

Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Rati Pundissing
e-mail: ratihpundissing@gmail.com

Uki Toraja

Abstrak

Dalam meningkatkan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka perlu mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dinas tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat (CSI) dan tingkat harapan masyarakat (IPA) terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Populasi dari penelitian ini adalah seluruh masyarakat Kabupaten Toraja Utara pengguna layanan tersebut sebanyak 832 orang dan yang menjadi sampel sebanyak 260 responden. Teknik pengambilan sampel didasarkan pada tabel Krejcie and Morgan yang tercantum pada Permenpan No. 14 Tahun 2017. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berada pada kategori baik, meskipun masih terdapat GAP antara kepuasan dan harapan, artinya pelayanan pada dinas tersebut belum sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat.

Kata kunci: ics, ipa, pelayanan PTSP

PENDAHULUAN

Dinas PTSP (Pelayanan terpadu satu pintu) sebagai salah satu dinas yang memberikan pelayanan publik dan selalu berupaya untuk meningkatkan kualitas layanannya, khususnya layanan perizinan. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan tersebut maka, dilakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala sekurang-kurangnya sekali dalam setahun dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Pada penelitian ini digunakan indeks kepuasan masyarakat (*Customer satisfaction index*) untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan *Importance Performance analysis* (IPA) untuk mengetahui atribut-

atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat pengguna layanan tersebut tetapi pelayanan dinas tersebut belum memuaskan atau item-item dari atribut layanan yang perlu ditingkatkan.

METODE

Jumlah responden pada setiap OPD Kabupaten Toraja Utara yang menjadi sasaran survey didasarkan pada jumlah penerima layanan pada tahun 2016 sampai tanggal 30 Juli 2017. Berdasarkan data penerima layanan dari masing-masing OPD sasaran survei, maka ditetapkan jumlah responden berdasarkan Tabel *Krejcie and Morgan* seperti yg tercantum pada Lampiran II Permen PAN RB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit

Penyelenggara Pelayanan Publik. atribut dengan rumus :
 Jumlah responden pada setiap OPD
 sasaran survey seperti yang terlihat
 pada Tabel 3.1. di bawah ini.

$$WF = \frac{\sum_{i=1}^n MIS_i}{\sum_{i=1}^n MIS_i} \times 100\%$$

Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat atau Customer Satisfaction Index (CSI).

Indeks Kepuasan Masyarakat

Langkah ketiga, membuat *Weight Score* (WS), Bobot ini merupakan perkalian antara WF dengan rata-rata tingkat kepuasan (X) , (*Mean Satisfaction Score* =

$$CSI = \frac{\sum_{i=1}^n WSi}{HS} \times 100\%$$

atau *Customer Satisfaction Index* (CSI) adalah nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diterima di OPD Kabupaten Toraja Utara. Untuk mengetahui besarnya CSI maka dapat dilakukan dengan langkah-langkah sebagai berikut.

Pertama, melakukan *Mean Importance Score* (MIS), nilai ini berasal dari rata-rata kepentingan tiap konsumen (responden) dengan rumus :

$$MIS = \frac{\sum_{i=1}^n Y_i}{n}$$

Dimana :

n = Jumlah Konsumen

Yi = Nilai Kepentingan Atribut Y ke-i

Langkah kedua , membuat *Weight Factors* (WF). Bobot ini merupakan Presentase nilai MIS per atribut terhadap total MIS seluruh

MSS) dengan rumus :

$$WS_i = WFi \times MSS$$

Langkah keempat menentukan *Customer Satisfaction Index* (CSI) dengan rumus

Dimana : HS = (*Highest scale*) Skala Maksimum

Nilai CSI dibagi kedalam 4 kriteria dari tidak baik sampai dengan sangat baik. Berdasarkan Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelaksana Pelayanan Publik, diketahui bahwa kategori mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan seperti yang terlihat pada Tabel 3.2 di bawah ini:

Tabel 3. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (Ni)	Nilai Interval Konversi (Nik)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

(B) Mengukur Harapan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik

Tujuan Survei ini selain mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh OPD Pemerintah Kabupaten Toraja Utara, juga bertujuan untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk mencapai tujuan

tersebut maka digunakan metode *Importance Performance Analysis* (IPA) yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*.

Konsep *Importance* dan *Performance* Matriks merupakan metode untuk mengetahui dimana tingkat harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Matriks ini dibagi menjadi 4 kuadran, dengan diagram sebagai berikut:

Importance	Kuadran 1 Prioritas Utama	Kuadran 2 Perthankan Kinerja
	Kuadran 3 Prioritas Rendah	Kuadran 4 Berlebihan

Perfor mance

Kuadran 1, Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi

menurut responden namun kinerja/pelayanannya masih rendah. Implikasinya, atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini harus

Gambar 3. 1 Diagram Importance-Performance Matrix

diprioritaskan untuk diperbaiki.

Kuadran 2, Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja/pelayanannya juga dinilai baik oleh responden. Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini merupakan kekuatan atau keunggulan Instansi di mata responden sehingga perlu dipertahankan kinerja dan pelayanan atas atribut-atribut tersebut serta dijaga kualitasnya.

Kuadran 3, Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah dan kinerja/ pelayanannya juga dinilai kurang baik oleh responden. Perlu dilakukan perbaikan kinerja terhadap atribut-atribut tersebut untuk mencegah atribut tersebut bergeser ke kuadran I.

Kuadran 4, Atribut-atribut yang terdapat dalam kuadran ini memiliki tingkat kepentingan yang rendah menurut responden namun memiliki kinerja/pelayanan yang baik sehingga dianggap berlebihan oleh responden.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa berdasarkan aspek sosiodemografisnya yaitu jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan, dan pekerjaan responden diperoleh data sebagai berikut: jumlah responden laki-laki lebih banyak dibanding dengan perempuan. Dari 260 responden sebanyak 145 orang atau 56% adalah laki-laki. Sedangkan jumlah responden perempuan hanya

sebanyak 115 orang atau 44%. Dari sisi usia, responden paling banyak berada pada kelompok umur 45 – 54 tahun yakni sebanyak 93 orang atau 36% disusul dengan usia 35 – 44 yang jumlahnya sebanyak 87 orang atau 33%. Kelompok usia yang paling kurang adalah umur 65 tahun ke atas yang jumlahnya sebanyak 6 orang atau 2%. Berdasarkan pemantauan dan hasil wawancara dengan beberapa pengunjung di kantor Dinas Penanaman modal dan PTSP, terungkap bahwa kurangnya responden kelompok usia 65 tahun ke atas disebabkan urusan mereka lebih banyak diwakilkan kepada anak atau kerabatnya.

Dari segi tingkat pendidikan, responden didominasi oleh lulusan diploma yang jumlahnya sebanyak 106 orang atau 41%, disusul lulusan sarjana sebanyak 96 orang atau 37%, responden yang paling sedikit adalah tingkat pendidikan tamat SLTA, sedang tingkat pendidikan tidak tammat SD, SMP dan tidak tamat SD tidak ada. Dari segi jenis pekerjaan yang paling banyak dilakukan adalah Wiraswasta yang jumlahnya sebanyak 102 orang atau sebesar 39%, disusul PNS yang jumlahnya sebanyak 69 orang atau 27%. selebihnya adalah pedagang, petani dan lainnya. Tidak ada responden yang pekerjaannya pelajar.

Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik Pemerintah Kabupaten Toraja Utara di Dinas

Penanaman Modal dan PTSP, berikut ini akan diuraikan 9 atribut pelayanan publik yang telah dilakukan. Selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata tingkat kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat (*mean performance*), rata-rata harapan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima (*mean*

importance). Selanjutnya hasil analisis tersebut akan dijelaskan melalui diagram *Importance Performance Analysis* (IPA Diagram). Analisis tersebut menunjukkan posisi masing-masing dimensi pelayanan pada sebuah diagram serta indeks kepuasan Masyarakat (*Customer Satisfaction Index / CSI*).

Tabel Mean Performance, Mean Importance, Nilai GAP dan CSI Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP

ITEM	Atribut Pelayanan	<i>P</i>	<i>e</i>	GAP	CSI	Ket.
1	Persyaratan Pelayanan	3,36	3,66	-0,30	84,00	Baik
2	Prosedur Pelayanan	3,35	3,68	-0,33	83,70	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,14	3,73	-0,59	78,50	Baik
4	Biaya/tarif	3,35	3,67	-0,32	83,70	Baik
5	Produk spesifikasi pelayanan	3,15	3,50	-0,35	78,80	Baik
6	Kompetensi Pelayan	3,17	3,51	-0,34	79,15	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,19	3,49	-0,30	79,80	Baik
8	Sarana dan Prasarana	2,78	3,61	-0,84	69,45	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan	3,34	3,51	-0,17	83,40	Baik
IKM	79,255					Baik

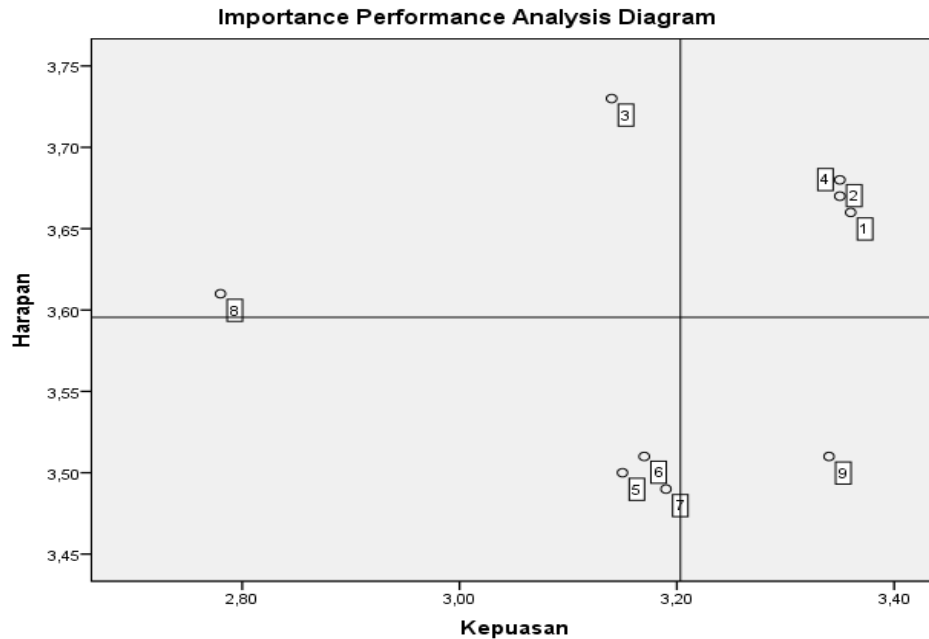
Data pada Tabel diatas menunjukkan bahwa rata-rata tingkat kepuasan (*mean performance*) responden terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP sebesar 79,26. Nilai tersebut jika dikonversi dalam rentangan penilaian sebagaimana yang dimanakan Permenpan No. 14 Tahun 2017 berada pada kategori **Baik**. Pada tabel tersebut juga dapat dilihat bahwa

dari 9 (Sembilan) atribut pelayanan, hanya atribut sarana dan prasarana pelayanan yang berada pada kategori kurang baik, selebihnya berada pada kategori baik. Walaupun nilai rata-rata tingkat kepuasan berada pada kategori baik, namun nilai kepuasan pada semua atribut pelayanan masih terjadi GAP dengan nilai harapan. Atribut pelayanan yang memiliki nilai GAP terbesar adalah atribut

pelayanan Sarana dan Prasarana Pelayanan yaitu sebesar -0,84, sedang nilai GAP terkecil berada pada atribut Penanganan Pengaduan yaitu sebesar -0,17.

Untuk mengetahui analisis GAP, nilai GAP pada Tabel 4.9 akan dilanjutkan dengan *Importance Performance Analysis (IPA)* pada Gambar 4.7.

Gambar 4. 1 Analisis IPA Dinas PTSP



Berdasarkan analisis IPA dipetakan prioritas perbaikan layanan berdasarkan titik-titik di masing-masing kuadran, sebagai berikut :

- a. Kuadran I : Prioritas utama peningkatan kinerja (Performance Improvement) Beberapa hal yang seharusnya mendapat prioritas utama dalam perbaikan layanan Dinas PTSP adalah : Kecepatan pelayanan (U3) dan sarana dan prasarana (U8).
- b. Kuadran II : Pertahankan Prestasi (Apresiasi) Pada kuadran ini, meskipun masih terdapat gap antara kepuasan dan harapan, namun responden memberikan penilaian kepuasan

yang tinggi untuk beberapa hal yang dirasa penting, sehingga Dinas Kependudukan dan Capil perlu mempertahankan kualitas di layanan ini, yaitu : persyaratan pelayanan (U1), prosedur pelayanan (U2), dan Biaya/Tarif (U4).

- c. Kuadran III : Melebihi Harapan. Pada kuadran ini, kepuasan responden relatif mendekati harapan responden sehingga GAP dengan nilai kepuasan pelayanan sudah sangat kecil yaitu sebesar -0,17. Unsur pelayanan yang terdapat dalam kuadran ini, yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9).
- d. Kuadran IV: Prioritas Rendah.

Walaupun terdapat gap antara kepuasan dan harapan konsumen dan nilai kepuasannya dianggap dibawah rata-rata, variabel yang terpetakan dalam kuadran 3 ini memiliki prioritas rendah untuk perbaikan, karena harapan konsumen terhadap variabel yang berada dikuadran ini pun dibawah rata-rata sehingga dinilai sebagai prioritas rendah untuk perbaikannya yaitu Produk spesifikasi Layanan (U5), Kompetensi Pelayan (U6), dan Perilaku Pelaksana (U7).

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai tingkat kepuasan pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan pelayanan terpadu satu pintu diperoleh nilai rata-rata 79,26. Artinya rata-rata tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dinas ini berada pada kategori baik.
2. Dalam rangka peningkatan kualitas layanan Dinas Penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu di Kabupaten Toraja Utara, pihak pengelola harus segera memperbaiki atribut kecepatan pelayanan dan sarana dan prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Arisman : 2017 : *Mengukur Kepuasan Masyarakat dan Kualitas Pelayanan Publik*, <https://jakarta.ke.menkumham.go.id/>.
- Atep Adya Barata. (2003). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo
- Daryanto dan Ismanto Setyobudi. *Konsumen dan Pelayanan Prima*, Cetakan pertama, Penerbit Gava Media, Yogyakarta, 2014
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana. (2003). *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Fandy Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Harbani Pasolong. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta
- Kasmir. (2005). *Etika Customer Service*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada

Kotler, P. 2009. Manajemen Pemasaran (Terjemahan, Jilid 2). PT Indeks, Jakarta.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Vincent, Gaspesz. (2011). *Total Quality Management (untuk Praktisi Bisnis dan Industri)*. Bogor: Vinchristo Publication

Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Keputusan Menpan No.63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

