPPT Kabupaten Lebak.

Observasi dan wawancara terhadap Bapak Asep dari Kecamatan Rangkasbitung pada tanggal 07 Juli 2011, mengemukakan bahwa.

"pelayanan yang diberikan oleh KPPT terkesan sangat lamban ketika saya melakukan permohonan perijinan, petugas yang kurang cekatan dalam menanggapi keinginan masyarakat, selain itu melencengnya waktu pelayanan yang mencapai waktu penyelesaian hingga dua minggu. Padahal penegasan yang disampaikan dalam standar minimum pelayanan yang ditetapkan oleh pihak KPPT bahwa pelayanan SITU/SIGA dijanjikan dapat selesai dalam lima hingga enam hari."

Ketujuh, keadilan dalam mendapatkan pelayanan juga dinilai kurang adil dimata masyarakat yang menggunakan jasa KPPT kabupaten Lebak, para petugas pelayanan masih melihat pengguna jasanya berdasarkan atas status sosial dan unsur kedekatan, seperti yang diungkapkan oleh salah satu pemohon dari Malingping, dimana beliau menegaskan bahwa ketika sedang mengantri ada salah seorang baru masuk atau antri langsung mendapatkan pelayanan oleh petugas KPPT Lebak, sedangkan yang dari tadi melakukan antrian belum mendapatkan pelayanan dari pihak petugas, ini menandakan bahwa petugas KPPT Lebak lebih mengutamakan pada kedekatan dan status sosial yang melekat pada pemohon.

Observasi dan hasil wawancara dengan Bapak Mustofa dari kecamatan Malingping pada tanggal 06 juli 2011, beliau mengemukakan bahwa :

"Keadilan dalam mendapatkan pelayanan di KPPT Lebak kalau menurut saya jauh dari kata adil, saya yang sudah menunggu dan tertib dalam antrian tidak mendapatkan giliran sebagaimana mestinya dikarenakan ada seseorang yang baru datang dan langsung dilayani oleh petugas KPPT tersebut."

Kedelapan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan juga menimbulkan respon yang kurang baik dari masyarakat, ini terlihat dari ekspresi yang diberikan oleh petugas pemberi pelayanan saat memberikan pelayanan yang terkesan cuek dan kurang ramah, atas dasar pengalaman seperti itu maka timbul anggapan dari masyarakat bahwa kesopanan dan keramahan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan dikategorikan kurang baik.

Observasi dan hasil wawancara dengan Ibu Astuti dari kecamatan Leuwidamar pada tanggal 07 juli 2011, beliau mengemukakan bahwa :

"petugas pelayanannya kurang ramah, dari awal saya melakukan proses perijinan sampai selesai petugasnya cuek dan jarang memberikan senyum terhadap saya selaku pengguna jasa, padahal kan mendapatkan sebuah senyuman adalah hak saya selaku pengguna jasa."

Kesembilan, Kepastian Biaya pelayanan, dimana masyarakat atau pemohon tidak mengetahui berapa biaya pelayanan yang dikenakan, sehingga masyarakat bingung akan biaya pelayanan, seharusnya pihak KPPT mencantumkan biaya pelayanan pada jenis perijinan yang dilakukan. KPPT sendiri harus terbuka dan transparan dan jelas mengenai biaya pelayanan perijinan itu sendiri sehingga masyarakat tidak bertanya-bertanya berapa biaya pelayanan yang nantinya dikenakan. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Asep dari

Rangkasbitung, tidak ada rincian mengenai biaya pelayanan yang akan dikenakan oleh KPPT Lebak.

Observasi dan hasil wawancara dengan Bapak Asep dari Kecamatan Rangkasbitung pada tanggal 07 juli 2011, beliau mengemukakan bahwa.

"menurut pendapat saya kepastian biaya pelayanan yang ada di KPPT Lebak masih belum jelas, saya sendiri bingung pada saat melakukan proses perijinan dikarenakan tidak ada rincian biaya yang jelas yang tertera di KPPT."

Kesepuluh, kepastian jadwal pelayanan atau ketepatan waktu jadwal pelayanan yang dimiliki oleh KPPT dinilai kurang baik ini dikarenakan jam buka loket yang tidak sesuai dengan ketentuan yang harusnya pukul 08.00 bisa menjadi pukul 09.00, selain itu jam buka loket pelayanan setelah istirahat yang seharusnya pukul 13.00 menjadi pukul 13.30 WIB. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Ahmad dari Malingping bahwa pembukaan loket yang ada pada KPPT Lebak tidak sesuai dengan apa yang dicantumkan pada papan pengumuman atau tertera pada kantor KPPT itu sendiri, jadi kalau mengacu pada poin kedisiplinan bahwa KPPT Lebak belum disiplin dan tepat waktu.

Observasi dan hasil wawancara dengan Bapak Ahmad dari kecamatan Malingping pada tanggal 07 juli 2011, beliau mengemukakan bahwa :

"jadwal pelayanan yang diberikan oleh KPPT lebak kalau menurut saya tidak sesuai dengan apa yang sudah ada dalam papan pengumuman, saya tiba di KPPT Lebak sekitar Pukul 13.20 saya pikir Loket sudah dibuka karena di papan pengumuman yang ada pukul 13.00 itu sudah mulai aktif lagi, tetapi pada kenyataannya saya harus menunggu sekitar 20 menitan, dan sekitar pukul 13.45 saya baru bisa mendapatkan perijinan."

Oleh karenanya, peneliti mencoba untuk mengangkat salah satu instansi pemerintah daerah yang berada di Kabupaten Lebak yaitu Kantor Pelayanan

Perijinan Terpadu (KPPT) yang kabarnya kurang memberikan pelayanan dengan baik.

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) ini didirikan pada tahun 2005 dengan dilatarbelakangi keinginan Pemerintah Kabupaten Lebak yang dituangkan dalam visi daerah yaitu " Lebak menjadi daerah kondusif untuk berinvestasi yang berorientasi pada pembangunan pedesaan". Berdasarkan visi tersebut maka masyarakat Lebak menginginkan adanya sebuah perubahan, tuntutan akan adanya pelayanan yang prima yang di rasakan masyarakat. Maksudnya adalah pelayanan yang disajikan terhadap masyarakat dilakukan secara profesional dengan cara merubah kesan pelayanan yang berbelit–belit dan menyulitkan masyarakat karena ditangani oleh banyak instansi menjadi cukup hanya dengan satu instansi saja. Sebab dengan banyaknya instansi yang harus dilalui maka dampaknya adalah biaya tinggi akibat pungutan yang tidak jelas serta memerlukan waktu yang cukup lama.

Berdasarkan atas alasan tersebut maka Pemerintah Kabupaten Lebak kemudian membentuk Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) yang diberi kewenangan dalam menangani berbagai perijinan. Kewenangan ini selanjutnya diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Pasal 6 yang berbunyi: "Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) melaksanakan kewenangan di bidang perijinan meliputi :

1. Penerimaan permohonan
2. Pemrosesan

3. Penerbitan dan
4. Pencabutan perijinan berdasarkan rekomendasi dinas teknis “

Dengan demikian, Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) telah memiliki dasar payung hukum dalam melaksanakan tugasnya. Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) dapat melaksanakan tugas yang sebelumnya dilaksanakan suatu instansi teknis tanpa harus khawatir dianggap melampui kewenangannya karena sudah dijelaskan dalam Peraturan Daerah Kabupaten Lebak Nomor 3 Tahun 2005 Tentang Pembentukan, Organisasi, dan Tata Kerja Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Pasal 6.

Dengan memiliki wilayah wewenang yang luas maka masyarakat ketika bermaksud mengurus perijinan dapat langsung mengaksesnya pada Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT). Prinsipnya penyederhanaan kelembagaan dalam proses penyelenggaraan pelayanan perizinan di Kabupaten Lebak merupakan sebuah langkah maju dari Pemerintah Daerah setempat yang mencoba untuk mengadopsi *New Public Mananagement* (NPM).

Unit Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu didirikan sebagai salah satu bentuk kepedulian Pemerintah Daerah Kabupaten Lebak terhadap penyederhanaan pelayanan perijinan kepada masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan menjadi jauh lebih cepat, tepat dan mudah. Adapun perijinan yang diterbitkan oleh unit KPPT diantaranya :

1. IPPT (Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah);
2. IMB (Ijin Mendirikan Bangunan);
3. SITU/SIGA (Surat Ijin Tempat Usaha/Surat Ijin Gangguan);

4. SIUP (Surat Ijin Usaha Perdagangan);
5. TDP (Tanda Daftar Perusahaan);
6. TDG (Tanda Daftar Gudang);
7. TDI/IUI (Tanda Daftar Industri/Ijin Usaha Industri);
8. Ijin Pertambangan Umum;
9. Ijin Penyelenggaraan Reklame;
10. SIUJK (Surat Ijin Usaha Jasa Konstruksi);
11. Ijin Pengusahaan Sarang Burung Walet;
12. Ijin Penebangan Kayu;
13. SIUK (Surat Ijin Usaha Kepariwisataan);
14. Perijinan Pelayanan Kesehatan.

Perijinan sebagaimana yang telah disebutkan, penandatanganannya dilaksanakan oleh Kepala KPPT Kabupaten Lebak atas nama Bupati Lebak, namun untuk perijinan tertentu Kepala KPPT harus terlebih dahulu meminta persetujuan Bupati Lebak melalui Nota Dinas. Adapun perijinan yang dikecualikan tersebut meliputi :

1. Perijinan untuk pendirian Hotel;
2. Perijinan untuk pendirian Rumah Sakit;
3. Perijinan untuk pemasangan reklame konstruksi besar;
4. Perijinan untuk pendirian Rice Milling Unit (RMU);
5. Perijinan untuk pendirian SPBU/Pompa Bensin;

6. Perijinan untuk penerbitan Ijin Usaha Industri yang mempunyai nilai investasi Rp. 1 Milyar ke atas;
7. Perijinan untuk usaha Pertambangan Umum 5 Hektar ke atas;
8. Perijinan untuk mendirikan bangunan dengan 500 m^2 ke atas dan atau bangunan dengan nilai bangunan Rp. 500 juta ke atas;
9. Perijinan untuk Peruntukan Penggunaan Tanah 1.000 m^2 ke atas;
10. Perijinan yang belum memiliki dasar aturan perundang-undangan yang berlaku.

Namun, dalam penyelenggaraannya unit KPPT Kabupaten Lebak menghadapi sejumlah masalah. Berdasarkan observasi awal di lapangan, ditemukan indikasi yang mengarah pada buruknya kualitas pelayanan yang dirasakan masyarakat selaku pengguna jasa Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak. Beberapa masyarakat yang telah mengakses pelayanan di KPPT mengeluhkan kelambanan unit tersebut dalam memberi respon terhadap keluhan yang disampaikan masyarakat. Sebagaimana diungkapkan salah satu warga yakni Bapak Dudung pemilik salah satu Usaha Perdagangan yang berasal dari Kecamatan Bayah mengeluhkan petugas KPPT yang tidak segera memproses keluhannya berkaitan dengan kesalahan pencetakan nama perusahaan dagangnya pada Akta Ijin Usaha Perdagangan miliknya.

Penggabungan urusan perijinan dibawah Unit KPPT juga belum berhasil untuk mengkaselerasi proses pelayanan. Hal ini juga dialami oleh warga lainnya yang menggunakan jasa pelayanan KPPT Lebak yaitu Bapak Asep yang berasal dari Kecamatan Rangkasbitung yang mengeluhkan pelayanan SITU/SIGA (Surat

Ijin Tempat Usaha/Surat Ijin Gangguan) yang mencapai waktu penyelesaian hingga dua minggu. Padahal penegasan yang disampaikan dalam standar minimum pelayanan yang ditetapkan oleh pihak KPPT bahwa pelayanan SITU/SIGA dijanjikan dapat selesai dalam lima hingga enam hari.

Situasi masalah tersebut, mengindikasikan bahwa pelayanan yang diselenggarakan KPPT masih belum mampu memenuhi harapan kebutuhan masyarakat Kabupaten Lebak. Padahal sebagaimana yang ditegaskan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik bahwa pelayanan yang diselenggarakan oleh suatu instansi dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karenanya, untuk memberikan nuansa positif bagi peningkatan kualitas pelayanan pada instansi pemerintah maka perlu dilakukan pengukuran terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat.

Pada tahun 2004 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara menerbitkan sebuah Keputusan Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Hal ini akan mendorong instansi penyelenggara pelayanan untuk senantiasa peka terhadap harapan masyarakat atas pelayanan yang mereka sajikan. Sejumlah hal yang diukur dalam Indeks Kepuasan Masyarakat diantaranya adalah meliputi (1) Prosedur Pelayanan; (2) Persyaratan pelayanan; (3) Kejelasan Petugas Pelayanan; (4) Kedisiplinan Petugas Pelayanan; (5) Tanggungjawab Petugas Pelayanan; (6) Kemampuan Petugas Pelayanan; (7) Kecepatan Pelayanan; (8) Keadilan Mendapatkan Pelayanan; (9) Kesopanan dan Keramahan Petugas; (10) Kewajaran Biaya Pelayanan; (11) Kepastian Biaya Pelayanan; (12) Kepastian Jadwal

Pelayanan; (13) Kenyamanan Lingkungan; dan (14) Keamanan Pelayanan. Keempat belas unsur tersebut kemudian dikonversi menjadi pertanyaan yang disampaikan minimum kepada seratus lima puluh orang responden. Dengan teknik pengolahan yang telah ditentukan dalam lampiran Keputusan Menpan tersebut, maka akan muncul kategorisasi kinerja unit pelayanan yang diteliti.

Maka dari itu, penulis bermaksud untuk mengkaji "**Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak**".

1.2 Identifikasi Masalah

Dalam penelitian ini peneliti mengidentifikasi masalah-masalah yang berkaitan dengan Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak, yang meliputi :

1. Masih belum dimengertinya prosedur pelayanan oleh masyarakat.
2. Terlalu banyaknya Persyaratan pelayanan yang diberikan.
3. Ketidak jelasan petugas pemberi pelayanan dalam pembagian wewenang berdasarkan fungsi dan jabatan yang ditempatinya.
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan yang masih kurang disiplin.
5. Kurangnya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
6. Kurang mampunya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.
7. kurang cepatnya pelayanan yang diberikan dalam menanggapi keluhan dan keinginan masyarakat.

8. Kurangnya keadilan dalam mendapatkan pelayanan juga.
9. Kurangnya kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
10. Kepastian jadwal pelayanan atau ketepatan waktu jadwal pelayanan yang dimiliki oleh KPPT Kabupaten Lebak yang kurang baik.

1.3 Pembatasan Dan Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah serta poin-poin yang dikembangkan dalam bagian Identifikasi Masalah maka penelitian ini akan membahas tentang "Seberapa Besar Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Di Kabupaten Lebak?"

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur seberapa besar Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak.

1.5 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini terdapat beberapa manfaat, yang diantaranya adalah:

1.5.1 Manfaat Secara Teoritis

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu administrasi dan pemecahan permasalahan administrasi khususnya mengenai pengukuran pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kabupaten

Lebak dengan menggunakan konsep INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.

2. Untuk menambah wawasan peneliti mengenai konsep INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.
3. Untuk mengaplikasikan teori-teori yang di dapat di perkuliahan khususnya mata kuliah Administrasi Pelayanan Publik.

1.5.2 Manfaat secara praktis

1. Dari hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada KPPT Kabupaten Lebak sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan KPPT Kabupaten Lebak yang sudah mendapat pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dikaitkan dengan pelayanan dari KPPT Kabupaten Lebak.
2. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar atau referensi dalam melakukan penelitian sejenis atau penelitian selanjutnya dibidang pelayanan publik khususnya tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.

1.5. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan memiliki kegunaan secara praktikal yakni menjadi bahan evaluasi bagi KPPT Kabupaten Lebak dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan kepada masyarakat.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Latar belakang masalah menggambarkan ruang lingkup dan keudukan masalah yang akan di teliti dalam bentuk uraian secara deduktif, dari lingkup yang paling umum hingga yang menukik ke masalah yang paling spesifik yang relevan denan judul skripsi

1.2 Identifikasi Masalah

Mendeteksi aspek permasalahan yang muncul dan berkaitan dengan tema/topic/judul penelitian atau dengan masalah atau variable yang akan diteliti

1.3 Perumusan Dan Pembatasan Masalah

Dari sejumlah masalah hasil identifikasi tersebut diatas ditetapkan masalah yang paling urgen yang berkaitan dengan judul penelitian

1.4 Maksud Dan Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian mengungkapkan tentang sasaran yang ingin dicapai dengan dilaksanakannya penelitian, terhadap masalah yang telah dirumuskan

1.5 Kegunaaan Penelitian

Menjelaskan manfaat teoritis dan praktis temuan penelitian

1.6 Sistematika Penulisan

Menjelaskan isi dari bab per bab

BAB II. DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi Teori

Mengkaji berbagai teori yang relevan dengan permasalahan dan variabel penelitian, kemudian menyusunnya secara teratur dan rapi yang digunakan untuk merumuskan hipotesis

2.2 kerangka Berpikir

kerangka berpikir menggambarkan alur pikiran peneliti sebagai kelanjutan dari kajian teori untuk memberikan penjelasan kepada pembaca mengapa peneliti mempunyai anggapan seperti yang dinyatakan dalam hipotesis

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Menjelaskan metode yang digunakan dalam penelitian

3.2 Instrumen Penelitian

Menjelaskan tentang proses penyusunan dan jenis alat pengumpul data yg digunakan, proses pengumpulan data, dan tekhnik penetuan kualitas instrumen

3.3 Populasi Dan Sampel Penelitian

Menjelaskan wilayah generalisasi atau proposal penelitian, penetapan besar sampel, dengan tekhik pengambilan sampel serta rasionalnya. Ide dasar dari pengambilan sampel adalah bahwa dengan mengambil bagian-bagian dari populasi, kesimpulan tentang keseluruhan populasi dapat diperoleh

3.4 Teknik Pengolahan dan analisis Data

Menjelaskan teknik analisis dan disertai rasionalitasnya, teknik analisis data harus sesuai dengan sifat data yang diteliti

3.5 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

Menjelaskan lokasi dan alasan memilih lokasi penelitian, terkait tempat dan jadwal penelitian tersebut dilaksanakan

BAB IV. HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Obyek Penelitian

Menjelaskan tentang obyek penelitian yan meliputi lokasi penelitian secara jelas

4.2 Deskripsi Data

Menjelaskan hasil penelitian yang telah diolah dari data mentah dengan mempergunakan teknik analisis data yang relevan, baik data kualitatif maupun kuantitatif

4.3 Pengujian Persyaratan Statistik

Melakukan pengujian terhadap persyaratan statistik dengan menggunakan uji statistik tertentu

4.4 Pengujian Hipotesis

Melakukan pengujian terhadap hipotesis dengan menggunakan teknik analisis statistik yang sudah ditentukan semua, seperti korelasi dan atau regresi, baik secara sederhana maupun ganda.

4.5 Interpretasi Hasil Penelitian

Melakukan penafsiran terhadap hasil akhir pengujian hipotesis. Kendatipun hasil analisis statistik itu sendiri sudah merupakan

suatu kesimpulan namun belum memadai tanpa adanya iterpretasi yang dikaitkan dengan rumusan masalah

4.6 Pembahasan

Melakukan pembahasan lebih lanjut terhadap hasil analisis data. Terhadap hipotesis yang diterima barangkali tidak ada persoalan, tetapi terhadap hipotesis yang ditolak harus diberikan berbagai dugaan yang menjadi penyebabnya.

BAB V. PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Menyimpulkan hasil penelitian yang diungkapkan secara singkat, jelas, dan mudah dipahami

5.2 Saran

Berisi tindak lanjut dari sumbangan penelitian terhadap bidang yang diteliti baik secara teoritis maupun praktis.

BAB II

DESKRIPSI TEORI DAN HIPOTESIS PENELITIAN

2.1 Deskripsi teori

2.1.1 Gambaran Umum Indeks Kepuasan Masyarakat

A. Pengertian IKM

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), 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.

Menurut keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan 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.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merupakan sebuah pedoman yang dikeluarkan oleh keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks

Kepuasan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah. Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, menimbang :

a. Bahwa pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan;

b. Bahwa untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu di lakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat;

c. Berdasarkan undang-undang republik indonesia nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat;

d. Bahwa untuk maksud tersebut pada huruf a,b, dan c perlu ditetapkan pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

B. Sasaran IKM

Adapun sasaran yang dituju dengan disusunnya Indeks Kepusan masyarakat berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 adalah :

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Jika melihat sasaran yang hendak di tuju berdasrkan poin-poin di atas maka dapat diketahui bahwa sasaran yang hendak dituju dengan disusunnya Indeks Kepuasan masyarakat adalah untuk mengetahui sejauh mana tingkat pencapaian kinerja suatu Instansi Pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dan melihat apakah sistem dan prosedur yang digunakan oleh instansi tersebut sudah sesuai dengan yang terkandung dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 atau belum serta melihat apakah masyarakat puas atau belum dalam menerima pelayanan yang diberikan oleh instansi tersebut. Selain itu kalau menurut pendapat saya sasaran yang hendak di capai dengan di susunnya Indeks Kepuasan Masyarakat adalah memberikan gambaran mengenai sejauh mana kepuasaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan dan juga untuk memberikan suatu motivasi terhadap suatu instansi untuk memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga mencapai suatu tujuan dalam hal ini masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan dan berkurangnya intensitas keluhan terhadap pelayanan yang diberikan.

C. Manfaat

Menurut Kep/25/M.PAN/2/2004 Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Secara garis besar manfaat dengan disusunnya Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai Evaluasi terhadap semua kinerja yang sudah ada yang nantinya akan dijadikan sebagai acuan untuk memberikan yang lebih baik lagi dalam konteks pelayanan terhadap masyarakat.

D. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian

dikembangkan menjadi 14 unsur yang *"relevan"*, *"valid"* dan *"reliabel"*, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besamya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan Pelayanan, yaitu 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.

2.1.2 Pengertian Pelayanan

Sebagaimana telah tertulis dalam MENPAN No.63 tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik yang berisi bahwa Segala bentuk pelayanan publik yang di laksanakan oleh instansi pemerintahan, baik pemerintah daerah, pusat dan lingkungan badan usaha milik Negara dan badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaanya sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan merupakan kegiatan yang harus di prioritaskan dalam kaitannya dengan konsumen dalam hal ini masyarakat. Ada beberapa teori pelayanan dari beberapa ahli dintaranya :

Ivancevic, Lorenzi, Skinner, dan Crosby (1977:448) dalam bukunya yang berjudul *Management Qulity* and *Competition* (*second editition*) mengemukakan : "pelayanan adalah produk-produk yang tak kasat mata (tidak dapat di raba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan" .

Gronroos C. (1990:27) berpendapat "pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tak kasat mata (tidak dapat di raba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang di sediakan oleh perusahaan atau instansi pemberi pelayanan yang di maksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan " .

Untuk menjelaskan tentang jasa pelayanan, Kottler (1997:428) dalam bukunya Manajemen pemasaran, mendefinisikan pelayanan atau jasa : " adalah suatu perbuatan dimana seseorang atau suatu kelompok menawarkan pada kelompok atau orang lain sesuatu yang pada dasarnya tidak berwujud dan produksinya berkaitan atau tidak berkaitan dengan fisik produk ".

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara lansung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Bukan hanya pada organisasi bisnis, tetapi telah

berkembang lebih luas pada tatanan organisasi pemerintah Sinambela (2006;42-43).

Sedangkan Lukman dalam Sinambela (2006:5) berpendapat bahwa pelayanan adalah ”suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang tertuju dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan”.

Sampara dalam Sinambela, dkk (2006:8) berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Menurut Lehtinen (1983) dalam Arief (2007:12) mendefinisikan arti pelayanan adalah sebagai berikut:

> *“A service is an activity or series of activities which take place interactions with a contact person or physical machine and which provides consumer satisfactions”*. Artinya: “ Pelayanan adalah berbagai macam kegiatan yang di dalam kegiatannya terdapat hubungan seseorang dengan kontak fisik peralatan penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kepuasan pelanggan’.

Menurut William J. Staton (1991) dalam Arief (2007:12) mendefinisikan arti pelayanan adalah sebagai berikut:

> *Service Are those separately identifiable, essentially intangible activities that provide want-satisfaction, and that are not necessarily tied to the sale of a product or another service. To produce a service may or may not require the use of tangible goods. However, when such use required, there is no transfer of the title (permanent ownership) to these tangible goods”*. Artinya:“ Pelayanan merupakan sesuatu perbuatan yang dapat di identifikasi, esensi dari kegiatan pelayanan yang tidak nyata secara fisik adalah menyediakan kepuasan, dan kepuasan itu tidak begitu penting untuk dijual dalam sebuah produk atau pelayanan lainnya. Untuk menghasilkan sebuah pelayanan

mungkin atau tidak meminta kegunaan data barang-barang secara fisik,bagaimanapun permintaan digunakan. Disana tidak ada pemilik untuk barang-barang fisik ini“.

2.1.3 Prinsip pelayanan publik

Menurut SK MENPAN NO 63 / KEP / M.PAN / 2003 yang berisi prinsip pelayanan prima yang baik yakni :

1. Kesederhanaan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah di pahami dan mudah di laksanakan,
2. Kejelasan, Mencakup beberapa hal, antara lain :
   - Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
   - Unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
   - Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu : Pelaksanaan pelayanan publik dapat di selesaikan dalam kurun waktu yang telah di tentukan.
4. Akurasi : Produk pelayanan publik di terima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan : Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab : Pimpinan dan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang di tunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses : Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan harus bersifat disiplin, sopan, dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan, ialah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

2.1.4 Azas pelayanan

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, ada beberapa azas yang harus di perhatikan, diantaranya :

1. Transparansi :

   Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses, oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

2. Akuntabilitas :

   dapat di pertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kondisional sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan.

3. Partisipatif

   Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan dari masyarakat.

4. Kesamaan hak :

   tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan , gender dan status ekonomi.

5. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

   Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Faktor-faktor yang menyebabkan adanya pelayanan yang kurang berkualitas ditulis Moenir (2001:40-41) dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum Indonesia yang mengungkapkan bahwa banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain karena :

1. Tidak adanya kesadaran terhadap tugas atau kewajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (santai), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sudah gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja

2. Sistem, prosedur dan metode kerja yang ada tidak memadai, sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana yang diharapkan, tidak berjalan sebagaimana mestinya.
3. Pengorganisasian tugas pelayanan yang belum serasi, sehingga terjadi simpang siur dalam penanganan tugas, tumpang tindih (*overlapping*) atau tercecernya suatu tugas karena tidak ada yang menangani.
4. pendapatan pegawai yang tidak memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimal. Akibatnya pegawai tidak tenang dalam bekerja, berusaha mencari tambahan pendapatan dalam jam kerja dengan cara antara lain "menjual" jasa pelayanan.
5. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya. Akibatnya hasil pekerjaan tidak memenuhi standar yang telah ditetapkan".

Selain itu Moenir juga dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, mengatakan bahwa "sasaran manajemen pelayanan adalah bersifat tunggal, yaitu kepuasan penerima layanan". Dari pernyataan tersebut tergambar bahwa kualitas pelayanan berperan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan.

Tetapi tidak semua pelayanan dapat dikatakan berkualitas, namun hanya pelayanan yang berkualitaslah yang mampu menjadikan pengguna jasanya merasa puas. Dalam hal ini profesionalitas harus dikedepankan, karena dalam kondisi apapun seorang petugas pelayanan harus mampu untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan kepada para pengguna jasanya.

2.1.5 Standar Pelayanan Publik

Standar-standar diperlukan dalam kaitan komitmen unit pelayanan terhadap pelanggan. Standar-standar tidak hanya meliputi standar produk pelayanan tetapi juga standar prosedur operasi yang memungkinkan setiap petugas pelayanan mampu melaksanakan tugasnya sesuai dengan petunjuk yang jelas dan baku. Standar-standar secara internal dapat ditentukan sesuai dengan kemampuan unit pelayanan dengan memadukan harapan pelanggan. Penetapan standar-standar pada dasarnya dapat memberikan informasi tentang ukuran-ukuran keberhasilan pelayanan sekaligus menunjukan sejauh mana kapasitas organisasi pelayanan mampu memberikan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

Standar pelayanan adalah suatu acuan untuk melihat bagaimana sebuah pelayanan di katakana baik atau buruk, menurut SK MENPAN NO 63 / KEP / M.PAN / 2003 standar ini meliputi 5 bagian diantaranya:

1. Prosedur pelayanan

   Prosedur pelayanan yang di bekukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

   Waktu penyelesaian yang di tetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan biaya/ tarif pelayanan termasuk rincianya yang di tetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

3. Produk pelayanan

   Hasil pelayanan yang akan di terima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

4. Sarana dan prasarana : penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

   Kompetensi petugas pelayanan harus di tetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap,dan perilaku yang di butuhkan.

2.2 Kerangka Berpikir

KPPT Lebak memberikan pelayanan perijinan kepada masyarakat, dimana masyarakat tentunya mengaharapkan pelayanan yang di terima mudah, tidak berbelit-belit, cepat, dan tepat, sehingga dapat mencapai kepuasan.

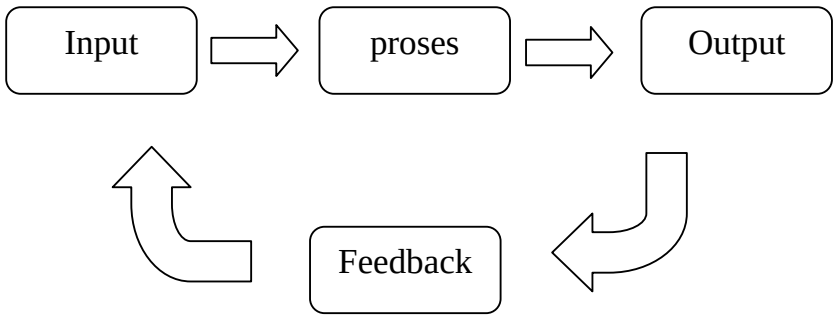
Sebagai konsumen masyarakat memerlukan pelayanan yang prima. Akan tetapi tidak selamanya pelayanan yang diterima dapat memuaskan masyarakat., atas dasar-dasar itulah masyarakat menciptakan persepsi bagi suatu instansi terhadap kinerja pelayanan yang di berikan instansi tersebut. karena pembentukan persepsi yang terjadi sebagi akibat dari pengalaman-pengalaman masyarakat serta adanya stimuli-stimuli atau rangsangan yang diterima oleh panca indera. Pengalaman-pengalaman serta stimuli-stimuli atau rangsangan yang terjadi dapat berasal dari kinerja pelayanan. Karena kinerja pelayanan yang didalamnya terdiri atas beberapa unsur di

antaranya karyawan sebagai tolak ukur keberhasilan suatu organisasi serta faktor pendukung lain seperti sarana dan prasarana yang dapat menciptakan persepsi masyarakat berupa tingkat kepuasan mengenai kinerja pelayanan yang di terima oleh masyarakat. Sehingga disini bagaimana persepsi yang terbentuk berdasarkan hukum sebab akibat. Maksudnya pengalaman-pengalaman yang di alami oleh masyarakat ketika menerima pelayanan yang menjadi dasar terbentuknya persepsi yang berupa kepuasan terhadap suatu pelayanan.

Untuk menilai kualitas pelayanan ini di butuhkan beberapa indikator untuk melihat seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPPT Lebak. Peneliti menggunakan beberapa indikator yang di ambil dari beberapa sumber diantaranya pendekatan sistem (*system Aproach*) dari David Oxborn dan KEPMEN No.25 th 2004.

Jika menggunakan pendekatan sistem (*System Approach*) dari David Easton maka gambaran umumnya adalah seperti ini ;

Gambar 1
Alur pendekatan Sistem (*System Approach*) dari David Easton



Dimana Input diatas menjelaskan mengenai Indikasi masalah serta Landasan untuk meneliti, dalam hal ini berupa hasil wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti sebelumnya, dimana dari hasil wawancara tersebut terdapat beberapa keluhan dari pelanggan dalam hal ini masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan dari KPPT Kabupaten Lebak. Yang kemudian mendasari peneliti untuk meneliti sekaligus mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan KPPT Kabupaten Lebak dengan menggunakan IKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Kep/25/M.PAN/2/2004 .

Selain itu dengan tersedianya data IKM selain dapat mengetahui sejauh mana Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lebak juga dapat menjadi bahan evaluasi bagi KPPT Lebak dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan kepada masyarakat.

Jika digambarkan dengan menggunakan pandekatan sistem (*System Approach*) diambil dari konteks penelitian ini adalah sebagai berikut :

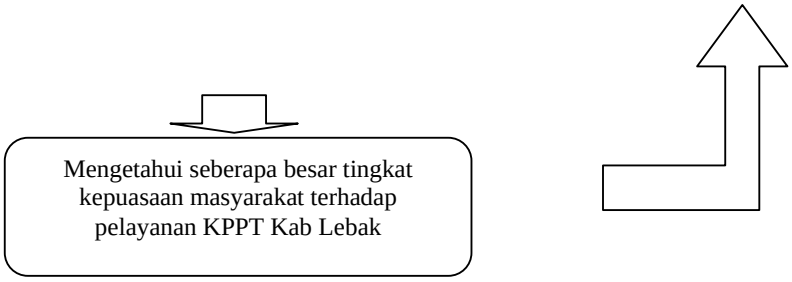
Gambar 2
Alur Kerangka Berfikir

1. Masih belum dimengertinya prosedur pelayanan oleh masyarakat.
2. Terlalu banyaknya Persyaratan pelayanan yang diberikan.
3. Ketidak jelasan petugas pemberi pelayanan dalam pembagian wewenang berdasarkan fungsi dan jabatan yang ditempatinya.
4. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan yang masih kurang disiplin.
5. Kurangnya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
6. Kurang mampunya petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan.
7. kurang cepatnya pelayanan yang diberikan dalam menanggapi keluhan dan keinginan masyarakat.
8. Kurangnya keadilan dalam mendapatkan pelayanan juga.
9. Kurangnya kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
10. Kepastian jadwal pelayanan atau ketepatan waktu jadwal pelayanan yang dimiliki oleh KPPT Kabupaten Lebak yang kurang baik.

KepMenPan no.25 tahun 2004
14 unsur IKM

1. Prosedur Pelayanan
2. Persyaratan Pelayanan
3. Kejelasan Petugas Pelayanan
4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan
6. Kemampuan Petugas Pelayanan
7. Kecepatan Pekayanan
8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
9. Kesopanan dan Keramahan Petugas
10. Kewajaran Biaya Pelayanan
11. Kepastian Biaya Pelayanan
12. Kepastian Jadwal Pelayanan
13. Kenyamanan lingkungan

11. Masyarakat memahami prosedur pelayanan yang diajikan
12. Persyaratan pelayanan yang sederhana dan tidak ribet
13. Adanya kejelasan petugas pemberi pelayanan dalam pembagian wewenang berdasarkan fungsi dan jabatan yang ditempatinya.
14. Kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan yang disiplin.
15. Adanya tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.
16. Kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan yang sudah baik.
17. Tanggap dan cepat dalam menanggapi keluhan dan keinginan masyarakat.
18. Adanya penyama rataan dan keadilan dalam mendapatkan pelayanan.
19. kesopanan dan keramahan petugas yang ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan.
20. Kepastian jadwal pelayanan atau ketepatan waktu jadwal pelayanan yang pasti dan tepat.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang di lakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variable maupun lebih *(independent)* tanpa membuat sebuah perbandingan, atau menghubungkan antara variable satu dengan variable yang lain. Sugiyono (2005:11). Pendekatan masalah yang digunakan adalah pendekatan masalah administrasi, yaitu sebuah pendekatan yang dilakukan untuk mengatasi masalah-masalah administrasi, khususnya administrasi pelayanan publik dengan menggunakan pendekatan kuantitatif dengan fokus administrasi pelayanan publik.

Penelitian deskriptif yang di dukung dengan data kuantitatif, Dimana dalam penelitian ini peneliti menggunakan data kuantitatif berupa angka-angka. Hal ini berarti bahwa peneliti hanya menjelaskan tentang gambaran sebuah permasalahan yang hendak di teliti.Penelitian ini bersifat deskriptif kuantitatif

dimana dalam penelitian ini dimaksudkan hanya untuk menggambarkan saja atau hannya untuk mengetahui variable mandiri tanpa memperbandingkan dengan variable lain. Sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini meliputi :

1. Sumber data primer

   Sumber data primer yang ada dalam penelitian ini terdiri dari :

   a. Kuisioner

      Dalam penelitian ini peneliti menggunakan wawancara terstruktur dan tidak terstruktur untuk memperoleh data. Wawancara terstruktur ini berbentuk kuisioner/angket yang sengaja dibagikan kepada responden untuk mendapatkan data yang akan digunakan dalam menganalisa data. Sedangkan wawancara tidak terstruktur digunakan untuk mencari data awal penelitian serta melengkapi data penelitian yang diperoleh dari objek penelitian.

   b. Observasi Nonpartisipatoris

      Peneliti melakukan observasi nonpartisipatoris dimana peneliti tidak terlibat langsung dan hanya menjadi pengamat yang independen.

2. Sumber data sekunder

   Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

   a. Studi literatur atau kepustakaan.

      Pengumpulan data peneletian yang diperoleh dari berbagai referensi yang relevan mengenai peneletian ini berdasarkan teks book maupun jurnal ilmiah.

b. Studi Dokumentasi

Pengumpulan data penelitian diperoleh dari peraturan perundang-undangan, laporan-laporan, catatan serta dokumen yang relevan dengan masalah yang diteliti.

3.2 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian digunakan untuk mengukur nilai variabel yang akan diteliti melalui indikator-indikator yang ada dalam variabel tersebut.

Dalam penelitian ini, skala pengukuran instrument penelitian menggunakan skala perhitungan persepsi dari penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Indkator variable yang ditetapkan melalui nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan. Ialah sebagai berikut :

Tabel 1

Skala Perhitungan Persepsi dari Penyusunan Indek Kepuasan masyarakat

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik

4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

Sumber: KEPMENPAN No: KEP/25M.PAN/2/2004 (2004:15)

Penelitian yang dilakukan oleh peneliti adalah tentang indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang disajikan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lebak terhadap masyarakat Kabupaten Lebak. Untuk dapat mengukurnya maka harus dicari telebih dahulu indicator dari pelayanan yang diterapkan, diamana peneliti menggunakan ketetapan dari MENPAN tentang penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, untuk menentukan Indikator dari implementasi kebijakan tersebut.

Berikut ini adalah indikator dari Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lebak :

Tabel 2

Kisi-kisi Pertanyaan

Variabel	Indikator/14 Unsur IKM	No.Item Instrumen
Instrumen Penelitian dari Indeks Kepuasan Masyarakat	1. Prosedur Pelayanan 2. Persyaratan Pelayanan 3. Kejelasan Petugas Pelayanan 4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan 5. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan 6. Kemampuan Petugas Pelayanan 7. Kecepatan Pelayanan 8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan 9. Kesopanan dan Keramahan Petugas 10. Kewajaran Biaya Pelayanan 11. Kepastian Biaya Pelayanan 12. Kepastian Jadwal Pelayanan 13. Kenyamanan Lingkungan 14. Keamanan Pelayanan	1 2 3 4 5 6 7 8 9

		10 11 12 13 14

Sumber: KEPMENPAN No: KEP/25M.PAN/2/2004 (2004:15)

3.3 Populasi dan Teknik Sampling

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas subjek/objek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditaik kesimpulannya Sugiyono (2005:90). Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut Sugiyono (2005:91).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat kabupaten Lebak sebagai pelanggan yang menerima pelayanan KPPT kabupaten Lebak. Namun menurut ketentuan dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004, tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah pada halaman 12, menyatakan bahwa jumlah responden yang ditentukan sesuai cakupan wilayah unit pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lebak yang diantaranya terdiri dari masyarakat Kecamatan Rangkasbitung, Kecamatan Cibadak, Kecamatan Malingping, Kecamatan Warung Gunung, Kecamatan Panggarangan, Kecamatan Kalang Anyar, Kecamatan Banjarsari, Kecamatan Cipanas, Kecamatan Cijaku, Kecamatan Cileles, Kecamatan Bayah, Kecamatan Maja, Kecamatan Gunung Kencana, Kecamatan Muncang, Kecamatan

Cikulur, Kecamatan Cimarga, Kecamatan Sajira, Kecamatan Cihara, Kecamatan Cibeber, Kecamatan Binuangeun, Kecamatan Wanasalam, Kecamatan Leuwidamar, Kecamatan Cirinten, Kecamatan Cigemblong, Kecamatan Sobang, Kecamatan Bojongmanik, Kecamatan Curug Bitung, Kecamatan Lebak Gedong. Ditetapkan minimal 150 orang dari populasi masyarakat Kabupaten Lebak,dengan dasar rumus sebagai berikut:

(“jumlah unsur”+1) x 10 = jumlah responden

(14+1) x 10 = 150 responden

Tabel 3

Tabel Responden

Kecamatan	Responden

Rangkasbitung	42 orang
Cibadak	10 orang
Malingping	13 orang
Warung Gunung	14 orang
Panggarangan	10 orang
Kalang Anyar	7 orang
Banjarsari	6 orang
Cipanas	6 orang
Cijaku	5 orang
Cileles	5 orang
Bayah	4 orang
Maja	3 orang
Gunung Kencana	3 orang
Muncang	3 orang
Cikulur	3 orang
Cimarga	2 orang
Sajira	2 orang
Cihara	1 orang
Cibeber	1 orang
Binuangeun	1 orang
Wanasalam	1 orang
Leuwidamar	8 orang
Cirinten	Tidak ada
Cigemblong	Tidak ada
Sobang	Tidak ada

Bojongmanik	Tidak ada
Curug Bitung	Tidak ada
Lebak Gedong	Tidak ada

Sumber : Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lebak Tahun 2010

Sedangkan jumlah responden diatas diambil dari jumlah pengguna jasa Kantor Pelayanan Perijinan terpadu Kabupaten Lebak pada saat pengumpulan data atau insidental sampling. Insidental sampling adalah Sampel yang tidak terencana dan penggambaran hasil dari pengumpulan data tersebut tidak didasarkan pada suatu metode yang baku.

3.4 Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Teknik pengoalahan dan Analisis Data yang digunakan adalah menggunakan ketentuan dari keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2/2004. Nilai Indeks kepuaasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Indeks kepuasan Masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\textit{jumlah bobot}}{\textit{jumlah unsur}} = \frac{1}{14} = 0{,}071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\textit{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\textit{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai tertimbang}$$

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

IKM Unit pelayanan x 25

Mengingat unit pelayanan memiliki karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan dan memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

3.5 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada masyarakat pengguna jasa Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lebak sebagai responden.

Tempat Penelitian yaitu di Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu di Jln Abdi Negara No. 3 Rangkasbitung. Adapun waktu Penelitian adalah dari bulan April sampai dengan bulan September tahun 2010.

Tabel 4
Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan 2011																													
		April				Mei				Juni				Juli				Agustus				September				Oktober			
1	Pengajuan Judul																												
2	Observasi awal																												
3	Penyusunan Bab 1																												
4	Penyusunan Bab 2																												
5	Penyusunan Bab 3																												
6	Seminar Proposal																												
7	Revisi Proposal																												
8	Penyebaran Quisioner																												
9	Pengolahan Data																												
10	Penyusunan Bab 4																												
11	Penyusunan Bab 5																												
12	Sidang Skripsi																												
13	Revisi Sidang																												

BAB IV

HASIL PENELITIAN

4.1 Deskripsi Objek Penelitian

4.1.1 Latar Belakang Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Lebak

Dituangkannya pelayanan prima kedalam visi dan misi nasional Indonesia menunjukan bahwa tuntutan terhadap pelayanan prima aparatur pemerintahkepada masyarakat merupakan keharusan yang tidak dapat ditunda apalagi diabaikan.

Bagi Kabupaten Lebak pemberlakuan otonomi daerah adalah tantangan yang harus dijawab secara serius yaitu dengan berupaya memberikan peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik kepada masyarakat, pengembangan kehidupan demokrasi, keadilan dan pemerataan sesuai dengan semangat otonomi, Lebak diharapkan mampu dan memiliki keunggulan kommpetitif dan kemudahan dibidang pelayanan perijinan.

Kantor pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lebak dibentuk berdasarkan Perda Kabupaten Lebak Nomor 3 tahun 2005, sampai saat ini keberadaan KPPT kabupaten Lebakterus mendukung visi kabupaten Lebak untuk tahun 2009 – 2014 yaitu “Kabupaten lebak menjadi daerah kondusif untuk berinvestasi yang berorientasi pada Pembangunan Pedesaan”, dimana KPPT diharapkan akan tetap memberikan kemudahan bagi para calon investor/pengusaha yang akan menanamkan modalnya di Kabupaten Lebak terutama dalam proses perijinannya, begitu juga akan semakin meningkatnya pelayanan perijinan terhadap masyarakat secara cepat, tepat, mudah dan transparan, baik biaya maupun lamanya proses pelayanan.

Adapun visi dari KPPT Lebak adalah “Terwujudnya pelayanan perijinan yang prima guna terciptanya iklim investasi yang kondusif”.

Sedangkan Misi dari KPPT Lebak itu sendiri diantaranya adalah sebagi berikut:

1. Meningkatkan Kualitas pelayanan dalam bidang perijinan guna terciptanya pelayanan yang prima
2. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam pengurusan perijinan
3. Meningkatkan citra aparatur pemerintah dengan memberikan pelayanan yang mudah, cepat, aman dan transparan
4. Meningkatkan kegiatan investasi masyarakat

Selain itu dengan ada dan didirikannya KPPT ini mampu memberikan manfaat bagi masayarakat Lebak khususnya yang hendak mengurusi perijinan, Adapun manfaat tersebut diantaranya adalah:

1. Mendapatkan pelayanan perijinan yang cepat, tepat, murah dan transparan
2. Mendapatkan efisiensi waktu dalam pengurusan perijinan yang semula harus mendatangi banyak instansi (3-5) sekarang cukup satu tempat/instansi
3. Mendapatkan kapasitas waktu, ijin yang diminta sudah dapat diketahui kapan selesai pada saat memasukan permohonan (berkas lengkap)
4. Mendapatkan kapasitas biaya, menjamin tidak ada pungutan diluar ketentuan
5. Prosedur /Mekanisme Proses perijinan yang sangat sederhana
6. Mendapatkan legalitas usaha untuk ketenangan berusaha dan kemudahan akses ke perbankan maupun fasilitas kredit lunak dari Pemda

Ada beberapa jenis pelayanan yang dilayani oleh KPPT Lebak. Berikut ini adalah Tabel Jenis Pelayanan yan dialayani oleh KPPT kab Lebak berikut dengan waktu proses perijinannya.

Tabel 5

Jenis dan Waktu Proses Perijinan

Yang Dilayani oleh KPPT Kabupaten Lebak

NO	JENIS PERIJINAN	WAKTU
1.	Ijin Peruntukan Penggunaan Tanah (IPPT)	7 hari
2.	Ijin Mendirikan Bangunan (IMB)	12 hari
3.	Ijin Tempat Usaha (SITU)/Ijin Gangguan Usaha (SIGA)	6 hari
4.	Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)	6 hari
5.	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)	3 hari
6.	Tanda Daftar Gudang (TDG)	6 hari
7.	Tanda Daftar Industri (TDI)/ijin Usaha Industri (IUI)	6 hari
8.	Ijin Pertambangan Umum	15 hari
9.	Ijin Penebangan Kayu	7 hari
10.	Ijin Pengusahaan Sarang Burung Walet	7 hari
11.	Ijin Kesehatan	15 hari
12.	Ijin Reklame	6 hari
13.	Ijin kepariwisataan (SIUK)	7 hari
14.	Ijin Usaha Jasa Kontruksi (SIUJK)	7 hari

Sumber : Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lebak Tahun 2010

4.2 Deskripsi Data

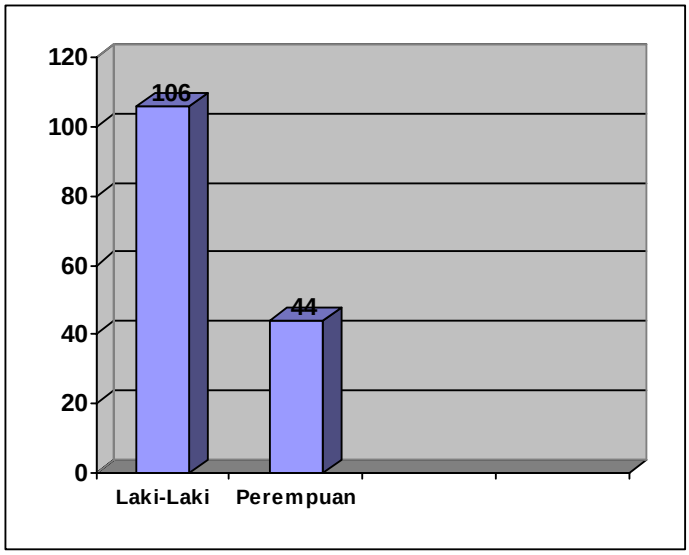
4.2.1 Identitas responden

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat pengguna jasa KPPT khususnya penggguna jasa pelayanan dari Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lebak sebanyak 150 responden sebagai ketentuan dari Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan instansi pemerintah.

Dalam mengisi kuisioner, responden diminta memberikan identitas diri sebagai penunjang data. Dimana identitas diri meliputi jenis kelamin, usia, pekerjaan, dan pendidikan terakhir. Berikut disajikan diagram batang sesuai dengan jenis identitas diri yang ada dalam kuisioner.

Diagram 4.1

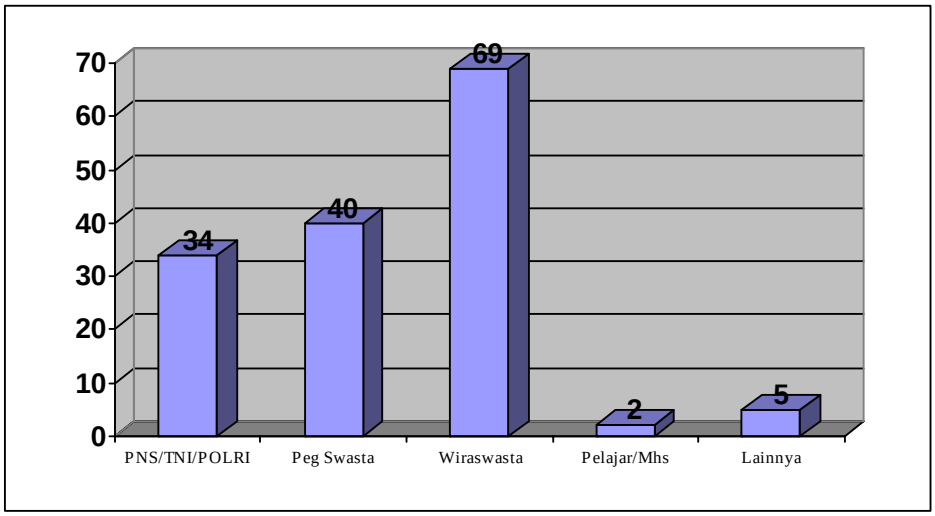
Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Berdasarkan dari gambaran Diagram diatas maka dapat diketahui jumlah responden sebanyak 150 orang, terdiri dari laki-laki 106 orang dan permpuan 44 orang. Dengan lebih banyaknya identitas reponden yang berjenis kelamin laki-laki, atau dengan kata lain mayoritas responden adalah laki-laki maka dapat diketahui bahwa laki-laki yang sering menggunakan jas pelayanan dan mengurusi perijinan d KPPT Kabupaten Lebak serta responden berjenis kelamin laki-laki juga yang banyak memberikan penilaian terhadap indeks kepuasan masyarakat di KPPT Kabupaten Lebak.

Diagram 4.2

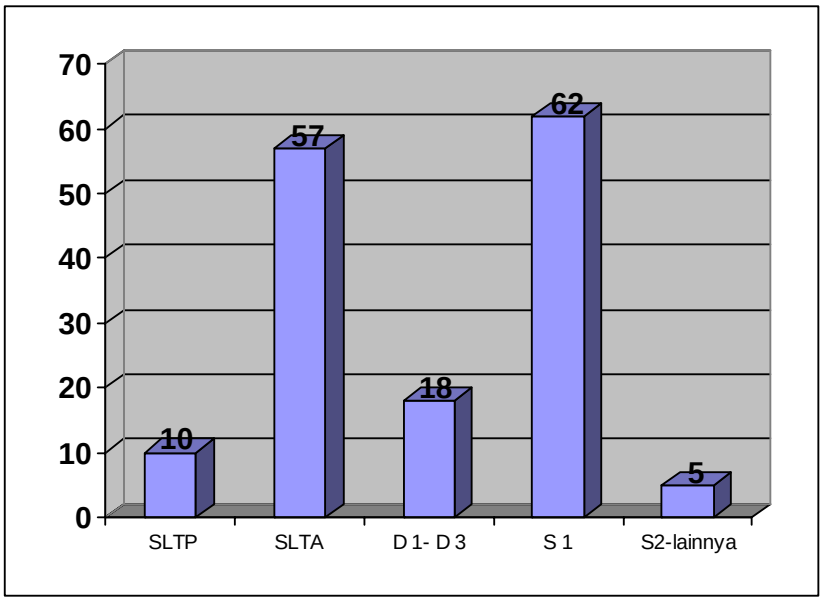
Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan dari gambaran Diagram diatas maka dapat diketahui bahwa data responden berdasarkan pekerjaan terdiri dari, PNS/TNI/POLRI 34 orang, pegawai swasta 40 orang, wiraswasta 69 orang, Pelajar/mahasiswa 2 orang, dan lainnya sebanyak 5 orang

Diagram 4.3

Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir



Berdasarkan dari gambaran Diagram diatas maka dapat diketahui bahwa reponden yang mempunyai tingkat pendidikan terakhir SLTP berjumlah 10 orang, Pendidikan terakhir SLTA berjumlah 57 orang, Pendidikan terakhir D1 – D3 berjumlah 18 orang, Pendidikan terakhir S1 berjumlah 62 orang, dan pendidkan terakhir S2 keatas berjumlah 3 orang.

4.2.2 Analisis Data

Untuk Menganalisa data, peneliti menggunakan teori indeks kepuasan masyarakat yang dikrluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep/25/M.PAN/2/2004, dimana dalam teori tersebut terdapat 14 Indikator yang akan diuraikan dalam kuisioner. Skala yang dipakai dalam kuisioner adalah skala *Likert***,** dimana pilihan jawaban terdir dari 4 item. Poin a bernilai 4, poin b bernilai 3, poin c bernilai 2, dan pon d bernilai 1. Maka semakin tinggi nilai yang diperoleh dari kuisioner semakin baik pula pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kabupaten Lebak.

Untuk lebih jelasnya peneliti menjelaskan hasil kuisioner dalam bentuk diagram berdasarkan indikator yang ada dalam teori indeks kepuasan masyarakat.

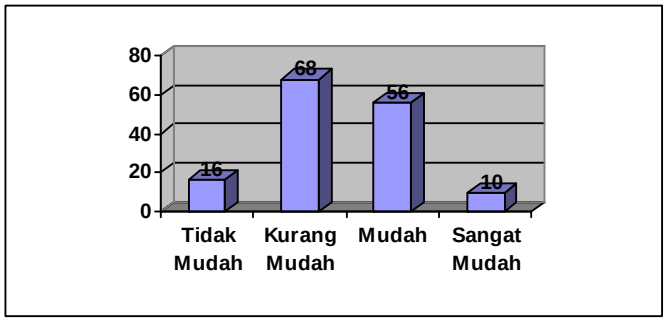
Dalam teori indeks kepuasan masyarakat ada 14 unsur yang berhubungan dengan indikator tersebut, yaitu :

1. Tanggapan Responden tentang unsur pelayanan dari segi Prosedur Pelayanan

Pertanyaan yang pertama ialah dari segi prosedur pelayanan, dimana 68 responden menjawab kurang mudah dari segi prosedur pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.4

Tanggapan Responden tentang unsur pelayanan dari segi Prosedur Pelayanan



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan KPPT Kabupaten Lebak yang berpendapat tidak mudah ada 16 orang atau sekitar 10,7%, yang berpendapat kurang mudah ada 68 responden atau 45,3 %, yang

berpendapat mudah ada sekitar 56 orang atau sekitar 37.3 %, dan yang berpendapat sangat mudah ada 10 orang atau sekitar 6,7 %.

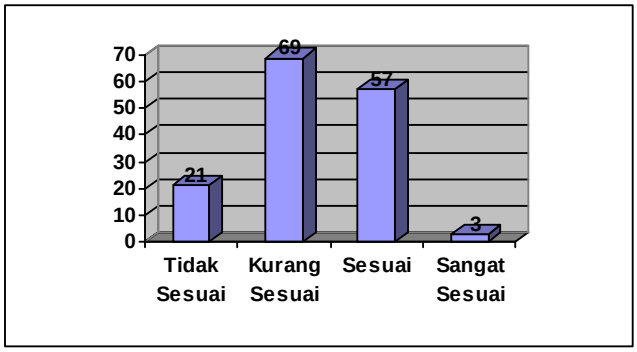
Jika mengacu pada diagram diatas maka prosedur yang diterapkan oleh KPPT Kabupaten Lebak terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan perijinan dapat dikategorikan kurang mudah dan belum dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Pada Intinya masyarakat belum merasakan kemudahan dalam penerimaan prosedur pelayanan dari KPPT Kabupaten Lebak.

2. Tanggapan Responden tentang unsur pelayanan dari segi Persyaratan Pelayanan

Pertanyaan yang kedua ialah dari segi persyaratan pelayanan, dimana 69 responden menjawab kurang sesuai dari segi persyaratan pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.5

Tanggapan Masyarkat tentang Unsur Pelayanan dari segi Persyaratan Pelayanan



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan KPPT Kabupaten Lebak yang berpendapat tidak sesuai sebanyak 21 orang atau sekitar 14 %, yang berpendapat kurang sesuai sebanyak 69 orang atau sekitar 46 %, yang berpendapat sesuai sebanyak 57 orang atau sekitar 38 %, dan yang berpendapat sangat sesuai sebanyak 3 orang atau sekitar 2 %.

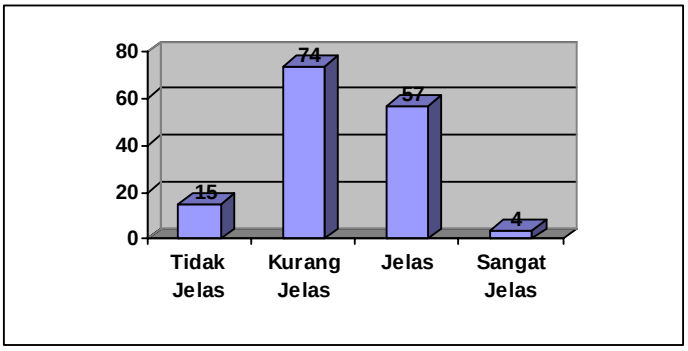
Jika mengacu pada hasil penilitian yang sudah disajikan dengan bentuk diagram seperti yang tertera diatas maka persyaratan pelayanan yang diterapkan oleh KPPT Kabupaten Lebak terhadap masyarakat dalam memberikan pelayanan perijinan dapat dikategorikan belum sesuai dan belum dapat diterima oleh masyarakat dengan baik. Atau dengan kata lain masyarakat belum merasakan kemudahan dalam hal persyaratan pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kabupaten Lebak.

3. Tanggapan Responden tentang unsur pelayanan dari segi kejelasan petugas pelayanan

Pertanyaan yang ketiga ialah dari segi kejelasan petugas pelayanan, dimana 74 responden atau mayoritas menjawab kurang jelas dari segi kejelasan petugas pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.6

Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kejelasan Petugas Pelayanan



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan KPPT Kabupaten Lebak yang berpendapat tidak jelas sebanyak 15 orang atau selitar 10%, yang berpendapat kurang jelas sebanyak 74 orang atau sekitar 49,3 %, yang berpendapat jelas sebanyak 57 orang atau sekitar 38%, dan yang berpendapat sangat jelas sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7%. Jadi mayoritas responden dari total 150 orang responden berpendapat bahwa pelayanan dari segi kejelasan petugas pelayanan di KPPT Kabupaten Lebak kurang jelas.

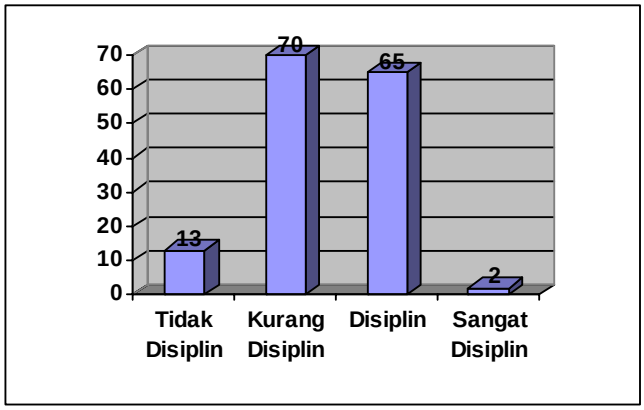
Dari hasil diatas mayoritas dari masyarakat pengguna jasa KPPT Kabupaten Lebak menjawab petugas pelayanan kurang jelas dalam melakukan pelayanan. Maka penilaian terhadap kejelasan petugas pelayanan di KPPT Kabupaten Lebak dapat dikategorikan kurang baik, atau dengan kata lain kejelasan petugas pelayanan belum terealisasi dengan baik, hasil ini juga dapat dilihat dari hasil wawancara dilapangan bahwa petugas pelayanan di KPPT Kabupaten Lebak belum jelas dari segi tugas dan jabatannya yang terlihat di KPPT Kabupaten Lebak.

4. Tanggapan Responden tentang unsur pelayanan dari segi kedisiplinan petugas pelayanan

Pertanyaan yang keempat ialah dari segi kedisiplinan petugas pelayanan, dimana 70 responden menjawab kurang disiplin dari segi kedisiplinan petugas pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.7

Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kedisiplinan Petugas Pelayanan



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan KPPT Kabupaten Lebak yang berpendapat tidak disiplin sebanyak 13 orang atau sekitar 8,7 %, yang berpendapat kurang disiplin sebanyak 70 orang atau sekitar 46,7 %, yang berpendapat disiplin sebanyak 65 orang atau sekitar 53,3%, dan yang berpendapat sangat disiplin sebanyak 2 orang atau sekitar 1,3 %.

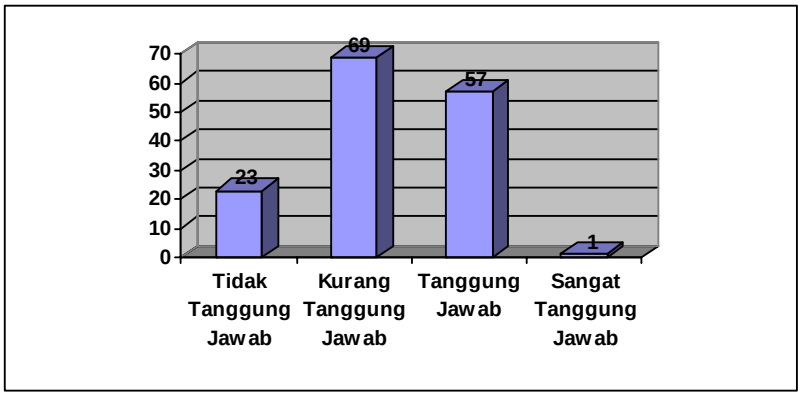
Dari hasil diatas dapat ditarik kesimpulan bahwa sebagian besar masyarakat yang menggunakan jasa KPPT Kabupaten Lebak berpendapat bahwa tingkat kedisplinan petugas pelayanan yang terdapat di KPPT Kabupaten Lebak adalah kurang disiplin. Hal ini terlihat juga dari pengamatan peniliti selama di lapangan dimana kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan belum sesuai dengan ketentuan yang berlaku di KPPT Kabupaten Lebak, selain itu masyarakat juga merasakan kedisiplinan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang masih belum tercermin.

5. Tanggapan responden tentang unsur pelayanan dari segi tanggung jawab petugas pelayanan

Pertanyaan yang kelima ialah dari segi tanggungjawab petugas pelayanan, dimana 69 responden menjawab kurang bertanggung jawab dari segi tanggungjawab petugas pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.8

Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Tanggung Jawab Petugas Pelayanan



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan KPPT Kabupaten Lebak yang berpendapat tidak bertanggung jawab sebanyak 23 orang atau sekitar 15,3 %, yang berpendapat kurang bertanggung jawab sebanyak 69 orang atau sekitar 46 %, yang berpendapat bertanggung jawab sebanyak 57 orang atau sekitar 38 %, dan yang berpendapat sangat bertanggung jawab sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7%.

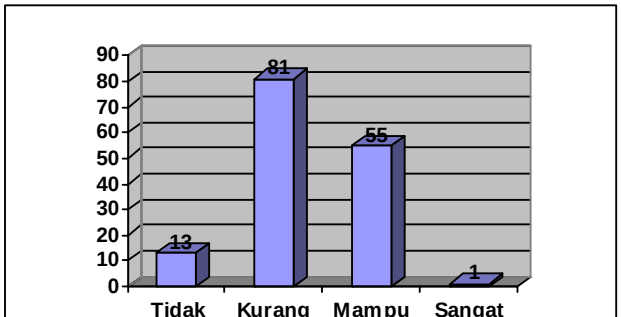
Jika mengacu pada hasil penilitian yang sudah disajikan dengan bentuk diagram seperti yang tertera diatas maka tanggung jawab petugas pelayanan yang ada di KPPT Kabupaten Lebak dapat dikategorikan masih belum bertanggung jawab terhadap tugas dan wewenangnya dalam konteks penyelenggaraan pelayanan terhadap masyarakat atau pelanggan pengguna jasa KPPT Kabupaten Lebak.

6. Tanggapan responden tentang unsur pelayanan dari segi kemampuan petugas pelayanan

Pertanyaan yang keenam ialah dari segi kemampuan petugas pelayanan, dimana 81 responden menjawab kurang mampu dari segi kemampuan petugas pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.9

Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kemampuan Petugas Pelayanan



Perolehan pendapat dari reponden pada unsur ini dapat dijabarkan sebagai berikut, yang berpendapat tidak mampu sebanyak 13 orang atau sekitar 8,7 %, yang berpendapat kurang mampu sebanyak 81 orang atau sekitar 54 %, yang berpendapat mampu sebanyak 55 orang atau sekitar 36,7%, dan yang berpendapat sangat mampu sekitar 1 orang atau sekitar 0,7 %.

Mayoritas responden dari total 150 orang responden berpendapat bahwa pelayanan dari segi kemampuan petugas pelayanan di KPPT Kabupaten Lebak dinyatakan kurang mampu.

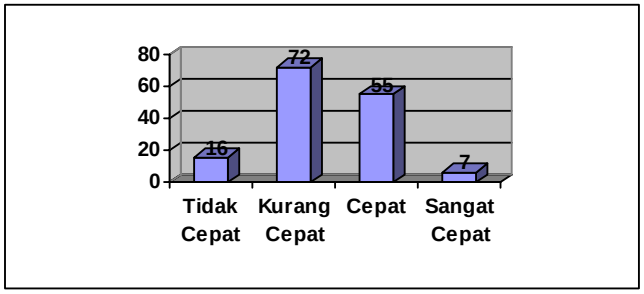
Jika melihat pendapat dari masyarakat atau responden untuk unsur kemampuan petugas pelayanan bahwa petugas pelayanan masih belum mampu dalam melayani pelanggan. Dan melalui hasil wawancara dengan salah satu petugas juga diketahui bahwa petugas belum memiliki keterampilan dan tingkat keahlian yang cukup dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal ini pelanggan.

7. Tanggapan responden tentang unsur pelayanan dari segi kecepatan waktu pelayanan

Pertanyaan yang ketujuh ialah dari segi kecepatan waktu pelayanan, dimana 72 responden menjawab kurang cepat dari segi kecepatan waktu pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.10

Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kecepatan Waktu Pelayanan



Perolehan pendapat dari responden pada unsur kecepatan waktu pelayanan dapat dijabarkan sebagai berikut, yang berpendapat tidak cepat sekitar 16 orang atau sekitar 10,7 %, yang berpendapat kurang cepat sebanyak 72 orang atau sekitar 48 %, yang berpendapat cepat sebanyak 55 orang atau sekitar 36,7%, dan yang berpendapat sangat cepat sebanyak 7 orang atau sekitar 4,7%. Mayoritas responden dari total 150 responden menilai kecepatan waktu pelyanan di KPPT Kabupaten Lebak adalah kurang cepat.

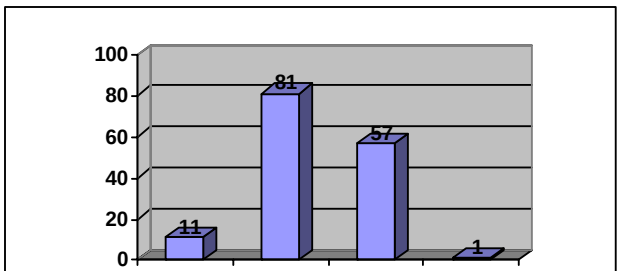
Terlihat jelas pendapat responden dari unsur kecepatan waktu pelayanan di KPPT Kabupaten Lebak menyatakan bahwa pelayanan dari segi kecepatan waktu pelayanan belumlah berhasil hal ini terbukti dengan 72 dari 150 responden menyatakan bahwa pelayanan dari segi kecepatan waktu pelayanan adalah kurang cepat. Dari hasil diatas dapat diketahui bahwasannya unsur kecepatan pelayanan yang diberikan oleh KPPT Kabupaten Lebak bisa dikategorikan belum berhasil sesuai dengan keinginan masyarakat jika melihat dari data diatas.

8. Tanggapan responden tentang unsur pelayanan dari segi keadilan mendapatkan pelayanan

Pertanyaan yang kedelapan ialah dari segi keadilan mendapatkan pelayanan, dimana 81 responden menjawab kurang adil dari segi keadilan mendapatkan pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.11

Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Keadilan Mendapatkan Pelayanan



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan KPPT Kabupaten Lebak yang berpendapat tidak adil sebanyak 11 Orang atau sekitar 7,3 %, yang berpendapat kurang adil sebanyak 81 orang atau sekitar 54 %, yang berpendapat adil sebanyak 57 orang atau sekitar 38 %, dan yang berpendapat sangat adil sebanyak 1 orang atau sekitar 0,7 %. Mayoritas dari total 150 responden menilai keadilan dari mendapatkan pelayanan di KPPT Kabupaten Lebak ialah kurang adil.

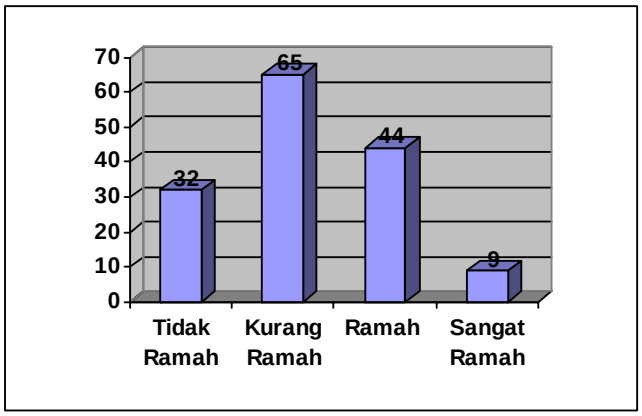
Berdasarkan atas data dari diagram diatas terlhat jelas bahwa mayoritas dari responden berpendapat pelayanan yang diberikan oleh KPPT kabupaten Lebak dari segi keadilan mendapatkan pelayanan ialah kurang adil. Menurut beberapa masyarakat yang sedang melakukan jasa perijinan di KPPT kabupaten Lebak pada saat pengambilan data memberikan pendapat bahwasannya pelayanan yang diberikan oleh KPPT dari segi keadilan dalam memberikan pelayanan masih belum adil ini terlihat dari adanya pembedaan kualitas pelayanan dari segi status ataupun golongan, pelayanan yang diberikan tidak rata dan terkesan pilih kasih.

9. Tanggapan responden tentang unsur pelayanan dari segi kesopanan dan keramahan petugas pelayanan

Pertanyaan yang kesembilan ialah dari segi kesopanan dan keramahan petugas pelayanan, dimana 65 responden menjawab kurang ramah atau kurang sopan dari segi kesopanan dan keramahan petugas pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.12

Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kesopanan dan keramahan Petugas



Perolehan pendapat dari responden pada unsur kesopanan dan keramahan petugas dapat dijabarkan sebagai berikut: yang berpendapat tidak sopan dan tidak ramah sebanyak 32 orang atau sekitar 21,3 %, yang berpendapat kurang sopan dan kurang ramah sebanyak 65 atau sekitar 43,3%, yang berpendapat sopan dan ramah sebanyak 44 orang atau sekitar 29,3 %, dan yang berpendapat sangat sopan dan sangat ramah sebanyak 9 orang atau sekitar 6 %. Mayoritas dari total 150 responden menilai kesopanan dan keramahan petugas pelayanan di KPPT Kabupaten Lebak ialah kurang sopan dan kurang ramah.

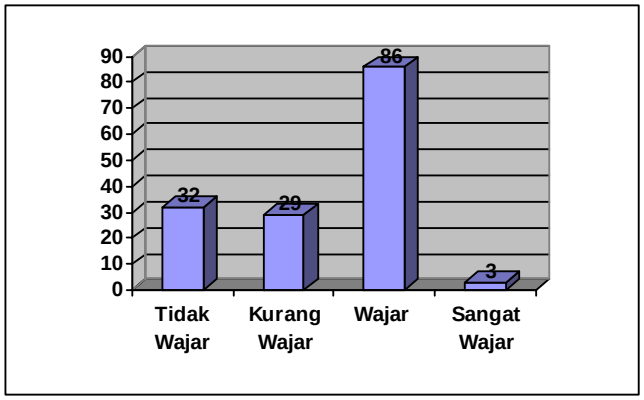
Jika mengacu pada hasil penilitian yang sudah disajikan dengan bentuk diagram seperti yang tertera diatas maka dapat diketahui bahwa petugas dari KPPT Kabupaten Lebak memiliki tingkat kesopanan dan keramahan yang kurang. Petugas pelayanan memberikan pelayanan yang kurang ramah dan kurang sopan kepada masyarakat yang menerima jasa pelayanan. Sehingga menimbulkan keengganan masyarakat yang menggunakan jasa KPPT dalam mengurus surat ijinnya. Jika hal ini terus berlanjut akan menimbulkan citra yang kurang baik bagi KPPT itu sendiri.

10. Tanggapan responden tentang unsur pelayanan dari segi kewajaran biaya pelayanan

Pertanyaan yang kesepuluh ialah dari segi kewajaran biaya pelayanan, dimana 86 responden menjawab wajar dari segi kewajaran biaya pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.13

Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kewajaran Biaya Pelayanan



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan KPPT Kabupaten Lebak yang berpendapat tidak wajar sebanyak 32 orang atau sekitar 21.3%, yang berpendapat kurang wajar sebanyak 29 orang atau sekitar 19,3%, yang berpendapat wajar sebanyak 86 orang atau sekitar 57,3 %, dan yang berpendapat sangat wajar sebanyak 3 orang atau sekitar 2 %. Mayoritas dari total 150 responden menilai kewajaran biaya pelayanan di KPPT Kabupaten Lebak ialah wajar.

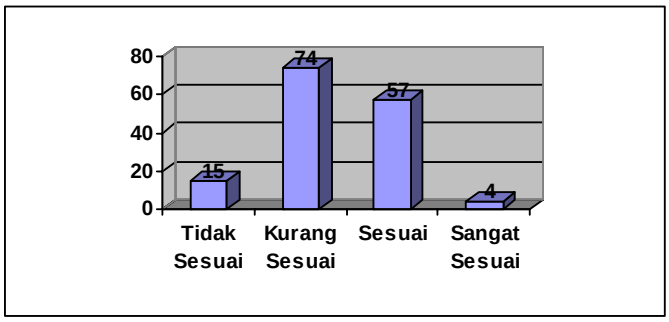
Sangat jelas terlihat dari 86 orang responden yang memberikan pendapat wajar tehadap pelayanan yang diberikan oleh KPPT kabupaten Lebak dari segi kewajaran biaya pelayanan dinilai wajar dan terjangkau dalam hal jasa biaya perijinan di KPPT kabupaten Lebak.

11. Tanggapan responden tentang unsur pelayanan dari segi kepastian biaya pelayanan

Pertanyaan yang kesebelas ialah dari segi kepastian biaya pelayanan, dimana 74 responden menjawab kurang sesuai dari segi kepastian biaya pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.14

Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kepastian Biaya Pelayanan



Perolehan pendapat dari responden pada unsur kepastian biaya pelayanan dapat dijabarkan sebagai berikut: yang berpendapat tidak sesuai sebanyak 15 atau sekitar 10 %, yang berpendapat kurang sesuai sebanyak 74 orang atau sekitar 49,3%, yang berpendapat sesuai sebanyak 57 orang atau sekitar 38 %, dan yang berpendapat sangat sesuai sebanyak 4 orang atau sekitar 2,7 %.

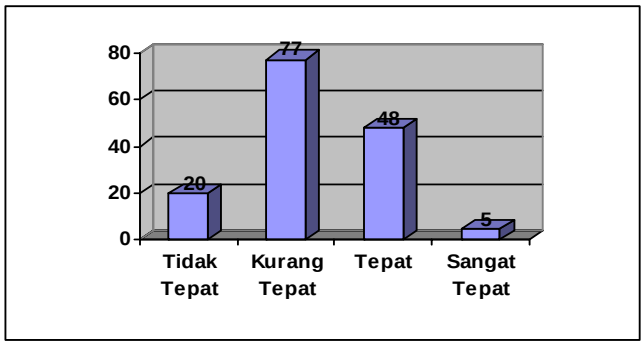
Berdasarkan atas data dari diagram dan penjelasannya diatas dapat diketahui bahwa KPPT kabupaten Lebak dalam memastikan biaya perijinan masih belum baik atau belum sesuai dimata masyarakat pengguna jasa KPPT Kabupaten Lebak. kepastian biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan oleh KPPT kabupaten Lebak tidak sesuai dalam pelaksanaannya dilapangan menurut hasil dari kuisioner diatas.

12. Tanggapan responden tentang unsur pelayanan dari segi kepastian jadwal pelayanan

Pertanyaan yang kedua belas ialah dari segi kepastian jadwal pelayanan, dimana 77 responden menjawab kurag tepat dari segi kepastian jadwal pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.15

Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kepastian Jadwal Pelayanan



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa pelayanan KPPT Kabupaten Lebak yang berpendapat tidak tepat sebanyak 20 orang atau sekitar 13,3 %, yang berpendapat kurang tepat sebanyak 77 orang atau sekitar 51,3 %, yang berpendapat tepat sebanyak 48 orang atau sekitar 32 %, dan yang berpendapat sangat tepat sebanyak 5 orang atau sekitar 3,3 %.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa para responden menilai KPPT Kabupaten Lebak dalam memberikan jadwal pelayanan kurang tepat. Yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, tidak sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan oleh KPPT Kabupaten Lebak. dalam hal jam kerja kantor pelayanan, tidak sesuai dengan jadwal dan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan.

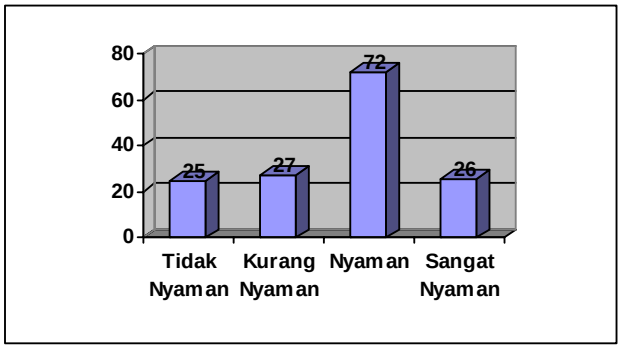
13. Tanggapan responden tentang unsur pelayanan dari segi kenyamanan lingkungan pelayanan

Pertanyaan yang ketiga belas ialah dari segi kenyamanan lingkungan pelayanan, dimana 72 responden atau mayoritas menjawab nyaman dari segi kenyamanan

lingkungan pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.16

Tanggapan Responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Kenyamanan Lingkungan



Perolehan pendapat dari reponden pada unsur ini dapat dijabarkan sebagai berikut, masyarakat pengguna jasa KPPT Kabupaten Lebak yang berpendapat tidak nyaman sebanyak 25 orang atau sekitar 16,7 %, yang berpendapat kurang nyaman sebanyak 27 orang atau sekitar 18 %, yang berpendapat nyaman sebanyak 72 orang atau sekitar 48 %, dan yang berpendapat sangat nyaman sebanyak 26 orang atau sekitar 17,3 %.

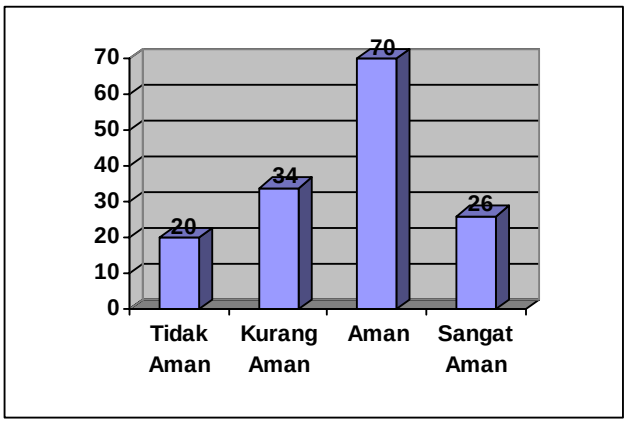
Jika melihat pendapat dari masyarakat atau responden untuk unsur kenyamanan lingkungan bahwa tingkat kenyamanan lingkungan yang dimiliki oleh KPPT Kabupaten Lebak bisa di kategorikan nyaman. Menurut salah satu responden ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin ruangan dan tata ruang lingkungannya yang rapih menjadi beberapa alasan kenapa mereka mengakategorikan kenyamanan lingkungan di KPPT cukup nyaman.

14. Tanggapan responden tentang unsur pelayanan dari segi keamanan pelayanan

Pertanyaan yang keempat belas ialah dari segi keamanan pelayanan, dimana 70 responden atau mayoritas menjawab aman dari segi keamanan pelayanan perijinan, untuk lebih jelasnya dapat dilihat dalam diagram dibawah ini.

Diagram 4.17

Tanggapan responden Tentang Unsur Pelayanan Dari Segi Keamanan Pelayanan



Dari diagram diatas dapat diketahui bahwa masyarakat pengguna jasa KPPT Kabupaten Lebak yang berpendapat tidak aman sebanyak 20 orang atau sekitar 13,3 %, yang berpendapat kurang aman sebanyak 34 atau sekitar 22,7 %, yang berpendapat aman sebanyak 70 orang atau sekitar 46,7 %, dan yang berpendapat sangat aman sebanyak 26 orang atau sekitar 17,3 %.

Dari hasil diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas dari para responden menilai keamanan yang dimiliki KPPT Kabupaten Lebak cukup aman. Terjaminnya tingkat kemanan lingkungan KPPT Kabupaten Lebak ataupun sarana yang ada dan fasilitas yang memadai. Menjadi beberapa alasan masyarakat pengguna jasa KPPT Kabupaten Lebak merasa aman dan tenang untuk mendapatkan pelayanan di KPPT Kabupaten Lebak.

4.3 Intepretasi Hasil Penelitian

Peneliti dalam penelitian ini ingin menjawab menjawab rumusan masalah yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT). Dengan tujuan ingin mengetahui tingkat pelayanan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPPT melalui penghitungan IKM. Dengan IKM ini diharapkan dapat mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan KPPT.

Maka untuk menjawab item pertanyaan yang diajukan kepada responden maka dihitung dengan cara sebagai berikut; penjumlahan dari tiap unsur yang telah dijumlahkan kemudian jumlah dari tiap unsur dikalikan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang dengan acuan penilaian yang digunakan untuk kinerja instansi pemerintahan seperti KPPT dengan menggunakan tabel seperti dibawah ini:

Tabel 4.2

Skala Perhitungan Persepsi dari Penyusunan Indek Kepuasan masyarakat

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

Sumber: KEPMENPAN No: KEP/25M.PAN/2/2004 (2004:15)

Maka penilaian yang sudah dilakukan dan dihitung menggunakan indeks dan disesuaikan dengan acuan dari tabel tersebut. Jika perolehan nilai indeksnya berkisar dari 1,00–1,75 (25-43,75) maka mutu pelayanannya ”D” dan dikategorikan tidak baik. Jika perolehan indeksnya berkisar dari 1,76-2,50 (43,76-62,50) maka mutu pelayanannya ”C” dan dikategorikan kurang baik. Jika perolehan indeksnya berkisar dari 2,51-3,25 (62,51–81,25) maka mutu pelayanannya ”B” dan dikategorikan baik. Jika perolehan indeksnya berkisar dari

3,26-4,00 (81,26-100) maka mutu pelayanannya ”A” dan dikategorikan sangat baik.

Berdasarkan data yang diperoleh oleh peneliti dilapangan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak masih dikategorikan ***kurang baik***, dengan perolehan nilai indeks kepuasan yaitu dikisaran ***58,79*** terhadap pelayanan yang diberikan Kantor Pelayanan Perijinan terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak.

4.4 Pembahasan Hasil Penelitian

Berdasarkan data yang dijelaskan diatas bahwa pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak sudah baik. Pelayanan yang diberikan oleh KPPT Lebak bisa dikategorikan baik setelah peneliti melakukan penghitungan dengan jumlah perolehan kuisioner yang didapat, atau digambarkan sebagai berikut :

Tabel 4.3

Unit Pelayanan yang di Nilai

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	2,40
2	Persyaratan Pelayanan	2,28
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	2,33
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,37
5	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	2,24
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	2,29

7	Kecepatan Pelayanan	2,35
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	2,32
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	2,20
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	2,40
11	Kepastian Biaya Pelayanan	2,33
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	2,25
13	Kenyamanan Lingkungan	2,66
14	Keamanan Pelayanan	2,68

Maka untuk mengetahui nilai indeks dihitung dengan cara mengalikan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,071, dan dihitung dengan cara sebagai berikut : (2,40 x 0,071) + (2,28 x 0,071) + (2,33 x 0,071) + (2,37 x 0,071) + (2,24 x 0,071) + (2,29 x 0,071) + (2,35 x 0,071) + (2,32 x 0,071) + (2,20 x 0,071) + (2.40 x 0,071) + (2,33 x 0,071) + (2,25 x 0,071) + (2,66 x 0,071) + (2,68 x 0,071) = ***2,35***

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai dasar = *2,35 x 25* = ***58,79***

Menurut tabel Skala Perhitungan Persepsi dari Penyusunan Indek Kepuasan masyarakat, maka nilai interval konversi IKM Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak terletak pada kisaran antara 43,76 – 62,50 yaitu **58,79** dan mutu pelayanan KPPT Kabupaten Lebak memperoleh mutu **“ C ”** sehingga kinerja pelayanan KPPT Kabupaten Lebak dapat dikategorikan **kurang baik.**

Hasil di atas didasari atas jawaban dari semua responden atas pertanyaan yang diajukan oleh peneliti, yang diantara lain meliputi:

Pertama, unsur prosedur pelayanan dari KPPT Lebak, dalam unsur ini prosedurisasi yang diterapkan oleh Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak belum bisa dipahami dengan baik oleh penerima pelayanan atau masyarakat. Responden dalam menjawab pertanyaan yang diajukan oleh peneliti yaitu 68 orang menjawab kurang mudah dan yang menjawab mudah 56 orang dari 150 orang responden yang diajukan oleh peneliti. Berdasarkan data dari hasil penelitian oleh peneliti bisa dilihat bahwa disini KPPT Lebak belum mampu dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat atau pembuat perijinan tentang prosedur yang akan dilalui oleh masyarakat, pihak KPPT Lebak dalam membuat prosedur terkesan berbeli-belit dan rumit sehingga terkadang membingungkan masyarakat yang sedang memproses perijinannya di KPPT Lebak.

Kedua, unsur persyaratan pelayanan yang diberikan oleh pihak KPPT kepada masyarakat, responden yang menjawab kurang sesuai sebanyak 69 orang dan yang menjawab sesuai sebanyak 57 orang disini membuktikan bahwa pihak KPPT dalam memberikan persyaratan kepada pemohon dalam hal ini masyarakat pengguna jasa KPPT Kabupaten Lebak tidaklah mudah dan terlalu banyak menurut beberapa responden yang ditemui di lapangan.

Ketiga, unsur kejelasan petugas pelayanan, petugas pemberi pelayanan di KPPT Lebak sendiri masih belum jelas dalam pembagian wewenang berdasarkan fungsi dan jabatan yang di tempati dalam memberikan pelayanan, karena sering terjadi pelimpahan wewenang yang tidak jelas yang megakibatkan proses pelayanan menjadi kurang efektif

dan terkesan lambat ini terbukti dari 74 responden atau sekitar 49,3% menjawab kurang jelas dalam hal kejelasan petugas yang memberikan pelayanan perijinan.

Keempat, unsur kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan, KPPT Lebak sendiri menerapkan kedisiplinan kepada para petugas pemberi pelayanan agar pemohon atau masyarakat tidak harus menunggu dalam membuat perijinan yang akan dilakukan oleh masyarakat. Tetapi pada kenyataan dilapangan tingkat kedisiplinan para petugas pelayanan di KPPT masih sangat kurang disiplin ini terlihat dari jam buka dan tutup loket yang sering tidak sesuai dengan jadwal yang ada di KPPT Kabupaten Lebak, Sehingga sebanyak 70 responden memberikan jawaban kepada peneliti terhadap unsur kedisiplinan petugas ini kurang baik.

Kelima, unsur tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon, masyarakat atau pemohon menilai bahwa petugas pelayanan yang ada di KPPT Lebak kurang bertanggung jawab terhadap pemberian pelayanan dimana belum adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan permintaan masyarakat atau pemohon, dari perhitungan hasil kuisioner juga dapat terlihat bahwa sebanyak 69 dari 150 responden menyatakan bahwa unsur tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada pemohon di KPPT kabupaten lebak ialah kurang bertanggung jawab.

Keenam, unsur kemampuan petugas pelayanan, jika dilihat dari perolehan kuesioner yang dibagi kepada pemohon atau masyarakat bahwa dari unsur ini sebanyak 81 orang masyarakat menjawab kurang mampu petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga belum dapat mengatasi permintaan masyarakat dalam pelayanan dengan tingkat keahlian dan keterampilan yang kurang baik, selain itu adanya pelimpahan

wewenang pada unsur ketiga diatas juga membuktikan bahwa kurangnya kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan terhadap di KPPT Kabupaten Lebak.

Ketujuh, unsur kecepatan pelayanan, dalam proses ini petugas dalam memberikan pelayanan mendapatkan penilaian dari responden mayoritas menjawab kurang cepat yaitu sebanyak 72 responden atau sekitar 48%, sehingga dalam mengatasi permintaan pemohon kurang bisa teratasi dengan cepat dan pemohon dalam membuat perijinan kurang puas atas kecepatan pelayanan yang diberikan oleh petugas KPPT itu sendiri.

Kedelapan, yaitu unsur keadilan dalam mendapatkan pelayanan, dalam unsur keadilan dalam pelayanan yang diberikan kepada pemohon dari petugas KPPT, responden menjawab kurang adil dalam memberikan pelayanan yaitu sebanyak 81 orang atau pemohon, para petugas sering kali bersifat tidak adil dalam memberikan pelayanan, petugas KPPT lebih sering mengedepankan kedekatan emosional terhadap pemohon dan masih melihat status sosial dari pemohon yang menimbulkan anggapan dari masyarakat pengguna jasa KPPT Kabupaten Lebak bahwa keadilan mendapatkan pelayanan di KPPT kabupaten Lebak masih belum adil.

Kesembilan, yaitu unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani atau memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pemohon, responden yang menjawab unsur ini sebanyak 65 orang menjawab kurang sopan, sehingga menimbulkan respon yang kurang baik dari masyarakat pengguna jasa KPPT yang bisa mengakibatkan juga turunnya citra KPPT di mata masyarakat pengguna jasa KPPT.

Kesepuluh, unsur kewajaran biaya pelayanan, KPPT dalam menetapkan biaya pelayanannya dianggap wajar oleh masyarakat. Karena masayarakat atau pemohon merasakan dalam membuat perijinan biaya pelayanan yang dikenakan wajar tidak mahal atau membebani masyarakat dalam menetapkan biaya. Hal ini terlihat dari sekitar 86 responden dari total 150 responden menjawab wajar.

Kesebelas, unsur kepastian biaya, dimana dalam unsur ini ada sebanyak 74 responden yang membuat perijinan menjawab kurang sesuai ini disebabkan oleh tidak adanya daftar biaya yang jelas yang diberikan oleh KPPT Kabupaten Lebak kepada masyarakat dalam pelayanan perijinan di KPPT Lebak itu sendiri. Sehingga masyarakat sringkali bingung dalam melakukan pelayanan karena biayanya tidak jelas dan tidak tertera di KPPT Lebak, atau Lebih jelasnya pihak KPPT tidak memberikan rincian biaya yang jelas terhadap semua proses perijinan yang ditangani oleh KPPT.

Kedua belas, yaitu unsur kepastian jadwal pelayanan, Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Lebak mempunyai ketepatan waktu jadwal pelayanan yang kurang baik, terlihat dari responden yang menilai kurang tepat sebanyak 77 responden. Hal ini terlihat dari jadwal pelayanan yang seringkali tidak tepat. Jadwal yang dibuat dan tertera di KPPT hanyalah formalitas semata jadwal pelayanan yang seharusnya dibuka pukul 08.00 WIB bisa menjadi pukul 09.00, ataupun setelah jam istirahat yang seharusnya pukul 13.00 bisa menjadi pukul 14.00. Jadwal yang dibuat dari awal yang menjadi acuan untuk melayani masyarakat ternyata belum bisa terealisasi dengan baik.

Ketiga belas, yaitu unsur kenyamanan pelayanan, lingkungan di KPPT Lebak sudah terlihat nyaman karena tata letak dalam KPPT itu sendiri yang baik, seperti tempat pelayanan yang terdapat ruang tunggu disertai pendingin ruangan sehingga

masyarakat atau pemohon merasa nyaman dalam melakukan atau memperoleh pelayanan perijinan.

Keempat belas, yaitu unsur keamanan pelayanan, masyarakat atau pemohon merasa aman jika berada di KPPT Lebak, semua urusan perijinan yang langsung ditangani oleh yang berwenang dalam hal ini petugas KPPT dengan tanpa adanya perantara menjadi salah satu alasan kenapa responden mengkategorikan keamanan di KPPT Kabupaten Lebak adalah baik. Selain itu, keamanan yang di inginkan oleh pengguna jasa KPPT yang membawa kendaraan juga sudah bisa dijamin dengan adanya kantor penjaga keamanan yang tepat terletak di depan KPPT Kabupaten Lebak, sehingga para pengguna jasa KPPT merasa tidak cemas dengan kendaraannya.

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan yakni mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak, maka peneliti menarik kesimpulan:

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak berjalan kurang baik karena mencapai 58,79 berdasarkan hasil jawaban responden.

Terlepas dari rendahnya nilai yang diperoleh peneliti tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak bahwa kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan kurang baik atau kurang terpenuhi oleh pihak KPPT Lebak, terlepas dari itu ada beberapa item pertanyaan yang menunjukan bahwa ada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh KPPT itu sendiri, dimana ada sepuluh item pertanyaan yang respon masyarakat yang kurang baik untuk pelayanan di KPPT Lebak itu sendiri yaitu:

1. Prosedurisasi yang diterapkan, belum sepenuhnya bisa dipahami dengan baik oleh penerima pelayanan atau masyarakat. KPPT Lebak belum mampu dalam memberikan penjelasan kepada masyarakat atau pembuat perijinan tentang

prosedur yang akan dilalui oleh masyarakat, pihak KPPT Lebak dalam membuat prosedur terkesan berbeli-belit dan rumit sehingga terkadang membingungkan masyarakat.

2. Persyaratan pelayanan yang diberikan oleh pihak KPPT kepada masyarakat pengguna jasa KPPT Kabupaten Lebak tidaklah mudah dan terlalu banyak persyaratan yang harus dipenuhi oleh pemohon.
3. Masih belum jelas dalam pembagian wewenang berdasarkan fungsi dan jabatan yang di tempati dalam memberikan pelayanan, karena sering terjadi pelimpahan wewenang yang tidak jelas yang megakibatkan proses pelayanan menjadi kurang efektif dan terkesan lambat
4. Kedisiplinan petugas pelayanan dalam melayani pemohon perijinan kurang disiplin dari jam buka dan tutup loket yang sering tidak sesuai dengan jadwal yang ada sehingga para pembuat perijinan harus menunggu.
5. Kurang bertanggung jawab terhadap pemberian pelayanan dimana belum adanya kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam menyelesaikan permintaan masyarakat atau pemohon
6. Kurang mampu petugas dalam memberikan pelayanan, sehingga belum dapat mengatasi permintaan masyarakat dalam pelayanan dengan tingkat keahlian dan keterampilan yang kurang baik.
7. Kurang cepatnya pelayanan pembuatan perijinan dalam mengatasi permintaan pemohon kurang bisa teratasi dengan cepat dan pemohon sehinggga masyarakat merasa terlalu lama untuk menunggu dalam mendapatkan pelayanan yang diinginkan.

8. Petugas KPPT lebih sering mengedepankan kedekatan emosional terhadap pemohon dan masih melihat status sosial dari pemohon
9. Kesopanan dan keramahan, petugas dalam melakukan tugasnya ke masyarakat kurang memiliki kesopanan dan keramahan dalam melayani para pemohon, sehingga masyarakat merasa kurang dihargai akibatnya para pemohon sedikit banyak merasa enggan untuk datang ke KPPT dalam mengurusi perijinan yang seharusnya dilakukan pemohon. unsur-unsur inilah sebagai poin-poin dari kekurangan yang ada di KPPT lebak dalam melayani segala permohonan yang diinginkan masyarakat.
10. kurang sesuainya kepastian biaya pembuatan perijinan bagi pemohon disebabkan oleh tidak adanya daftar biaya yang jelas yang diberikan oleh KPPT Lebak kepada masyarakat dalam pelayanan perijinan. Sehingga masyarakat seringkali bingung dalam melakukan pelayanan karena biayanya tidak jelas dan tidak tertera di KPPT Lebak, atau Lebih jelasnya pihak KPPT tidak memberikan rincian biaya yang jelas terhadap semua proses perijinan yang ditangani oleh KPPT.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah dijelaskan di atas dengan Judul Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kabupaten Lebak. peneliti memberikan saran sebagai berikut

1. adanya reward dan punisment bagi petugas pelayanan perijinan yang ada seperti, petugas yang tidak disiplin dan kurang memiliki tanggung

jawab atas pelayanan yang diberikan diberikan sanksi peringatan atau pemotongan gaji yang diterima oleh petugas itu sendiri, dan petugas yang disiplin dan memiliki integritas yang tinggi dan cekatan dalam melakukan pelayanan diberikan reward seperti penghargaan atau pembahan insentif bagi petugas tersebut yang ketentuan-ketentuan yang ada dan indikator-indikator penilaian yang objektif kepada petugas.

2. Pihak KPPT Lebak harus lebih cepat merespon berbagai keluhan yang datang dari masyarakat yang melakukan perijinan seperti membuat tim evaluasi atau penialai yang independen untuk kinerja pegawai berdasarkan dari kotak saran. Selain itu intensitas pembukaan kotak saran yang awalnya dilakukan selama sebulan sekali lebih dipersempit lagi menjadi seminggu sekali.
3. memberikan pemahaman atau penjelasan bagi masyarakat yang melakukan perijinan tentang proses pelayanan atau prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pihak KPPT Kabupaten Lebak serta menyederhanakan prosedur yang ada.
4. setelah melihat hasil dari kuesioner bahwa terdapat unsur-unsur yang masih kurang direspon baik oleh masyarakat, dan unsur tersebutlah yang dijadikan prioritas kualitas pelayanan yang harus ditingkatkan kinerjanya seperti :
    a. Unsur kejelasan petugas pelayanan seharusnya sesuai dengan *job desk* nya masing-masing sehinggga pelayanan yang diberikan tepat

dengan yang diminta masyarakat seperti masyarakat yang meminta ijin SITU/SIGA akan tetapi yang melayani bukan petugas yang tepat dibidangnya dalam artian yang seharusnya melayani perijinan SITU/SIGA bukan petugas yang bertugas dibagian SITU/SIGA melainkan petugas yang mengurus surat Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) yang mengurusinya.

b. Unsur kecepatan pelayanan yang masih kurang ini seharusnya bisa diminimalisir atau lebih ditingkatkan kembali dengan cara memberikan hadiah atau sanksi agar masyarakat yang meminta permohonan tidak terlalu lama menunggu dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan oleh KPPT sebagai penanggung jawab penuh.

c. Unsur kesopanan dan keramahan petugas, seharusnya para petugas pelayanan KPPT dalam memberikan pelayanan harus lebih peka terhadap masyarakat sehingga para pemohon merasa dihormati dan dihargai.

DAFTAR PUSTAKA

H. A. S. Moenir . 2001, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia.* Jakarta : Bumi Aksara

Ivancevic, Lorenzi, Skinner, dan Crosby. 1977, *Management Quality and Competition (second edition).*

Prabu Anwar Mankunegara. 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Bandung : PT Remaja Rosdakarya

Sugiyono. 2005 , *Metode Penelitian Administrasi.* Bansung : CV. Alfabeta.

2006, *Penelitian Kuantitaif Kualitatif dan R&D.* Bandung : CV ALFABETA

Sinambela, Ligian Pltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.

Sinambera. 2007. *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta : PT BUMI AKSARA

Sondang. P. Siagian. 2005, *Manajemen Sumber Daya Manusia.* Jakarta : PT BUMI AKSARA

2003, *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI) Buku I Prinsip-prinsip Penyelenggaraan Negara.* Jakarta : LEMBAGA ADMINISTRASI NEGARA

Wasistiono Sadu. 2001, *Kapita Selekta Manajemen Pemerintahan Daerah.* Bandung : Fokusmedia

Dokumen:

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS).

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Repunlik Indonesia. 2004, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No : KEP/63/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. 2004, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Sumber Lain:

http://www.*radarbanten.com/KPPT Lebak di anggap tidak professional dalam memberikan pelayanan* (diakses 16 Juni 2010)

http://*www.mediakonsumen.com/ Keluhan terhadap rendahnya kualitas pelayanan public di Kabupaten Lebak.* (diakses 20 juni 2010)

http://www.lebak.go.id/ gambaran umum tentang KPPT Kabupaten Lebak (diakses 27 Mei 2010)