

## ANALISIS FAKTOR – FAKTOR KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

(Studi Kasus Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi)

**Gusriyal**

Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim  
Bukittinggi, Indonesia

**Asep Ajidin**

Institut Teknologi dan Bisnis Haji Agus Salim  
Bukittinggi, Indonesia

Korespondensi penulis: <sup>1</sup> [tigosibu@gmail.com](mailto:tigosibu@gmail.com), <sup>2</sup> [asgart69@yahoo.com](mailto:asgart69@yahoo.com)

### **Abstract**

*Public service is essentially the provision of excellent service to the community which is the embodiment of the obligations of government officials as public servants. Meeting the needs of the community in public services will be the main priority that is met by the government at this time. Service providers, in carrying out public services, must respond in accordance with the principles and principles of public service. Where the services provided must be maximized and satisfy the community. To find out community satisfaction at the One Stop Integrated Service Investment Office of Industry and Manpower in the City of Bukittinggi, based on PermenpanRB Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Survey for Public Service Providers, it becomes a reference for evaluating service performance in the form of a Community Satisfaction Index. This study was conducted to determine the value of community satisfaction and the level of conformity given with the reference indicators are requirements, service procedures, speed of time, reasonableness of costs, product suitability, officer competence, courtesy of officers, facilities and infrastructure, complaint services. The value of the community satisfaction index obtained by the Bukittinggi City DPMPTSPPTK is 3.32 and if converted is 83.09 with a B (Good) predicate and a low level of conformity and has not been implemented properly is an indicator of the speed of time in providing services and competence/ability officer in service.*

**Keywords :** *public service; community satisfaction index; level of conformity*

### **Abstrak**

Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan publik akan menjadi prioritas utama yang dipenuhi oleh pemerintah pada saat ini. Aparatur pemberi pelayanan, dalam melaksanakan pelayanan publik harus menyikapinya sesuai dengan azas dan prinsip pelayanan publik. Dimana pelayanan yang diberikan harus maksimal dan memuaskan masyarakat. Untuk mengetahui kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi, berdasarkan PermenpanRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menjadi acuan untuk melakukan evaluasi

Received juni 24, 2022; Revised Juli 2, 2022; Accepted Agustus 02, 2022

\* Gusriyal, [tigosibu@gmail.com](mailto:tigosibu@gmail.com)

terhadap kinerja pelayanan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai kepuasan masyarakat dan tingkat kesesuaian yang diberikan dengan indikator yang acuan adalah persyaratan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu, kewajaran biaya, kesesuaian produk, kompetensi petugas, kesopanan petugas, sarana dan prasarana, layanan pengaduan. Nilai indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh oleh DPMPSTPPTK Kota Bukittinggi adalah nilai 3,32 dan jika dikonversikan adalah 83,09 dengan predikat B (Baik) dan tingkat kesesuaian yang rendah dan belum dilaksanakan dengan baik adalah indikator indikator kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.

**Kata kunci:** pelayanan publik; indeks kepuasan masyarakat; tingkat kesesuaian

## **PENDAHULUAN**

### **LATAR BELAKANG**

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pemerintah diamanatkan menjadi pelayan dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik untuk melayani masyarakat yang membutuhkan pelayanan. Pelayanan publik sesuai dengan Undang – undang Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dewasa ini, pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah banyak dijumpai kelemahan dan kekurangan, sehingga belum dapat memenuhi kebutuhan yang diharapkan masyarakat. Kekurangan dan kelemahan tersebut terlihat dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh pemberi pelayanan karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini untuk mengantisipasi banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit - belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan yang kurang, sumber daya manusia atau aparatur pemberi pelayanan tidak sesuai kompetensi, tidak transparannya biaya pelayanan hingga penanganan pengaduan yang belum sesuai dengan harapan.

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga kerja Kota Bukittinggi adalah salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik di Kota Bukittinggi, sesuai dengan Peraturan Walikota Bukittinggi Nomor 47 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi, hal ini mengandung arti bahwa Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Perindustrian dan Tenaga kerja Kota Bukittinggi adalah salah satu instansi yang menyelenggarakan kegiatan pelayanan publik kepada masyarakat terutama dalam bidang pelayanan perizinan berusaha dan non berusaha serta informasi data dan pengaduan perizinan yang telah diterbitkan

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul dalam diri seseorang pada saat membandingkan hasil kinerja atau produk yang diterimanya, (Kotler & Armstrong, 2008). Kepuasan pelanggan atau masyarakat dapat diukur menggunakan berbagai metode

pengukuran. Menurut Kotler secara sederhana mengemukakan empat metode yang dapat mengukur kepuasan pelanggan, antara lain sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, ghost shopping, lost customer analysis.

Menurut (Fandi, 2014), Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Sedangkan (Bragan, 1992) mengemukakan Indeks Kepuasan Masyarakat diukur berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan.

Pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparat pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan

Analisis indeks kepuasan pelanggan merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode survei kepuasan pelanggan, (Dahmiri, 2014). Menurut (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi, 2017) 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 aparat penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik, (Rezha et al., 2013)

Untuk mewujudkan tingkat kepuasan pelayanan perizinan di DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi perlu adanya pemahaman apa yang diinginkan oleh pemohon atau masyarakat untuk mengembangkan tingkat kepuasan pelayanan dalam instansi tersebut untuk memenuhi kebutuhan. Tanpa memahami keinginan dari masyarakat, mustahil pelayanan perizinan yang diberikan nantinya akan dapat memuaskan masyarakat.

Tabel 1  
Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat  
Tahun 2019 – 2021

No	Tahun	Indeks Kepuasan Masyarakat		
		Nilai	Mutu	Kinerja
1.	2019	77,76	B	Baik
2.	2020	79,64	B	Baik
3.	2021	82,93	B	Baik

Sumber : DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi

## METODE PENELITIAN

Metode penelitian ini dimulai dari melakukan studi literatur untuk mengetahui dasar–dasar dari penelitian yang dilakukan dan melakukan observasi lapangan dengan maksud untuk mengetahui kondisi dari objek yang akan diteliti, kemudian merumuskan masalah untuk mengetahui apa saja permasalahan yang akan dibahas, dari perumusan masalah tersebut kemudian dijadikan tujuan dari penelitian yang dilakukan, dan menentukan batasan masalah

serta asumsi untuk memfokuskan penelitian yang dilakukan sehingga penelitian tidak keluar dari tujuan penelitian yang akan dilakukan.

Hal yang dilakukan sebelum melakukan penelitian adalah melakukan identifikasi terhadap suatu masalah yang dihadapi. Kegiatan ini membantu mengantarkan kemampuan dan pengetahuan kita dalam mengidentifikasi masalah yang ada dalam objek penelitian sehingga dapat melakukan tahap selanjutnya sesuai dengan kondisi di lapangan.

Pengumpulan data dilakukan secara langsung kepada responden dan melakukan wawancara langsung kepada responden, yang dijadikan responden adalah masyarakat pengguna jasa DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi. Kuesioner yang diberikan kepada responden berisikan pertanyaan, dimana alternatif jawaban telah disediakan, sehingga responden hanya memilih jawaban, yang menurutnya paling sesuai.

Penyebaran kuesioner dilakukan dengan membagikan kuesioner yang telah disempurnakan dan kuesioner disebar kepada pemohon, dalam hal ini sebagai responden. Kuesioner tersebut dimaksudkan untuk mengetahui pendapat, harapan, dan persepsi pemohon pada DPMPTSPPTK Kota Bukittinggi.

Jumlah populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 759 pemohon yang izinnnya sudah terbit pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi, sementara untuk jumlah sampel yang dijadikan responden adalah sebanyak 262 responden. Untuk responden yang diwawancarai adalah sebanyak 8 responden

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi direfleksikan oleh nilai numerik respon responden dalam skala likert 1 – 4. Nilai dari indikator tersebut mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima dan dipersepsikan masyarakat untuk tiap item pertanyaan yang dikuantifikasikan secara numerik dan diartikan kedalam huruf sebagaimana berikut:

Tabel 2  
Kuantifikasi pengukuran persepsi responden terhadap tiap item pertanyaan

No.	Persepsi	Nilai Numerik	Nilai Huruf
1.	Sangat Baik	4	A
2.	Baik	3	B
3.	Kurang Baik	2	C
4.	Tidak Baik	1	D

Sumber : Permenpan&RB Nomor 14 Tahun 2017

Data persepsi responden diolah untuk mendapatkan gambaran keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kalkulasi Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dianalisis menggunakan nilai tertimbang sehingga setiap unsur pelayanan memiliki penimbang (pembobot) yang sama. Pembobot diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata Tertimbang (pembobot)} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Angka pembobot 0,11 diatas digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan yang dihitung dengan rumus sebagai berikut :

$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk penerjemahan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang berkisar 25 – 100, maka hasil penilaian kepuasan masyarakat dikonversikan dengan nilai dasar 25 seperti rumus berikut :

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai IKM merupakan tujuan penghitungan yang akan dicapai sehingga menggambarkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik secara terukur.

Tabel 3

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,60	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,06	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

Untuk melihat tingkat kesesuaian antara harapan dan kualitas pelayanan dalam menjawab rumusan masalah pada penelitian ini digunakan Importance Performance Analysis (Dirgantara & Sambodo, 2015):

a. Tingkat kesesuaian

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kualitas.

Yi = Skor penilaian kepentingan

b. Skor Rata – Rata

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

Keterangan :

$\bar{X}$  = Skor rata-rata tingkat kepuasan

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata tingkat kepentingan

n = Jumlah responden

c. Rata-rata dari rata-rata skor

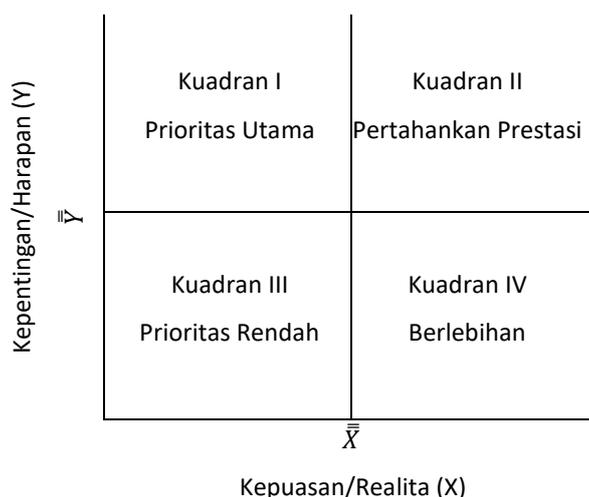
$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N X_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N Y_i}{K}$$

Keterangan :

- $\bar{X}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepuasan
- $\bar{Y}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan
- n = Banyaknya indikator

Kalkulasi dari rumus diatas kemudian dimasukkan kedalam Diagram Kartesius yang berfungsi untuk memetakan nilai skor rata-rata kinerja. Sumbu datar (X) diisi oleh skor tingkat persepsi/kenyataan yang diperoleh pemohon, sedangkan sumbu tegak (Y) diisi oleh skor tingkat kepentingan/harapan pemohon. Lebih lanjutnya adalah untuk melihat indikator mana yang merupakan prestasi dan perlu dipertahankan dan demikian juga sebaliknya untuk indikator – indikator yang hasilnya kurang bagus dan tidak bagus serta menjadi prioritas peningkatan dimasa mendatang. Berikut gambaran Diagram Kartesius (Supranto, 2014):

Diagram Kartesius



Kuadran A, menunjukkan unsur-unsur kepuasan masyarakat yang sangat penting bagi pemohon/pelanggan, akan tetapi pihak Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi belum melaksanakan sesuai dengan keinginan pemohon izin, sehingga menimbulkan kekecewaan rasa tidak puas.

Kuadran B, menunjukkan unsur-unsur kepuasan masyarakat yang dianggap penting oleh pemohon/pelanggan yang telah dilaksanakan dengan baik dan dapat memuaskan pemohon, maka kini kewajiban dari Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi adalah mempertahankan kinerjanya.

Kuadran C, menunjukkan unsur-unsur yang memang dianggap kurang penting oleh pemohon/pelanggan, dimana sebaiknya Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi menjalankannya secara sedang saja.

Kuadran D, menunjukkan unsur-unsur kepuasan masyarakat yang dianggap kurang penting, tetapi telah dijalankan dengan sangat baik oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi .

Selanjutnya untuk data kualitatif yang dikumpulkan melalui interview kepada masyarakat

akan diklasifikasi, dianalisis dan disimpulkan sesuai dengan data yang yang diperoleh untuk melengkapi analisis kuantitatif.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil uji validitas terhadap 50 responden hasil survei yang dilakukan adalah sebagai berikut:

Tabel 4

Uji Validitas Tingkat Kepuasan dan Tingkat Kepentingan

No	Indikator	Kepuasan	Kepentingan	r <sub>tabel</sub>	Keterangan
		r <sub>hitung</sub>	r <sub>hitung</sub>		
1	Persyaratan	.732**	.567**	0,279	Valid
2	Prosedur Pelayanan	.706**	.666**	0,279	Valid
3	Kecepatan Waktu	.300*	.508**	0,279	Valid
4	Kewajaran Biaya	.793**	.354*	0,279	Valid
5	Kesesuaian Produk	.334*	.666**	0,279	Valid
6	Kompetensi Petugas	.793**	.412**	0,279	Valid
7	Kesopanan Petugas	.641**	.651**	0,279	Valid
8	Sarana dan Prasarana	.538**	.484**	0,279	Valid
9	Layanan pengaduan	.734**	.414**	0,279	Valid

Sumber : Data yang diolah

Sesuai dengan hasil uji validitas setiap item, validitas pada kolom kepuasan dan kolom kepentingan lebih dari Pearson Correlation Minimal yaitu 0,279 dengan responden (N) d-f = (50-2) dan batas 0,05. Nilai korelasi minimal pada tabel kolom total diatas 0,300. Hal ini ditandai dengan tanda \* atau \*\* pada kolom total di tabel output sehingga 9 item kuesioner ini sudah valid.

Untuk hasil dari uji realibilitas adalah sebagai berikut :

Tabel 5  
Uji Realibilitas

Indikator	Reliability Statistics	
	Cronbach's Alpha	N of Items
Kepuasan	.780	9
Kepentingan	.661	9

Sumber : Data yang diolah

Hasil perhitungan uji reliabilitas metode Cronbach's Alpha dapat dilihat pada kolom Cronbach's Alpha, yaitu kepuasan nilai nya adalah 0.780 dan kepentingan adalah 0.661 dengan N of Items menunjukkan 9 yang berarti mempunyai 9 pertanyaan. Sehingga dapat dikatakan bahwa hasil Cronbach's Alpha untuk 9 data dari items atau 9 pertanyaan, yaitu 0.780 dan 0.661, dan lebih besar dari >0.6 yang berarti bahwa hal ini menunjukkan bahwa data tersebut adalah reliabel atau dapat dipercaya dan konsisten.

### a. Karakteristik responden

Pengukuran kepuasan terhadap kualitas pelayanan di DPMPSTPPTK Kota Bukittinggi ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 262 responden.

Tabel 6  
Karakteristik Responden Berdasarkan Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	LAKI - LAKI	122	46,56
2	PEREMPUAN	140	53,44
	JUMLAH	262	100,00

Sumber : Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel 6 diatas, dapat dilihat bahwa sebanyak 122 responden atau 46,56 % responden berjenis kelamin laki – laki dan sebanyak 140 responden atau 53,44 % berjenis kelamin perempuan.

Tabel 7  
Tingkat Pendidikan Responden

No	Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SD	24	9,16
2	SLTP	43	16,41
3	SLTA	41	15,65
4	D3	45	17,18
5	S1	89	33,97
6	S2	20	7,63
	JUMLAH	262	100,00

Sumber : Data Primer yang diolah

Tingkat pendidikan responden, sebanyak 24 orang responden berpendidikan SD dengan persentase 9,16 persen, tingkat pendidikan SLTP sebanyak 43 orang dengan persentase 16,41 persen, tingkat pendidikan SLTA sebanyak 41 orang dengan persentase 15,65 persen, tingkat pendidikan D3 sebanyak 45 orang dengan persentase 17,18 persen, tingkat pendidikan S1 sebanyak 89 orang dengan persentase sebanyak 33,97 persen dan pendidikan S2 sebanyak 20 orang dengan persentase 7,63 persen.

Tabel 8  
Tingkat Pendidikan Responden

No	Pekerjaan	Frekuensi	Persentase
1	PNS	62	23,66
2	PEGAWAI SWASTA	80	30,53
3	WIRASWASTA	47	17,94
4	LAINNYA	73	27,86
	JUMLAH	262	100

Sumber : Data Primer yang diolah

Untuk pekerjaan responden terdiri dari PNS sebanyak 62 responden dengan persentase 23,66 persen, pegawai swasta sebanyak 80 orang responden dengan persentase 30,53 persen, wiraswasta sebanyak 47 orang responden dengan persentase 17,94 persen dan pekerjaan lainnya sebanyak 73 orang dengan persentase 27,86 persen.

#### b. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan kepada 262 responden mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi diperoleh hasil Indeks Kepuasan

Masyarakat per indikator. Indikator yang dinilai adalah Nilai IKM dari indikator pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap indikator pelayanan tersebut. Hasil penelitian dapat dilihat pada tabel 9 di bawah ini:

Tabel 9  
Tingkat Pendidikan Responden

No	Indikator	Jumlah Nilai	Nilai IKM	Konversi nilai IKM	Kinerja
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya	912	3,48	87,02	B (BAIK)
2	Kemudahan prosedur pelayanan	833	3,18	79,48	B (BAIK)
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	700	2,67	66,79	C (KURANG BAIK)
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	904	3,45	86,26	B (BAIK)
5	Kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan	955	3,65	91,13	A (SANGAT BAIK)
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	861	3,29	82,16	B (BAIK)
7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	915	3,49	87,31	B (BAIK)
8	Kualitas sarana dan prasarana	928	3,54	88,55	A (SANGAT BAIK)
9	Layanan penanganan pengaduan	829	3,16	79,10	B (BAIK)
	Nilai IKM		3,32	83,09	B (Baik)

Sumber : Data yang diolah

Dari tabel 9 diatas dapat dilihat bahwa indikator kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya nilai indeks kepuasan masyarakat adalah 3,48 dengan konversi nilai 87,02 dan kinerja untuk indikator ini bernilai B (Baik) dan hasil wawancara yang dilakukan untuk indikator ini yang menyatakan bahwa kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya sudah sangat sesuai. Yang menjadi harapan bagi pemohon adalah agar persyaratan dipermudah dengan tidak mengurangi hal – hal yang telah diatur dalam aturan yang berlaku. Tentu hal ini akan menjadikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap indikator kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya menjadi sangat baik.

Indikator kemudahan prosedur pelayanan indeksnya 3,18 dengan konversi nilai 79,48 bernilai B (Baik) dan wawancara dengan pemohon menyatakan bahwa kemudahan prosedur pelayanan pengurusan izin memang sudah mudah, namun pada pelaksanaannya beberapa pemohon menginginkan prosedur pelayanan yang dilakukan secara online dengan verifikasi berkas persyaratan juga dilakukan secara online untuk efisiensi dan efektifitas waktu

Indikator kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan indeksnya adalah 2,67 dengan konversi nilai 66,79 kinerja C (Kurang Baik) dan pemohon menyatakan bahwa lamanya izin yang diterbitkan sementara mereka butuh cepat dalam penerbitan tersebut. Hal ini jika dilihat dari internal, terdapat kendala pada Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang terkait dengan

penerbitan izin dalam hal penyampaian rekomendasi kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi untuk perizinan tersebut membutuhkan waktu diluar Standar Operasional Prosedur yang disepakati. Ini lah yang membuat indikator ini nilai nya tidak baik

Indikator kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan indeksnya 3,45 konversi nilai 86,26 dengan kinerja B (Baik) dan hasil dari wawancara dengan pemohon apabila perizinan yang terbit tanpa biaya akan sangat baik sekali. Namun sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Bukittinggi, hanya Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) yang dipungut retribusi yang kaitannya adalah untuk Pendapatan Asli Daerah Kota Bukittinggi. Sementara izin lainnya gratis tanpa dipungut biaya.

Indikator kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan indeksnya adalah 3,65 konversi nilai 91,13 dengan kinerja A (Sangat Baik) dengan hasil wawancara dengan pemohon menyatakan bahwa pemohon sudah mendapatkan apa yang mereka butuhkan, sesuai dengan permohonan yang diajukan tanpa adanya ketidaksesuaian dengan apa yang mereka butuhkan.

Indikator kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan indeksnya adalah 3,29 konversi nilai 82,16 dengan kinerja B (Baik) dan wawancara dengan pemohon menyampaikan bahwa petugas yang melakukan pelayanan sudah berkompeten dan mengerti apa yang diinginkan pemohon. Harapan dari pemohon adalah adanya tambahan petugas sehingga ketika banyak pemohon yang mengurus izin mereka segera terlayani dan tidak menunggu terlalu lama.

Sementara untuk indikator kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan indeksnya adalah 3,49 konversi nilai 87,31 dengan indikator kinerja B (Baik) dan hasil wawancara dengan pemohon menyatakan bahwa petugas yang melakukan pelayanan sudah berkompeten dan mengerti apa yang diinginkan pemohon. Harapan dari pemohon adalah adanya tambahan petugas sehingga ketika banyak pemohon yang mengurus izin mereka segera terlayani dan tidak menunggu terlalu lama.

Indikator kualitas sarana dan prasarana indeksnya 3,54 konversi nilai 88,55 dengan indikator kinerja A (Sangat Baik) dan hasil wawancara dengan pemohon adalah keberadaan Mal Pelayanan Publik yang didalamnya terdapat beberapa instansi vertikal dan horizontal serta sarana dan prasarana yang lengkap merupakan hal yang diharapkan oleh pemohon. Disamping hal tersebut, ada beberapa sarana dan prasarana yang masih belum ada, contohnya untuk para pemohon perizinan disabilitas. Dimana mereka butuh untuk diberikan pelayanan prioritas yang memerlukan sarana khusus

Indikator layanan penanganan pengaduan indeksnya 3,16 konversi nilai 79,10 dengan indikator kinerja B (Baik) dengan hasil wawancara dengan pemohon adalah penanganan pengaduan sangatlah penting dengan memanfaatkan sarana yang ada yaitu kotak pengaduan, pengaduan online via telepon dan website maupun langsung mengirim surat pengaduan kepada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi. Namun masih ada beberapa pemohon yang merasakan bahwa penanganan pengaduan cukup lama. Dalam hal ini, dijelaskan bahwa pengaduan tersebut melibatkan beberapa instansi terkait dengan pengaduan tersebut sehingga cukup membutuhkan waktu penyelesaian yang lama terhadap satu pengaduan.

Secara keseluruhan, Indeks kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi nilainya 3,32 dengan konversi nilai 83,09 dan kinerja B (Baik)

### **c. Tingkat Kesesuaian yang diharapkan masyarakat**

Tingkat kesesuaian antara harapan responden dengan realita yang didapatkan saat menerima

pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi tergambar pada tabel dibawah ini dan secara keseluruhan sudah tinggi yakni bernilai 92 %. Hal ini berarti sebesar 92 % harapan masyarakat dalam hal ini pemohon yang menerima pelayanan publik sudah dapat dipenuhi oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi.

Tabel 10  
Penilaian Tingkat kesesuaian terhadap Indikator Pelayanan Publik

No	Aspek – aspek yang dinilai	Nilai Tingkat Kepuasan	Nilai Tingkat Kepentingan	Nilai Tingkat Kesesuaian
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya	912	941	97%
2	Kemudahan prosedur pelayanan	833	938	89%
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	700	957	73%
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	904	958	94%
5	Kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan	955	971	98%
6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	861	949	91%
7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	915	937	98%
8	Kualitas sarana dan prasarana	928	934	99%
9	Layanan penanganan pengaduan	829	921	90%
	Nilai Rata – rata	870,78	945,11	92%

Untuk melihat tingkat kesesuaian adalah dengan mengkaji aspek mana yang perlu dipertahankan dan aspek mana yang perlu ditingkatkan. Hal ini dapat dilihat dengan diagram Kartesius untuk memenuhi kepuasan pemohon pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi .

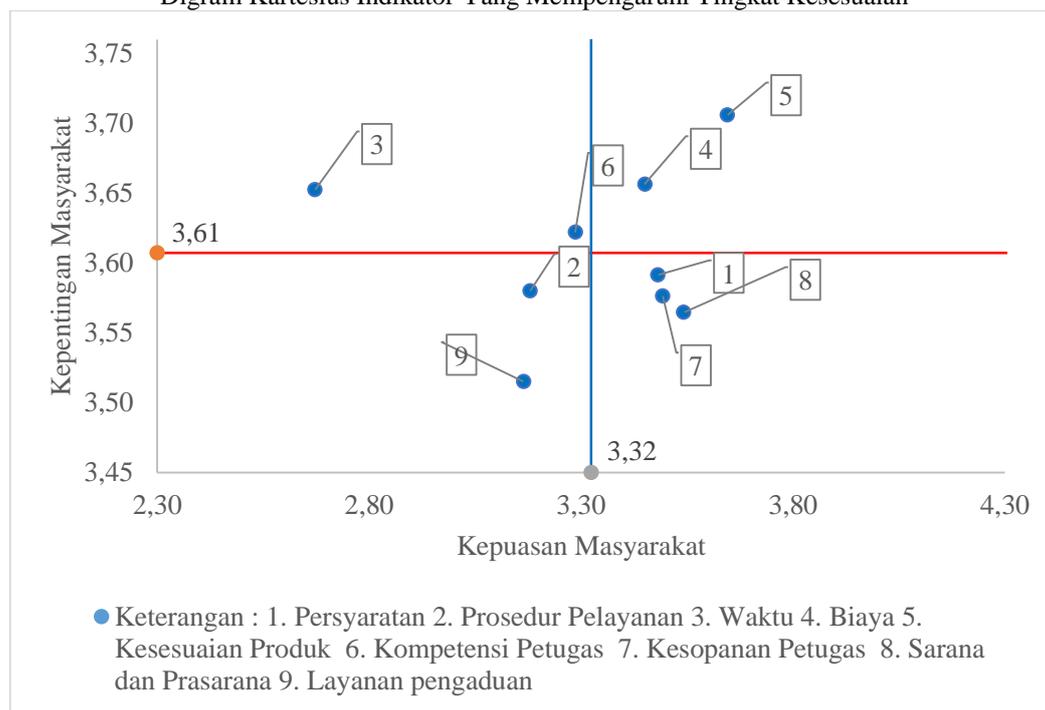
Berikut adalah rata – rata setelah penilaian tingkat kepuasan dan tingkat kepentingan yang tergambar pada tabel dibawah ini :

Tabel 11  
Nilai Rata-rata Tingkat Kepuasan, Tingkat Kepentingan dan Kuadran

No	Indikator	Tingkat Kepuasan	Tingkat Kepentingan	Kuadran
1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya	3,48	3,59	Berlebihan (IV)
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,18	3,58	Prioritas Rendah (III)
3	Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	2,67	3,65	Prioritas Utama (I)
4	Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	3,45	3,66	Pertahankan Prestasi (II)
5	Kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan	3,65	3,71	Pertahankan Prestasi (II)

6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	3,29	3,62	Prioritas Utama (I)
7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan	3,49	3,58	Berlebihan (IV)
8	Kualitas sarana dan prasarana	3,54	3,56	Berlebihan (IV)
9	Layanan penanganan pengaduan	3,16	3,52	Prioritas Rendah (III)
	Rata - rata	3,32	3,61	

Gambar 4. 1  
Digram Kartesius Indikator Yang Mempengaruhi Tingkat Kesesuaian



Sebagaimana terlihat pada tabel 4.28 dan gambar 4.6 diatas, dapat dijelaskan hal sebagai berikut :

Kuadran pertama terdapat indikator – indikator yang mempengaruhi kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang belum dilaksanakan secara baik oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi yaitu kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, .

Kuadran kedua menggambarkan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi telah berhasil dilaksanakan dengan baik dan harus dipertahankan di masa mendatang yang dianggap sangat penting dan memuaskan yaitu terdapat pada indikator kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan

Kuadran Ketiga pelaksanaannya biasa-biasa saja dan dianggap kurang penting dan serta kurang memuaskan. Indikator pada kuadran ini adalah kemudahan prosedur pelayanan dan kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan

Kuadran Keempat menggambarkan faktor yang mempengaruhi masyarakat yang sudah dijalankan dengan baik dan pelaksanaannya berlebihan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi namun kurang

penting pengaruhnya bagi masyarakat. Hal ini terdapat pada indikator kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan, kualitas sarana dan prasarana

### Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi tentang Analisis Faktor – Faktor Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan sudah menunjukkan hal yang positif dengan nilai 3,32 dan jika dikonversikan adalah 83,09 dengan predikat B (Baik). Adapun indikator yang bernilai sangat baik adalah kesesuaian produk pelayanan dengan hasil yang diberikan dan kualitas sarana dan prasarana bernilai A (Sangat Baik). Untuk yang bernilai B (Baik) adalah indikator kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanannya, kemudahan prosedur pelayanan, kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam pelayanan dan layanan penanganan pengaduan. Sementara yang bernilai kurang baik adalah kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai C (Kurang Baik)
2. Jika dibandingkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tahun sebelumnya, pada penelitian ini nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi bernilai lebih baik walaupun belum signifikan peningkatan nilainya.
3. Tingkat kesesuaian antara harapan dan kenyataan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi sebagaimana telah dijelaskan pada diagram Kartesius sebelumnya terdapat hal yang harus menjadi perhatian yaitu indikator yang tingkat kesesuaiannya rendah dan belum dilaksanakan secara baik, yaitu indikator kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dan kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
4. Untuk masa mendatang, indikator ini harus menjadi prioritas utama perbaikan, karena hal ini akan sangat berpengaruh kepada tingkat kepuasan masyarakat dalam mengurus izin. Indikator lainnya yang sudah sesuai dengan harapan masyarakat, selanjutnya untuk dipertahankan dan ditingkatkan kinerjanya sehingga pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Perindustrian dan Tenaga Kerja Kota Bukittinggi menjadi lebih baik lagi.

### Daftar Pustaka

- Bragan. (1992). *Kinerja Birokrasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta:University Press.
- Dahmiri. (2014). Analisa Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kantor Camat Kecamatan Sarolangun. *Jurnal Studi Manajemen*, 8(2), 132–144. <http://journal.trunojoyo.ac.id/kompetensi/article/view/654>
- Dirgantara, H. B., & Sambodo, A. T. (2015). Penerapan Model Importance Performance Analysis dalam Studi Kasus: Analisis Kepuasan Konsumen bhinneka.com. *Jurnal Sains Dan Teknologi Kalbis Scientia*, 2(1), 52–62. <http://research.kalbis.ac.id/Research/Files/Article/Full/CANWL8MBTPOVL4NIQWGNIA6H1.pdf>
- Fandi, T. (2014). *Service, Quality & Satisfaction*. Andi Offset.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Erlangga.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi, M. P. A. N. R. (2017). *Peraturan MenpanRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei*

- Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Rezha, F., Rochmah, S., & siswidiyanto. (2013). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PUBLIK TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT (Studi tentang Pelayanan Perekaman Kartu Tanda Penduduk Elektronik (e-KTP) di Kota Depok). *Jurnal Administrasi Publik* , 1(5), 981–990.
- Supranto, J. (2014). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Meningkatkan Pangsa Pasar, Cetakan keempat*. Jakarta: Rineka Cipta.