



**MENINGKATKAN KEPUASAN MASYARAKAT DALAM  
PEMBUATAN IZIN GANGGUAN / HO PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU PEMERINTAH KOTA BANJARMASIN**

**Andhika Dwitama**

**Program Pascasarjana STIA Bina Banua Banjarmasin**

hswn1960@gmail.com

**Murakhman Sayuti Enggok**

**Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Banua Banjarmasin**

sayuti.enggok@stiabinabanuabjm.ac.id

**Anhar Yani**

**Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Bina Banua Banjarmasin**

anhar.yani@stiabinabanuabjm.ac.id

**Abstract**

*The results showed that of 14 indicators used that refer to the results of the Satisfaction Survey Kota Banjarmasin is as follows; The indicator of the requirement of obtaining, the average value service is 3.57 very good; Procedure to get Service, the average value is 3.79 very good; the service completion time, the average value is 2.77 good; Service cost, the average value is 2.80 good; Standard Service, the average rating is 3.55 very good; Ability officer in serving, average value is 3,63 very good; Hospitality officer Service, the average value is 3,67 very good; Response Officer Service, the average value is 2.71 Good; Informed / Promise Service, the average score is 3.60 Very good; Complaint Procedure, the average value is 3.38 is very good; Response Officer Complaint, the average value is 3.29 very good; Phone Service, Fax, Email and website, the average value is 3.09 good; Comfort and cleanliness facilities (waiting room, toilets, parking etc.), the average value is 2.42 bad; and Security products service, the average value is 3.19 good.*

**Keywords:** *Increasing Public Satisfaction*

**Abstrak**

*Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari 14 indikator yang digunakan yang merujuk pada hasil Survey Kepuasan Masyarakat Kota Banjarmasin adalah sebagai berikut. Indikator persyaratan mendapatkan pelayanan nilai rata-ratanya adalah 3,57 sangat baik, Prosedur mendapatkan Pelayanannilai rata-ratanya adalah 3,79 sangat baik, waktu penyelesaian pelayanannilai rata-ratanya adalah 2,77baik, Biaya Pelayanan, nilai rata-ratanya adalah 2,80 baik, Standart Pelayanan, nilai rata-ratanya adalah 3,55sangat baik, Kemampuan petugas dlam melayani, nilai rata-ratanya adalah 3,63sangat baik, Keramahan petugas Pelayanan, nilai rata-ratanya adalah 3,67 sangat baik, Respon Petugas Pelayanan, nilai rata-ratanya adalah 2,71 baik, maklumat/Janji Pelayanan, nilai rata-ratanya adalah 3,60sangat baik, Prosudur Pengaduan, nilai rata-ratanya adalah 3,38 sangat baik, Respon Petugas Pengaduan, nilai rata-ratanya adalah 3,29 sangat baik, Pelayanan Telpon, Fax, Email dan website, nilai rata-ratanya adalah 3,09 baik, Kenyamanan dan kebersihan sarana (ruang tunggu, toilet, parkir dll, nilai rata-ratanya adalah 2,42 berada pada tidak baik), dan Keamanan produk pelayanan, nilai rata-ratanya adalah 3,19 baik.*

**Keywords:** *Meningkatkan Kepuasan Masyarakat*



## **Pendahuluan**

Suatu pemerintahan yang modern dituntut untuk mengutamakan kualitas pelayanan kepada masyarakat melalui peningkatan efektivitas, efisiensi, profesionalisme, dan akuntabilitas pemerintahan itu sendiri sehingga dalam pelayanan terhadap masyarakat tidak dapat dilakukan secara sepihak dimana masyarakatpun harus diberdayakan (Ibrahim, 2008:16). Dalam rangka memberikan kualitas pelayanan yang baik dari aparat pemerintah, Pemerintah membuat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor.63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, namun kebijakan ini tidak akan bisa dicapai secara maksimal apabila aparat pemerintah tidak bekerja secara optimal, oleh karena itu, kebijakan yang dikeluarkan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan harus diimbangi dengan upaya optimalisasi kinerja aparat pemerintah dan melakukannya secara konsisten dengan memperhatikan segala kebutuhan dan harapan masyarakat. Pada dasarnya penelitian ini ingin menganalisis kepuasan masyarakat dalam pembuatan ijin gangguan/HO (Hinder Ordonantie) Pada DPMPTSP Kota Banjarmasin.

Berdasarkan hasil observasi peneliti selama ini dalam hal pembuatan ijin gangguan/HO masih belum optimal hal ini terlihat masih adanya masyarakat yang merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh aparat dalam pengurusan dalam pembuatan ijin gangguan/HO salah satu penyebabnya adalah dikarenakan tertundanya izin yang selesai, karena adanya persyaratan tambahan karena setelah peninjauan lapangan ternyata tidak sama dengan izin yang diajukan dan juga banyaknya birokrasi yang harus dilalui, sehingga hal ini dapat menyebabkan terlambatnya penerbitan ijin gangguan/HO tersebut. Disamping itu juga yang sangat sering keluhan dari pemohon izin karena lahan parkir yang terbatas sekali sehingga menimbulkan kekurang puasan dari masyarakat.

Berbagai literatur yang membahas kinerja birokrasi pemerintah dalam rangka pelayanan kepada masyarakat pada dasarnya memiliki kesamaan substansial yakni untuk melihat seberapa jauh tingkat pencapaian hasil yang telah dilakukan oleh birokrasi pemerintah. Kinerja merupakan suatu konsep yang disusun dari berbagai indikator yang sangat bervariasi sesuai dengan fokus dan konteks penggunaannya.

## **Kajian Teoritis**

### **1. Kepuasan Masyarakat**

Jacobalis (dalam Suryo Suprpto, 1998) menyatakan bahwa kepuasan adalah rasa lega atau senang karena harapan tentang sesuatu terpenuhi.. Sedangkan kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN RB nomor 16 tahun 2014).

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Definisi kepuasan masyarakat sering disamaartikan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan konsumen, hal ini hanya dibedakan pada siapa penyedia dan apa motif diberikannya pelayanan tersebut. Penyedia pelayanan dalam pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah diamanatkan dan penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang memperoleh manfaat dari suatu kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik.



## **2. Kinerja Pelayanan Publik**

Menilai kualitas pelayanan publik berarti sama dengan mengukur kualitas pelayanan aparat kepada public, untuk mengukur kualitas dari kinerja aparat bukanlah kegiatan yang sangat mudah khususnya pemberian pelayanan publik yang bersifat jasa maupun administratif, namun terlepas dari persoalan tersebut masalah mengenai kualitas pelayanan publik pada saat ini menjadi pusat perhatian diberbagai Negara demokratis khususnya Indonesia karena pemberian pelayanan publik pada saat ini menjadi tolokukur suatu Negara dikatakan gagal atau baik, untuk mengukur kualitas pelayanan publik adakalanya peneliti memaparkan penjelasan mengenai pengertian kualitas pelayanan dari berbagai pakar.

Kinerja atau juga disebut performance dapat didefinisikan sebagai pencapaian hasil atau the degree of accomplishme ( Dasller, 2003 ). Sementara itu Moenir mengatakan bahwa kinerja juga dapat berarti prestasi penyelenggaraan sesuatu ( Moenir 2000) Kinerja merupakan prosedur yang meliputi: penetapan standar kinerja, penilaian kinerja actual pegawai dalam hubungan dengan standar-standar ini, memberikan umpan balik kepada pegawai dengan tujuan memotivasi orang tersebut untuk menghilangkan kemerosotan kinerja atau terus berkinerja lebih tinggi lagi ( Henry Simamora, 2001) Organisasi public memiliki stakeholders yang jauh lebih banyak dan kompleks ketimbang organisasi privat. Stakeholdrs dari organisasi public seringkali memiliki kepentingan yang berbenturan satu sama lain. Akibatnya , ukuran kinerja organisasi public dimata para stakeholder juga berbeda-beda. Para pejabat birokrasi, misalnya seringkali menempatkan pencapaian target sebagai ukuran kinerja sementara masyarakat pengguna sebagai ukuran kinerja.Ukuran kinerja yang jelas, public atau masyarakat juga bisa memantau kinerja

unit organisasi tersebut.Karena dengan transparasi pengukuran juga menggambarkan akuntabilitas unit kerja tersebut pada public.

## **Metode Penelitian**

### **1. Rancangan Penelitian**

Rancangan penelitian ini menggunakan pendekatanDeskriptif kuantitatif yaitu penelitian yang menyoroti tentang gambaran tingkat kepuasan masyarakat dalam pengurusan pembuatan izin gangguan/Ho pada DPMPTSP Kota Banjarmasin.

### **2. Populasi Penelitian**

Populasi sasaran didalampenelitian ini adalah jumlah masyarakat yang melakukanpembuatan ijin gangguan/HO yang terjadi pada bulan Septembers/d Desember 2016.Total Populasi adalah sebanyak 546 responden yang melakukan permohonan perizinan gangguan / HO

### **3. Sample size dan Teknik Sampling**

Sample merupakan bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki olehpopulasi (Sugiono, 2012). Jumlah sample dalam penelitian ini ditentukan sebanyak 150 responden berarti sample diambil adalah sebanyak 150 orang responden, yang dilakukan dengan purposive non random sampling.( Kepmen PAN&RB...No.16 Tahun 2014 )

Rumus Sampel Alfa :

$$N = ( 1 + 14 ) \times 10$$

Dari sample tersebut maka penarikan sample dilakukan dengan jenjang sbb



Tabel. 1  
 Penarikan Sample Penelitian:

No	Kunjungan/Bulan	Populasi	Penarikan sample	Sample
1	September	87	$87/546 \times 150$	24
2	Oktober	184	$184/546 \times 150$	51
3	Nopember	116	$116/546 \times 150$	32
4	Desember	159	$159/546 \times 150$	43
		546		150

#### 4. Tehnik Analisa Data

Teknik analisis yang digunakan adalah teknik analisis deskriptif. Teknik analisis deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan variableKepuasan Masyarakat dengan cara menghitung rata-rata masing-masing variabel penelitian.. Dari hasil perhitungan deskriptif ini untuk mengetahui berada pada kategori yang mana , maka dapat di konfirmasi dengan standart kepuasan masyarakat dan dapat menentukan berada pada kategori sebagai berikut:

Tabel 2  
 . Nilai Persepsi, Interval IKM, Intervak Konversi IKM

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit
1	1,00 – 1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,75 – 2.50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,50 – 3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,25 – 4,00	81,26-100,0	A	Sangat baik

Sumber : Pedoman Umum penyusunan IKM Unit Pelayanan Institusi Pemerintah.Kepmen Pendayagunaan Aparatur Negara No.16/M.PAN/2/2014.

#### Analisis dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Kantor DPMPTSPKota Banjarmasin berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat.Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Kantor DPMPTSPKota Banjarmasin berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 14 (empat belas) unsur IKM sebesar 2,87seperti tabel berikut ini:

Tabel.3  
 Rekapitulasi Rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Item	Rata- rata	Mean IKM
1	Item. 1.Persyaratan mendapatkan Pelayanan	3,57	3,28 (sangat baik)
2	Item. 2.Prosedur mendapatkan Pelayanan	3,79	
3	Item. 3Waktu penyelesaian Pelayanan	2,77	
4	Item. 4Biaya Pelayanan	2,80	
5	Item. 5Standard Pelayanan	3,55	
6	Item. 6Kemampuan petugas dalam melayani	3,63	
7	Item. 7Keramahan petugas dalam melayani	3,67	
8	Item. 8Respon petugas pelayanan	2,71	



9	Item. 9Maklumat / janji pelayanan	3,60	
10	Item. 10Prosedur Pengaduan	3,38	
11	Item. 11Respon petugas pengaduan	3,29	
12	Item. 12Pelayanan Telp, Fax, Email & website	3,09	
13	Item. 13Kenyamanan dan kebersihan sarana	2,42	
14	Item. 14Keamanan produk pelayanan	3,19	
		45,46/14	

Sumber: Data primer diolah 2017



Dari tabel diatas terlihat dari 14 item/indikator pernyataan terdapat beberapa item/indikator yang rata-ratanya masih rendah yang perlu untuk mendapatkan perhatian serius dari pengelola DPMPTSP Kota Banjarmasin, antara lain adalah Item/indikator 3,4,8 dan 13. Sedangkan item/Indikator yang memiliki nilai rata-rata tertinggi adalah item/indikator 1, 2, 5, 6, 7, dan 9 sedangkan item/indikator lainnya berada pada posisi / kategori baik.

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing pelayanan (a) Persyaratan mendapatkan pelayanan (b) Prosedur mendapatkan pelayanan (c) Waktu penyelesaian pelayanan (d) Biaya pelayanan (e) Standart pelayanan (f) Kemampuan petugas dalam melayani (g) Keramahan petugas pelayanan (h) Respon petugas pelayanan (i) Maklumat/janji pelayanan (j) Prosedur pengaduan (k) Respon petugas pengaduan (l) Keamanan Pelayanan /Pelayanan Telp, Fax, email dan website/ (m) Kenyamanan dan kebersihan sarana (Ruang, tunggu, toiler, parkir dll) dan (n) Keamanan produk pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

### **1. Persyaratan mendapatkan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Persyaratan pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan berada pada rata-rata nilai 3,57 .

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori sangat baik, oleh karena itu harus selalu dipertahankan agar tidak ada respon negative dari masyarakat.

### **2. Prosedur mendapatkan Pelayanan**

Prosedur pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam dua pernyataan, yaitu dari segi kemudahan mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan kemudahan prosedur/tahapan alur pelayanan di kantor DPMPTSP.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor DPMPTSP mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk prosedur pelayanan sebesar 3,79 Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pelayanan Kantor DPMPTSP berada pada kategori sangat baik. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di Kantor DPMPTSP dan itu harus dipertahankan agar tidak ada respon negative dari masyarakat.

### **3. Waktu Penyelesaian Pelayanan**

Waktu penyelesaian pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian waktu pelayanan dengan jadwal pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa waktu penyelesaian pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin adalah mendekati kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tentang penyelesaian pekerjaan berada pada nilai 2,77 . Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kepastian dalam hal penyelesaian pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin kategori baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap waktu pelayanan tidak baik atau kurang baik dengan jadwal pelayanan. Oleh karena itu, perlu ditingkatkan kepastian jadwal tentang penyelesaian pelayanan dan menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat misalnya memberikan informasi apabila memang ada persyaratan tambahan yang menyebabkan tertundanya izin selesai.

### **4. Biaya/tarif Pelayanan**





Kepastian biaya pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam pernyataan mengenai kesesuaian biaya pelayanan dengan biaya pelayanan yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM kejelasan petugas pelayanan sebesar 2,80. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya/tarif pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin adalah kategori baik. Hal ini ditunjukkan nilai IKM kepastian biaya pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin, biaya/tarif dikeluarkan oleh DPRD kota Banjarmasin yang memang tidak bisa diganggu gugat apabila ada masyarakat yg keberatan dengan biaya yang harus dibayarkan.

#### **5. Standart Pelayanan**

Standart pelayanan yang ada pada Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam pernyataan mengenai ukuran dari proses penyelesaian oleh petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa standart pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk standart pelayanan yaitu dengan nilai rata-rata sebesar 3,55. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa standart pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori sangat baik dan harus dipertahankan sehingga tidak ada lagi keluhan dari masyarakat.

#### **6. Kemampuan Petugas dalam melayani**

Kemampuan dari petugas pelayanan dalam pemberian pelayanan pembuatan izin gangguan/HO pada Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam pernyataan mengenai keahlian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kemampuan petugas dalam melayani masyarakat di Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kemampuan petugas dalam pemberian pelayanan berada pada nilai rata-rata sebesar 3,63. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori sangat baik dan harus dipertahankan kinerja yang sudah sangat baik ini sehingga tidak ada keluhan dari masyarakat.

#### **4.7. Prilaku Petugas Pelayanan**

Prilaku petugas pelayanan dalam pemberian izin pembuatan izin gangguan/HO pada Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam pernyataan mengenai tindakan tau tabiat petugas ketika berhadapan dengan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prilaku dari petugas pelayanan di Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk perilaku petugas pelayanan sebesar 3,67. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa perilaku dari petugas pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin adalah berada pada kategori sangat baik. Dan hasil ini adalah merupakan rata-rata tertinggi dari indikator yang lainnya sudah tentu pihak yang terkait perlu untuk mempertahankan kondisi yang demikian dan jika perlu ditingkatkan lagi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan prilaku dari petugas dalam pemberian pelayanan di Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin.

#### **4.8. Respon Petugas Pelayanan**

Respon dari petugas pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam pernyataan mengenai tanggapan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon petugas pelayanan



Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) respon petugas pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 2,71. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa respon petugas pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori baik. Hal ini terlihat dari jawaban responden dimana masih ada beberapa masyarakat menganggap tanggapan petugas kurang baik bahkan tidak baik dalam proses pemberian pelayanan. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan kemampuan dan responsibility dari petugas pelayanan ataupun jangan terlalu cepat untuk memutasi pegawai di Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin karena petugas yang baru belum tentu menguasai tentang perizinan, tujuannya agar masyarakat yang berurusan merasa lebih respek terhadap petugas pelayanan.

#### **4.9. Maklumat / Janji Pelayanan**

Reliabilitas atau janji terhadap pelayanan yang diberikan dalam pembuatan izin gangguan/HO pada Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam pernyataan mengenai janji dari target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa maklumat/janji pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) maklumat/janji pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 3,60 .

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa maklumat/janji pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori sangat baik. Berdasarkan uraian tersebut, maklumat/janji dalam pemberian pelayanan di Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan, agar masyarakat yang memohon izin di Kantor DPMPTSP merasakan kepuasan dalam menerima pelayanan yang mereka harapkan.

#### **4.10. Prosedur Pengaduan**

Indikator dari kepuasan masyarakat yaitu prosedur pengaduan dalam mendapatkan pelayanan pada Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam pernyataan mengenai proses atau tahapan dalam pelayanan pembuatan perizinan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pengaduan mendapatkan pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin sudah sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) prosedur pengaduan dengan nilai rata-rata sebesar 3,38 .

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa prosedur pengaduan dalam pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori sangat baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap prosedur pengaduan dalam mendapatkan pelayanan masih kurang. Berdasarkan uraian tersebut, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan dan memperpendek langkah-langkah dalam pengaduan terhadap mendapatkan pelayanan di Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin.

#### **4.11. Respon Petugas Pengaduan**

Respon dari petugas pengaduan dalam pemberian pelayanan pembuatan izin gangguan/HO pada Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam pernyataan mengenai respon atau pertanggung jawaban ataupun tindakan dari petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa respon petugas pengaduan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin adalah berada pada kategori sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) tentang respon petugas pengaduan berada pada nilai rata-rata sebesar 3,29. Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa respon dari petugas pengaduan terhadap pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori sangat baik. Akan tetapi, perlu dilakukan upaya untuk terus meningkatkan





tanggung jawab dari petugas pengaduan secara cepat dan tepat agar masyarakat yang utuh pelayanan merasakan kepuasan dan kepastian dalam berurusan di Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin.

#### **4.12. Pelayanan Via elektronik**

Item/indikator pelayanan melalui elektronik dalam pembuatan izin gangguan/HO pada Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam pernyataan mengenai pelayanan telephone, fax, email, dan website bagi masyarakat dalam berurusan dimana. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan via elektronik di Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin adalah berada pada kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) pelayanan via elektronik berada pada nilai rata-rata sebesar 3,09

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa pelayanan via elektronik pada Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin sudah berada pada kategori baik. Oleh karena itu, dalam pelayanan melalui media elektronik harus selalu disosialisasikan kepada masyarakat dan selalu di jaga kualitas yang ada dan juga harus mempunyai petugas khusus yang menanganidan dan memperbaiki apabila ada kendala terhadap sistem pelayanan via elektronik sehingga selalu dalam kondisi baik dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat selalu berjalan dengan lancar terhadap pelayanan yang diberikan,

#### **4.13. Kenyamanan Kantor Pelayanan**

Kenyamanan kantor dalam pemberian pelayanan di lingkungan lingkungan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam pernyataan mengenai kondisi sarana dan prasarana, toilet, tempat parkir dll dlam arti tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kenyamanan dari tempat pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin adalah berada pada kategori kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) kenyamanan kantor pelayanan dengan nilai rata-rata sebesar 2,42 .

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kondisi lingkungan kantor pelayanan pada Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin kurang baik. Karena ada tanggapan dari beberapa masyarakat masih menganggap kondisi lingkungan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin tidak baik. Oleh karena itu, penataan, kerapian, kebersihan terutama tempat parkir yang sangat minim bahkan banyak masyarakat yang tidak dapat memarkir motor/mobilnya dalam berurusan oleh karena itu perlu kiranya pimpinan instansi untuk memperhatikan bahkan memenuhi apa yang dirasakan oleh masyarakat, misalkan pemanfaatan lahan parkir dibelakang yang tidak terpakai karena ada perbedaan pendapat pemilik tanah disekitar, dan menyewa lahan kosong disamping kantor DPMPTSP untuk menambah areal parkir yang sangat minim untuk kenyamanan dalam proses pelayanan pembuatan izin gangguan/HO.

#### **4.14.Keamanan Produk Pelayanan**

Indikator terakhir dalam pengukuran kepuasan masyarakat adalah keamanan produk pelayanan di Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin dijabarkan dalam pernyataan mengenai terjaminnya tingkat keamanan terhadap produk yang dihasilkan selama proses pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa keamanan produk pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin adalah dalam kategori baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) keamanan produk pelayanan memiliki nilai rerata sebesar 3,19.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa keamanan dari produk pelayanan Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin berada pada kategori baik. Akan tetapi beberapa masyarakat masih menganggap keamanan dari produk pelayanan kurang baik karena mengurus izinya melalui calo dan dipalsukan surat izinnya. Oleh karena itu



masyarakat dianjurkan jangan mengurus izin melalui calo karena bisa merugikan disamping itu bisa terjadi pembengkakan biaya. keamanan dari produk pelayanan kepada masyarakat selama ini sudah sangat bagus dengan memberikan Barcode di setiap surat izin yang dikeluarkan oleh DPMPTSP sehingga tidak bisa dipalsukan.

Dari hasil 14 item indikator yang paling memperoleh nilai terendah adalah : 1. Waktu Penyelesaian untuk menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat misalnya memberikan informasi apabila memang ada persyaratan tambahan yang menyebabkan tertundanya izin selesai misalkan harus ada SPPL dan UKL UPL dari kantor Badan Lingkungan Hidup dan juga harus ada pendelegasian penandatanganan SK dan Paraf apabila Kepala Dinas, para Kepala seksi, dan Kepala Bidang apabila tidak berada ditempat.

2. Biaya Pelayanan tidak bisa diganggu gugat karena ada perda yang mengatur tentang retribusi izin gangguan/HO.

3. Respon Petugas Pelayanan perlu ditingkatkan kemampuan dan responsibility dari petugas pelayanan ataupun jangan terlalu cepat untuk memutasi pegawai di Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin karena petugas yang baru belum tentu menguasai tentang perizinan, tujuannya agar masyarakat yang berurusan merasa lebih respek terhadap petugas pelayanan.

4. Kenyamanan kantor pelayanan adalah yang paling rendah indikator kepuasan masyarakat yaitu lahan parkir yang terbatas oleh karena itu perlu kiranya pimpinan instansi untuk memperhatikan bahkan memenuhi apa yang dirasakan oleh masyarakat, misalkan pemanfaatan lahan parkir dibelakang yang tidak terpakai karena ada perbedaan pendapat pemilik tanah disekitar, dan menyewa lahan kosong disamping kantor DPMPTSP untuk menambah areal parkir yang sangat minim untuk kenyamanan dalam proses pelayanan pembuatan izin gangguan/HO.

Berdasarkan data responden yang memohon izin gangguan / HO adalah laki-laki yang produktif berusia antara 25-33 tahun dan kebanyakan mereka adalah pegawai swasta yang jenjang pendidikannya Diploma.

Perbedaan peneliti terdahulu dengan penulis adalah jika Charis Crhristiani dalam penelitiannya yang berjudul pengaruh kinerja aparat terhadap tingkat kepuasan masyarakat dikecamatan gemuh kabupaten Kendal tujuannya untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara kinerja aparat terhadap kepuasan masyarakat dan uji yang dilakukan adalah korelasi, sedangkan penulis penelitian dalam hal pengurusan administrasi dan menggunakan uji deskriptif, Sri Hening Widyastuti penelitiannya berjudul analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada kantor UPT kota Surakarta menggunakan uji regresi ordinal dengan menguji apakah variable independent berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sedangkan peneliti menggunakan uji deskriptif, Mulat Wigati Abdullah penelitiannya berjudul pelayanan prima dalam kinerja aparatur pemerintah daerah dikecamatan jonggol kabupaten Bogor bermaksud untuk meperoleh gambaran tentang pelayanan prima dengan menggunakan uji korelasi sedangkan peneliti ingin mengetahui tingkat kepuasan masyarakat menggunakan uji deskriptif.

## **5. Kesimpulan**

Berdasarkan uraian dari bab 4 dan Bab 5 pada penulisan tesis ini , dan sesuai dengan tujuan penelitian yang penulis ajukan. Maka dapat ditarik suatu kesimpulan, bahwa indek kepuasan masyarakat dalam pengurusan pembuatan izin gangguan/HO pada Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin, dari 14 item/indikator yang dijadikan pernyataan dalam penelitian ini, bahwa masyarakat yang telah



merasakan dalam penerimaan pelayanan adalah sangat Baik, dengan rata-rata nilai tiap indikator adalah sebagai berikut :

Indikator persyaratan mendapatkan pelayanan nilai rata-ratanya adalah 3,57, sangat baik, Indikator Prosedur mendapatkan Pelayanan nilai rata-ratanya adalah 3,79 sangat baik, Indikator waktu penyelesaian pelayanan nilai rata-ratanya adalah 2,77 baik, Indikator Biaya Pelayanan, nilai rata-ratanya adalah 2,80 baik, Indikator Standart Pelayanan, nilai rata-ratanya adalah 3,55 sangat baik, Indikator Kemampuan petugas dalam melayani, nilai rata-ratanya adalah 3,63 sangat baik, Indikator Keramahan petugas Pelayanan, nilai rata-ratanya adalah 3,67 sangat baik, Indikator Respon Petugas Pelayanan, nilai rata-ratanya adalah 2,71 baik, Maklumat/Janji Pelayanan, nilai rata-ratanya adalah 3,60 sangat baik, Prosedur Pengaduan, nilai rata-ratanya adalah 3,38 sangat baik, Respon Petugas Pengaduan, nilai rata-ratanya adalah 3,29 sangat baik, Pelayanan Telpon, Fax, Email dan website, nilai rata-ratanya adalah 3,09 baik, Kenyamanan dan kebersihan sarana (ruang tunggu, toilet, parkir dll, nilai rata-ratanya adalah 2,42 berada pada tidak baik), dan Keamanan produk pelayanan, nilai rata-ratanya adalah 3,19 baik.

## 6. Saran

Dari kesemua unsur indek kepuasan masyarakat ternyata masih ada nilai nya yang berada dibawah nilai rata-rata, Namun kedepannya diharapkan pemahaman dan kesadaran masyarakat pengguna layanan pembuatan izin gangguan/HO di Kantor Pelayanan DPMPTSP Kota Banjarmasin akan semakin membaik, Untuk perbaikan pelayanan tersebut maka disarankan :

1. Waktu Penyelesaian untuk menjaga ketepatan jadwal pelayanan bagi masyarakat misalnya memberikan informasi apabila memang ada persyaratan tambahan yang menyebabkan tertundanya izin selesai misalkan harus ada SPPL dan UKL UPL dari kantor Badan Lingkungan Hidup dan juga harus ada pendelegasian penandatanganan SK dan Paraf apabila Kepala Dinas, para Kepala seksi, dan Kepala Bidang apabila tidak berada ditempat.
2. Biaya Pelayanan tidak bisa diganggu gugat karena ada perda yang mengatur tentang retribusi izin gangguan/HO.
3. Respon Petugas Pelayanan perlu ditingkatkan kemampuan dan responsibility dari petugas pelayanan ataupun jangan terlalu cepat untuk memutasi pegawai di Kantor DPMPTSP Kota Banjarmasin karena petugas yang baru belum tentu menguasai tentang perizinan, tujuannya agar masyarakat yang berurusan merasa lebih respek terhadap petugas pelayanan.
4. Kenyamanan kantor pelayanan adalah yang paling rendah indikator kepuasan masyarakat yaitu lahan parkir yang terbatas oleh karena itu perlu kiranya pimpinan instansi untuk memperhatikan bahkan memenuhi apa yang dirasakan oleh masyarakat, misalkan pemanfaatan lahan parkir dibelakang yang tidak terpakai karena ada perbedaan pendapat pemilik tanah disekitar, dan menyewa lahan kosong disamping kantor DPMPTSP untuk menambah areal parkir yang sangat minim untuk kenyamanan dalam proses pelayanan pembuatan izin gangguan/HO.

### Daftar Pustaka

- Afrial, R. (2009) Kualitas Pelayanan Publik Kecamatan Sebuah Perubahan Kedudukan dan Fungsi Camat Sebagai Perangkat Daerah. *Jurnal Administrasi Dan Organisasi*, [internet] 16(2). 87-95. available from: <<http://journal.ui.ac.id/jbb/article/viewFile/609/594>> accessed by 6 Oktober 2012]



- Barata, A. A. (2003) *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta, PT Elex Media Komputindo.
- Bunga, T. T. (2009) *Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Nilai Pelanggan Terhadap Kepuasan Pelanggan: Survei pada Pelanggan*. Universitas Brawijaya. Malang, Tesis yang tidak dipublikasikan.
- Dwiyanto, Agus.dkk, 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: GajahMada University Press.
- Ibrahim, Amin, 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implikasinya*, Bandung: Penerbit Mandar Maju
- Ismiyarto, 2005. *Budaya Organisasi dalam Konteks Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pelayanan Terpadu, Kabupaten Sragen*, Tesis tidak dipublikasi, Jakarta: Program Pascasarjana Universitas Indonesia, Jakarta.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2003) *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara, (2004) *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks*
- Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*. Jakarta.
- Mulat Wigati Abdullah, (2012), *Pelayanan Prima Dalam Kinerja Aparatur Pemerintahan Daerah Di Kecamatan Jonggol Kabupaten Bogor Jawa Barat*. *Jurnal INSANI*, ISSN : 0216-0552| NO. 13/2/Desember 2012.
- Sjafrizal, 2009. *Teknik Praktis Penyusunan Rencana Pembangunan Daerah*. Penerbit: Baduose Media
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- Survey kepuasan masyarakat tahun 2015 BP2TPM Pemko Banjarmasin.



