

### BAB III

## TINGKAT KEPUASAN PUBLIK TERHADAP IMPLEMENTASI PELAYANAN IZIN GANGGUAN PADA BADAN PELAYANAN PERIZINAN TERPADU KABUPATEN KAMPAR PADA TAHUN 2012

Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai indeks kepuasan masyarakat maka dibentuklah suatu formulasi nilai interval IKM yang kemudian dikonversikan sehingga menghasilkan tingkat mutu pelayanan yang diterjemahkan oleh kinerja unit pelayanan, hal ini bertujuan agar supaya masyarakat dapat menilai bagaimana hasil dari kinerja yang telah dilakukan. Hal ini didasarkan pada prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003.

Adapun prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “relvan, valid, dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:<sup>27</sup>

- A. Prosedur Pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

<sup>27</sup> Datiningsih dan Atik Senti Winandini, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

- B. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
- C. Kejelasan Petugas Pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
- D. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
- E. Tanggungjawab Petugas Pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
- F. Kemampuan Petugas Pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
- G. Kecepatan Pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- H. Keadilan Mendapatkan Pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang

- I. Kesopanan dan Keramahan Petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- J. Kewajaran Biaya Pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- K. Kepastian Biaya Pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- L. Kepastian Jadwal Pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- M. Kenyamanan Lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- N. Keamanan Pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap masalah-masalah yang dihadapi.

**Tabel 3.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan, Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100	A	Sangat Baik

Sumber: *Kemenpan*

Tabel tentang nilai persepsi, interval ikm, nilai interval konversi ikm, mutu pelayanan, kinerja unit pelayanan diatas menjadi acuan penilain yang diejawantahkan kedalam beberapa ketentuan yang telah diatur oleh KEPMENPAN. Dapat diketahui bahwa interval IKM 1,00 – 1,75 yang kemudian dikonversikan menjadi 25 – 43,75 memiliki hak nilai mutu pelayanan D, nilai D tersebut menggambarkan bahwa kinerja unit pelayanannya tidak baik. Sementara itu untuk nterval IKM 1,76 – 2,50 yang kemudian dikonversikan menjadi 43,76 – 62,50 memiliki hak nilai mutu pelayanan C, nilai C tersebut menggambarkan bahwa kinerja unit pelayanan yang diberikan kurang baik. untuk nterval IKM 2,51 – 3,25 yang kemudian dikonversikan menjadi 62,51 – 81,25 memiliki hak nilai mutu pelayanan B, nilai B ini menggambarkan bahwa kinerja unit pelayanan yang diberikan baik. Interval IKM 3,26 – 4,00 yang kemudian dikonversikan menjadi 81,26 - 100 memiliki hak nilai mutu pelayanan yang paling bagus, hal ini ditandai dengan huruf A. huruf A ini menggambarkan bahwa nilai kinerja unit pelayanan yang

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat Kabupaten Kampar dalam mendapatkan pelayanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal yang dalam hal ini adalah pengurusan izin gangguan atau HO maka penulis telah menelusuri 14 unsur yang didasarkan pada Keputusan MENPAN sebagai barometer kepuasan masyarakat mendapatkan pelayanan publik. Data yang penulis olah tersebut akan memberikan gambaran bagaimana tingkat kepuasan yang diperoleh masyarakat baik secara keseluruhan maupun substansi dari keempat belas unsur tersebut.

Data yang penulis dapatkan melalui penelusuran keempat belas unsur tersebut terpaparkan di dalam kuisioner yang kemudian telah penulis olah, sehingga penulis memperoleh data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat dari hasil pengukuran dengan hasil sebagai berikut:

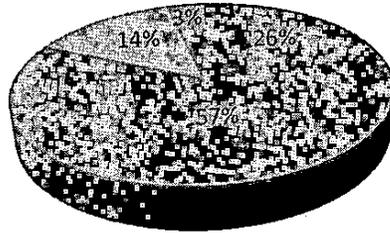
- A. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap kemudahan prosedur pelayanan publik di unit ini.

**Tabel 3.2. Tentang kemudahan prosedur pelayanan**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	39	26,00
2	Baik	85	56,67
3	Kurang baik	21	14,00
4	Tidak baik	5	3,33
5	Jumlah	150	100

**Gambar 3.1.**  
**Diagram Lingkaran Tentang Prosedur Pelayanan**

■ Sangat Baik   ■ Baik   ■ Kurang Baik   ■ Tidak Baik



Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kemudahan prosedur pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan adalah baik. Indikator tentang kemudahan prosedur pelayanan ini Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal memiliki nilai persentase sebesar 56,67% atau terjemahan mutu pelayanan yang mendapatkan huruf **B** yang berarti **baik**. Penilaian tersebut didasarkan pada angka persentase sebesar 56,67% atau 85 dari 150 responden memberikan penilaian **baik**, 21 dari 150 responden menilai kemudahan prosedur dari badan ini **kurang baik** dengan persentase 14%, 3,33% dari 150 responden atau sebanyak 5 responden menilai kemudahan prosedur pelayanan yang ditetapkan oleh badan ini **tidak baik**, dan 39 responden lagi mengatakan kemudahan prosedur pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini **sangat baik** dengan angka persentase 26%.

Kemudahan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dalam kemudahan pelayanan yang ini menunjukkan bagaimana sebagian besar dari masyarakat yang mengurus ijin gangguan ini adalah baik. Hal ini dikarenakan pada SKPD ini masyarakat dimudahkan dengan adanya alur pelayanan yang jelas tahapannya, pemohon ke loket informasi, menyerahkan berkas, pemeriksaan berkas kemudian pemeriksaan dilapangan dan diteruskan pembayaran ke registrasi dan penandatanganan. Akan tetapi masih ada masyarakat yang mengatakan kemudahan prosedur yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini kurang baik dan juga tidak baik. Hal ini dinyatakan oleh salah seorang responden yang mengatakan:

*“Ada lima meja yang harus saya datangi untuk pengurusan satu ijin gangguan, seharusnya cukup dengan satu meja saja untuk mendapatkan ijin gangguan”*.<sup>28</sup>

Penjelasan tabel yang diisi oleh responden tersebut menjelaskan bahwa prosedur pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal mudah dipahami oleh masyarakat dilihat dari aspek kesederhanaan dan alur pelayanan yang tidak berbelit-belit. Baiknya prosedur pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat ini sangat diperlukan dalam pengurusan izin gangguan. Pada akhirnya dengan kemudahan pelayanan maka masyarakat akan memberikan respon positif terhadap birokrasi itu sendiri yang berimplikasi pada salah satu faktor keberhasilan reformasi birokrasi di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.

Maka penulis menarik kesimpulan bahwa prosedur pelayanan yang dalam hal ini tentang kemudahan prosedur pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar adalah **baik**. Suatu etos kerja yang bagus untuk dipertahankan dan bahkan untuk ditingkatkan lagi kualitasnya.

B. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan.

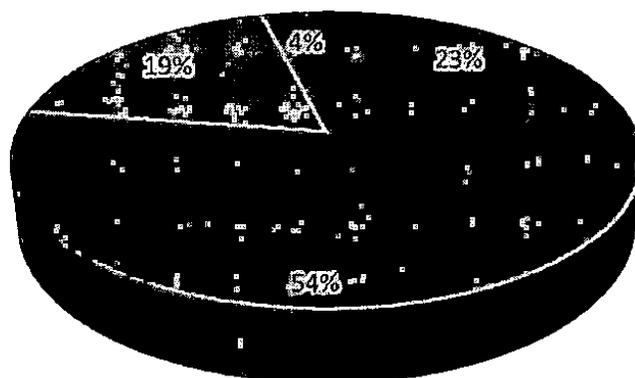
**Tabel 3.3. Tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	35	23,33
2	Baik	81	54,00
3	Kurang baik	28	18,67
4	Tidak baik	6	4,00
5	Jumlah	150	100

Sumber: *Data Primer tahun 2013.*

**Gambar 3.2. Diagram Lingkaran Tentang Persyaratan Pelayanan**

■ Sangat Baik ■ Baik ■ Kurang Baik ■ Tidak Baik



Persyaratan pelayanan adalah Persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan memiliki nilai persentase 54% atau dengan nilai mutu pelayanan huruf **B** yang berarti **baik**. Penilaian tersebut didasarkan pada angka persentase sebesar 54% atau 81 dari 150 responden memberikan penilaian **baik**, 28 dari 150 responden menilai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh badan ini **kurang baik** dengan persentase 18,67%, sementara itu 4% dari 150 responden atau sebanyak 6 responden menilai kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ditetapkan oleh badan ini **tidak baik**, dan 35 responden lagi mengatakan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini **sangat baik** dengan persentase 23,33%.

Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal telah berhasil membuat persyaratan teknis yang ditetapkan dalam pengurusan perizinan yang sesuai antara persyaratan teknis dan administratif terhadap jenis pelayanan yang akan di urus, persyaratan teknis ini meliputi photo copy berkas, pas photo pemohon, surat-surat rekomendasi dan lainnya. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal mempublikasi syarat-syarat teknis ini di papan pengumuman yang disediakan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal tersebut untuk membedakan pengurusan

perizinan satu dan lainnya. Hal inilah yang menyebabkan tidak kebingungannya masyarakat yang ingin mengurus jenis perizinan apa yang akan mereka urus di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.

Kesesuaian persyaratan pelayanan dan jenis pelayanan ini ternyata juga menjadi kendala bagi segelintir masyarakat yang mengurus izin gangguan ini, hal ini dikemukakan oleh seorang responden yang mengatakan kepada penulis:

*“terlalu banyak persyaratan untuk mengurus izin gangguan ini bang, susah kita jadinya yang kecil ini”.*<sup>29</sup>

Dengan demikian maka penulis berkesimpulan bahwa kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar adalah **baik**. Nilai baik ini diharapkan dapat dipertahankan atau bahkan penilaian tentang kemudahan prosedur pelayanan ini dapat dijadikan lebih baik lagi

C. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.

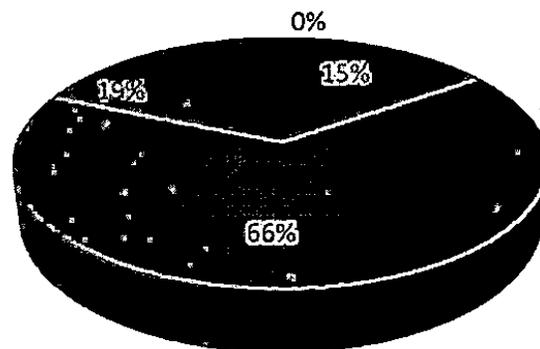
**Tabel 3.4. Tentang kejelasan dan kepastian petugas**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	0	0
2	Baik	23	15,33
3	Kurang baik	99	66,00
4	Tidak baik	28	18,64
5	Jumlah	150	100

Sumber: *Data Primer tahun 2013.*

**Gambar 3.3. Diagram Lingkaran Kejelasan Petugas Pelayanan**

■ Sangat Baik ■ Baik ■ Kurang Baik ■ Tidak Baik



Kejelasan petugas pelayanan adalah keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan memiliki nilai persentase sebesar 66% atau dengan nilai mutu pelayanan huruf C yang berarti kurang

**baik**. Penilaian tersebut didasarkan pada angka persentase sebesar 66% atau 99 dari 150 responden memberikan penilaian **kurang baik**, 28 dari 150 responden menilai kejelasan dan kepastian petugas dalam melayani responden dari badan ini **tidak baik** dengan persentase 18,64%, sementara itu 15,33% dari 150 responden atau sebanyak 23 responden menilai kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan layanan dinilai **baik**, dan **tidak ada** responden yang mengatakan atau memberikan sangat baik dari kejelasan dan kepastian petugas dalam memberikan layanan publik di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini **sangat baik** dengan persentase 0%.

Keberadaan dan kepastian siapa yang akan mengurus izin gangguan menjadi salah satu indikator penting yang menjadi nilai minor dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, hal ini mengingat banyaknya ketidak pastian yang masih sering ditemukan oleh masyarakat saat pengurusan izin gangguan di badan ini. Ketidak jelasan siapa petugas yang menangani urusan ini menjadi salah satu penghambat yang ditemui oleh masyarakat. Ketidak jelasan dari petugas dalam pengurusan izin gangguan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini menjadi faktor yang perlu dibenahi, agar supaya masyarakat bisa mendapatkan kepastian dari pengurusan izin gangguannya. Salah seorang responden mengeluh dengan

*“Petugasnya gak jelas yang mana yang akan mengurus izin gangguan ini, belum lagi dengan adanya pegawai honor yang ada di kantor tersebut, main lempar-lempar tugas aja mereka di dalam itu”.*<sup>30</sup>

Penulis berkesimpulan bahwa kejelasan petugas dan kepastian petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar **kurang baik** dan perlu menjadi perhatian bagi badan ini untuk dapat meningkatkan kualitas kerja yang dalam hal ini adalah tentang kejelasan dari petugas pelayanan.

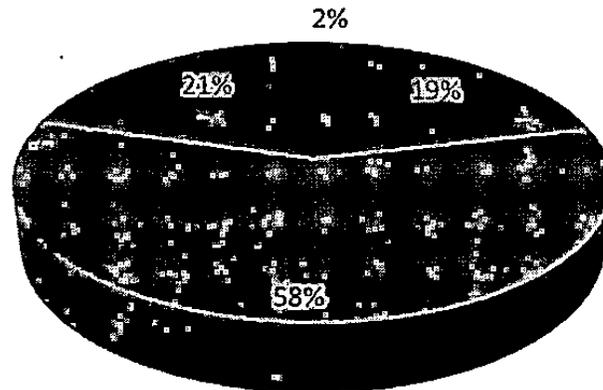
D. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap kedisiplinan petugas dalam memberikan layanan

**Tabel 3.5. Tentang kedisiplinan petugas**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	3	2,00
2	Baik	29	19,33
3	Kurang baik	87	58,00
4	Tidak baik	31	20,67
5	Jumlah	150	100

**Gambar 3.4. Diagram Lingkaran Tentang Kedisiplinan Petugas Pelayanan**

■ Sangat Baik ■ Baik □ Kurang Baik ■ Tidak Baik



Kedisiplinan petugas pelayanan adalah kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan memiliki nilai persentase 58% atau dengan mutu pelayanan huruf C yang berarti **kurang baik**. Penilaian tersebut didasarkan pada angka persentase sebesar 58% atau 87 dari 150 responden memberikan penilaian **kurang baik**, 31 dari 150 responden menilai kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan dari badan ini dinilai **tidak baik** dengan persentase 20,67%, sementara itu 2% dari 150 responden atau sebanyak 3 responden menilai kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan oleh badan ini dinilai **sangat baik**, dan 29 responden lagi mengatakan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan yang ada

di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini adalah **baik** hal ini ditunjukkan dengan persentase 19,33%.

Kedisiplinan seharusnya menjadi dasar yang harus dipegang teguh oleh pegawai sebagai alat pelayan publik. Akan tetapi hal kedisiplinan ini menjadi hal yang ditemui sebagai masalah di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal, padahal instansi ini berhubungan langsung dengan masyarakat yang bisa saja memberikan dampak negatif terhadap badan atau instansi ini, hal yang sepatasnya disadari oleh mereka sebagai pelayan publik. Banyak dari responden yang mengeluhkan konsistensi dan kesungguhan petugas untuk melayani masyarakat yang akan mengurus izin gangguan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini. Hal ini ditandai dengan komentar responden yang mengatakan:

“Awak sudah dimeja menunggu tapi mereka sibuk menggossip di ruangan lain, padahal dia tau awak nunggu dia”.<sup>31</sup>

Dengan demikian maka penulis berkesimpulan bahwa kedisiplinan dari petugas dalam memberikan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar adalah **kurang baik**. Dengan nilai yang kurang baik ini maka diharapkan dapat menjadi perhatian oleh kepala BP2TPM untuk dapat dirubah kearah yang lebih baik.

<sup>31</sup> Hermansyah, Responden wawancara, Bangkinang, 11 Mei 2013

E. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap tanggungjawab petugas dalam memberikan layanan.

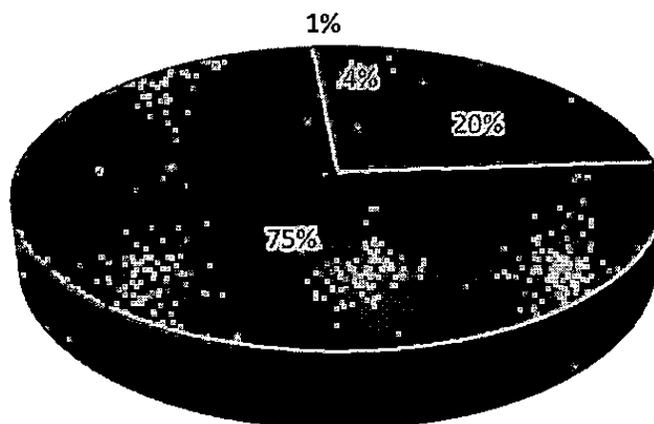
**Tabel 3.6. Tentang tanggungjawab petugas**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	5	3,33
2	Baik	24	16,00
3	Kurang baik	91	60,67
4	Tidak baik	30	20,00
5	Jumlah	150	100

Sumber: *Data Primer tahun 2013.*

**Gambar 3.5. Diagram Lingkaran Tentang Tanggungjawab Petugas Pelayanan**

■ Sangat Baik ■ Baik ■ Kurang Baik ■ Tidak Baik



Tanggung jawab petugas pelayanan adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden terhadap tanggungjawab petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

dalam pengurusan izin gangguan memiliki nilai mutu pelayanan huruf C yang berarti **kurang baik**. Penilaian tersebut didasarkan pada angka persentase sebesar 60,67% atau 91 dari 150 responden memberikan penilaian **kurang baik**, 30 dari 150 responden menilai tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan dari badan ini dinilai **tidak baik** dengan persentase 20%, sementara itu 3,33% dari 150 responden atau sebanyak 5 responden menilai tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan oleh badan ini dinilai **sangat baik**, dan 24 responden lagi mengatakan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini adalah **baik** hal ini ditunjukkan dengan persentase 16%.

Unsur tanggungjawab dari petugas dan unsur kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, kesungguhan petugas dalam memberikan layanan ini masih belum mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat, salah seorang responden mengatakan:

*"Sewaktu saya mengurus izin gangguan, saya melihat petugas seolah-olah tidak serius dalam melayani baik itu masalah waktu ataupun keramahan kepada masyarakat, petugas banyak yang tidak ditempat dan seolah-olah acuh tak acuh, sangat berbeda sekali ketika mereka melayani orang terkenal, mereka begitu ramah dan sopan dalam memberikan layanan".<sup>32</sup>*

Tanggungjawab petugas dan unsur kesopanan dan keramahan petugas juga menjadi hal yang mendapat nilai rapor indeks minor hal ini juga dipertegas oleh pernyataan responden yang mengatakan banyaknya petugas

yang seolah masih enggan untuk memberikan pelayanan, hal yang ironi mengingat tugas mereka adalah sebagai pelayan masyarakat.

Tanggung jawab sebagai pelayan publik yang disandang oleh birokrasi adalah hal yang langka kekinian. Banyak pegawai atau birokrat yang lupa akan tanggung jawabnya sebagai pelayan masyarakat, hal ini juga menjadi masalah yang ditemui di instansi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Banyak dari mereka yang lupa dan bahkan jumawa siapa dan apa tugas mereka, satu hal yang menjadi patologi birokrasi yang sangat susah dibenahi yang mana hal ini menjadikan pelayan publik tadi menjadi sombong, mengelitkan diri dan merasa merekalah yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Penulis berkesimpulan bahwa tanggung jawab dari petugas dalam memberikan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar adalah **kurang baik**. Indikator tanggung jawab ini menjadi pekerjaan rumah besar bagi instansi ini untuk dapat berbenah lagi agar

1. Hal ini adalah kesimpulan izin

F. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.

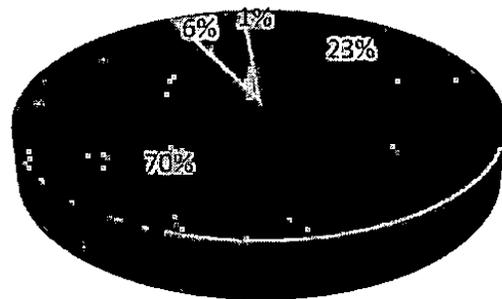
**Tabel 3.7. Tentang kemampuan petugas**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	34	22,67
2	Baik	105	70,00
3	Kurang baik	9	6,00
4	Tidak baik	2	1,33
5	Jumlah	150	100

Sumber: *Data Primer tahun 2013.*

**Gambar 3.6. Diagram Lingkaran Tentang Kemampuan Petugas Pelayanan**

■ Sangat Baik ■ Baik ■ Kurang Baik ■ Tidak Baik



Kemampuan petugas pelayanan adalah tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kemampuan petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat dalam pengurusan izin gangguan memiliki nilai mutu pelayanan huruf **B** yang berarti baik. Hasilnya tersebut didasarkan pada angka persentase sebesar **70%** atau

105 dari 150 responden memberikan penilaian **baik**, 9 dari 150 responden menilai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dari badan ini dinilai **kurang baik** dengan persentase 6%, sementara itu 1,33% dari 150 responden atau sebanyak 2 responden menilai kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan oleh badan ini dinilai **tidak baik**, dan 34 responden lagi mengatakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini adalah **sangat baik** hal ini ditunjukkan dengan persentase **22,67%**.

Tingkat keterampilan dan keahlian yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sudah memadai, pegawai yang bekerja di instansi tersebut sudah memahami tugas pokok dan fungsi atau yang terkenal dengan tupoksi. Hal ini juga di tunjang oleh pegawai yang muda yang dianggap lebih mampu karena mempunyai semangat kerja yang tinggi dan lebih melek teknologi. Responden yang penulis wawancara mengatakan:

*“Selama pengurusan ini saya tidak menemukan kesulitan dalam berkomunikasi dengan petugas, mereka dapat menguraikan kebingungan-kebingungan yang saya temui”.*<sup>33</sup>

Dengan demikian maka penulis berkesimpulan bahwa kemampuan dari petugas dalam memberikan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar adalah **baik**.

G. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap kecepatan pelayanan di unit ini.

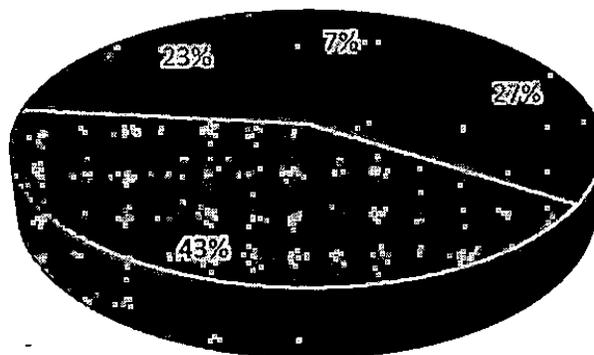
**Tabel 3.8. Tentang kecepatan layanan**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	10	6,70
2	Baik	41	27,33
3	Kurang baik	64	42,67
4	Tidak baik	35	23,30
5	Jumlah	150	100

Sumber: *Data Primer tahun 2013.*

**Gambar 3.7. Diagram Lingkaran Tentang Kecepatan Pelayanan**

■ Sangat Baik ■ Baik ■ Kurang Baik ■ Tidak Baik



Kecepatan pelayanan adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kecepatan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan memiliki nilai mutu pelayanan huruf C yang berarti kurang baik. Penilaian

tersebut didasarkan pada angka persentase sebesar 42,67% atau 64 dari 150 responden memberikan penilaian **kurang baik**, 35 dari 150 responden menilai kecepatan pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan dari badan ini dinilai **tidak baik** dengan persentase 23,3%, sementara itu 6,7% dari 150 responden atau sebanyak 10 responden menilai kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan oleh badan ini dinilai **sangat baik**, dan 41 responden lagi mengatakan kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini adalah **baik** hal ini ditunjukkan dengan persentase 27,33%.

Kecepatan pelayanan menjadi salah satu indikator yang menjadi pemicu lahirnya ketidakpuasaan dan kekecewaan dari masyarakat yang mengurus izin gangguan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Hal ini tidak lain dipicu oleh ketidak disiplinnya petugas yang ada sehingga berdampak pada kinerja. Kebiasaan tidak disiplinnya pegawai birokrasi ini menjadikan indikator kecepatan pelayanan yang diberikan oleh pegawai BP2TPM menjadi terhambat, banyak izin gangguan yang tidak selesai pada waktunya. Beberapa responden mengatakan:

*“Saya lihat pengurusan izin gangguan ini seharusnya jadi dalam lima hari, ternyata jadinya seminggu lebih”.*<sup>34</sup>

Responden lainnya mengatakan bahwa:

*"Saya bisa mengerti kecepatan pelayanan ini tidak sesuai pada waktunya, salah satu penyebabnya banyaknya berkas yang menumpuk terlihat dimeja mereka untuk diurus, jadi wajar saja banyak yang tidak puas dan kecewa, tapi untung saja saya punya kenalan jadi punya saya bisa cepat pelayanannya".<sup>35</sup>*

Dengan demikian maka penulis berkesimpulan bahwa kecepatan pelayanan dari petugas dalam memberikan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar adalah **kurang baik**.

H. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.

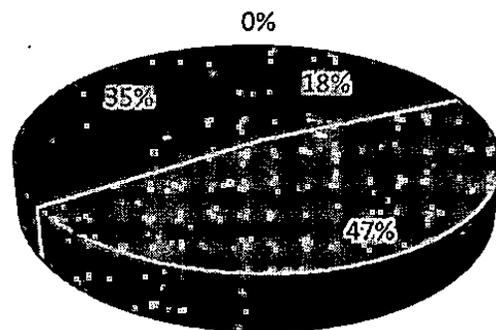
**Tabel 3.9 Tentang keadilan mendapatkan pelayanan**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	0	0
2	Baik	27	18,00
3	Kurang baik	71	47,33
4	Tidak baik	52	34,67
5	Jumlah	150	100

Sumber: *Data Primer tahun 2013.*

**Gambar 3.8. Diagram Lingkaran Tentang Keadilan Mendapatkan Pelayanan**

■ Sangat Baik ■ Baik ■ Kurang Baik ■ Tidak Baik



Keadilan mendapatkan pelayanan adalah pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status masyarakat yang dilayani. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang keadilan mendapatkan pelayanan yang diperoleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan memiliki nilai mutu pelayanan huruf C yang berarti **kurang baik**. Penilaian tersebut didasarkan pada angka persentase sebesar 47,33% atau 71 dari 150 responden memberikan penilaian **kurang baik**, 52 dari 150 responden menilai keadilan untuk mendapatkan pelayanan dari petugas dalam memberikan pelayanan dari badan ini dinilai **tidak baik** dengan persentase 34,67%, sementara itu 18% dari 150 responden atau sebanyak 27 responden menilai keadilan untuk mendapatkan pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan oleh badan ini dinilai **baik**, dan **tidak ada** satupun responden yang mengatakan keadilan untuk mendapatkan pelayanan dari petugas dalam memberikan pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman

Model ini sangat baik hal ini ditunjukkan dengan ...

Keadilan mendapatkan pelayanan dari petugas juga menjadi unsur yang banyak disoroti oleh responden, keadilan untuk mendapatkan persamaan layanan tanpa membedakan status ataupun golongan masyarakat yang dilayani oleh petugas. Hal ini diungkapkan oleh salah seorang responden yang mengatakan:

*"Seharusnya mereka bekerja tidak memandang siapa yang dilayani, jangan mentang-mentang mereka orang terpondang kemudian bisa didahulukan, bukan kita semua sama rata untuk mendapatkan pelayanan dari mereka".<sup>36</sup>*

Responden lainnya mengatakan bahwa:

*"Saya bisa mengerti kecepatan pelayanan ini tidak sesuai pada waktunya, salah satu penyebabnya banyaknya berkas yang menumpuk terlihat dimeja mereka untuk diurus, jadi wajar saja banyak yang tidak puas dan kecewa, tapi untung saja saya punya kenalan jadi punya saya bisa cepat pelayanannya".<sup>37</sup>*

Pernyataan tentang keadilan untuk mendapatkan persamaan pelayanan dari petugas menjadi hal yang menarik untuk dicermati mengingat keadilan ini merupakan salah satu patologi yang membudaya di banyak birokrasi. Sebagai pelayan masyarakat petugas seyogyanya tidak membedakan konsumen yang datang untuk dilayani, petugas tidak seharusnya melihat golongan ataupun status dari konsumen yang akan dilayani.

Keadilan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal menjadi salah satu patologi yang cukup kentara. Seharusnya dalam pelaksanaan tugas pelayanan publik tidak selayaknya melihat status atau golongan dari masyarakat yang mengurus,

<sup>36</sup>Hermansyah, Responden, wawancara, Bangkinang, 11 Mei 2013.

<sup>37</sup>Zulfah, Responden, wawancara, Bangkinang, 7 Mei 2013.

pegawai haruslah menyamaratakan semua masyarakat yang datang untuk mengurus izin gangguan. Namun masih saja terlihat bagaimana pegawai yang masih saja membedakan siapa yang datang untuk mengurus izin gangguan.

Dengan demikian maka penulis berkesimpulan bahwa keadilan untuk mendapatkan pelayanan dari petugas dalam memberikan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar adalah **kurang baik**.

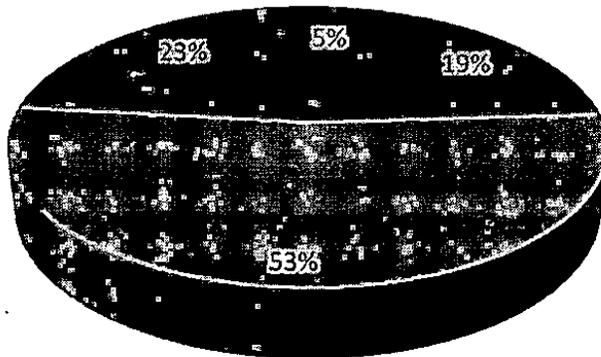
- I. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan.

**Tabel 3.10. Tentang keramahan dan kesopanan**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	7	4,66
2	Baik	29	19,33
3	Kurang baik	79	52,61
4	Tidak baik	35	23,33
5	Jumlah	150	100

**Gambar 3.9. Diagram Lingkaran Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas**

■ Sangat Baik   ■ Baik   ■ Kurang Baik   ■ Tidak Baik



Keramahan dan kesopanan petugas adalah sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang keramahan dan kesopanan petugas yang didapatkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan memiliki nilai mutu pelayanan huruf C yang berarti **kurang baik**. Penilaian tersebut didasarkan pada angka persentase sebesar 52,61% atau 79 dari 150 responden memberikan penilaian **kurang baik**, 35 dari 150 responden menilai keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan dari badan ini dinilai **tidak baik** dengan persentase 23,33%, sementara itu 4,66% dari 150 responden atau sebanyak 7 responden menilai keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan oleh badan ini dinilai **sangat baik**, dan 29 responden lagi mengatakan keramahan dan kesopanan petugas dalam memberikan pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan

Penanaman Modal ini adalah **baik** hal ini ditunjukkan dengan persentase **19,33%**.

Sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang dalam hal ini adalah kesopanan, keramah tamahan, sikap saling menghargai dan menghormati masih jauh dari harapan. Banyak dari pegawai yang bekerja di instansi tersebut memlih-milih untuk memberikan rasa hormat berdasarkan pada status sosial dari masyarakat yang datang untuk mengurus izin gangguan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.

Hal ini dirasakan sendiri oleh penulis ketika datang ke Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sewaktu mengadakan penelitian, dimana sewaktu pertama kali datang sikap ramah tidak penulis temukan pada mereka. Namun setelah penulis mendapatkan bantuan dari kerabat dikedatangan penulis yang selanjutnya barulah penulis menemukan perubahan sikap dari mereka, sangat kental terasa keramah tamahan dari mereka kepada penulis. Suatu hal yang sangat-sangat penulis kecewakan dari sikap pelayanan yang mereka berikan.

Dengan demikian maka penulis berkesimpulan bahwa keramahan dan kesopanan dari petugas dalam memberikan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Karangasem adalah kurang

J. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap kewajaran biaya pelayanan.

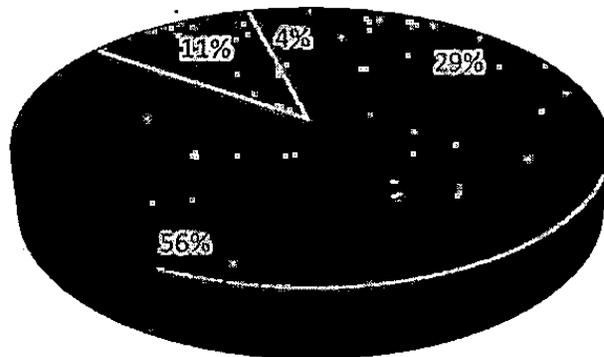
**Tabel 3.11. Kewajaran biaya pelayanan**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	43	28,67
2	Baik	84	56,00
3	Kurang baik	17	11,33
4	Tidak baik	6	4,00
5	Jumlah	150	100

Sumber: *Data Primer tahun 2013.*

**Gambar 3.10. Diagram Lingkaran Tentang Kewajaran Biaya Pelayanan**

■ Sangat Baik ■ Baik ■ Kurang Baik ■ Tidak Baik



Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kewajaran biaya pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan memiliki nilai mutu pelayanan huruf **B** yang berarti baik. Penilaian tersebut didasarkan pada

angka persentase sebesar 56% atau 84 dari 150 responden memberikan penilaian baik, 17 dari 150 responden menilai kewajaran biaya pelayanan yang ditetapkan dalam pengurusan izin gangguan dari badan ini dinilai kurang baik dengan persentase 11,33%, sementara itu 4% dari 150 responden atau sebanyak 6 responden menilai kewajaran biaya pelayanan dalam pengurusan izin gangguan pada badan ini dinilai tidak baik, dan 43 responden lagi mengatakan kewajaran biaya pelayanan dalam pengurusan izin gangguan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini adalah sangat baik hal ini ditunjukkan dengan persentase sebesar 28,67%.

Kewajaran biaya tidak kalah pentingnya sebagai indikator dari pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Keterjangkauan masyarakat terhadap biaya yang ditetapkan oleh pemerintah menjadi hal yang diperhitungkan oleh masyarakat yang notabene akan mendirikan usaha. Instansi ini dinilai masyarakat berhasil dalam menetapkan kewajaran biaya yang dikenakan kepada masyarakat yang akan mengurus izin gangguan. Hal ini dilandasi dengan pernyataan responden yang mengatakan:

*“Tarif yang ditetapkan sangat wajar karena tarif retribusi yang ditetapkan oleh peraturan daerah pertahunnya sebesar Rp.800”.*<sup>38</sup>

Sementara itu hal yang berbeda diucapkan oleh responden lainnya yang merasa keberatan dengan kewajaran biaya yang telah ditetapkan, responden tersebut mengatakan:

<sup>38</sup> Zulfadli Responden wawancara Bapekinang 7 Mei 2013

*“Kalau bisa orang menengah kebawah kayak saya ini diringankanlah biayanya, karena dana saya yang terbatas saya pengen juga membuka usaha untuk bisa membantu ekonomi keluarga”.*<sup>39</sup>

Walau adanya kontradiksi diantara dua statement tersebut akan tetapi penulis tetap berkesimpulan sesuai dengan hasil kuisisioner yang penulis olah tentang kewajaran biaya pelayanan yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar adalah **baik**.

K. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

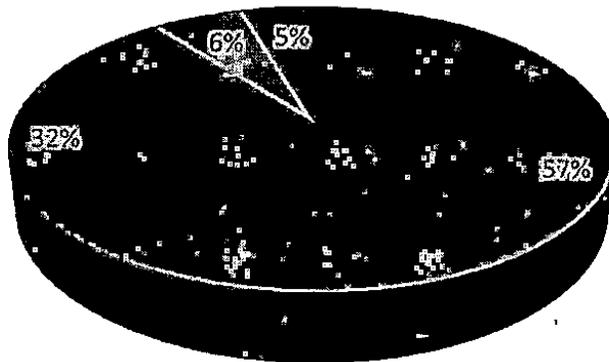
**Tabel 3.12. Tentang kepastian biaya pelayanan**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	86	57,33
2	Baik	48	32,00
3	Kurang baik	9	6,00
4	Tidak baik	7	4,67
5	Jumlah	150	100

Sumber: *Data Primer tahun 2013.*

**Gambar 3.11. Diagram Lingkaran Tentang Kepastian Biaya Pelayanan**

■ Sangat Baik   ■ Baik   ■ Kurang Baik   ■ Tidak Baik



Kepastian biaya pelayanan adalah kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kepastian biaya pelayanan yang telah ditetapkan dengan biaya yang dibayarkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan memiliki nilai mutu pelayanan huruf A yang berarti **sangat baik**. Penilaian tersebut didasarkan pada angka persentase sebesar **57,33%** atau **86** dari 150 responden memberikan penilaian **sangat baik**, 48 dari 150 responden menilai kepastian antara biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dikeluarkan pada pelayanan perizinan di badan ini dinilai **baik** dengan persentase **32%**, sementara itu **6%** dari 150 responden atau sebanyak **9** responden menilai kepastian biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dikeluarkan untuk pelayanan di badan ini dinilai **kurang baik**, dan **7** responden lagi mengatakan kepastian biaya yang ditetapkan dengan biaya yang dikeluarkan dalam pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu

dan Penanaman Modal ini adalah **tidak baik** hal ini ditunjukkan dengan persentase 4,67%.

Kepastian biaya yang ditetapkan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal menjadi indikator yang mendapatkan nilai yang paling bagus, hal ini berarti kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Ini tentu saja mengindikasikan tidak adanya istilah “uang pelicin” untuk mempermudah dan memperlancar suatu urusan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal yang dapat menodai citra baik dari birokrasi.

Seorang responden mengatakan:

*“Kepastian biayanya sangat baik karena sesuai dengan rumusan dari hitung-hitungan yang telah ditetapkan oleh peraturan daerahnya. Tidak dilebihkan oleh mereka. Paslah sesuai hasil nominal yang tertera untuk dibayar”*.<sup>40</sup>

Dengan demikian maka penulis berkesimpulan bahwa kepastian biaya yang ditetapkan dengan biaya yang harus dikeluarkan atau dibayarkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar adalah **sangat baik**.

<sup>40</sup> Abdul Kasim, Responden wawancara, Bangkinang, 4 Mei 2013.

L. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap kepastian jadwal pelayanan.

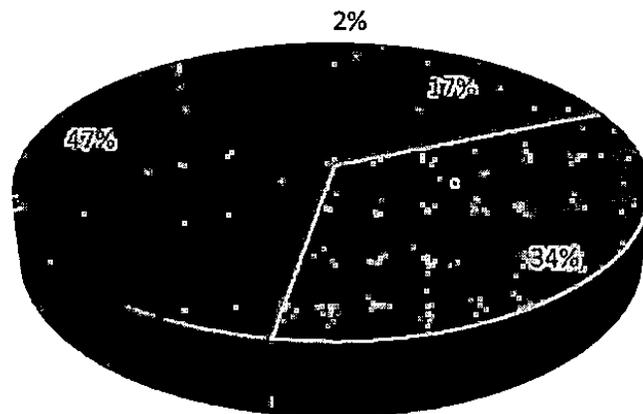
**Tabel 3.13. Tentang kepastian jadwal pelayanan**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	3	2,00
2	Baik	25	16,66
3	Kurang baik	51	34,00
4	Tidak baik	71	47,34
5	Jumlah	150	100

Sumber: *Data Primer tahun 2013.*

**Gambar 3.12. Diagram Lingkaran Tentang Kepastian Jadwal Pelayanan**

■ Sangat Baik ■ Baik ■ Kurang Baik ■ Tidak Baik



Kepastian jadwal pelayanan adalah pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kepastian jadwal pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan memiliki memiliki nilai mutu pelayanan huruf D yang berarti tidak baik. Penilaian tersebut didasarkan pada

angka persentase sebesar 47,34% atau 71 dari 150 responden memberikan penilaian **tidak baik**, 51 dari 150 responden menilai kepastian jadwal pelayanan petugas dalam memberikan pelayanan dari badan ini dinilai **kurang baik** dengan persentase 34%, sementara itu 16,66% dari 150 responden atau sebanyak 25 responden menilai kepastian jadwal pelayanan dari petugas dalam memberikan pelayanan oleh badan ini dinilai **baik**, dan 3 responden lagi mengatakan kepastian jadwal yang diberikan oleh petugas dalam memberikan pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini adalah **sangat baik** hal ini ditunjukkan dengan persentase 2%.

Kepastian jadwal pelayanan petugas menjadi unsur yang paling buruk dinilai oleh responden, keberadaan petugas pada jam kerja menjadi sorotan dalam kasus ini, hal ini diungkapkan oleh salah satu responden yang mengatakan:

*“Jam kerja kantor ini membingungkan, jam istirahatnya tidak jelas, saya datang sebelum dzuhur mereka bilang akan melayani setelah dzuhur, setelah dzuhur kita datang kantorpun masih belum ada orang”*.<sup>41</sup>

Responden lainnya juga mengeluh dengan mengatakan:

*“Pada saat abang datang ke kantor ini, eh banyak kursi dan meja kosong, orangnya tidak ada ditempat, tapi mereka ada di kantin atau di tempat lain di luar kantor, padahal abang datang di jam kerja”*.<sup>42</sup>

Dari pernyataan responden diatas dapat diartikan bahwa unsur kepastian jadwal pelayanan petugas Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal sangatlah buruk. Hal ini seharusnya bisa menjadi acuan untuk

<sup>41</sup>Nurhayati, Responden, wawancara, Bangkinang, 10 Mei 2013.

<sup>42</sup>Hermansyah Responden, wawancara, Bangkinang, 11 Mei 2013.

melakukan peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat dikemudian hari agar lebih baik lagi.

Buruknya kepastian jadwal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi faktor kekecewaan dari sebagian besar masyarakat yang mengurus izin gangguan. Banyak dari mereka yang mengeluhkan jarak yang telah mereka tempuh, waktu yang telah mereka habiskan akan tetapi pegawai yang bersangkutan tidak ada ditempatnya pada jam kantor. Penulis pun mengalami ketidakpastian waktu atau jadwal pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.

Dengan demikian maka penulis berkesimpulan bahwa kepastian jadwal pelayanan yang disediakan oleh petugas dalam memberikan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar adalah **tidak baik**.

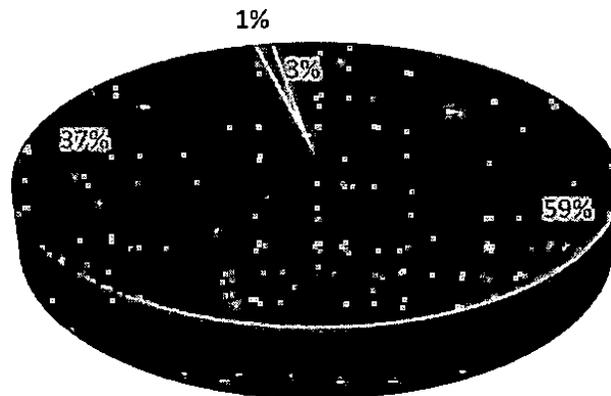
M. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap kenyamanan lingkungan unit ini.

**Tabel 3.14. Tentang kenyamanan lingkungan**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	88	58,67
2	Baik	56	37,33
3	Kurang baik	2	1,33
4	Tidak baik	4	2,67
5	Jumlah	150	100

**Gambar 3.13. Diagram Lingkaran Tentang Kenyamanan Lingkungan**

■ Sangat Baik ■ Baik ■ Kurang Baik ■ Tidak Baik



Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang kenyamanan lingkungan yang didapatkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan memiliki nilai mutu pelayanan huruf A yang berarti **sangat baik**. Penilaian tersebut didasarkan pada angka persentase sebesar **58,67%** atau **88** dari 150 responden memberikan penilaian **sangat baik**, **56** dari 150 responden menilai kenyamanan lingkungan ditempat pengurusan perizinan gangguan dari badan ini dinilai **baik** dengan persentase **37,33%**, sementara itu **1,33%** dari 150 responden atau sebanyak **2** responden menilai kenyamanan lingkungan ditempat pengurusan izin HO atau gangguan di badan ini dinilai **tidak baik**, dan **4** responden lagi mengatakan tempat pengurusan izin HO atau gangguan ini **tidak baik** atau tidak nyaman hal ditunjukkan dengan persentase **2,67%**.

Kondisi dari Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal menurut apa yang penulis alami sendiri kondisi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini nyaman untuk melakukan pengurusan izin gangguan, ruangan di badan ini bersih, badan ini ditunjang oleh petunjuk arah yang dapat memudahkan masyarakat untuk mengurus izin gangguan, ruangan badan ini dilengkapi dengan pendingin dan juga bebas dari asap rokok, sehingga dapat memberikan kesan bersih.

Dengan demikian maka penulis berkesimpulan bahwa kenyamanan lingkungan tempat pengurusan izin gangguan yang bertempat di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar adalah **sangat baik**.

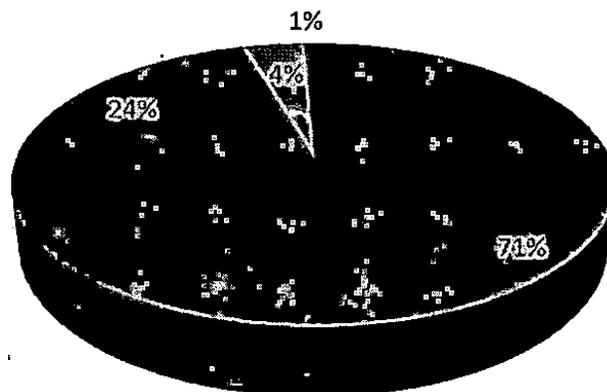
N. Bagaimana pendapat saudara/i terhadap keamanan pelayanan di unit ini.

**Tabel 3.15. Tentang keamanan lingkungan**

No	Tanggapan responden	Frekuensi	Presentase (%)
1	Sangat baik	107	71,33
2	Baik	36	24,00
3	Kurang baik	6	4,00
4	Tidak baik	1	0,67
5	Jumlah	150	100

**Gambar 3.14. Diagram Lingkaran Tentang Keamanan Pelayanan**

■ Sangat Baik   ■ Baik   ■ Kurang Baik   ■ Tidak Baik



Keamanan pelayanan adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa tanggapan responden tentang keamanan pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat dalam pengurusan izin gangguan memiliki nilai mutu pelayanan huruf A yang berarti **sangat baik**. Penilaian tersebut didasarkan pada angka persentase sebesar **71,33%** atau **107** dari 150 responden memberikan penilaian **sangat baik**, 36 dari 150 responden menilai keamanan pelayanan dalam mendapatkan pelayanan dari badan ini dinilai **baik** dengan persentase **24%**, sementara itu **4%** dari 150 responden atau sebanyak 6 responden menilai keamanan dalam mendapatkan pelayanan oleh badan ini dinilai **kurang baik**, dan 1 responden lagi mengatakan keamanan dalam mendapatkan pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan

Penanaman Modal ini adalah **tidak baik** hal ini ditunjukkan dengan persentase **0,67%**.

Badan ini juga mengusahakan keamanan bagi pegawai kantor dan tentunya masyarakat yang akan mengurus izin gangguan, badan ini mengupayakan tindakan pecegahan yang mana badan ini dilengkapi dengan pegawai keamanan atau *security* kantor yang bertugas untuk mengarahkan masyarakat dan megawasi lingkungan agar tertib dan tentunya menciptakan lingkungan yang aman dari resiko-resiko yang tidak diinginkan.

Walaupun menurut penulis Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini sangat baik, seorang responden membuat penulis terkejut dengan mengatakan keamanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini tidak aman dengan alasan:

*"Keamanan dikantor ini masih dipertanyakan, kemaren saya kehilangan helm d parkir an kantor ini. Padahal kantor ini sudah punya satpam sebagai petugas keamanan".<sup>43</sup>*

Dengan demikian maka penulis berkesimpulan bahwa keamanan dalam mendapatkan pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar adalah **sangat baik**.

Dari penjelasan yang penulis pecah kedalam tabel-tabel substansi dari unsur-unsur tersebut maka dapat kita lihat bagaimana tingkat kepuasan yang di dapatkan oleh masyarakat Kabupaten Kampar dalam pengurusan izin gangguan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal. Dari tabel 14 (empat belas) unsur yang telah dijabarkan diatas tentang tingkat

kepuasan masyarakat yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal tersebut telah menghasilkan 3 (tiga) unsur sangat baik, 4 (empat) unsur indeks kepuasan masyarakat dengan hasil baik, 6 (enam) unsur indeks kepuasan masyarakat dengan hasil kurang baik, dan 1 (satu) unsur indeks kepuasan masyarakat dengan hasil yang tidak baik.

**Tabel 3.16. Nilai Indeks Pelayanan pada BP2TPM Kabupaten Kampar Tahun 2012**

No	Unsur pelayanan	Indeks	Keterangan
1	Prosedur Pelayanan	3,05	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	2,97	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	1,97	Kurang Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	2,03	Kurang Baik
5	Tanggungjawab Petugas	2,03	Kurang Baik
6	Kemampuan Petugas Layanan	3,14	Baik
7	Kecepatan Pelayanan	2,17	Kurang Baik
8	Keadilan mendapatkan Pelayanan	1,83	Kurang Baik
9	Kesopanan dan Keramahan petugas	2,05	Kurang Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,09	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,42	Sangat Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	1,73	Tidak Baik
13	Kenyamanan lingkungan	3,52	Sangat Baik
14	Keamanan lingkungan	3,66	Sangat Baik

Sumber: Data Primer yang diolah

Berdasarkan tabel diatas maka dapat kita lihat dan simpulkan bagaimana perhitngan indeks secara keseluruhan. Indeks keseluruhan dari tingkat kepuasan masyarakat yang menggunakan 14 indikator dari menpan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal menghasilkan nilai baik dengan indeks sebesar 2,61. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal dapat disimpulkan sebagai

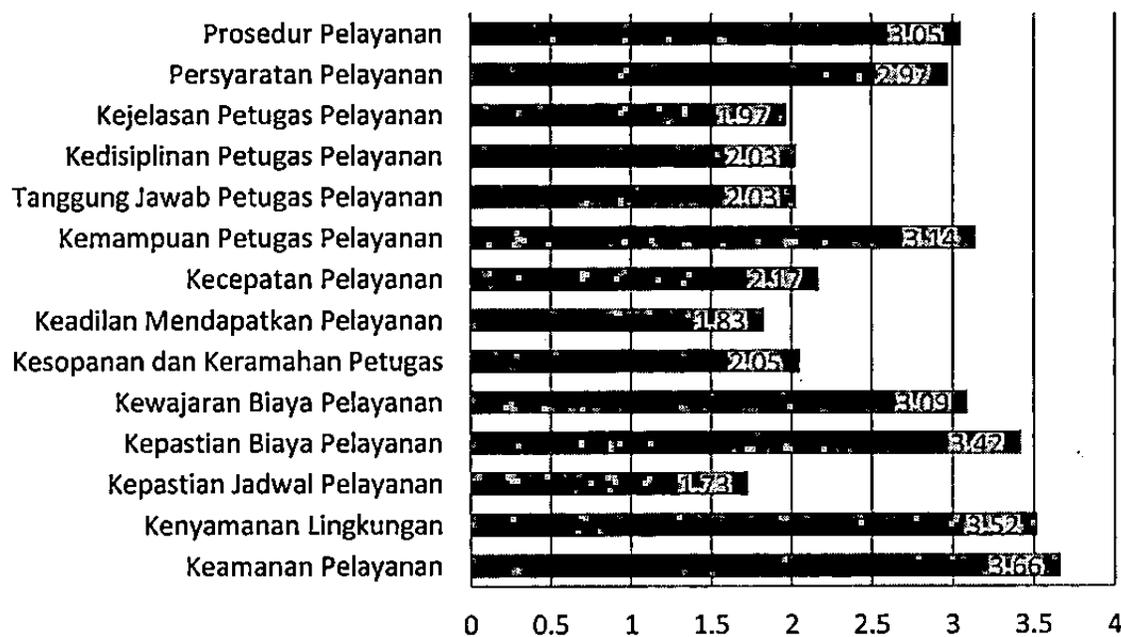
$$\begin{aligned}
 1. \text{ Nilai IKM setelah dikonversi} &= \text{Nilai Indeks} \times \text{Nilai Penimbang} \\
 &= 2.610 \times 25 \\
 &= 65250
 \end{aligned}$$

2. Mutu pelayanan yang didapatkan adalah huruf **B**

3. Huruf **B** dari mutu pelayanan tersebut berarti bahwa kinerja unit pelayanan di BP2TPM Kabupaten Kampar adalah **Baik**.

Empat belas unsur pengukuran tingkat kepuasan masyarakat yang dalam hal ini adalah pengurusan izin gangguan dapat di tarik kesimpulan baik. Akan tetapi walaupun penilaian yang didapat adalah baik, kalau kita lihat dari nilai indeksnya 2,61 yang marjinnnya sedikit diatas nilai indeks kategori kurang baik 2,50. Maka hal ini patut menjadi perhatian dan acuan evaluasi dari kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal.

**Gambar 3.15. Nilai Indeks Pelayanan di BPPTPM Kabupaten Kampar**



Masih banyak terdapat penilaian-penilaian indikator yang perlu ditingkatkan kualitas kinerjanya yang meliputi unsur-unsur seperti indikator kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kecepatan pelayanan, keadilan dalam memberikan pelayanan, dan kesopanan. Indikator kepastian biaya, kewajaran biaya, kenyamanan dan keamanan lingkungan menjadi kategori yang sangat baik menurut responden.

Tiga unsur sangat baik tentang indeks kepuasan masyarakat meliputi kepastian biaya pelayanan dengan nilai indeks 3,42, kenyamanan lingkungan dengan nilai indeks 3,52, dan keamanan pelayanan dengan nilai indeks 3,66. Empat unsur indeks kepuasan masyarakat dengan hasil baik yang meliputi unsur prosedur pelayanan dengan nilai indeks 3,05, persyaratan pelayanan dengan nilai indeks 2,97, kemampuan petugas pelayanan dengan nilai indeks 3,14, dan kewajaran biaya pelayanan dengan nilai indeks 3,09. Enam unsur indeks kepuasan masyarakat dengan hasil kurang baik yang meliputi unsur kejelasan petugas pelayanan dengan nilai indeks 1,97, kedisiplinan petugas pelayanan dengan nilai indeks 2,03, tanggungjawab petugas pelayanan dengan nilai indeks 2,03, kecepatan pelayanan dengan nilai indeks 2,17, keadilan mendapatkan pelayanan dengan nilai indeks 1,83, kesopanan dan keramahan petugas dengan nilai indeks 2,05. Dari keempat belas unsur tersebut juga terdapat Satu unsur indeks kepuasan masyarakat dengan hasil yang tidak baik, yakni unsur kepastian jadwal pelayanan dengan nilai indeks 1,73.

Jika dilihat dari total atau secara keseluruhan dari unsur-unsur tentang tingkat kepuasan masyarakat, maka keempat belas unsur tersebut menghasilkan

indeks kepuasan masyarakat dengan nilai total indeks 2,61 yang mendapatkan nilai B yang berarti baik.

Akan tetapi walaupun Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar mendapatkan nilai huruf B yang berarti baik, menurut penulis Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar perlu untuk melakukan pembenahan-pembenahan atau peningkatan kualitas kinerja terkait dengan perizinan tersebut. Hal ini didasarkan pada nilai total indeks yang berada di angka 2,61.

Unsur-unsur yang perlu dibenahi dan ditingkatkan kualitas pelayanannya adalah unsur kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggungjawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan, dan kepastian jadwal pelayanan. Ketujuh unsur pelayanan tersebut mendapatkan nilai minor dengan huruf indeks C dan D.

**Tabel 3.17. Hasil Pengukuran Kinerja Secara Keseluruhan di BP2TPM Kabupaten Kampar Tahun 2012**

No	Indikator	Hasil Pengukuran
1	Prosedur Pelayanan	Mudah
2	Persyaratan pelayanan	Sesuai
3	Kejelasan petugas pelayanan	Kurang jelas
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	Tidak disiplin
5	Tanggungjawab petugas	Kurang bertanggungjawab
6	Kemampuan petugas layanan	Mampu
7	Kecepatan pelayanan	Kurang cepat
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	Kurang adil
9	Kesopanan dan keramahan petugas	Kurang ramah dan kurang sopan
10	Kewajaran biaya pelayanan	Wajar
11	Kepastian biaya pelayanan	Pasti
12	Kepastian jadwal pelayanan	Tidak tepat waktu
13	Kenyamanan lingkungan	Nyaman
14	Keamanan lingkungan	Aman

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Kabupaten Kampar sudah cukup baik namun belum memuaskan. Masih terdapat beberapa indikator yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat pada kecepatan petugas rata-rata pada pengurusan gangguan. Hal paling mencolok muncul dari indikator kepastian jadwal dan diikuti oleh unsur kedisiplinan petugas, keadilan memberikan pelayanan, tanggung jawab petugas, kejelasan petugas dan kesopanan petugas.

Walaupun beberapa unsur memiliki nilai minor, unsur-unsur yang meliputi tentang kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan juga memiliki nilai bagus dan bahkan 3 dari 14 unsur memiliki nilai yang sangat baik. Unsur kepastian biaya pelayanan, unsur kenyamanan lingkungan, dan unsur keamanan pelayanan mendapatkan nilai yang sangat baik dari masyarakat.

Disamping itu juga terdapat empat unsur baik yang meliputi prosedur pelayanan, unsur persyaratan pelayanan, unsur kemampuan petugas pelayanan, dan unsur kewajaran biaya pelayanan. Tentunya hal yang mencakup tentang unsur-unsur yang mendapatkan rapor sangat baik tersebut haruslah dipertahankan, dan unsur yang mendapatkan nilai baik dari masyarakat haruslah ditingkatkan lagi kualitasnya bersamaan dengan unsur-unsur yang masih mendapatkan penilaian kurang baik dan tidak baik dari masyarakat.

Hal ini tentunya bertujuan untuk memperoleh citra baik di masyarakat dan juga untuk menutupi kekurangan-kekurangan yang ada sehingga pelayanan

Semangat perubahan sebenarnya tampak di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal ini dimana badan ini menyediakan kotak saran untuk menampung ketidakpuasan atas layanan yang didapatkan oleh masyarakat yang melakukan pengurusan izin gangguan. Tentu saja kotak saran tersebut diharapkan dapat menjadi bahan acuan evaluasi dari kinerja pegawai yang tidak maksimal.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, tentu saja hal yang menjadi prioritas untuk dilakukan pembenahan dari evaluasi adalah unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Pada akhirnya penulis berharap karya kecil ini dapat menjadi manfaat praktis bagi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal agar dapat menjadi instansi yang memiliki citra baik dimata masyarakat. Maka dengan diselesaikannya tulisan ini diharapkan dapat menjadi manfaat praktis bagi penulis dan bahan acuan untuk meningkatkan kualitas kinerja pelayanan yang ada di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal