



## Kualitas Pelayanan Perizinan Satu Pintu di Kabupaten Kebumen

**Sotya Partiwijoyo**

Politeknik Dharma Patria Kebumen, Kebumen, Indonesia, 55431

Email : [partiwijoyo@politeknik-kebumen.ac.id](mailto:partiwijoyo@politeknik-kebumen.ac.id)

Doi : [https://doi.org/10.37339/jurnal\\_e-bis.v4i1.249](https://doi.org/10.37339/jurnal_e-bis.v4i1.249)

---

Diterbitkan oleh Politeknik Dharma Patria Kebumen

---

### INFO ARTIKEL

Diterima :  
21-07-2020  
Diperbaiki :  
26-07-2020  
Disetujui :  
26-07-2020

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan layanan perizinan di Kantor Pelayanan Investasi dan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Kebumen yang diukur menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Reformasi Administrasi dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14/2017 tentang Pedoman Unit Survei Kepuasan Masyarakat Penyedia Layanan Publik. Penelitian dilakukan di 26 Kabupaten di Kabupaten Kebumen dengan 374 responden menggunakan layanan perizinan. Dari hasil penelitian dapat dilihat bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat untuk layanan lisensi memperoleh hasil sebesar 82,15, dalam indeks Kualitas Layanan angka tersebut berada dalam kategori antara 76,61-88,30 yang berarti "Bagus". Kemudian kinerja layanan perizinan di Kabupaten Kebumen berada dalam kategori kualitas layanan yang baik.

**Kata Kunci:** Layanan Perizinan, Layanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat

### ABSTRACT

*This study aims to determine licensing services at Investment and Integrated One Stop Services Office, Kebumen Regency as measured using the Community Satisfaction Index. This research is a type of descriptive research using Community Satisfaction Index analysis based on Regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia No. 14/2017 concerning Guidelines for Community Satisfaction Survey Unit of Public Service Providers. The study was conducted in 26 Districts of Kebumen Regency with 374 respondents using licensing services. From the results of the study it can be seen that the Community Satisfaction Index for licensing services obtained a result of 82.15, in the Service Quality index the figure is in the category between 76.61-88.30 which means "Good". Then the performance of licensing services in Kebumen Regency is in the category of good service quality*

**Keywords:** Licensing Services, Public Services, Community Satisfaction Index

---

Alamat Korespondensi : Jl. Letnan Jenderal Suprpto No.73 Kebumen, Jawa Tengah, Indonesia 55431

---

## PENDAHULUAN

Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi. Adanya standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya. Dengan terpenuhinya standar pelayanan publik tersebut, harapannya hanyalah mewujudkan Indonesia menjadi welfare state yang dapat memenuhi kebutuhan dasar sebagai bentuk mekanisme pemerataan terhadap kesejahteraan yang ada.

Sejurus dengan hal tersebut, Undang-Undang tersebut juga mengatur 9 hak masyarakat/pengguna pelayanan publik. Salah satunya, masyarakat berhak untuk mengawasi pelaksanaan pelayanan publik. Hak inilah yang menjadi bekal bagi masyarakat untuk mengawal dan mengendalikan penyelenggaraan pelayanan publik. Tanpa pengaturan hak ini pun, sebenarnya fungsi pengawasan pelayanan publik telah melekat kepada masyarakat. Ini dikarenakan sumber pembiayaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan hasil pajak yang disetorkan masyarakat sehingga secara otomatis masyarakat memiliki andil dan peran dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pemerintah sebagai “public service” harus mewujudkan tugas pelayanan tersebut dalam kinerja pemerintah daerah dan diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Masyarakat yang dilayani harus merasakan pelayanan yang optimal dalam wujud pelayanan prima dengan prinsip mengutamakan pelanggan, sistem yang efektif, melayani dengan hati nurani, perbaikan berkelanjutan dan memberdayakan pelanggan. Pelayanan prima juga harus mencerminkan karakteristik pelayanan umum yang sederhana, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan dan ketepatan waktu. Maka cukup jelas, bahwa pelayanan harus mampu dilaksanakan baik oleh Instansi Pemerintah untuk meningkatkan kepuasan masyarakat.

Masyarakat selama ini memiliki persepsi bahwa pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah cenderung kurang bahkan tidak berkualitas. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atas perilaku oknum aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Selain pelayanan yang berbelit-belit akibat birokrasi yang kaku, salah satu keluhan yang sering terdengar adalah perilaku oknum aparat yang sering kurang bersahabat. Realita tersebut memerlukan kepedulian aparatur pemerintah agar masyarakat memperoleh layanan prima. Kepriimaan layanan selanjutnya akan mendapatkan pengakuan atas kualitas pelayanan yang memuaskan pelanggan.

Beberapa masalah yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan birokrasi pemerintahan oleh aparat adalah memperlambat proses penyelesaian pemberian izin, mencari berbagai dalih, seperti kekuranglengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih lain yang sejenis, alasan kesibukan melaksanakan tugas lain, sulit dihubungi, senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”.

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dapat menjadi faktor penentu berlangsungnya suatu organisasi birokrasi pemerintahan di DPMPTSP Kabupaten Kebumen, berdasarkan hasil indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Daerah.

Meskipun fungsi utama Pemerintah memberikan pelayanan publik namun dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk dimana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya sangat erat kaitannya dengan karakteristik pelayanan publik itu sendiri, dimana pelayanan publik cenderung bersifat monopoli dan bersifat mengatur sehingga sangat jauh dari mekanisme pasar dan persaingan. Berbagai keluhan dari masyarakat mengindikasikan bahwa pemerintah sebagai abdi masyarakat belum menjalankan prinsip good governance dalam penyelenggaraan pelayanan. Padahal masyarakat mempunyai hak untuk memperoleh pelayanan yang baik. Untuk itu perlu adanya evaluasi mengenai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Penilaian kinerja pelayanan publik berdasarkan perspektif pemberi layanan dewasa ini tidak lagi menjadi alat ukur yang dominan, tetapi seiring dengan tuntutan good governance dan demokrasi maka penggunaan perspektif pengguna layanan dalam menilai kinerja pelayanan publik sudah menjadi suatu keharusan sebagai tolak ukur menilai kinerja pemerintahan.

Dalam rangka meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik dan perbaikan iklim investasi di daerah khususnya di bidang administrasi pelayanan perizinan, pemerintah telah melakukan berbagai langkah kebijakan antara lain melalui penertiban peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang pedoman peningkatan pelayanan terpadu satu pintu dan peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 tahun 2008 tentang pedoman organisasi dan tata kerja unit pelayanan perizinan terpadu di daerah yang esensinya mewajibkan kepada Pemerintah Daerah Provinsi, Kabupaten dan Kota untuk membentuk perangkat daerah berupa lembaga pelayanan perizinan sebagai penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di daerah. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan salah satu instansi yang dibentuk Pemerintah Daerah dengan maksud agar pelayanan perizinan dan non perizinan sudah melalui pelayanan terpadu satu pintu sehingga pelayanan masyarakat khususnya di bidang perizinan tidak berbelit-belit dan menyusahkan.

Pelayanan publik dalam pemerintahan yang baik harus memenuhi standar yang telah ditentukan. Pelayanan publik yang ada harus dapat mengurangi (bahkan menghilangkan) kesenjangan peran antara organisasi pusat dengan organisasi-organisasi pelaksana yang ada di lapangan. Jumlah staf/aparat yang ada sesuai, tidak kurang dan tidak pada level menengah dan level atas agar pelayanan publik dapat tepat sasaran. Pelayanan yang diberikan juga harus mendekatkan birokrasi dengan masyarakat pelanggan. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat (Sinambela, 2010). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu sedangkan jika kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan (Lupiyoadi, 2001).

### **Pelayanan Publik**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang memiliki 4 tujuan, yakni memberikan batasan dan hubungan yang jelas terkait hak, tanggung jawab, kewajiban dan

kewenangan setiap pihak dalam penyelenggaraan pelayanan publik, mewujudkan pelayanan publik yang berasaskan pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya pelayanan publik yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam pelayanan publik. Lebih rinci lagi, Undang-Undang tersebut mengatur hak dan kewajiban baik penyelenggara maupun pengguna pelayanan publik. Setidaknya ada 12 kewajiban penyelenggara dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang harus dipenuhi. Salah satunya adalah melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan.

Pelayanan publik menurut Agung Kurniawan (2005) adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Masyarakat berharap bahwa pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran, pengelolaan anggaran secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan kepada publik. Kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, sumber daya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan. Crosby, Lethimen dan Wyckoff, mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai penyesuaian terhadap perincian-perincian dimana kualitas ini dipandang sebagai derajat keunggulan yang ingin dicapai. Dilakukannya kontrol terus menerus dalam mencapai keunggulan tersebut dalam rangka memenuhi kebutuhan pengguna jasa. Secara substansial kualitas pelayanan didefinisikan sebagai bentuk siap, yang diperoleh dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang nyata-nyata mereka terima dengan layanan yang mereka harapkan.

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara, BUMN, BUMD, BHMN hingga swasta maupun persorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan.

Pelayanan publik atau pelayanan umum yang diselenggarakan oleh organisasi publik. Yang dapat dibedakan lagi menjadi 2 (dua) yaitu: Primer dan Sekunder. Primer adalah semua penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah yang di dalamnya pemerintah merupakan satu-satunya penyelenggara dan pengguna/klien mau tidak mau harus mememanfaatkannya. Misalnya adalah pelayanan di kantor imigrasi, pelayanan penjara dan pelayanan perizinan. Sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi yang di dalamnya pengguna/klien tidak harus mempergunakannya karena adanya beberapa penyelenggara pelayanan.

Pelayanan birokrasi akan menyentuh ke berbagai segi kehidupan masyarakat, demikian luasnya cakupan pelayanan masyarakat yang harus dilaksanakan pemerintah maka mau tidak mau pemerintah harus berupaya semaksimal mungkin untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan layanan publik. Inti dari pelayanan masyarakat adalah sikap menolong, bersahabat, dan profesional dalam memberikan pelayanan jasa atau produk dari suatu instansi yang memuaskan masyarakat dan menyebabkan masyarakat datang kembali untuk mohon pelayanan instansi tersebut. Pelayanan masyarakat menuntut setiap unsur di dalam lembaga tersebut untuk berempati kepada masyarakat. Empati mengandung pengertian sebagai kesanggupan dari birokrat pemerintah untuk menempatkan dirinya dari pihak masyarakat dan melihat hal-hal atau masalah-

masalah dari sudut pandangan masyarakat. Melalui empati yang dilakukan oleh pegawai itu akan menuntut kesabaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini bagi setiap lini organisasi pemerintahan di Indonesia, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu kebijaksanaan Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasar prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut:

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan.
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian biaya atau tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan.
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.
7. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
8. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan.

### **Good Governance Dan Pelayanan Publik**

Paradigma dalam membahas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh perkembangan pergeseran paradigma dari perspektif state menjadi governance. Denhardt dan Denhardt (2003) melihatnya mulai dari Old Public Administration, New Public Management dan yang terakhir New Public Service. Sejalan dengan itu Tony Bovaird dan Elke Loffler juga mengemukakan tiga pendekatan dalam pelayanan publik, yaitu Public Administration, Public Management dan Public Governance. Dari beberapa pandangan dan pendekatan di atas, pada intinya memperlihatkan bahwa adanya pendekatan baru berupa pelayanan publik yang lebih demokratis, dan bertatakelola baik (*good governance*).

Keterkaitan antara konsep good-governance (tata pemerintahan yang baik) dengan konsep *public service* (pelayanan publik) sudah cukup jelas logikanya. Laporan Daniel Kaufman, misalnya, dari hasil survai di ratusan negara menunjukkan bahwa unsur-unsur tata pemerintahan yang baik antara lain mencakup pemenuhan hak-hak politik warganegara, kemampuan negara

untuk mengendalikan korupsi birokratis, membuat peraturan yang kondusif, dan yang tidak kalah pentingnya ialah kemampuan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dengan sebaik-baiknya. Berbagai pemahaman tentang tata pemerintahan yang baik sudah banyak didiskusikan. Misalnya, *Canada International Development Agency (CIDA)* telah mendefinisikan tata pemerintahan yang baik sebagai cara dimana kekuasaan digunakan oleh pemerintah dalam mengelola sumber daya ekonomi dan sosial di sebuah negara. Tata pemerintahan yang baik adalah penggunaan kekuasaan di semua tingkatan pemerintah secara efektif, jujur, kesamaan, transparan dan akuntabel. Ada empat karakteristik untuk menempatkan tata pemerintahan yang baik itu yaitu: Pertama, legitimasi dalam hal penerimaan otoritas kekuasaan publik, termasuk di dalamnya segala aturan, proses dan prosedur yang ada. Kedua, akuntabilitas publik terhadap kekuasaan dan legitimasinya dengan memperhatikan proses pemegang kekuasaan dan prosedur dari pembuatan kebijakan. Ketiga, manajemen yang efektif dalam dimensi teknis. Efektivitas menjadi hal penting dengan mengacu birokrasi publik yang berdaya dan efisien, dalam menentukan prioritas dan sumber daya publik. Keempat, ketersediaan informasi antara semua lini termasuk kelompok masyarakat sipil dan pemerintah untuk menilai efektifitas dari kekuasaan dan birokrasinya.

### **Konsep Pelayanan Publik Di DPMPTSP Kab. Kebumen**

Berkaitan dengan pelayanan perizinan yang diberikan kepada masyarakat. Sebagai tolak ukur seberapa jauh kualitas pelayanan, yang merupakan pendorong setiap penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat karakteristik yang berbeda, sehingga menimbulkan pendapat dari masyarakat yang memperoleh layanan dari aparatur penyelenggara layanan publik, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan yang diterima masyarakat.

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan profesional. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsif dan adaptif sekaligus dapat membangun kualitas manusia. Arah pembangunan kualitas manusia adalah dengan memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat untuk mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam mengatur dan menentukan masa depannya sendiri.

Pelayanan publik di DPMPTSP memiliki slogan “SMILE” yang merupakan akronim dari Semangat, Mumpuni, Inovatif, Loyal, Empati. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan masyarakat ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintah maupun non-pemerintah. Dalam hal institusi pemerintah memberikan pelayanan, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada

masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya, sesuai dengan ketentuan-ketentuan tugas pokok dan fungsi yang dimiliki instansi tersebut.

Suatu pelayanan bermutu yang diberikan kepada masyarakat menuntut adanya upaya dari seluruh pegawai, dan bukan hanya dari petugas di “Front Office”. Jadi, upaya itu tidak hanya dituntut dari mereka yang berhadapan langsung dengan masyarakat, tetapi juga dari para pegawai di “Back Office” yang melakukan layanan di belakang layar yang tidak kelihatan oleh masyarakat. Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu: fungsi pelayanan, fungsi pembangunan dan fungsi pemerintahan umum. Fungsi pelayanan berhubungan dengan unit organisasi pemerintahan yang berhubungan langsung dengan masyarakat, fungsi utamanya memberikan pelayanan (service) langsung kepada masyarakat. Fungsi pembangunan berhubungan unit organisasi pemerintahan yang menjalankan salah satu bidang tugas tertentu disektor pembangunan, fungsi pokoknya adalah development function dan adaptive function. Fungsi pemerintahan umum berhubungan dengan rangkaian kegiatan organisasi pemerintahan yang menjalankan tugas-tugas pemerintahan umum (regulasi), termasuk di dalamnya menciptakan dan memelihara ketentraman dan ketertiban, fungsinya lebih dekat pada fungsi pengaturan (regulation function). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkan.

## **METODE**

Penelitian Metode penyusunan yang digunakan adalah metode analisis deskriptif dengan pendekatan kuantitatif (quantitative approach) melalui proses pengumpulan data untuk mendapatkan informasi dari berbagai sumber informasi mengenai fenomena pada saat sekarang (existing condition) secara obyektif. Tujuannya untuk menyusun gambaran secara sistematis, faktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sehingga diperoleh hasil indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kebumen untuk penyelenggaraan pelayanan di tahun 2019.

Metodologi yang digunakan dalam penelitian ini mengacu pada Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Metode yang digunakan adalah pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Dalam Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 yang dimaksud dengan responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Dalam survei ini, responden adalah masyarakat yang sudah memperoleh layanan perizinan. Adapun untuk besaran sampel dan populasi diatur dengan menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Survei dilaksanakan dengan 374 responden yang tersebar di 26 Kecamatan di Kabupaten Kebumen, dengan mayoritas berjenis kelamin laki-laki yaitu sebanyak 256 responden. Rata-rata responden ini mempunyai latar belakang pendidikan SMA/SLTA sebanyak 121 responden dan mayoritas responden mempunyai latar belakang pendidikan Diploma/Sarjana sebanyak 167 responden dengan mayoritas usia dibawah 41 tahun. Data responden penerima pelayanan perizinan disajikan pada **Tabel 1**.

**Tabel 1.** Data Responden

Data Responden		
<b>Jenis Kelamin</b>	Laki	256
	Perempuan	118
<b>Pendidikan</b>	SD & SLTP	86
	SLTA	121
	Sarjana/Diploma	167
<b>Usia</b>	< 40	140
	41-56	93
	>57	66

Untuk pengolahan data, merujuk pada Permenpan RB No. 14 Tahun 2017, tentang tata cara pengolahan data, yaitu untuk setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{\text{Total nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25. Nilai mutu pelayanan berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 disajikan pada **Tabel 2**.

**Tabel 2.** Nilai Mutu Pelayanan

MUTU PELAYANAN		
<b>A</b>	Sangat baik	88,31 - 100
<b>B</b>	Baik	76,61 - 88,30
<b>C</b>	Kurang baik	65,00 - 76,60
<b>D</b>	Tidak baik	25,00 - 64,99



## HASIL DAN PEMBAHASAN

Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan keinginan dan inspirasi kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan pemerintah. Dalam kondisi yang seperti digambar diatas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, efisien, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive, dan adaptif dan sekaligus dapat membangun “kualitas manusia” dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri. Setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Poltak Lijan Sinambela, 2006). Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas tertentu. Pelayanan yang diselenggarakan pengelola melalui aparatnya, walaupun tidak bertujuan mencari keuntungan namun tetap harus mengutamakan kualitas layanan yang sesuai dengan tuntutan, harapan dan kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Hasil survei kepuasan masyarakat digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). 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. Untuk tahun 2019 ini dengan total responden sebanyak 374 pengguna jasa pelayanan perizinan di Kabupaten Kebumen menunjukkan nilai sebesar 82,15 yang berarti “Baik”. Hasil survei kepuasan masyarakat atas pelayanan publik di DPMPTSP disajikan pada **Tabel 3**.

**Tabel 3.** Hasil Survei Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik di DPMPTSP

UNSUR KEPUASAN MASYARAKAT	N= 374
Persyaratan	8,56
Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	8,58
Waktu Penyelesaian	8,82
Biaya/Tarif	9,26
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	9,33
Kompetensi Pelaksana	9,08
Perilaku Pelaksana	9,40
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9,19
Sarana dan prasarana	9,92
Indeks Kepuasan Masyarakat	82,15

Beberapa masalah yang sering menjadi keluhan publik terkait pelayanan birokrasi pemerintahan oleh aparat adalah memperlambat proses penyelesaian pemberian izin, mencari berbagai dalih, seperti kekuranglengkapan dokumen pendukung, keterlambatan pengajuan permohonan, dan dalih lain yang sejenis, alasan kesibukan melaksanakan tugas lain, sulit dihubungi, senantiasa memperlambat dengan menggunakan kata-kata “sedang diproses”. Masyarakat sebagai pengguna jasa/layanan tidak memiliki kemampuan apapun untuk berkreasi, suka tidak suka, mau tidak mau, mereka harus tunduk kepada pengelola pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa konteks after sales services atau layanan purna jual yang merupakan satu

kesatuan dari konsep pelayanan publik, masih belum menjadi acuan yang cukup penting di DPMPTSP.

Adanya peraturan perundangan yang baru dalam penerbitan izin tertentu, belum sepenuhnya tersosialisasi dengan baik. Banyak masyarakat pengguna izin mengeluhkan perubahan tersebut, terutama dengan sudah tidak diberlakukannya lagi HO atau izin gangguan yang diganti dengan penerbitan izin lingkungan. Perubahan ini belum sepenuhnya dapat dipahami masyarakat pengguna layanan perizinan, mengingat dalam penerbitan izin lingkungan dengan menggunakan system layanan OSS, harus mendapatkan rekomendasi teknis dari OPD terkait, maka DPMPTSP yang bertugas sebagai pelayanan administrasi tidak dapat mengendalikan jangka waktu pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat pengguna izin. Demikian juga dengan permohonan izin mendirikan bangunan yang terkendala dengan harus adanya atau sudah diterbitkannya izin lingkungan. Prosedur dan persyaratan ini dianggap masyarakat cukup memberatkan dan melelahkan. Karena syarat dan aturan yang harus dipenuhi tidaklah mudah dipahami oleh masyarakat kebanyakan. Sehingga dalam unsur persyaratan dan prosedur serta jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan menjadi rendah nilainya.

Meskipun masyarakat sudah menyadari tentang persyaratan yang harus dipenuhi, namun dalam mengajukan perizinan tertentu, masih diperlukan beberapa persyaratan yang melibatkan instansi atau organisasi perangkat daerah lainnya. Hal ini terkadang membingungkan masyarakat pengguna jasa, karena konotasi dari pelayanan terpadu dengan konsep OSS atau online single submission tidak sesuai dengan apa yang mereka harapkan. Karena dalam memenuhi persyaratan tersebut, mereka harus berurusan dengan OPD lain yang juga dalam hal untuk menerbitkan surat atau rekomendasi yang diperlukan sesuai dengan persyaratan yang dicantumkan oleh DPMPTSP. Untuk memenuhi persyaratan tersebut masyarakat harus mengurus sendiri ke instansi tersebut, dan dalam perjalanan pengurusannya terdapat persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi.

Jangka waktu masih menjadi keluhan yang sering diungkapkan masyarakat pengguna jasa. Beberapa diantaranya mengeluhkan tentang jangka waktu pada saat proses pengurusan perizinan yang membutuhkan pengecekan lapangan oleh petugas dan tim teknis. Petugas tidak dapat memberitahukan secara pasti kapan waktunya pengecekan ke lapangan setelah berkas persyaratan dimasukkan. Hal ini akan mempengaruhi jangka waktu keluarnya izin yang diajukan. Masyarakat juga mengeluh tentang jangka waktu pembuatan dikarenakan tidak satu hari jadi terkadang melebihi dari satu hari. Selain itu masyarakat pengguna jasa mengeluhkan tidak adanya komunikasi dalam hal pemberian kabar saat izin telah keluar.

Dalam hal biaya, dikarenakan pengenaan biaya untuk izin yang diajukan hanya ditetapkan pada beberapa izin saja seperti IMB dan izin penggunaan kekayaan daerah, sedangkan untuk pengajuan izin lainnya tidak dikenakan biaya. Tetapi pada proses pengajuan izin yang berkaitan dengan instansi teknis lain, timbul biaya yang besaran nilainya terkadang tidak sama. Keluhan yang umum terjadi adalah besaran biaya yang cukup tinggi jika dibandingkan dengan pengurusan izin IMB yang sama di kabupaten lainnya.

Kualitas pelayanan seringkali menjadi tolok ukur keberhasilan pelayanan prima. Kualitas ini tidak hanya tentang prosedur tetapi lebih kepada para pelaksana yang berada di front office sebagai ujung tombak pelayanan maupun di back office yang merupakan pendukung utama keberhasilan pelayanan. Dibutuhkan kepekaan terhadap setiap permasalahan yang timbul akibat ketidaktahuan masyarakat terhadap prosedur perizinan, sehingga diharapkan masyarakat dapat

memahami ruang lingkup perizinan dan prosedur yang terjadi. Untuk itu diperlukan kemampuan komunikasi, ketepatan dalam menanggapi dan menangani permasalahan oleh para petugas.

Mengacu pada beberapa hambatan yang terjadi, khususnya pada permasalahan di prosedur perizinan yang mencantumkan beberapa persyaratan yang melibatkan OPD lain, seringkali membuat masyarakat pengguna jasa enggan mengurus sendiri perizinan yang mereka perlukan. Walaupun seringkali sudah diberitakan di beberapa media masa akan kemudahan pembuatan izin/proses perizinan, bahkan dengan penggunaan teknologi dalam pembuatan izin, tetapi hal ini tidak menjadikan masyarakat pengguna jasa untuk mengajukan izin sendiri. Selain keterbatasan waktu, terkadang ketidaktahuan terhadap persyaratan yang diajukan membuat masyarakat pengguna jasa menggunakan tenaga perantara dalam pengurusan izin, walaupun untuk itu mereka harus mengeluarkan biaya tambahan.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus-menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat. Text artikel ditulis disini, text artikel ditulis disini, text artikel ditulis disini.

## **KESIMPULAN**

DPMPTSP menyelenggarakan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan pada masing-masing Unit pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Kebumen dari waktu ke waktu. Hal ini bertujuan untuk perbaikan layanan publik. Dalam melakukan perbaikan layanan diawali dengan melakukan evaluasi terhadap kepuasan masyarakat dalam memperoleh layanan yang diselenggarakan DPMPTSP Kabupaten Kebumen. Secara keseluruhan untuk tahun 2019 ini dengan total responden sebanyak 374 pengguna jasa pelayanan perizinan di Kabupaten Kebumen, memperoleh hasil sebesar 82,15, dalam indeks Mutu Pelayanan angka tersebut berada pada kategori antara 76,61-88,30 yang berarti “Baik”.

Peraturan perundangan yang baru dalam penerbitan izin tertentu, belum sepenuhnya tersosialisasi dengan baik. Banyak masyarakat pengguna izin mengeluhkan perubahan tersebut, terutama dengan sudah tidak diberlakukannya lagi HO atau izin gangguan yang diganti dengan penerbitan izin lingkungan. Perubahan ini belum sepenuhnya dapat dipahami masyarakat pengguna layanan perizinan, mengingat dalam penerbitan izin lingkungan dengan menggunakan system layanan OSS, harus mendapatkan rekomendasi teknis dari OPD terkait, maka DPMPTSP yang bertugas sebagai pelayanan administrasi tidak dapat mengendalikan jangka waktu pelayanan yang diinginkan oleh masyarakat pengguna izin. Demikian juga dengan permohonan izin mendirikan bangunan yang terkendala dengan harus adanya atau sudah diterbitkannya izin lingkungan. Prosedur dan persyaratan ini dianggap masyarakat cukup memberatkan dan melelahkan. Karena syarat dan aturan yang harus dipenuhi tidaklah mudah dipahami oleh

masayarakat kebanyakan. Sehingga dalam unsur persyaratan dan prosedur serta jangka waktu penyelesaian pelayanan perizinan menjadi rendah nilainya.

Jangka waktu masih menjadi keluhan yang sering diungkapkan masyarakat pengguna jasa. Beberapa diantaranya mengeluhkan tentang jangka waktu pada saat proses pengurusan perizinan yang membutuhkan pengecekan lapangan oleh petugas dan tim teknis. Petugas tidak dapat memberitahukan secara pasti kapan waktunya pengecekan ke lapangan setelah berkas persyaratan dimasukkan. Hal ini akan mempengaruhi jangka waktu keluarnya izin yang diajukan. Selain itu masyarakat pengguna jasa mengeluhkan tidak adanya komunikasi dalam hal pemberian kabar saat izin telah keluar. Penanganan pengaduan ataupun pengelolaan terhadap saran maupun masukan dari masyarakat pengguna jasa belum menjadi prioritas dalam penyajian pelayanan publik di satuan kerja pemerintah daerah..

## REFERENSI

- Atep. (2004). *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Bovaird, T. &. (2003 (ed.)). *Public Management and Governance*. . London: Routledge.
- De Vries, P. (1995). A Review of Some Critical Perspectives on Development Bureaucracy and Policy. *In Search of The Middle Ground: Essays on the Sociology of planned development*.
- Denhardt, J., & Denhardt, R. A. (2003). *The New Public Service: Serving, Not Steering*. M.E. Sharpe.
- Dwiyanto, A. (2003). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Gramedia.
- Gasperz, V. (2006). *Total Quality Management (TQM) untuk Praktisi Bisnis dan Industri*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Kaufmann, D. (2009). Governance Matters VIII: Aggregate and Individual Governance Indicators 1996-2008. *Policy Research Working Paper 4978, The World Bank*.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Napittupulu, P. (2012). *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung: PT. Alumni.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Peningkatan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu Di Daerah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 tentang Pedoman Mystery Shopping Penyelenggaraan Pelayanan Publik

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2013 tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal (Peraturan Pengganti Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 12 Tahun 2009 tentang Pedoman dan Tata Cara Permohonan Penanaman Modal).
- Rasyid, R. (1998). *Makna Pemerintahan: Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarif Watampone .
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan*. Jakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPERNAS)
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan