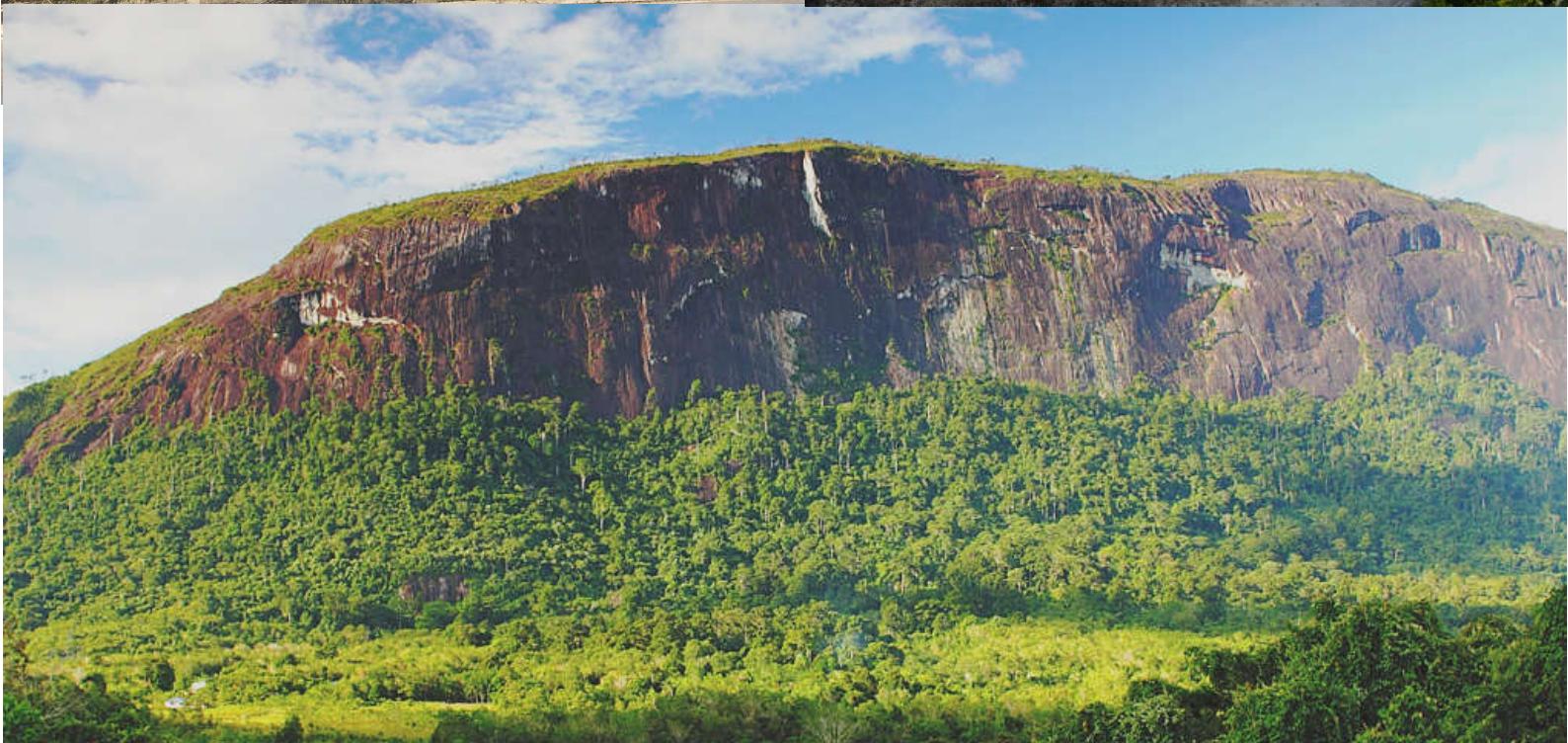




PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SINTANG

LAPORAN SIKM TAHAP I

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS TANJUNGPURA**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SINTANG**

LAPORAN SIKM TAHAP I

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**

TAHUN ANGGARAN 2019

Kerjasama Dengan:



**LEMBAGA PENELITIAN DAN
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
UNIVERSITAS TANJUNGPURA**

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Pelayanan publik oleh aparatur 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 aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik melaksanakan SIKM sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pontianak, Mei 2019
Lembaga Penelitian dan
Pengabdian Kepada Masyarakat
Universitas Tanjungpura

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Gambar.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	I - 1
1.1. Latar Belakang.....	I - 1
1.2. Landasan Hukum.....	I - 4
1.3. Maksud & Tujuan.....	I - 5
1.4. Sasaran.....	I - 6
1.5. Ruang Lingkup.....	I - 6
1.5.1. Lingkup Pekerjaan.....	I - 6
1.5.2. Lingkup Substansi.....	I - 6
1.5.3. Lingkup Wilayah.....	I - 6
1.6. Keluaran.....	I - 6
BAB II TINJAUAN KEBIJAKAN.....	II - 1
2.1. Kebijakan Tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	II - 1
2.2. Kebijakan Tentang Standar Pelayanan Minimal Unit Pelayanan.....	II - 7
BAB III METODOLOGI.....	III - 1
3.1. Variabel Penelitian.....	III - 1
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	III - 2
3.2.1. Kegiatan Pengumpulan Data.....	III - 3
3.2.2. Kebutuhan Data.....	III - 5
3.3. Pengolahan Data.....	III - 6
3.4. Alur Pikir Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	III - 6
BAB IV GAMBARAN UMUM WILAYAH.....	IV - 1
4.1. Aspek Fisik Kabupaten Sintang.....	IV - 1
4.1.1. Wilayah Administrasi.....	IV - 1
4.1.2. Topografi Dan Sungai.....	IV - 2
4.1.3. Jenis Tanah.....	IV - 2
4.1.4. Klimatologi.....	IV - 3
4.2. Aspek Sosial dan Ekonomi.....	IV - 3
4.2.1. Jumlah Penduduk.....	IV - 3

4.2.2. Pertumbuhan Penduduk.....	IV – 4
4.2.3. Kepadatan Penduduk dan Perkembangan Penduduk.....	IV – 5
4.2.4. Komposisi Penduduk.....	IV – 6
BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	V – 1
5.1. Karakteristik Responden Dinas Penanaman Modal dan Perlayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sintang.....	V – 1
5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Perlayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sintang.....	V – 4
5.3. Importance Performance Analysis pada Dinas Penanaman Modal dan Perlayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sintang.....	V – 5
5.4. Saran dan Masukan Terkait Hasil Survei Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sintang.....	V – 7

DAFTAR TABEL

Tabel 3.2.	Jumlah Populasi Untuk Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sintang.....	III - 5
Tabel 3.3.	Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kerja Unit Pelayanan.....	III – 6
Tabel 4.1.	Luas Wilayah Kabupaten Sintang.....	IV – 1
Tabel 4.2.	Batas Wilayah Administrasi Kabupaten Sintang.....	IV – 2
Tabel 4.3.	Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2015 – 2017.....	IV – 4
Tabel 4.4.	Kepadatan Penduduk Kabupaten Sintang Dirinci Per Kecamatan Tahun 2017.....	IV – 5
Tabel 4.5.	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kabupaten Sintang.....	IV – 7
Tabel 4.6.	Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Dirinci Menurut Kelompok Umur...	IV – 8
Tabel 5.1.	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sintang.....	V - 4
Tabel 5.2.	Indeks Gap Kinerja Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sintang.....	V – 5
Tabel 5.3.	Hasil Analisis Kesesuaian Tingkat Harapan dan Kenyataan pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sintang.....	V – 7
Tabel 5.4.	Hasil Temuan Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sintang.....	V – 7

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1.	Contoh Tampilan Kuesioner dalam EPIDATA.....	III – 4
Gambar 3.2.	Contoh Tampilan Database dengan Microsoft Excel.....	III – 4
Gambar 3.3.	Alur Pikir Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	III – 7
Gambar 4.1.	Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2015 – 2017.....	IV – 5
Gambar 4.2.	Kepadatan Penduduk Kabupaten Sintang.....	IV – 6
Gambar 4.3.	Kepadatan Penduduk Kabupaten Sintang.....	IV – 7
Gambar 4.4.	Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Dirinci Menurut Kelompok Umur.....	IV – 9
Gambar 5.1.	Jenis Layanan Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 2
Gambar 5.2.	Jenis Kelamin Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 2
Gambar 5.3.	Jenjang Pendidikan Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 3
Gambar 5.4.	Jenis Pekerjaan Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 4
Gambar 5.5.	Diagram Kartesius Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 6

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG



Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Berbagai gerakan reformasi publik (*public reform*) yang dialami negara-negara maju pada awal tahun 1990-an banyak diilhami oleh tekanan masyarakat akan perlunya peningkatan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Tuntutan reformasi yang bergulir sejak tahun 1997, bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik.

Pelayanan publik oleh aparatur 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 aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan

kualitas pelayanan. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan pelaku usaha dan investor maka Pemerintah Kabupaten Sintang membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang. Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, untuk beberapa jenis pelayanan perizinan dan non perizinan dikenakan biaya berupa pajak daerah/retribusi daerah sesuai dengan perundang-undangan yang ditetapkan dengan peraturan daerah.

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, transparan dan pasti kepada masyarakat. Terselenggaranya urusan tersebut diperlukan suatu perencanaan yang matang dan berkesinambungan. Masyarakat saat ini sudah sangat maju, sehingga banyak aspirasi dan kritikan yang diberikan kepada pemerintah melalui berbagai media seperti Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp) maupun SMS (Short Message Service) pengaduan dan SMS Gateway. Hal ini membuat DPMPTSP harus menyerap aspirasi dan kritik membangun sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan terutama yang berhubungan langsung dengan publik.

Pelayanan perizinan di DPMPTSP yang telah dilaksanakan di Kabupaten Sintang saat ini diharapkan telah memenuhi keinginan masyarakat. Namun DPMPTSP Kabupaten Sintang tidak berpuas diri dan selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap, untuk pencapaian kualitas maksimal dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan. Ada beberapa upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan yang bersifat pendekatan proaktif kepada masyarakat dan pendekatan pada standar mutu. Untuk peningkatan pelayanan tersebut, perlu diadakan pembaharuan - pembaharuan agar prinsip mudah, murah, tepat dan berkualitas dapat tercapai.

Dibalik upaya-upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan, DPMPTSP Kabupaten Sintang mengakui tentu masih ada kekurangan dan kelemahan dalam kami memberikan pelayanan dan kami berharap kepada masyarakat agar selalu memberikan masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan demi untuk kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Hasil dari upaya yang telah dilaksanakan dapat dilakukan pengukuran dengan sistematika penilaian atas pendapat dari masyarakat. Salah satu metode penilaian kinerja tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SIKM). Sehingga diharapkan hasil dari penilaian tersebut akan menjadi tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Sintang.

Pelaksanaan SIKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan

lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik melaksanakan SIKM sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2. LANDASAN HUKUM

Landasan hukum dalam pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sintang ini, mengacu pada beberapa peraturan yaitu :

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik;
- d) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
- e) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4815);
- f) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- g) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik;
- h) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;

- i) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- j) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan;
- k) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- l) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Prinsip Pelayanan Publik;
- m) Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

1.3. MAKSUD & TUJUAN

Maksud dari pekerjaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

Tujuan dari pekerjaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan adalah:

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif.
- b. Mendapatkan masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.
- c. Mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Sintang.
- d. Mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan

penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.4. SASARAN

Adapun sasaran survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Sintang ini, yaitu:

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan public.
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik.

1.5. RUANG LINGKUP

1.5.1. Lingkup Pekerjaan

Pedoman umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Sintang.

1.5.2. Lingkup Substansi

Lingkup substansi kegiatan Kebijakan Tentang Indeks Kepuasan masyarakat di kabupaten Sintang ini, meliputi Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

1.5.3. Lingkup Wilayah

Lingkup wilayah perencanaan kegiatan Kebijakan Tentang Indeks Kepuasaan masyarakat ini adalah Kabupaten Sintang, yang secara administrasi terdiri dari 14 kecamatan dengan ibu kota kabupatennya yaitu Sintang.

1.6. KELUARAN

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan ini adalah tersusunnya Dokumen Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kabupaten Sintang.

BAB II

TINJAUAN KEBIJAKAN



2.1 KEBIJAKAN TENTANG SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PerMenPan RB) Nomor 14 Tahun 2017, secara umum pengertiannya adalah:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indicator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah survey yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survey;

7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai aturan peraturan perundang-undangan;
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survey kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13. Penyelenggara pelayanan public adalah instansi Pemerintah; dan
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

Bragan (1992:51-53) memberikan alasan penggunaan Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan. Dasar pengukuran yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besanya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang bayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan; dan
14. Keamanan Pelayanan, yaitu 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.

Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik diatur di dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 yang berdasarkan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus

bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Jadi hal yang mendasar dari undang-undang pelayanan publik ini adalah untuk memberikan perbaikan terhadap pelayanan publik kepada masyarakat

Undang-undang ini dimaksudkan juga untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik dengan tujuan:

- a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan public;
- b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan publik ialah dengan cara peningkatan kualitas aparatur pemerintah serta keprofesionalan aparatur pemerintah ialah merupakan salah satu strategi untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat. Selain itu upaya lain yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan fasilitas yang dapat menunjang kualitas pelayanan publik tersebut, karena jika tidak didukung dengan fasilitas yang lengkap maka akan dapat menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, menciptakan kebijakan pelayanan publik yang tidak terlalu rumit dan berbelit-belit juga dapat menjadi faktor untuk dapat memaksimalkan pelayanan publik terhadap masyarakat. Diharapkan dengan kebijakan-kebijakan tersebut akan dapat mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antara Pemerintah Pusat dengan daerah dan antar daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, serta peluang dan tantangan persaingan global dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara.

Dalam masyarakat daerah, peraturan daerah dibentuk dengan tujuan mengatur masyarakat daerah secara umum, agar dapat berperilaku sesuai dengan apa yang diharapkan agar dapat mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Peraturan Daerah yang selanjutnya disebut Perda yang dibentuk sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan desentralisasi. Pada Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disingkat UUD NKRI Tahun 1945) menyatakan Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang. (Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), selanjutnya disingkat UU No. 23 Thn 2014 maka UU 32 Thn 2004 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku kembali). Hal ini berarti negara mengakui adanya pemerintahan di daerah yang diawali dengan adanya suatu desentralisasi.

Jika dilihat dari sisi pola penyelenggaranya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. Kurang responsif; kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (front line) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali;
2. Kurang informatif; berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat;

3. Kurang *accessible*; berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut;
4. Kurang koordinasi; berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait;
5. Birokratis, pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya di lakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama; dan
6. Kurang mau mendengar keluhan, saran, aspirasi masyarakat. Umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan, saran, aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa perbaikan dari waktu ke waktu masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini, perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 "Tentang Pedoman Survei Kepuasaan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik" bahwa;

Pasal 1: (1) Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. (2) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. (3) Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 2; (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. (2) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Pasal 3; Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran, merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini dan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4; Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Pedoman Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun indeks kepuasan masyarakat, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan-kualitas pelayanan publik selanjutnya.

2.2 KEBIJAKAN TENTANG STANDAR PELAYANAN MINIMAL UNIT PELAYANAN

Standar Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. SPM merupakan tolok ukur untuk menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan dasar kepada masyarakat di bidang pemerintahan umum, pendidikan, kesehatan, fasilitas umum dan layanan publik lainnya. Urusan pemerintahan adalah fungsi-fungsi pemerintahan yang menjadi hak dan kewajiban setiap tingkatan dan/atau susunan pemerintahan untuk mengatur dan mengurus fungsi-fungsi tersebut yang menjadi kewenangannya dalam rangka melindungi, melayani, memberdayakan, dan menyejahterakan masyarakat (Pasal 1 Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 Tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi, dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota).

Dari sisi waktu pencapaiannya, Pemerintah Daerah harus mampu mencapai tingkat cakupan yang minimal sama atau bahkan lebih cepat dibandingkan batas waktu yang telah ditetapkan Pemerintah untuk masing-masing indikator SPM masing-masing Kementerian/Lembaga terkait.

Sebagaimana dijelaskan dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal,

Pengertian Standar Pelayanan Minimal (SPM) dapat dijumpai pada beberapa sumber, antara lain :

1. Undang-Undang 32 tahun 2004 penjelasan pasal 167 (3), menyatakan bahwa SPM adalah standar suatu pelayanan yang memenuhi persyaratan minimal kelayakan;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 105 tahun 2000 tentang Pengelolaan dan Pertanggungjawaban Keuangan Daerah, pasal 20 (1) b menyatakan bahwa APBD yang disusun dengan pendekatan kinerja memuat standar pelayanan yang diharapkan dan perkiraan biaya satuan komponen kegiatan yang bersangkutan;
3. Lampiran Surat Edaran Dirjen OTDA Nomor 100/757/OTDA tanggal 8 Juli 2002 menyatakan Standar Pelayanan Minimal adalah tolok ukur untuk mengukur kinerja penyelenggaraan kewenangan wajib daerah yang berkaitan dengan pelayanan dasar kepada masyarakat;
4. Peraturan Pemerintah RI No.65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan SPM;
5. Penerapan Standar Pelayanan Minimal. SPM adalah ketentuan tentang jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal; dan
6. Permendagri Nomor 6 Tahun 2007 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal.

Kebijakan terkait dengan pelaksanaan SPM di daerah tertuang dalam UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah yang dinyatakan dalam pasal 10 ayat (1) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004. Dalam pasal ini disebutkan bahwa Pemerintahan Daerah menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangannya. Kemudian dalam pasal 11 ayat (3) menyebutkan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah berdasarkan kriteria sebagaimana dimaksud pada ayat (1), terdiri atas urusan wajib dan urusan pilihan. Luasnya cakupan pelayanan dasar sebagaimana urusan wajib yang menjadi kewenangan daerah, sehingga perlu adanya pengaturan standar pelayanan paling tidak dalam kategori minimal dengan berpedoman pada standar yang ditetapkan. Tujuannya adalah untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan jasa,

pelayanan barang dan/atau pelayanan usaha yang diberikan pemerintah dan/atau pemerintah daerah dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah dan urusan pemerintahan yang dibagi bersama antar tingkatan dan/atau susunan pemerintahan. Urusan pemerintahan yang dibagi bersama antar tingkatan dan/atau susunan pemerintahan terdiri dari 2 (dua) jenis urusan yaitu urusan wajib dan urusan pilihan. Urusan wajib adalah urusan pemerintahan yang wajib diselenggarakan oleh pemerintahan daerah provinsi dan pemerintah daerah kabupaten/kota, berkaitan dengan pelayanan dasar seperti pendidikan dasar, kesehatan, lingkungan hidup, pekerjaan umum, dan kependudukan. Sedangkan urusan pemerintahan yang bersifat pilihan terkait erat dengan potensi unggulan dan kekhasan daerah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat (Penjelasan UU Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah).

Selanjutnya Undang-Undang 32 Tahun 2004 pasal 11 (4), menyatakan bahwa penyelenggaraan urusan pemerintahan yang bersifat wajib yang berpedoman pada Standar Pelayanan Minimal dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah. Penetapan Standar Pelayanan Minimal (SPM) oleh pemerintah pusat adalah cara untuk menjamin dan mendukung pelaksanaan urusan wajib oleh pemerintah provinsi/kabupaten/kota, dan sekaligus merupakan akuntabilitas daerah kepada pemerintah pusat dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah. Disamping itu, SPM juga dapat dipakai sebagai alat pembinaan dan pengawasan pemerintah pusat kepada pemerintah daerah.

Jadi SPM mencakup seluruh urusan wajib pemerintah daerah, bukan hanya dalam suatu unit pelayanan saja. Dari berbagai pengertian tersebut, secara umum dapat dijelaskan bahwa SPM merupakan standar minimal pelayanan publik yang harus disediakan oleh pemerintah daerah kepada masyarakat. Dengan adanya SPM akan menjamin minimal pelayanan yang berhak diperoleh masyarakat dari pemerintah serta akan terjamin kuantitas dan atau kualitas minimal dari suatu pelayanan publik yang dapat dinikmati oleh masyarakat, sehingga diharapkan akan terjadi pemerataan pelayanan publik dan menghindari kesenjangan pelayanan antar daerah.

Beragamnya kondisi daerah, baik kondisi ekonomi, sosial, budaya, maupun kondisi geografis akan berdampak pada kemampuan daerah dalam memberikan pelayanan kepada

masyarakat. Dengan kata lain setiap daerah mempunyai kemampuan yang berbeda dalam mengimplementasikan SPM. Oleh karena itu, prinsip-prinsip dalam penerapan SPM perlu dipahami. Prinsip-prinsip tersebut adalah:

1. SPM diterapkan pada seluruh urusan wajib pemerintah daerah;
2. SPM dilaksanakan secara bertahap dan ditetapkan oleh pemerintah pusat;
3. SPM bersifat dinamis, dalam arti selalu dikaji dan diperbaiki dari waktu ke waktu sesuai dengan kondisi nasional dan perkembangan daerah; dan
4. SPM harus dijadikan acuan dalam perencanaan daerah, penganggaran, pengawasan, pelaporan dan sebagai alat untuk menilai pencapaian kinerja.

Perizinan merupakan instrument kebijakan yang paling penting. Hampir semua rencana kegiatan dalam proses pelaksanaan pembangunan diatur oleh jenis dan prosedur perizinan yang umumnya bersifat sektoral sentris. Pengusaha yang memprakarsai kegiatan usaha tertentu lazimnya wajib memperoleh izin tempat usaha HO, izin usaha industri, izin mendirikan bangunan, izin lokasi dan izin pembuangan limbah cair yang merupakan wewenang instansi yang berbeda. Instrumen perizinan didasarkan pada undang-undang gangguan atau *Hinder Ordonantie* (HO). Ketentuan HO merupakan larangan mendirikan tempat usaha tanpa terlebih dahulu memperoleh izin.

HO (Ordonansi Gangguan) memberi dasar hukum bagi wali kota/bupati untuk menjatuhkan sanksi administratif sebagai berikut :

- a) Pengenaan persyaratan baru dalam izin setelah pemegang izin didengar dengan seksama masalah-masalah yang dihadapinya berkaitan dengan pelanggaran yang dilakukan.
- b) Memberikan perintah untuk memperbaiki kelalaian/pelanggaran dalam waktu yang ditetapkan apabila pengenaan persyaratan baru ternyata tidak berhasil mengatasi pelanggaran
- c) Mencabut izin apabila tindakan a dan b tidak memadai dalam merespon pelanggaran yang terjadi.
- d) Menerapkan Paksaan Pemerintah melalui upaya pencegahan agar pendirian kegiatan tanpa izin tidak terjadi.

Upaya yang dilakukan pemerintah dalam meningkatkan pelayanan dalam hal perizinan adalah melalui ditetapkannya Keputusan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang

Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan publik serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik serta sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah terwujudnya pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau meningkatnya hak-hak masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal lain yang lebih teknis pada intinya membahas permasalahan dan pengaturan antara lain: Dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Dalam Negeri Keputusan Menteri Negeri Nomor Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman organisasi dan tatakerja unit pelayanan perijinan terpadu di daerah dan Permendagri No. 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP) maka dapat dibuat mengenai alur perizinan satu pintu yang dapat diusulkan sebagai berikut Kantor didukung oleh Sekretariat yang dipimpin oleh seorang Kepala. Kepala Sekretariat karena jabatannya adalah sebagai Kepala Badan atau Kepala Kantor. Badan dan/atau Kantor mempunyai tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perijinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian.

Dalam menyelenggarakan tugasnya Badan dan/atau Kantor menyelenggarakan fungsi :

- a) pelaksanaan penyusunan program Badan dan/Kantor;
- b) penyelenggaraan pelayanan administrasi perijinan;
- c) pelaksanaan koordinasi proses pelayanan perijinan; dan
- d) pelaksanaan administrasi pelayanan perijinan.

Pemantauan dan evaluasi proses pemberian pelayanan perijinan Penegakan hukum secara administratif sangat berkaitan dengan Prosedur Perizinan, karena pemberian sanksi administratif terdiri dari pencabutan izin operasi dan penghentian izin yang bersifat sementara. Efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antar susunan pemerintahan dan antara pemerintahan daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, peluang dan tantangan persaingan global dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya kepada daerah disertai dengan pemberian hak dan kewajiban menyelenggarakan otonomi daerah dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara dalam kaitannya dengan pelayanan umum pada masyarakat sebagai salah satu kewajiban dan tanggung jawab urusan wajib pemerintah provinsi/kabupaten/kota.

Hubungan dalam bidang pelayanan umum antar pemerintahan daerah meliputi:

- 1) Pelaksanaan bidang pelayanan umum yang menjadi kewenangan daerah;
- 2) Kerja sama antar pemerintahan daerah dalam penyelenggaraan pelayanan umum; dan
- 3) Pengelolaan perizinan bersama bidang pelayanan umum.

BAB III

METODOLOGI



3.1 VARIABEL PENELITIAN

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah *Design and Research*. Pelaksanaan ini 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; dan
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Unit sampel pada survei IKM di kabupaten Sintang ini adalah masyarakat yang menerima layanan pada lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Kegiatan survey ini akan dilakukan unit layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dengan menggunakan sembilan variabel penelitian berdasarkan PerMenPan Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi:

1. Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut; dan
9. Sarana dan prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (computer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

3.2 METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam kegiatan survei IKM ini akan dilakukan teknik pengambilan data primer berupa kuesioner dengan wawancara tatap muka yang dilakukan oleh surveyor kepada responden. Sebelum dilakukan kegiatan pengumpulan data terlebih dahulu dilakukan tahap penyiapan bahan kuesioner yang merupakan alat bantu pengumpulan data indeks kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Dalam penyusunan kuesioner ini melibatkan pengguna jasa (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang). Kuesioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas Surveyor, berisi data surveyor (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi). Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang digunakan untuk menganalisis profil responden dalam penilaianya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang digunakan untuk menganalisis profil responden dalam penilaian terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian III : terdiri atas mutu pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atas pelayanan yang diterima berdasarkan kenyataan dan harapan atas pelayanan yang akan diterima serta memuat kritik dan saran responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai

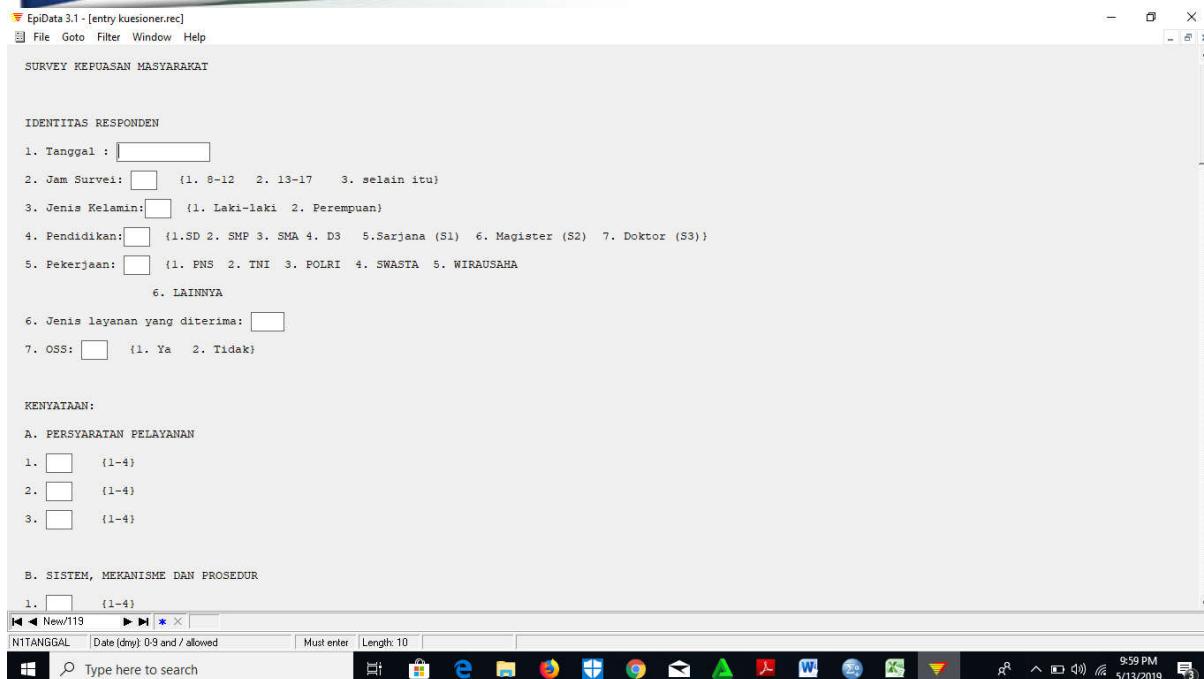
Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap variabel baik untuk kondisi kenyataan maupun kondisi harapan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan menggunakan **skala Gutmann** (skala yang digunakan untuk mengukur secara tegas dan konsisten mengenai pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena tertentu yang ingin diketahui). Dalam skala ini hanya disediakan dua alternative jawaban yaitu **Ya** dan **Tidak**. Skala lainnya yang digunakan adalah **skala Likert** (untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu yang ingin diketahui). Dalam skala ini digunakan lima tingkatan skala yaitu skala satu sampai dengan lima dimana semakin tinggi skala (nilai) yang diberikan semakin baik tingkat kepuasan dari masyarakat. Sebaliknya, semakin rendah skala (nilai) yang diberikan semakin buruk tingkat kepuasan dari masyarakat.

3.2.1 Kegiatan Pengumpulan Data

Teknik penarikan sampel yang digunakan dengan menggunakan metode *convenience sampling* dimana sampel diambil berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Dengan kata lain sampel diambil/terpilih karena sampel tersebut ada pada tepat dan waktu yang tepat. (Sugiarto,dkk, 2001).

Setelah kuesioner terkumpul maka akan dilakukan cek kuesioner oleh *supervisor* untuk memastikan kuesioner telah terisi. Selanjutnya, kuesioner-kuesioner tersebut dilakukan tabulasi ke *database* dengan menggunakan *software* EPI DATA. Tampilan EPI DATA disajikan pada Gambar 3.1.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan



Gambar 3.1.

Contoh Tampilan Kuesioner dalam EPIDATA

Database dari kuesioner yang telah terinput kemudian diexport ke dalam Microsoft Excel untuk selanjutnya diolah sesuai dengan metode yang telah ditetapkan. Tampilan database dalam Microsoft Excel disajikan pada Gambar 3.2.

NITANGGAL																								
1	NITANGGAL	N2JAMSURVE	N3JENISKEL	N4PENDIDIK	N5PEKERJA	N6JENISLAY	N7OSS	N1	N2	N3	N4	N5	N6	N7	N8	N9	N10	N11						
2	28/03/2019	2	1	3	5	1	1	3	3	3	3	3	3	4	3	3	1	3						
3	28/03/2019	2	2	4	5	37	1	3	4	3	4	4	4	4	4	3	1	4						
4	28/03/2019	1	1	3	4	1	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1	3						
5	26/03/2019	2	1	3	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	3						
6	19/03/2019	1	1	2	6	2	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4					
7	19/03/2019	1	1	2	6	2	1	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4					
8	19/03/2019	1	2	3	4	2	1	3	4	3	4	3	4	3	4	4	1	4						
9	26/03/2019	1	1	4	4	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4					
10	27/03/2019	1	1	3	5	2	1	3	3	3	3	4	3	2	3	3	1	4						
11	19/03/2019	2	1	4	5	37	1	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4					
12	19/03/2019	2	1	3	2	37	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4					
13	19/03/2019	1	1	4	6	2	1	2	3	2	4	3	3	4	3	4	1	4						
14	19/03/2019	1	1	3	5	37	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1	4					
15	19/03/2019	1	1	4	6	37	1	4	4	4	4	3	3	4	3	3	1	4						
16	19/03/2019	1	2	4	5	37	1	4	3	4	3	2	3	3	3	4	1	4						
17	19/03/2019	1	1	3	6	37	1	4	2	2	4	3	4	4	4	4	1	4						
18	21/03/2019	1	1	3	4	37	1	3	4	4	4	4	4	3	4	4	1	4						
19	21/03/2019	1	1	3	6	37	1	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1	4						
20	21/03/2019	1	1	4	5	37	1	3	3	3	3	4	3	4	4	4	1	4						
21	21/03/2019	2	1	3	4	37	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4						
22	21/03/2019	2	1	4	5	37	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4						
23	21/03/2019	1	1	3	5	2	1	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1	3						
24	22/03/2019	2	1	3	6	37	1	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4						
25	22/03/2019	1	1	3	4	37	1	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1	4						
26	22/03/2019	1	1	3	4	37	1	3	2	3	2	4	4	4	4	3	1	4						
27	22/03/2019	1	2	3	6	37	1	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	1	4					
28	22/03/2019	1	1	3	3	37	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4					

Gambar 3.2.

Contoh Tampilan Database dengan Microsoft Excel

Dalam survey ini juga dilakukan observasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Observasi ini mengamati secara detail mengenai fasilitas yang terdapat di setiap unit layanan seperti kotak saran, alur pelayanan, maklumat pelayanan, dll. Hasil observasi ini untuk mendukung data hasil survey.

3.2.2 Kebutuhan Data

Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi (N) menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \quad (1)$$

dimana: n : jumlah sampel

N : jumlah populasi

d : ketidaktelitian karena kesalahan penarikan sampel

Dari hasil studi dokumentasi diperoleh, data jumlah pengunjung 3 bulan berturut-turut pada periode Februari-Maret 2018 pada tahun lalu yang melayani perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu sejumlah 800 orang. Data jumlah pengunjung selama 3 bulan terakhir yang menjadi populasi pada masing-masing unit layanan disajikan pada Tabel 3.2.

Tabel 3.2.
Jumlah Populasi untuk pelayanan di Kantor
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

Bulan	Jumlah Populasi
Februari	270
Maret	246
April	284
Jumlah	800

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Sintang 2018

Dengan mengambil besarnya ketidaktelitian pada penarikan sampel sebesar 10%, jumlah populasi pada Tabel 3.2 dan dengan menggunakan rumus (1) diperoleh jumlah sampel minimal sebesar 89 orang. Sampel yang diambil adalah orang yang datang mengurus perizinan langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

3.3 PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayan Publik, yaitu:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan "Bobot nilai rata-rata" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki bobot yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\textbf{Bobot Nilai Rata - rata} = \frac{\sum \text{bobot}}{\sum \text{unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Untuk memperoleh nilai Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Publik (UP2) digunakan pendekatan bobot nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut:

$$\textbf{Bobot IKM} = \frac{\sum \text{nilai persepsi setiap unsur}}{\sum \text{unsur yang terisi}} \times \text{nilai}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) yaitu antara 20-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\textbf{Nilai IKM} = \textbf{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

4. Data yang telah masuk akan dianalisis lebih lanjut menggunakan software SPSS 19.0. Pengolahan data akan menghasilkan *output* nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM):

Tabel 3.3.

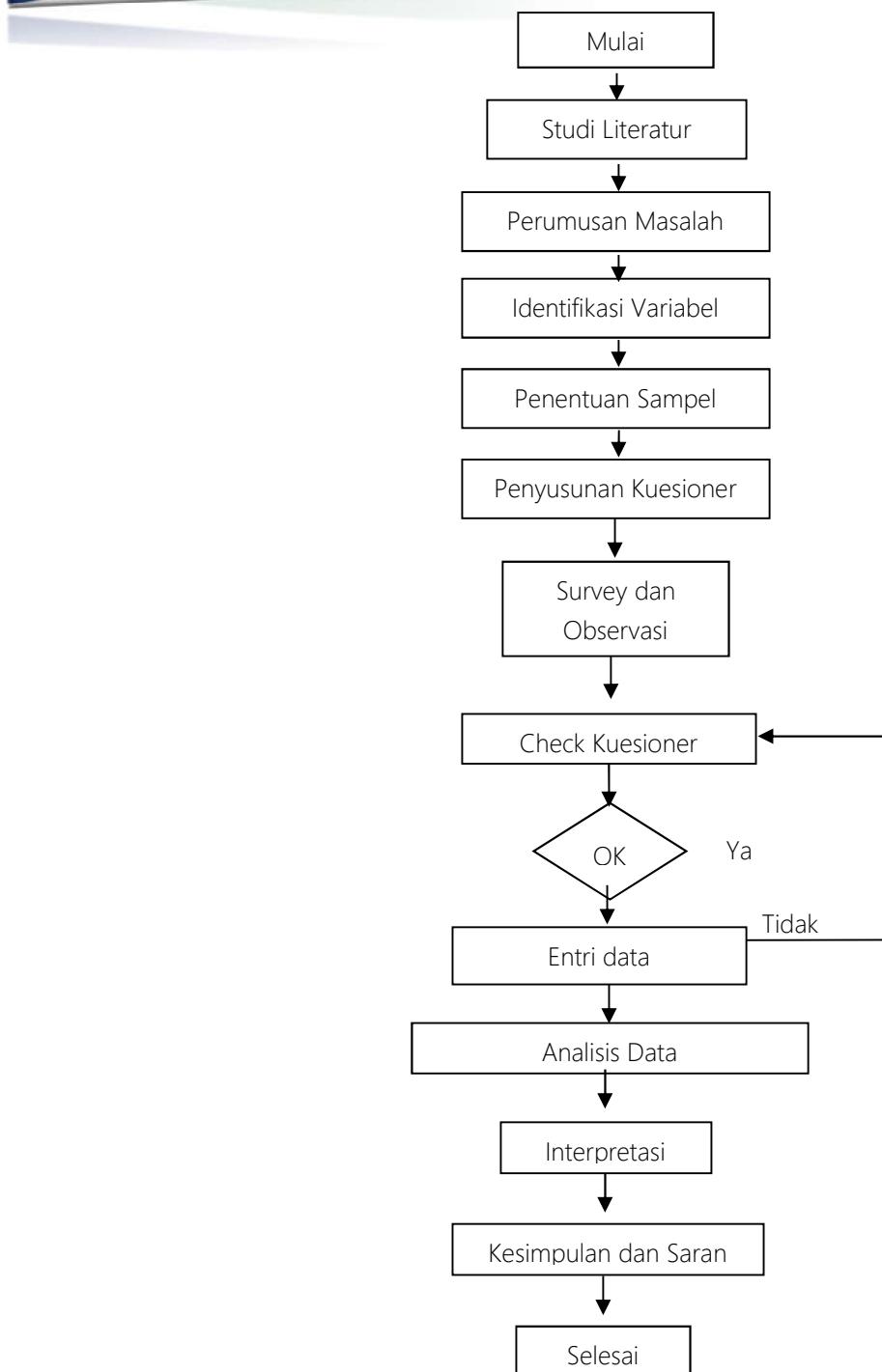
Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 RB Nomor 14 Tahun 2017

3.4 ALUR PIKIR PEKERJAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk lebih jelasnya mengenai metodologi pekerjaan survey indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.3
Alur Pikir Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

BAB IV

GAMBARAN UMUM WILAYAH



4.1 ASPEK FISIK KABUPATEN SINTANG

4.1.1 Wilayah Administrasi

Kabupaten Sintang merupakan kabupaten yang memiliki luas wilayah ketiga terbesar di Provinsi Kalimantan Barat setelah Kabupaten Ketapang dan Kabupaten Kapuas Hulu. Luas wilayah Kabupaten Sintang yaitu 21.635 km² dengan wilayah terluas terdapat di Kecamatan Ambalau yaitu 6.386,40 km² atau sebesar 29,52%, sedangkan Kecamatan Sintang merupakan Kecamatan yang terkecil luas wilayahnya yaitu 277,05 km² atau hanya sebesar 1,28%. Dari luas tersebut, sebagian besar merupakan wilayah perbukitan dengan luas sekitar 13.573,75 km² atau 62,74%. Tabel 4.1 menyajikan luas wilayah Kabupaten Sintang per kecamatan.

Tabel 4.1.
Luas Wilayah Kabupaten Sintang

No.	Kecamatan	Ibu Kota	Luas	
			Km ²	(%)
1.	Serawai	Nanga Serawai	2.127,50	9,83
2.	Ambalau	Nanga Kemangai	6.386,40	29,52
3.	Kayan Hulu	Nanga Tebidah	937,50	4,33
4.	Sepauk	Nanga Sepauk	1.825,70	8,44
5.	Tempunak	Nanga Tempunak	1.027,00	4,75
6.	Sungai Tebelian	Sungai Ukoi	526,50	2,43
7.	Sintang	Sintang	277,05	1,28
8.	Dedai	Nanga Dedai	694,10	3,21
9.	Kayan Hilir	Nanga Mau	1.136,70	5,25
10.	Kelam Permai	Kebong	523,80	2,42
11.	Binjai hulu	Binjai	307,65	1,42
12.	Ketungau Hilir	Nanga Ketungau	1.544,50	7,14
13.	Ketungau Tengah	Nanga Merakai	2.182,40	10,09
14.	Ketungau Hulu	Senaning	2.138,20	9,88
	Jumlah		21.635,00	100,00

Sumber: Sintang dalam Angka 2018

Kabupaten Sintang terletak di bagian timur Provinsi Kalimantan Barat atau di antara 1°05' Lintang Utara serta 0°46' Lintang Selatan dan 110°50' Bujur Timur serta 113°20' Bujur Timur. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa wilayah Kabupaten Sintang dilalui oleh garis Khatulistiwa. Batas-batas Kabupaten Sintang disajikan pada Tabel 4.2.

Tabel 4.2.
Batas Wilayah Administrasi Kabupaten Sintang

No	Arah Mata Angin	Daerah
1.	Utara	Kabupaten Kapuas Hulu dan Serawak (Malaysia Timur)
2.	Selatan	Prov. Kalimantan Tengah, Kab. Melawi dan Kab. Ketapang
3.	Timur	Provinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Melawi dan Kabupaten Kapuas Hulu
4.	Barat	Kabupaten Sanggau, Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau

Sumber: Sintang dalam Angka 2018

4.1.2 Topografi dan Sungai

Kabupaten Sintang dilalui oleh 2 sungai besar yaitu Sungai Kapuas dan Sungai Melawi, serta dua sungai kecil yaitu Sungai Ketungau yang merupakan anak dari Sungai Kapuas dan Sungai Kayan yang merupakan anak dari Sungai Melawi. Sungai Kapuas melalui Kecamatan Ketungau Hilir, Kelam Permai, Binjai Hulu, Sintang, Tempunak sampai ke Sepauk. Sedangkan Sungai Melawi melalui Kecamatan Ambalau, Serawai, Dedai sampai ke Sintang. Sungai Kayan melalui Kecamatan Kayan Hulu sampai ke Kayan Hilir, sedangkan Sungai Ketungau melalui Kecamatan Ketungau Hulu, Ketungau Tengah sampai ke Ketungau Hilir.

4.1.3 Jenis Tanah

Dilihat dari tekstur tanahnya, sebagian besar daerah Kabupaten Sintang terdiri dari tanah latosol meliputi areal seluas 1,02 juta hektar atau sekitar 46,99 persen dari luas daerah yaitu 2,16 juta, selanjutnya tanah podsolit sekitar 0,93 juta hektar atau 42,89 persen yang terhampar hampir di seluruh kecamatan sedangkan jenis tanah yang paling sedikit ditemui di Kabupaten Sintang yaitu jenis tanah organosol hanya sekitar 0,05 juta hektar atau sebesar 2,08 persen.

4.1.4 Klimatologi

Kabupaten Sintang dikenal sebagai daerah penghujan dengan intensitas yang tinggi. Hal tersebut dikarenakan Kabupaten Sintang sebagian besar wilayahnya merupakan daerah perbukitan yaitu sebesar 53,50%. Sepanjang tahun 2017, rata-rata jumlah curah hujan di Kabupaten Sintang sebesar 258,5 mm³ dengan jumlah curah hujan terbesar terjadi pada bulan September yaitu 404,1 mm³ dengan jumlah hari hujan sebanyak 19 hari dalam satu bulan, sedangkan curah hujan terendah pada bulan Juni yaitu 54,6 mm³, dengan jumlah hari hujan sebanyak 14 hari. Menurut Stasiun Meteorologi Susilo Sintang, intensitas curah hujan yang cukup tinggi ini, terutama dipengaruhi oleh keadaan daerah yang berhutan tropis dan disertai dengan kelembaban udara yang cukup tinggi.

Intensitas hujan yang tinggi biasanya mempengaruhi kecepatan angin. Faktor angin ini sangat mempengaruhi kegiatan penerbangan serta kegiatan-kegiatan lainnya. Kecepatan angin maksimum terbesar sepanjang tahun 2017 terjadi pada bulan Maret yaitu 9,2 Knot dan terendah pada bulan Februari yaitu 5,9 Knot. Sedangkan rata-rata kecepatan angin sepanjang tahun 2017 berkisar antara 5,9 hingga 9,2 Knot. Pada tahun 2017 rata-rata temperatur udara di Kabupaten Sintang setiap bulan nya berkisar antara 26,6°C sampai dengan 27,8°C di mana temperatur udara terendah sebesar 20°C pada bulan April dan temperatur udara tertinggi sebesar 38,8°C, yaitu pada bulan September. Penyinaran matahari yang dicatat dari Stasiun Meteorologi Sintang berkisar antara 48,5 % sampai dengan 69 %. Jika dilihat dari rata-rata lembab nisbi, sepanjang tahun 2017, bulan November dan Desember merupakan bulan yang mempunyai lembab nisbi tebesar yaitu 89,3, sedangkan bulan dengan lembab nisbi terkecil adalah bulan Januari dengan lembab nisbi sebesar 86. Beralih ke rata-rata tekanan udara sepanjang tahun 2017 setiap bulannya besarnya hampir sama yaitu berkisar antara 1010,1 hingga 1012,8 milibar.

4.2 ASPEK SOSIAL DAN EKONOMI

4.2.1 Jumlah Penduduk

Penduduk adalah semua orang yang berdomisil di wilayah geografis Republik Indonesia selama 6 bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisil kurang dari 6 bulan tetapi bertujuan untuk menetap. Penduduk merupakan modal dasar dalam proses perencanaan. Variabel-variabel

kependudukan yang dijabarkan antara lain jumlah penduduk, kepadatan penduduk, perkembangan penduduk dan komposisi penduduk.

Berdasarkan proyeksi hasil sensus penduduk, pada tahun 2017 jumlah penduduk di Kabupaten Sintang mencapai 407.903 dengan rata-rata jumlah penduduk per desa/kelurahan sebanyak 1.002 jiwa. Ini menunjukkan bahwa masih banyak lahan kosong yang belum dihuni dan dimanfaatkan khususnya pada sektor pertanian.

Penyebaran penduduk Kabupaten Sintang tidak merata antara kecamatan satu dengan kecamatan lainnya. Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak adalah Kecamatan Sintang, Kecamatan Sepauk dan Kecamatan Sungai Tebelian dengan masing-masing mempunyai jumlah penduduk sebesar 74.778, 51.786 dan 31.645 jiwa.

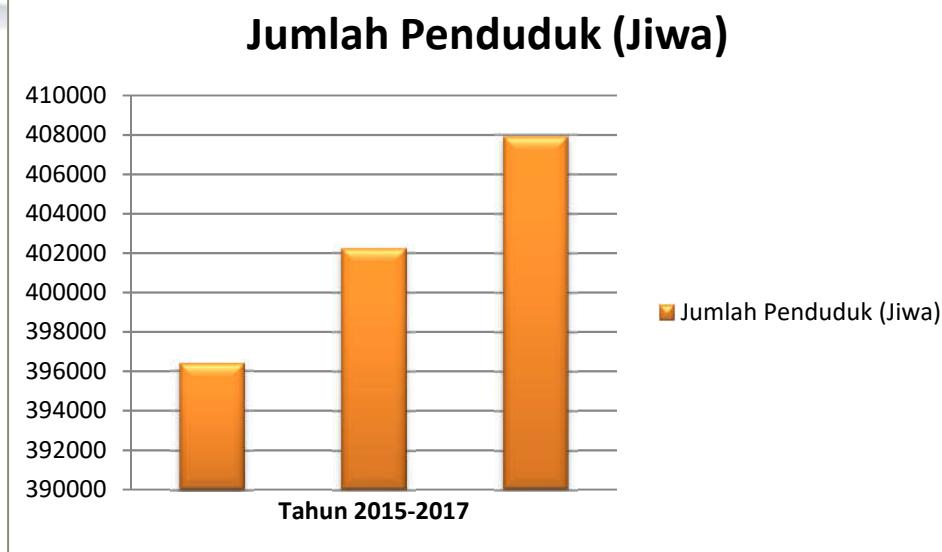
4.2.2 Pertumbuhan Penduduk

Pertumbuhan Penduduk menunjukkan perkembangan suatu kawasan. Pertumbuhan penduduk diikuti oleh kebutuhan lahan dan sarana dan prasarana. Pertumbuhan Penduduk di Kabupaten Sintang pada tahun 2017 adalah dengan tingkat ratio pertumbuhan penduduk sebesar 1,41%. Sementara itu, pertumbuhan penduduk paling besar antara kurun waktu 2010 sampai 2017 adalah pertumbuhan penduduk pada tahun 2015 dengan tingkat ratio sebesar 1,68%. Agar lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 4.3.
Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Pertambahan Penduduk dari Kurun Waktu (Jiwa)
2015	396.392	5.596
2016	402.212	5.820
2017	407.903	5.691

Sumber: Sintang dalam Angka 2018



Gambar 4.1.
Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2015 – 2017

Dari Gambar 4.1 jumlah penduduk Kabupaten Sintang selama tiga tahun terakhir mengalami peningkatan jumlah penduduk. Pada tahun 2016 Kabupaten Sintang mengalami peningkatan jumlah penduduk yang cukup besar yaitu 5.820 jiwa dari jumlah penduduk pada tahun sebelumnya.

4.2.3 Kepadatan Penduduk Dan Perkembangan Penduduk

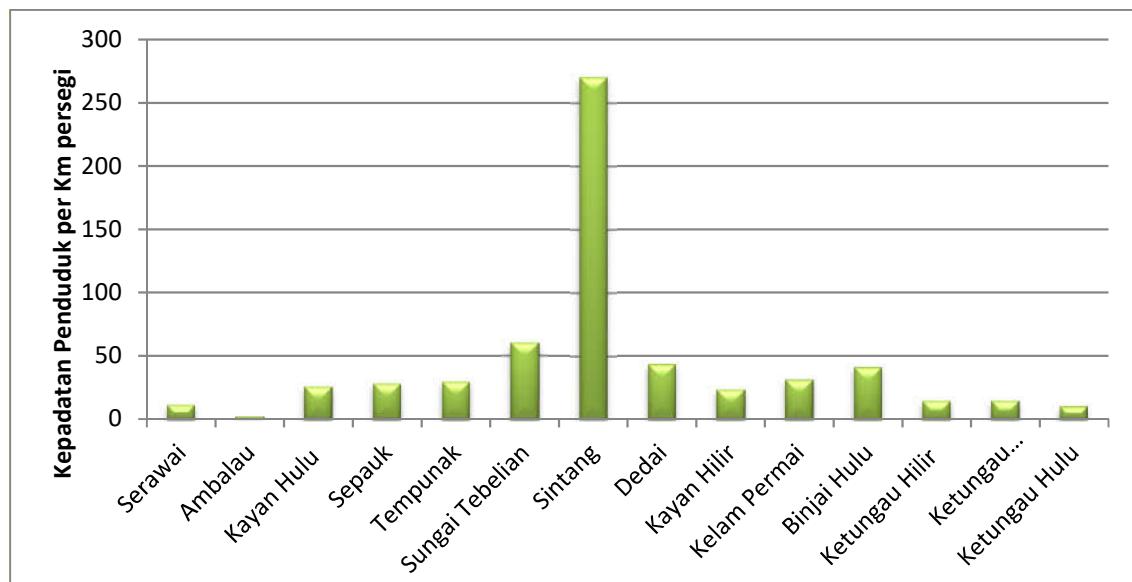
Kepadatan penduduk menunjukkan tingkat perbandingan antara jumlah penduduk dengan luas kawasan. Kepadatan penduduk akan berpengaruh terhadap arah perkembangan kawasan, khususnya terkait dengan fungsi pemukiman. Kawasan dengan jumlah penduduk terpadat adalah Kecamatan Sintang dimana 1 km² dari luas lahan ditempati penduduk sebanyak 270 jiwa.

Tabel 4.4.
Kepadatan Penduduk Kabupaten Sintang Dirinci Per kecamatan Tahun 2017

No.	Kecamatan	Luas (km ²)	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk per km ²
1.	Serawai	2.128	23.573	11
2.	Ambalau	6.386	13.533	2
3.	Kayan Hulu	938	23399	25
4.	Sepauk	1.826	51.786	28
5.	Tempunak	1.027	29.328	29
6.	Sungai Tebelian	527	31.645	60
7.	Sintang	277	74.778	270

No.	Kecamatan	Luas (km ²)	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk per km ²
8.	Dedai	694	29.798	43
9.	Kayan Hilir	1.137	26.159	23
10.	Kelam Permai	524	16.401	31
11.	Binjai Hulu	308	12.764	41
12.	Ketungau Hilir	1.545	22.329	14
13.	Ketungau Tengah	2.182	30.434	14
14.	Ketungau Hulu	2.138	21.976	10
Jumlah		21.635	407.903	601

Sumber: Sintang dalam Angka 2018



Gambar 4.2.
Kepadatan Penduduk Kabupaten Sintang

Dari data kepadatan penduduk menunjukkan bahwa penyebaran penduduk masih belum merata. Masih banyak kecamatan yang memiliki luas besar, tetapi ditempati sedikit penduduk, sebaliknya kecamatan dengan luas wilayah yang kecil ditempati oleh banyak penduduk.

4.2.4 Komposisi Penduduk

A. Komposisi Menurut Jenis Kelamin

Jumlah penduduk menurut jenis kelamin menunjukkan sex ratio kawasan yang merupakan perbandingan antara jumlah penduduk laki-laki terhadap jumlah penduduk perempuan. Berdasarkan komposisi penduduk menurut jenis kelamin di Kabupaten Sintang tahun

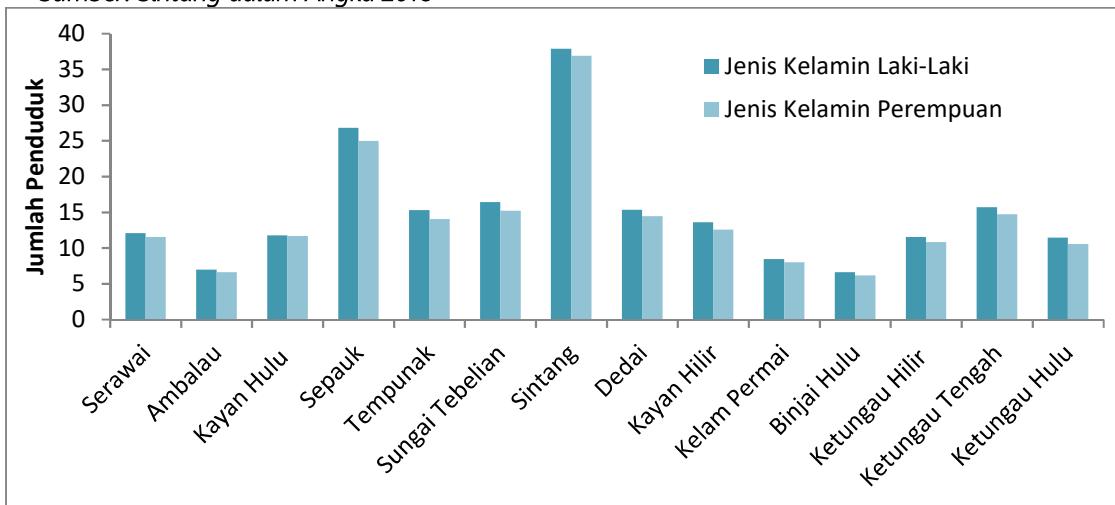
2017, jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dari jumlah penduduk perempuan. Jumlah penduduk di Kabupaten Sintang pada tahun 2017 sebesar 407.903 Jiwa, dengan jumlah penduduk laki-laki sebesar 209.788 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebesar 198.115 jiwa. Agar lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut

Tabel 4.5.

Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kabupaten Sintang

Kecamatan	Jenis Kelamin		Sex Ratio
	Laki-Laki	Perempuan	
Serawai	12.056	11.517	105
Ambalau	6.940	6.59	105
Kayan Hulu	11.744	11.655	101
Sepauk	26.804	24.982	107
Tempunak	15.303	14.025	109
Sungai Tebelian	16.437	15.208	108
Sintang	37.866	36.912	103
Dedai	15.338	14.460	106
Kayan Hilir	13.592	12.567	108
Kelam Permai	8.418	7.983	105
Binjai Hulu	6.599	6.165	107
Ketungau Hilir	11.530	10.799	107
Ketungau Tengah	15.707	14.727	107
Ketungau Hulu	11.454	10.522	109
Jumlah	209.788	198.115	106

Sumber: Sintang dalam Angka 2018



Gambar 4.3.
Kepadatan Penduduk Kabupaten Sintang

Dari Gambar 4.3 mayoritas disetiap kecamatan jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk perempuan. Kecamatan Sintang menempati urutan pertama dengan jumlah penduduk laki-laki berjumlah 37.866 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 36.912 jiwa.

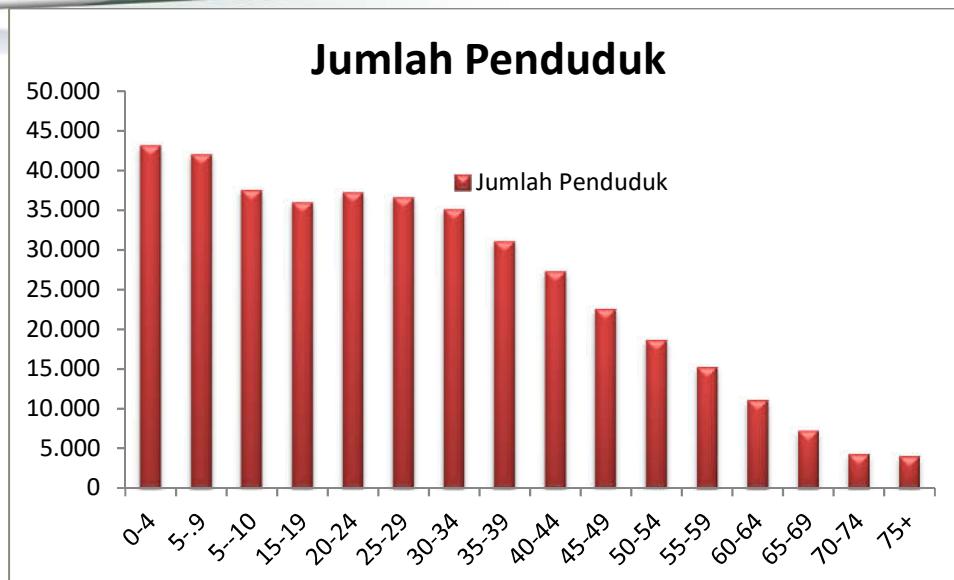
B. Komposisi Menurut Kelompok Umur

Percentase penduduk menurut kelompok umur dapat dijadikan acuan dalam pengembangan suatu daerah agar dapat melihat usia penduduk yang produktif dan non produktif sehingga dapat memperkirakan beban tiap penduduk non produktif untuk menopang kebutuhan hidupnya. Di Kabupaten Sintang jumlah penduduk terbanyak adalah penduduk berusia 0-4 tahun yaitu sebanyak 43.023 jiwa, sedangkan penduduk paling sedikit adalah penduduk berusia lebih dari 75 tahun yaitu sebanyak 3.958 jiwa. Jumlah penduduk Kabupaten Sintang menurut kelompok umur disajikan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6.
Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Dirinci Menurut Kelompok Umur

Usia	Jumlah Penduduk
0-4	43.023
5-9	41.985
10-14	37.435
15-19	35.869
20-24	37.166
25-29	36.586
30-34	35.038
35-39	31.029
40-44	27.223
45-49	22.488
50-54	18.558
55-59	15.170
60-64	11.044
65-69	7.140
70-74	4.189
75+	3.958
Jumlah	407.901

Sumber: Sintang dalam Angka 2018



Gambar 4.4.
Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Dirinci Menurut Kelompok Umur

BAB V

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

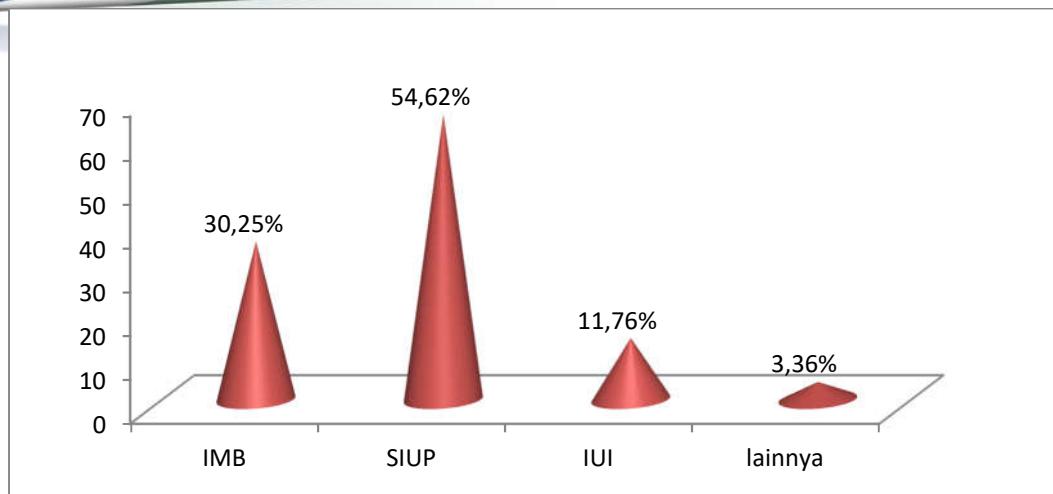


5.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN IZIN TERPADU KABUPATEN SINTANG

Survey kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu disebarluaskan pada 119 orang pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berikut ini disajikan profil responden dan indeks harapan, kinerja dan *gap* pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Profil responden akan diuraikan menurut jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan, jabatan dan pelayanan.

A. Jenis Layanan yang Didapat

Berdasarkan survei yang dilakukan dari tanggal 18 Maret sampai dengan 18 April didapat jumlah beberapa hasil pelayanan yang diterima oleh responden dimana pelayanan untuk jenis SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), IMB (Izin Mendirikan Bangunan), dan IUI (Izin Usaha Industri) mendominasi dimana jumlahnya sebesar 55%, 30%, dan 12%, serta jenis pelayanan lainnya sebesar 3%. Secara rinci jumlah responden menurut jenis layanan responden pengguna jasa pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu disajikan pada Gambar 5.1.

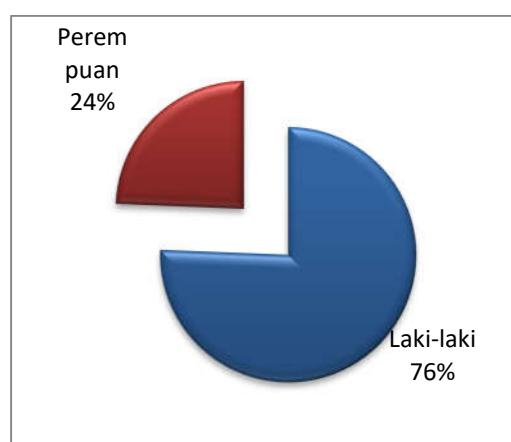


Gambar 5.1.

Jenis Layanan Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

B. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden pengguna jasa unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu didominasi oleh laki-laki yang mencapai 74%, dan 26% sisanya perempuan. Sedangkan jenis kelamin responden penyelenggara jasa unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu didominasi oleh laki-laki yang mencapai 80% dan perempuan 20%. Secara rinci jumlah responden menurut jenis kelamin responden pengguna jasa pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu disajikan pada Gambar 5.2.

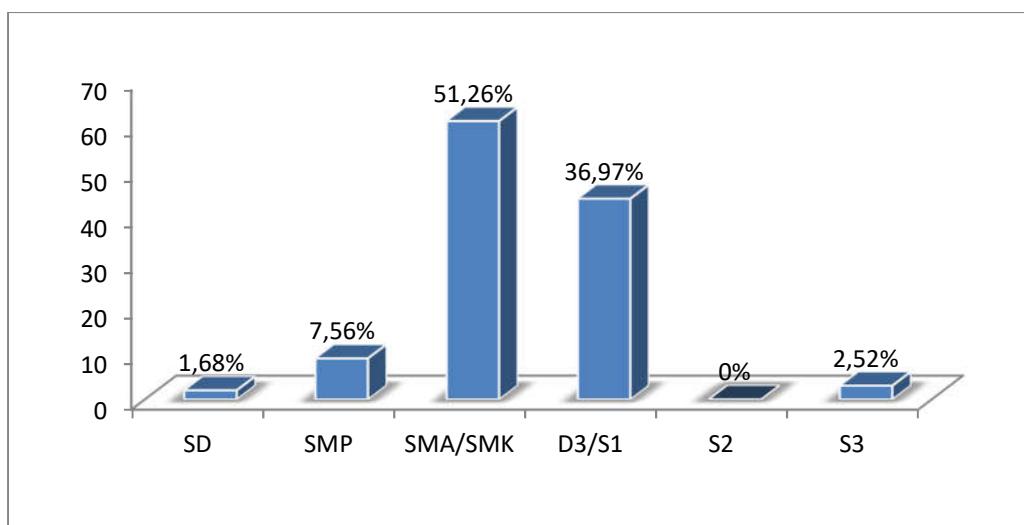


Gambar 5.2.

Jenis Kelamin Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

C. Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan

Berdasarkan jenjang pendidikan, pengguna jasa yang berjumlah 199 responden dari hasil survei unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu didominasi oleh lulusan SMA/SMK yang mencapai 51,26%, kemudian diikuti oleh lulusan S1 sebesar 36,97%, lulusan SMP sebesar 7,56%. Dan untuk tingkat pendidikan Sekolah Dasar sebesar 1,68% serta untuk Pascasarjana sebesar 2,53%. Nampak bahwa masyarakat pengguna layanan ini didominasi oleh lulusan SMA/SMK. Secara rinci jumlah responden pengguna jasa menurut jenjang pendidikan pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu disajikan pada Gambar 5.3.

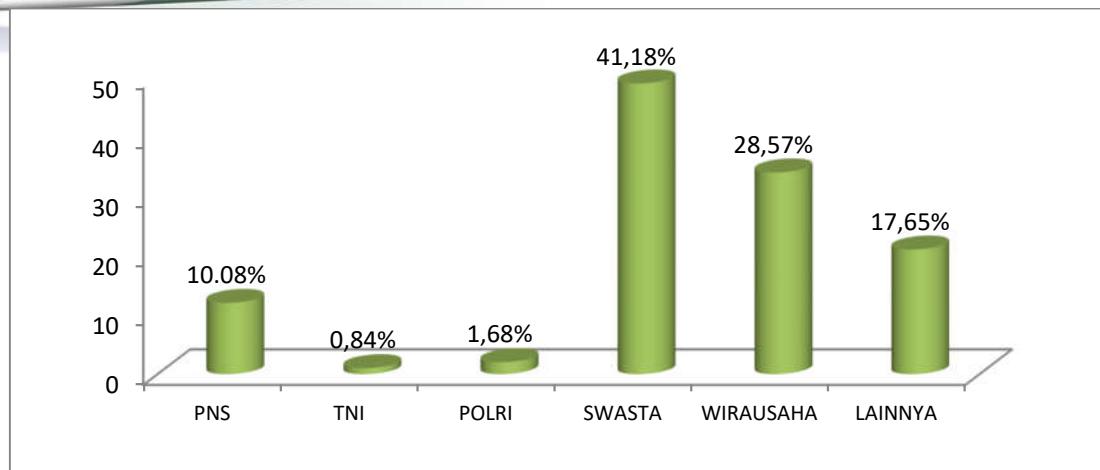


Gambar 5.3.

Jenjang Pendidikan Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

D. Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden pengguna jasa unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu didominasi oleh Pegawai Swasta mencapai 41,18%, kemudian diikuti oleh Wirausaha sebesar 28,57%, PNS sebesar 10,08%, POLRI sebesar 1,68%, TNI sebesar 0,48%. Sedangkan lainnya meliputi pegawai BUMN, Ibu Rumah Tangga, Petani, dsb sebesar 17,65%. Secara rinci jumlah responden pengguna jasa menurut jenis pekerjaan pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu disajikan pada Gambar 5.4.



Gambar 5.4.

Jenis Pekerjaan Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

5.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINTANG

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka diperoleh nilai indeks harapan dan indeks kepuasan masyarakat pengguna jasa pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang seperti yang tersaji pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1.
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

No	UNSUR PELAYANAN	PENERIMA JASA	
		(KINERJA)	(HARAPAN)
1	Prosedur Pelayanan	3,34	3,94
2	Persyaratan Pelayanan	3,51	3,96
3	Waktu Pelayanan	3,47	3,98
4	Biaya/Tarif	3,55	3,98
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51	3,98
6	Kompetensi Pelaksana	3,49	3,97
7	Perilaku Pelaksana	3,71	3,99
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan	3,45	3,98
9	Sarana dan Prasarana	3,49	3,98
Jumlah Total NRR Tertimbang		3,48	3,97
IKM Unit Pelayanan		87,03	99,31
Mutu Pelayanan		B (Baik)	A (Sangat Baik)

Sumber : Data Olahan, 2019

Berdasarkan Tabel 5.1, indeks nilai harapan pengguna jasa pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang adalah 99,31%, akan tetapi pada indeks nilai kenyataan pengguna jasa hanya sebesar 87,03%. Berdasarkan pada pedoman penilaian mutu pelayanan yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka mutu pelayanan publik harapan pengguna jasa pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang termasuk dalam kategori "A" atau kinerja "Sangat Baik", dan pada kenyataannya mutu pelayanan publik pengguna jasa termasuk dalam kategori "B" atau kinerja "Baik".

E. Indeks Gap Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

Tabel 5.2.
Indeks Gap Kinerja Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

No.	Jenis Gap	Total Gap	Rata-Rata
1.	Kenyataan dan Harapan Pengguna Jasa	-12.28	-1,36

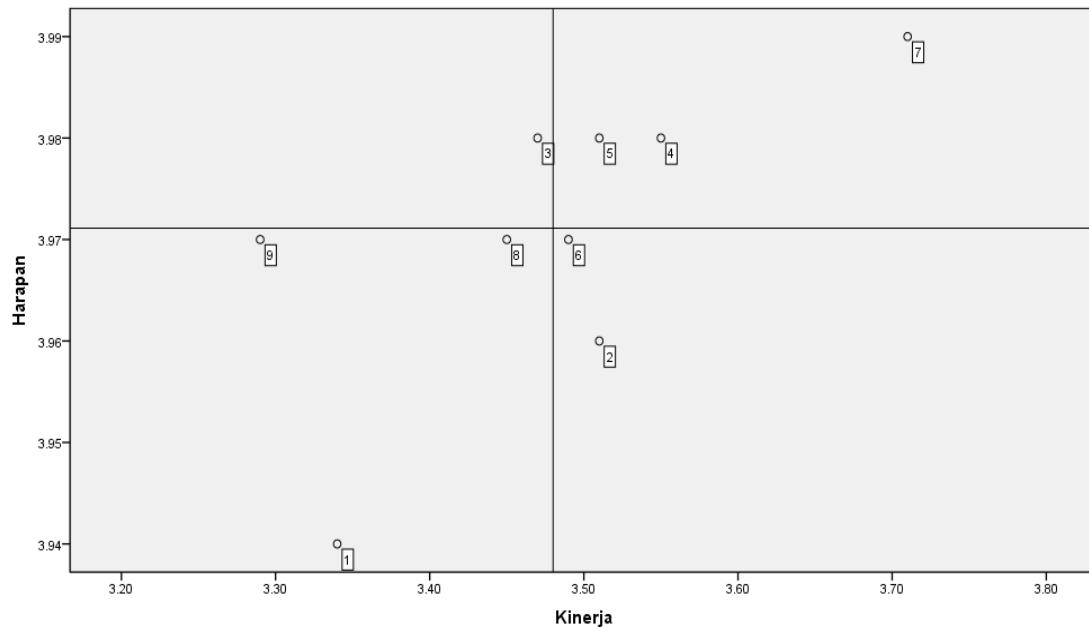
Sumber : Data Olahan, 2019

Nilai gap antara kenyataan dan harapan persepsi masyarakat atas kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu seperti yang disajikan pada Tabel 4.2 bernilai negatif. Hal ini mengindikasikan kenyataan yang diterima masyarakat lebih kecil dari harapan yang mereka inginkan atas pelayanan publik. Gap yang terjadi antara kenyataan dan harapan pengguna jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebesar -12.28 (kategori tinggi) dengan rata-rata gap sebesar -1,36. Hal ini mengindikasikan antara kenyataan yang diterima oleh masyarakat selaku pengguna jasa dengan harapan yang mereka inginkan masih jauh dari kenyataan.

5.3 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINTANG

Untuk menentukan urutan prioritas unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas kinerjanya dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dilakukan Analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan (*Importance-Performance Analysis*). Hasil Analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan terhadap 9 unsur pelayanan pada unit Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Sintang tahun 2019 dapat dilihat pada Gambar 5.5.



Gambar 5.5.
Diagram Kartesius Pengguna
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

Dari diagram kartesius pengguna jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang pada Gambar 5.5 Terdapat 1 unsur pelayanan yang berada pada kuadran A yaitu waktu penyelesaian, Ini merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan. Terdapat 3 unsur pelayanan yang berada pada kuadran B yaitu biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan perilaku pelaksana. Masyarakat memiliki tingkat harapan yang tinggi pada ketiga unit pelayanan ini. Nilai indeks harapan masyarakat yang tinggi (di atas nilai rata-rata), dan kinerja unit yang bersangkutan pada unsur-unsur pelayanan ini juga tinggi (di atas nilai rata-rata), sehingga kinerja unit terhadap unsur-unsur pelayanan ini patut dipertahankan. Pada kuadran C terdapat 3 jenis unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, Sarana dan prasarana. Tingkat harapan masyarakat pada tiga unsur pelayanan ini rendah (di bawah nilai rata-rata), dan kinerja unit-unit yang bersangkutan terhadap unsur-unsur pelayanan ini juga

rendah (di bawah nilai rata-rata), sehingga upaya-upaya peningkatan kinerja unsur-unsur pelayanan ini perlu dilakukan dengan prioritas bukan utama. Dan pada kuadran D yaitu terdapat unsur pelayanan sistem, mekanisme, dan prosedur dan Kompetensi dari pelaksana. Hasil Analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan pengguna jasa pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang disajikan pada Tabel 5.3.

Tabel 5.3.

Hasil Analisis Kesesuaian Tingkat Harapan dan Kenyataan pada
Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

KUADRAN A : PRIORITAS UTAMA	KUADRAN B : PERTAHANKAN PRESTASI
Waktu Penyelesaian	Biaya/Tarif Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan Perilaku Pelaksana
KUADRAN C : BUKAN PRIORITAS UTAMA	KUADRAN D : BUKAN PRIORITAS
Persyaratan Pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukkan Sarana dan Prasarana	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur Kompetensi Pelaksana

Sumber : Data Olahan, 2019

5.4. Saran dan Masukan Terkait Hasil Survei Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

Hasil temuan survei unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang yang dapat direkomendasikan untuk pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang disajikan pada Tabel 5.4

Tabel 5.4.

Hasil Temuan Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

Dimensi	Hasil Temuan
Tangibles (Bukti Fisik)	Sosialisasi untuk program baru OSS Persyaratan-persyaratan agak menyusahkan
Reliability (Keandalan)	Pelayanan dipercepat
Responsiveness (Daya Tanggap)	Proses kerja dokumen sedikit lama