

Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Sulawesi Selatan

The Degree Of Community Satisfaction For The One-Gate Integrated Service In South Sulawesi

**Yossi Findarta Pratama¹, Andi Fitriyani Yahya², Alsry Mulyani³, Yuliana Rauf⁴, Rosmala
Dewi Said⁵, St. Suryani⁶**

Badan Perencanaan Pembangunan Penelitian Dan Pengembangan Provinsi Sulawesi
Selatan

JL. Jend Urip Sumoharjo, No. 269, Makasar, Sulawesi Selatan

yossibalitbangdasulsel@gmail.com¹

Naskah diterima tanggal 21 Mei 2021. Naskah direvisi tanggal 18 November 2021.
Naskah disetujui tanggal 20 November 2021.

ABSTRAK

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui nilai indeks kepuasan masyarakat (IKM) untuk Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Sulawesi Selatan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif melalui survei pada unit pelayanan publik PTSP di Kota Makassar, Kabupaten Barru dan Kabupaten Bantaeng. Responden penelitian adalah penerima layanan di unit layanan tersebut. Jumlah responden yang dilibatkan adalah 527 orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan publik di Sulawesi Selatan memiliki nilai IKM sebesar 81,29 yang ekuivalen dengan nilai B dan berkinerja baik sesuai dengan kategori mutu pelayanan berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

Kata kunci: Indeks Kepuasan Masyarakat, IKM, Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ABSTRACT

The research is accomplished to know a value of the community satisfaction index for the one-gate integrated service in South Sulawesi. The research approach employs the quantitative approach with the survei method at the public service of the one-gate integrated service in Makassar city, Barru regency, and Bantaeng regency. The respondents are the service recipient of the subdivision. The number of the respondents involved are 527 people. As a result of the research, the community satisfaction index of the subdivision in South Sulawesi has the IKM value of 81.29, equivalent to the value of B and good performance with refer to the category of the service quality on the basis of Permenpan Nomor 14 Tahun 2017.

Key words: Community Satisfaction Index, One-Gate Integrated Service

1. Pendahuluan

Sejak diberlakukan kebijakan otonomi daerah, terjadi perubahan yang mendasar dalam sistem dan struktur pemerintahan daerah. [Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014](#) tentang Pemerintahan Daerah, telah membawa dampak yang sangat luas bagi penyelenggaraan pemerintahan, perencanaan pembangunan, pengelolaan keuangan dan sistem penganggaran dalam menunjang penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Pelaksanaan kebijakan otonomi daerah akan mendorong pemikiran baru bagaimana menata kewenangan yang efektif dan efisien. Daerah memiliki kewenangan membuat kebijakan daerah untuk memberi pelayanan, peningkatan peran serta prakarsa dan pemberdayaan masyarakat yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat. Sejalan dengan hal tersebut, maka dilaksanakan pula prinsip otonomi daerah yang nyata dan bertanggungjawab. Prinsip yang nyata adalah prinsip yang menegaskan bahwa urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang dan tanggung jawab ([Andrianto, 2007](#))

Berdasarkan [Pasal 38 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009](#) tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam setahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik ini dapat mengacu pada [Permenpan Nomor 14 Tahun 2017](#) tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut (KEMENPAN Nomor Kep/14/M.PAN/2017):

$$SKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per variabel}}{\text{Total variabel yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (1)$$

Penilaian di atas dikonversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25 \quad (2)$$

Tabel 1 memperlihatkan kategori nilai mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan

Tabel 1. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,5996	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan bersama jajarannya di daerah-daerah selaku institusi negara yang diberi kewenangan dalam penanganan berbagai masalah dan pemberian pelayanan publik kepada masyarakat, karenanya dalam melaksanakan tugas dan kewenangan dalam pelayanan masyarakat lembaga tersebut akan menerapkan SOP (Standar Operasional Pelayanan) sesuai bidang tugas dan tupoksi masing-masing, sebagai dasar dalam pemberian pelayanan di tengah masyarakat. Kegiatan pelayanan publik memerlukan banyak cara dan sistem pelayanan yang baik dan bijaksana, dengan prosedur standar yang jelas, cepat, murah dan memuaskan. Idealnya pelaksanaan pelayanan publik seperti itu harus memerlukan suatu alat dan metode yang dapat dipahami secara bijaksana dan ditangani melalui hasil kajian ilmiah yang didasarkan hasil pengkajian dan penelitian yang akurat dan akuntabel. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Sulawesi Selatan.

2. Metode Penelitian

2.1. Metode Pengumpulan Data

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif deskriptif melalui metode survei dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden

4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Untuk melakukan survei menggunakan 2 (dua) teknik pengumpulan data, yaitu:

1. Kuesioner, yaitu teknik pengumpulan data dengan melaksanakan survei kepada responden untuk memperoleh data yang dibutuhkan dalam survei ini. Teknik ini dibagi lagi menjadi 2 yaitu :
 - a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
 - b. Kuesioner elektronik (*e-survei*)
2. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan cara menghimpun berbagai dokumen yang terkait dengan survei ini.

2.2. Metode Analisis

Ada tiga model analisis yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

1. Menghitung indeks kepuasan masyarakat (IKM) sesuai dengan persamaan (1) dan (2)
2. Diagram radar yang merupakan metode grafis 2D yang menggambarkan data multivarian.
3. Diagram Importance dan Performance Analysis (IPA Diagram)

2.3. Pengolahan Data

Jenis program pengolahan data melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik dalam survei ini menggunakan program, yaitu :

- a. *Statistical Product and Service Solutions* (SPSS) dan
- b. *Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW) Exel*

3. Hasil dan Pembahasan

Lokasi penelitian adalah kabupaten/kota di Sulawesi Selatan yang memiliki Perizinan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pemprov/Kabupaten/Kota, mengingat luasnya lokasi, maka dilakukan pengambilan sampel lokasi dengan teknik purposive sampling. Pertama mengidentifikasi kabupaten/kota di Sulawesi Selatan yang memiliki PTSP selanjutnya dari kabupaten tersebut dipilih kembali 3 (tiga) kabupaten/kota dengan mempertimbangkan

keterwakilan wilayah Sulawesi Selatan bagian utara, tengah dan selatan, sehingga terpilih Kabupaten Barru, Kota Makassar dan Kabupaten Bantaeng dimana Kota Makassar mewakili daerah tengah sedangkan Kabupaten Barru dan Kabupaten Bantaeng mewakili daerah bagian Utara dan Selatan, selain itu ketiga daerah ini pelayanan publiknya sudah berbasis mal dan bintang lima. Penelitian dilaksanakan selama 6 (Enam) bulan, terhitung mulai bulan Juli sampai dengan Desember 2020.

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang sedang dan telah memperoleh pelayanan pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada 3 Kabupaten/Kota yaitu Kota Makassar, Kabupaten Barru dan Kabupaten Bantaeng. Berdasarkan data sekunder yang diperoleh jumlah populasi yang diperoleh selama 9 bulan yaitu masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan dengan rentang waktu dari bulan Januari sampai September 2020.

Populasi di Kota Makassar selama 9 bulan sebanyak 16.414 orang dengan rata-rata perbulan sebanyak 1.824 orang. Populasi di Kabupaten Barru sebanyak 1.346 orang dengan rata-rata jumlah populasi perbulannya 150 orang. Untuk Kabupaten Bantaeng Jumlah populasi selama 9 bulan sebanyak 1.003 orang dengan rata-rata perbulannya sebanyak 86 orang. Untuk besaran sampel dan populasi dihitung dengan menggunakan rumus *Krejcie and Morgan* sebagai berikut :

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

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Untuk memudahkan pengambilan sampel tanpa menghitung, dapat dilihat pada Tabel 2 berikut :

Tabel 2. Penentuan Sampel *Krejcie and Morgan*

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297

20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

Mengacu pada Tabel 2, jumlah responden untuk setiap lokasi penelitian diperlihatkan pada Tabel 3 di bawah :

Tabel 3. Jumlah Responden

No.	Nama Unit	Kab/Kota	Jumlah Responden
1	PTSP Kota Makassar	Makassar	324
2	PTSP Kabupaten Barru	Barru	109

3	PTSP Kabupaten Bantaeng	Bantaeng	94
Total			527

Jenis pelayanan pada pelayanan publik di Sulawesi Selatan dalam penelitian ini dibagi berdasarkan kategori sebagai berikut;

- A. Perdagangan: Izin Nomor Induk Berusaha (NIB), Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), TDG
- B. Penataan Ruang & Pekerjaan Umum: Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
- C. Kesehatan: Izin Apotek (SIA), Izin Kesehatan (DRG), Izin Kesehatan (SIKB), Izin Kesehatan (SIKP), Izin Kesehatan (SIKRO), Izin Kesehatan (SIKTTK), Izin Kesehatan (SIP) Dokter, Izin Kesehatan (SIP) A, Izin Kesehatan (SIP) B, Izin Kesehatan (SIPP), Izin Operasional Klinik, Izin Operasional Rumah Sakit, Izin Toko Obat, Izin Laik Hygiene, Izin Operasional Puskesmas
- D. Lingkungan Hidup: Surat Izin Lingkungan, Surat Izin Lingkungan (UKL UPL)
- E. Pendidikan: Izin Operasional Pendidikan Non Formal, Izin Operasional Kb Paud, Izin Operasional Sekolah TK, Izin Operasional Sekolah SMP
- F. Izin Penelitian
- G. Pariwisata: Izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
- I. Tenaga Kerja: Izin Tenaga Kerja

Untuk data yang telah terkumpul kemudian dilakukan pemeriksaan (editing), pengkodean (coding), dan tabulasi data. Data yang sudah ditabulasi dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing variabel pelayanan, dengan memakai persamaan (1) yang menghasilkan nilai 0,11.

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit PTSP di Sulawesi Selatan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit PTSP di Sulawesi Selatan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana Tabel 4 di bawah.

Tabel 4. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan Tahun 2020

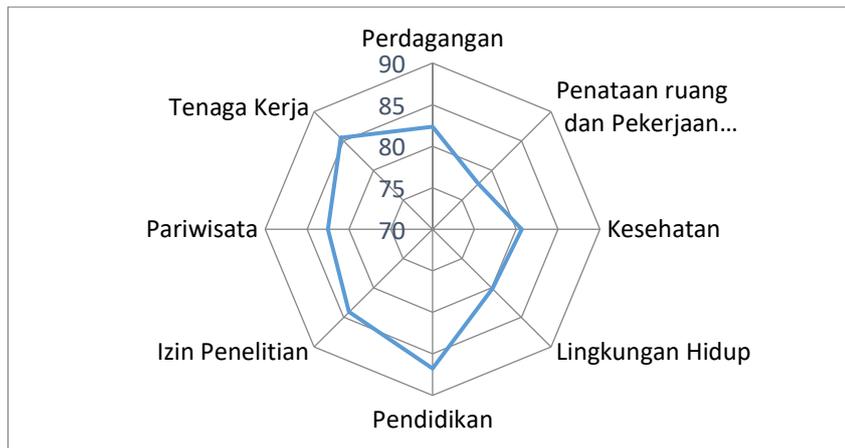
NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI PELAYANAN	NR TERTIMBANG
-----	-----------------	-----------------	---------------

1	Persyaratan	3,21	0,35
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,19	0,35
3	Waktu Penyelesaian	2,98	0,33
4	Biaya/Tarif	3,60	0,40
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	0,35
6	Kompetensi Pelaksana	3,25	0,36
7	Perilaku Pelaksana	3,38	0,37
8	Sarana dan Prasarana	3,22	0,35
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,52	0,39
	Nilai Indeks (NI)		3,25
	IKM		81,29
	Kinerja Pelayanan		BAIK

Berdasarkan Tabel 4 di atas dapat dilihat bahwa masyarakat sudah cukup puas dengan pelayanan yang dilakukan oleh unit PTSP, dimana nilai IKM unit ini adalah 81,29 yang ekuivalen dengan kinerja pelayanan kategori baik seperti yang diperlihatkan pada Tabel 1. Unsur pelayanan Biaya/Tarif mempunyai nilai kepuasan pelayanan yang paling tinggi yaitu 3,60. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden telah cukup puas pada unsur biaya/tarif pelayanan. Hal ini disebabkan antara lain tidak ada pungutan biaya (gratis) pelayanan perizinan dan non perizinan pada unit PTSP. Demikian juga halnya untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Sementara itu, unsur yang memiliki nilai pelayanan terendah adalah waktu pelayanan dengan nilai sebesar 2,98. Unsur tersebut masih termasuk dalam kategori Kurang Baik (interval 2,60 - 3,064). Hal ini mungkin disebabkan karena beberapa layanan yang penerbitannya tidak sesuai dengan waktu atau memang penerbitannya lama karena membutuhkan analisa yang lama sehingga pengguna jasa menilai waktu pelayanan kurang baik. Oleh karena itu, unsur ini perlu mendapatkan perhatian lebih agar tercapai pelayanan publik yang berkualitas dan prima di PTSP Sulawesi Selatan.

Perbandingan kinerja dari delapan jenis layanan yang diberikan oleh pelayanan publik di Sulawesi Selatan juga dapat dilihat dengan menggunakan metode grafis seperti yang diperlihatkan pada gambar 1 di bawah.



Gambar 1. Komparasi IKM 8 Jenis Layanan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

Gambar 1 di atas memperlihatkan bahwa jenis layanan pendidikan mempunyai nilai IKM yang paling tinggi. Ini berarti bahwa masyarakat sudah puas dengan izin layanan pendidikan yang diberikan oleh pemerintah propinsi Sulawesi Selatan. Rincian kinerja dari jenis layanan yang diberikan diperlihatkan pada Tabel 5 di bawah.

Tabel 5. Nilai Unsur IKM Menurut Jenis Pelayanan pada Unit PTSP di Sulawesi Selatan

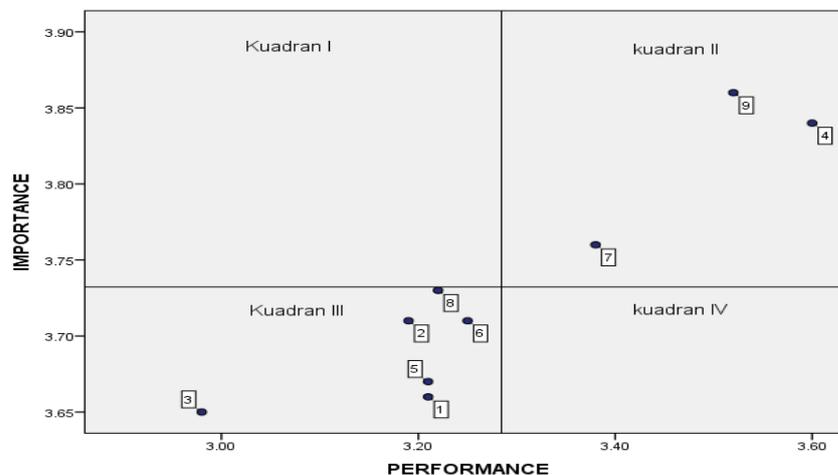
NO	UNSUR PELAYANAN	Perdagangan	Penataan ruang dan Pekerjaan Umum	Kesehatan	Lingkungan Hidup	Pendidikan	Izin Penelitian	Pariwisata	Tenaga Kerja
1	Persyaratan	3,23	3,25	3,15	3,00	3,27	3,31	3,00	3,22
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,24	3,05	3,20	3,14	3,15	3,33	3,00	3,22
3	Waktu Penyelesaian	3,04	2,78	2,92	2,71	3,36	3,21	3,00	3,33
4	Biaya/Tarif	3,56	3,08	3,76	3,71	3,88	3,83	4,00	3,89
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,21	3,11	3,19	3,29	3,39	3,29	3,00	3,56
6	Kompetensi Pelaksana	3,35	3,17	3,20	3,14	3,43	3,28	3,00	3,33
7	Perilaku Pelaksana	3,51	3,32	3,27	3,14	3,70	3,42	4,00	3,44
8	Sarana dan Prasarana	3,32	3,08	3,14	3,43	3,55	3,31	3,00	3,44

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,48	3,43	3,50	3,57	3,82	3,60	4,00	3,67
NILAI IKM		82,34	77,74	80,66	80,11	86,76	84,10	82,50	85,53
KINERJA		BAIK							

Sumber Data : Data Primer diolah, 2020

Berdasarkan capaian 8 jenis pelayanan yang diberikan pelayanan publik di Sulawesi Selatan diperoleh unsur biaya/tarif dalam pelayanan memperoleh nilai rata-rata yang tertinggi. Hal ini menunjukkan adanya kewajaran biaya pelayanan, sedangkan untuk nilai yang rendah diperoleh dalam unsur Waktu Pelayanan berdasarkan kinerja pelayanan nilainya tergolong kurang baik.

Pemetaan prioritas perbaikan dari 9 unsur layanan dilakukan melalui Importance-Performance Analysis (IPA). Berikut hasil pemetaan prioritas perbaikan dari 9 unsur layanan oleh Pelayanan Publik di Sulawesi Selatan :



Gambar 2. Kuadran *Importance – Performance Analysis (IPA)*

a. Kuadran I: High Importance – Low Performance

Atribut kepuasan yang terletak pada kuadran I merupakan atribut kepuasan dengan tingkat kepentingan yang tinggi menurut responden, namun kinerja/pelayanan yang diterima masih rendah sehingga atribut kepuasan yang terletak pada kuadran I ini harus diprioritaskan untuk diperbaiki. Berdasarkan analisis kuadran, tidak ada unsur layanan yang masuk dalam kuadran ini.

b. Kuadran II: High Importance – High Performance

Atribut pelayanan yang terdapat pada kuadran II merupakan atribut dengan tingkat kepentingan dan kinerja/pelayanan yang dinilai baik oleh responden. Kinerja

pelayanan publik di Sulawesi Selatan dalam memberikan layanan terkait unsur yang ada dalam kuadran II dinilai lebih baik dibandingkan unsur lainnya di kuadran I. Indikator kepuasan pelanggan yang termasuk dalam kuadran ini harus tetap dipertahankan karena semua indikator kepuasan ini menjadikan produk/ jasa tersebut unggul dimata responden sehingga Unit Pelayanan Publik di Provinsi Sulawesi Selatan perlu mempertahankan kualitas di layanan ini.

Atribut kepuasan dalam kuadran ini adalah:

1) Biaya/Tarif (4), pemberlakuan kebijakan untuk menggratiskan sebagian besar penerbitan ijin sangat meringankan responden. Sebagian besar responden menganggap biaya yang mereka keluarkan masuk dalam kategori gratis atau murah kecuali beberapa responden yang menjawab mahal disebabkan pengeluaran biaya oleh mereka untuk menempuh beberapa prosedur penerbitan ijin seperti biaya laboratorium dan biaya prosedur lainnya. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di Sulawesi Selatan sehingga sangat penting untuk dipertahankan agar posisinya tidak berubah.

2) Perilaku Pelaksana (7), meskipun masih mendapat beberapa keluhan, akan tetapi responden memberikan nilai yang cukup baik pada aspek perilaku dibandingkan beberapa unsur lainnya. Hal yang patut dipertahankan pada aspek ini adalah perilaku petugas yang memberikan pelayanan dengan senyuman, pelayanan yang memunculkan kenyamanan bagi penerima layanan.

3) Penanganan Pengaduan (9), meskipun terdapat beberapa keluhan, akan tetapi responden memberikan nilai yang cukup baik pada aspek penanganan pengaduan dibandingkan beberapa unsur lainnya. Hal yang patut dipertahankan pada aspek ini adalah tersedianya loket pengaduan yang menangani pengaduan pelanggan.

c. *Kuadran III: Low Importance – Low Performance.*

Atribut kepuasan yang terletak pada kuadran III merupakan atribut dengan tingkat kepentingan yang rendah serta kinerja/pelayanan yang kurang baik menurut responden. Meskipun memiliki tingkat kepentingan yang rendah, diharapkan pelaksana pelayanan publik di Sulawesi Selatan untuk meningkatkan kinerja/pelayanan pada atribut-atribut di kuadran III ini untuk mencegah atribut-atribut tersebut bergeser menuju kuadran I.

Atribut-atribut kepuasan yang berada pada kuadran III ini adalah;

- 1) Waktu Pelayanan (3), aspek waktu pelayanan paling banyak dikeluhkan responden. Keluhan responden antara lain lamanya waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh surat ijin, kadangkala setelah surat ijin terbit terjadi kesalahan penulisan nama pelanggan pada surat ijin sehingga pelanggan memasukkan berkasnya kembali dan menambah durasi waktu yang dibutuhkan untuk memperoleh ijin mereka.
- 2) Prosedur Pelayanan (2), aspek kemudahan prosedur masih tetap diharapkan hal tersebut agar pelanggan dapat lebih cepat untuk mendapatkan surat ijin mereka. Kejelasan mekanisme dan prosedur layanan menjadi penting untuk diinformasikan kepada pelanggan.
- 3) Produk Pelayanan (5), merupakan jasa atau pelayananan perijinan yang diberikan kepada pelanggan.
- 4) Persyaratan Pelayanan (1), aspek persyaratan pelayanan terkait dengan hal yang harus dipenuhi pelanggan untuk pengurusan penerbitan ijin.
- 5) Sarana dan Prasarana (8), aspek sarana dan prasarana terkait dengan kenyamanan pelanggan saat menerima pelayanan, antara lain keberadaan toilet, pendingin, tempat duduk, kebersihan dan sebagainya.
- 6) Kompetensi Petugas (6), kompetensi petugas sangat terkait dengan hasil pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

d. Kuadran IV: Low Importance – High Performance

Kuadran ini memuat indikator kepuasan yang oleh pelanggan dinilai memiliki kinerja yang relatif baik namun tingkat kepentingannya lebih rendah dibandingkan unsur pelayanan lainnya yang ada di kuadran I dan II. Berdasarkan analisis kuadran, tidak ada unsur layanan yang masuk dalam kuadran ini.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut diatas dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Sulawesi Selatan sebagai penyelenggara perizinan dan non perizinan memiliki IKM dengan angka sebesar 81,29. Hal ini menunjukkan kinerja unit PTSP di Sulawesi Selatan berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori BAIK.
2. Unsur pelayanan yang menjadi unggulan karena memiliki tingkat pelayanan yang baik/persepsi tinggi dan harapan tinggi pada unit PTSP di Sulawesi Selatan adalah; Biaya/Tarif, Perilaku pelaksana dan Penanganan pengaduan, saran dan masukan.

3. Tingkat kepuasan masyarakat pada unit PTSP di Sulawesi Selatan dari 9 unsur pelayanan rata-rata bernilai antara 3,19 – 3,60, kecuali unsur waktu penyelesaian pelayanan yang berkinerja kurang baik atau kurang cepat dengan nilai sebesar 2,98.
4. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut kategori jenis pelayanan pada unit pelayanan publik di Sulawesi Selatan memiliki kinerja yang baik dengan rentang nilai IKM 80,11-86,76, kecuali kategori pelayanan Penataan ruang dan Pekerjaan umum dengan nilai IKM 77,74.

5. Saran

Dalam meningkatkan pelayanan publik pada unit PTSP di Sulawesi Selatan, disarankan sebagai berikut :

1. Pelayanan yang ada pada unit PTSP di Sulawesi Selatan dapat mempertahankan kualitas yang sudah baik.
2. Perlu memperbaiki sistem pelayanan yang ada baik SDM maupun sarana dan prasarana antara lain : menyiapkan sistem tracking agar pelanggan dapat menelusuri keberadaan berkas yang sudah diajukan.
3. Perlu adanya informasi dari penyelenggaraan layanan kepada pelanggan sebagai umpan balik untuk mengetahui penyelesaian berkas.
4. Perlu adanya perhatian khusus untuk kategori jenis pelayanan kesehatan dalam peningkatan efektifitas pengurusan ijin dokumen.

a. Rekomendasi Kebijakan

Rekomendasi kebijakan yang diusulkan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit PTSP di Sulawesi Selatan adalah :

1. Perlu adanya sistem informasi secara online yang dapat diakses pelanggan untuk melakukan pengecekan dan mengetahui perkembangan berkas.
2. Perlu peningkatan efisiensi dan efektivitas pelayanan antara lain dengan memaksimalkan penggunaan aplikasi online pada unit PTSP di Sulawesi Selatan
3. Perlu adanya pelatihan SDM untuk peningkatan skill dan kompetensi dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di unit PTSP di Sulawesi Selatan.

b. Implikasi Kebijakan

Implikasi kebijakan terkait rekomendasi kebijakan yang diusulkan dalam survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada unit PTSP di Sulawesi Selatan adalah :

1. Adanya sistem informasi secara online yang dapat diakses pelanggan untuk melakukan pengecekan dan mengetahui perkembangan berkas.
2. Meningkatnya efisiensi dan efektivitas pelayanan dengan memaksimalkan penggunaan aplikasi online pada unit PTSP di Sulawesi Selatan
3. Meningkatnya skill dan kompetensi SDM dalam memberikan pelayanan pada masyarakat di unit PTSP di Sulawesi Selatan.

DAFTAR PUSTAKA

[Andrianto, W. \(2007\). Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Bandung. Mandar Maju, 206](#)

Ely Kartikaningdyah, “Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kepulauan Riau”, 2013.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Muhammadiyah, “Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance”, 2011

Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 26 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Terpadu Satu Pintu pada Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah

[Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.](#)

PT. Surveior Indonesia, “*Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Pemerintah Kota Surabaya*“, 2016

[Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah](#)

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

[Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik](#)