

Kualitas Pelayanan Perijinan pada Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak

Pardi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Tanjungpura Pontianak

Email: pardi@fisip.untan.ac.id

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Perijinan pada Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak. Jenis penelitian adalah jenis penelitian deskriptif. Penentuan jumlah sampel penelitian berdasarkan ketentuan dalam pengukuran IKM berdasarkan Kepmenpan No 25 Tahun 2004, dengan menggunakan 9 unsur pelayanan yang dipilih maka jumlah sampel didapat 100 orang responden. Pemilihan sampel dilakukan secara *accidental sampling* artinya sampel yang dipilih adalah mereka yang sedang melakukan pengurusan perijinan pada Kantor BP2T Kota Pontianak dalam periode waktu bulan Agustus sampai dengan Oktober 2016. Pengumpulan data dilakukan dengan metode survei dengan alat pengumpul data berupa kuesioner. Analisis data dilakukan dengan menggunakan statistik deskriptif dengan *software microsoft excel*. Hasil analisis menunjukkan bahwa ke sembilan unsur pelayanan yang dipilih dan dianalisis secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan perijinan pada Kantor BP2T Kota Pontianak dengan nilai 78,33 yang berada pada rentang 62,51 – 81,25 artinya sudah *cukup baik* dan nilai rata-rata masing-masing unsur pelayanan di atas 3,00 pada skala 1 – 4. Dengan hasil tersebut pelayanan perijinan pada Kantor BP2T harus ditingkatkan agar mencapai standar maksimal sangat baik, dengan memperbaiki kekurangan-kekurangan terutama dalam kecepatan pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Pelayanan Perijinan, BP2T

Abstract

This study aims to determine the Service Quality of Licensing Services at the Office of the Integrated Licensing Services Agency (BP2T) of Pontianak City. This type of research is a type of descriptive research. Determination of the number of research samples based on the provisions in the measurement of Community Satisfaction Index based on Kepmenpan No. 25 of 2004, using 9 selected service elements, the number of samples obtained 100 respondents. The sample selection is done by accidental sampling means that the selected sample are those who are doing licensing arrangements at the Pontianak City BP2T Office in the period of August to October 2016. Data collection is done by survey method with a data collection tool in the form of a questionnaire. Data analysis was performed using descriptive statistics with Microsoft Excel software. The results of the analysis show that the nine service elements selected and analyzed as a whole are the Community Satisfaction Index for licensing services at the Pontianak City BP2T Office with a value of 78.33 which is in the range of 62.51 - 81.25 meaning that it is good enough and the average value each service element above 3.00 on a scale of 1-4. With this result the licensing service at the BP2T Office must be improved in order to achieve a very good maximum standard, by correcting deficiencies, especially in speed of service.

Keywords: Service Quality, Licensing Services, BP2T

PENDAHULUAN

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik atau jasa publik yang pada hakekatnya menjadi tanggung jawab pemerintah baik pemerintah pusat maupun pemerintah yang ada di daerah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, adalah undang-undang yang mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik (*good government*) yang merupakan efektifitas dari fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan sektor publik, di mana masyarakat (pelanggan) berusaha untuk mencari kehadiran layanan dalam setiap interaksinya dengan penyedia jasa layanan (Zeithaml, 1996). Kehadiran layanan ini merupakan gambaran kualitas kerja organisasi publik, bilamana kualitas kerja meningkat maka pelanggannya akan merasa puas. Mengingat akan arti pentingnya pelayanan publik yang berkualitas, setiap organisasi publik terutama yang langsung berhadapan dengan publik perlu untuk senantiasa meningkatkan kinerja dalam memberikan pelayanan publik.

Dalam rangka melaksanakan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik terutama dalam memberikan pelayanan perijinan, pemerintah Kota Pontianak telah membentuk Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) berdasarkan Perda Kota Pontianak Nomor 10 Tahun 2008. Tujuan dibentuknya BP2T adalah untuk memberikan kemudahan pelayanan perijinan dalam satu yang terpadu. Masyarakat berharap ada perubahan mutu pelayanan yang signifikan terkait

dengan perijinan. Ekspektasi masyarakat yang besar tersebut harus dapat merubah paradigma lama terkait pelayanan publik yang terkesan lama, berbelit-belit, mahal dan tidak transparan.

Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Moenir (1992) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Pelayanan yang berkualitas erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan menurut Kotler (2000) adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan (*perceived performance*) dengan harapannya (*expectation*). Dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah mengeluarkan Kepmenpan No. 25 Tahun 2004 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparat penyelenggara pelayanan publik dengan

membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Umumnya harapan adalah keyakinan konsumen tentang apa yang akan diterima (Zeithaml, *et.al*, 1996). Faktor-faktor yang menentukan harapan konsumen/pemakai jasa meliputi: kebutuhan pribadi (*personal needs*), pengalaman masa lampau (*past experience*), rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) dan iklan.

Pada umumnya organisasi publik yang bergerak dibidang jasa menyadari pentingnya persepsi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, akan tetapi hal tersebut tidak mudah diimplementasikan oleh organisasi. Persepsi menurut Thoha (1998) merupakan proses kognitif yang dialami oleh setiap orang dalam memahami informasi tentang lingkungannya, baik lewat penglihatan, pendengaran, penghayatan, perasaan dan penciuman. Persepsi kualitas pelayanan berarti persepsi persepsi pelanggan akan pelayanan yang diterimanya, apakah berkualitas atau tidak.

Pelayanan publik menjadi persoalan yang senantiasa mewarnai keseharian masyarakat. Citra negatif tentang birokrasi publik maupun rendahnya kualitas pelayanan publik tercermin pada maraknya tanggapan, keluhan dan cibiran di koran. Masyarakat mengeluhkan kualitas pelayanan, adanya korupsi, pungli atau tarikan dana di luar ketentuan yang ditetapkan, lambannya kinerja petugas, banyaknya meja yang harus dilalui ketika mengurus perijinan IMB, sertifikat tanah, bukti kepemilikan, identitas kependudukan, identitas kewarganegaraan atau ketidakpastian dan lamanya waktu penyelesaian perijinan.

Berdasarkan fenomena yang tersebut di atas, maka penulis tertarik untuk mengungkap bagaimana Kualitas pelayanan perijinan di Kantor Badan

Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak.

Rumusan Masalah

Rumusan masalah yang diajukan dalam penelitian ini sebagai berikut :
Bagaimana Kualitas Pelayanan Perijinan di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak.

Tujuan Penelitian

Sesuai dengan latar belakang dan rumusan masalah penelitian di atas, maka tujuan penelitian ini adalah : Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Perijinan di Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini akan memberikan manfaat secara praktis maupun empiris. Manfaat secara :

- a. Praktis yaitu memberikan masukan dan evaluasi kepada Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak terkait Kualitas pelayanan perijinan di Kota Pontianak.
- b. Empiris yaitu sebagai bahan acuan penelitian berikutnya terkait kualitas pelayanan pada sektor pelayanan publik lainnya.

KAJIAN PUSTAKA

Karakteristik Jasa

Berbagai literatur mengungkapkan bahwa jasa memiliki sejumlah karakteristik unik yang membedakannya dari barang berwujud. Secara garis besar ada empat karakteristik yang melekat pada jasa yang paling sering dijumpai sehingga

membedakanya dengan barang berwujud (Tjiptono : 2004) adalah :

- a. *Intangible* (tidak berwujud) yaitu jasa bersifat abstrak dan tidak memiliki wujud nyata.
- b. *Heterogenity* (heterogenitas) yaitu jasa merupakan variabel non standart dan sangat bervariasi.
- c. *Insperability* (tidak dapat dipisahkan) yaitu jasa pada umumnya dihasilkan dan dikonsumsi pada saat yang bersamaan, dengan partisipasi konsumen dalam proses tersebut.
- d. *Perishability* (tidak tahan lama) yaitu jasa tidak mungkin disimpan sebagai persediaan.

Kualitas Pelayanan

Kualitas (*quality*) merupakan konstruk yang penting dalam bisnis jasa. Banyak definisi yang dapat digunakan untuk menjelaskan konsep kualitas dalam berbagai konteks. Dalam penelitian pemasaran, kualitas harus dikonseptualisasikan dengan suatu definisi operasional sehingga dapat diukur dengan suatu instrumen yang diciptakan untuk keperluan tersebut.

Goetsch dan Davis (1994) dalam Yamit (2002) mengemukakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Juran (1992) dalam Tjiptono (2004) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kecocokan dengan selera (*fitness for use*). Dari berbagai definisi tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas menekankan orientasi pada pemenuhan harapan pelanggan.

Konseptualisasi Kualitas Pelayanan.

Sejak tahun 1980an, kualitas pelayanan telah diketahui memiliki pengaruh terhadap profitabilitas dan

dipandang sebagai sisi penting dari persaingan. Dengan kualitas pelayanan yang baik organisasi dapat meraih profitabilitas melalui mekanisme menghasilkan umpan balik dari mulut ke mulut yang positif, dan kesetiaan pelanggan.

Berdasarkan penelusuran literatur, konseptualisasi kualitas pelayanan mengalami perkembangan yang sangat pesat sejak tahun 1980an. Zeithaml, Berry dan Parasuraman, (1990) dalam Yamit (2002) telah melakukan berbagai penelitian beberapa jenis jasa, dan berhasil mengidentifikasi lima variabel yang digunakan oleh para pelanggan dalam mengevaluasi kualitas pelayanan. Kelima variabel kualitas pelayanan tersebut adalah :

1. *Tangibles* (bukti langsung) yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana penunjang pelayanan.
2. *Reliability* (keandalan) yakni meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap) yakni keinginan para staf untuk membantu para peserta dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. *Assurance* (jaminan) yakni mencakup pengetahuan, kemampuan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf; bebas dari resiko atau keraguan.
5. *Empathy* (empati) yakni kemampuan untuk memberikan perhatian secara pribadi, komunikasi dan memahami kebutuhan para peserta.

Pendapat senada dikemukakan oleh Gronroos (1990) dalam Tjiptono (2005) yang membagi kualitas pelayanan dalam tiga dimensi yaitu *technical quality (output-related)*,

functional quality (process-related) dan *image (image-related)*. Dari ketiga dimensi tersebut kemudian dijabarkan lagi dalam enam kriteria variabel kualitas pelayanan yang dipersepsikan baik yakni :

1. *Professionalism and Skill (output-related)*, pelanggan mendapati bahwa penyedia jasa mempunyai karyawan, sistem operasional, dan sumber daya fisik, memiliki pengetahuan dan ketrampilan yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah mereka secara profesional.
2. *Attitudes and Behavior (process-related)*, pelanggan merasa bahwa karyawan menaruh perhatian besar pada pelanggan dan berusaha membantu memecahkan masalah mereka secara spontan dan ramah.
3. *Accessibility and Flexibility (process-related)*, pelanggan merasa bahwa penyedia jasa memiliki, lokasi, jam kerja, karyawan dan sistem operasionalnya, dirancang dan dioperasikan sedemikian rupa sehingga pelanggan dapat mengakses jasa tersebut dengan mudah. Selain itu juga dirancang dengan maksud agar dapat menyesuaikan permintaan dan keinginan pelanggan secara luwes.
4. *Reliability and Trustworthiness (process-related)*, pelanggan memahami bahwa apa pun yang terjadi atau telah disepakati, mereka bisa mengandalkan penyedia jasa beserta karyawan dan sistemnya dalam memenuhi janji dan melakukan segala sesuatu dengan mengutamakan kepentingan pelanggan.
5. *Service Recovery (process-related)*, pelanggan menyadari bahwa bila terjadi kesalahan atau sesuatu yang tidak diharapkan dan tidak dapat

diprediksi, maka penyedia jasa akan segera mengambil tindakan untuk mengendalikan situasi dan mencari solusi yang tepat.

6. *Reputation and Credibility (image-related)*, pelanggan meyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai/imbalan yang sepadan dengan biaya yang dikeluarkan.

Pengukuran Kualitas Pelayanan.

Pengukuran kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan melihat pe kinerja aktual perusahaan. Cronin dan Taylor dalam Tjiptono (2000) mengemukakan beberapa formula untuk mengukur kualitas pelayanan, yaitu:

1. Skor Kualitas Pelayanan = Kinerja Perusahaan
2. Skor Kualitas Pelayanan = Kinerja – Harapan Pelanggan
3. Skor Kualitas Pelayanan = Skor Derajat kepentingan X (Skor Kinerja – Harapan)
4. Skor Kualitas Pelayanan = Skor Derajat Kepentingan X Skor Kinerja

Adapun prinsip-prinsip pelayanan yang berkualitas (Batinggi,1999) adalah sebagai berikut:

- a. Sebelum segala sesuatu dimulai, maka proses dan prosedur harus ditetapkan lebih awal.
- b. Proses dan prosedur itu harus diketahui oleh semua pihak yang terlibat. Proses dan prosedur tidak boleh membingungkan dan mengandung interpretasi ganda.
- c. Kualitas muncul dari orang-orang yang bekerja dalam sistem, satu mata rantai yang akhirnya membuahkan hasil. Apabila sistem itu baik, maka kecil kemungkinan kesalahan akan terjadi.
- d. Peninjauan kualitas oleh para eksekutif perlu dilakukan secara periodik dalam arti perlu diadakan penyempurnaan

- dari prosedur kerja jika dipandang perlu dengan memperhatikan selera pihak yang dilayani.
- e. Kualitas pelayanan dapat dicapai hanya apabila para pemimpin organisasi menciptakan suatu iklim budaya organisasi yang memusatkan perhatian secara konsisten pada peningkatan kualitas dan kemudian menyempurnakannya secara berkala.
 - f. Kualitas berarti memenuhi kebutuhan, keinginan dan selera konsumen/pelanggan.
 - g. Kualitas menuntut kerjasama yang erat. Setiap orang dalam organisasi hendaknya memandang orang lain sebagai partnernya yang dapat dilihat dan dihargai sebagai bagian dari penentu berhasilnya melaksanakan kewajiban.

Ada tiga bentuk dasar pelayanan. Ketiga fungsi ini adalah layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan dan layanan melalui perbuatan.

1. Layanan dengan lisan diberikan oleh personil yang bertugas memberikan layanan informasi dari bidang lainnya yang tugasnya memberikan penjelasan kepada pihak yang memerlukan. Dalam suatu organisasi, layanan ini biasanya diberikan oleh bagian Hubungan Masyarakat (Humas) atau yang semacamnya. Beberapa syarat yang dipenuhi dalam layanan lisan ini agar bisa berhasil sesuai dengan yang diharapkan adalah sebagai berikut :
 - a. Mampu memberikan penjelasan yang diperlukan dengan lancar, singkat dengan jelas, sehingga memuaskan para pengguna jasa.
 - b. Bersikap sopan dan ramah. Dengan bersikap yang sopan tidak melayani orang-orang yang sekedar hanya ingin ngobrol.
 - c. Tidak membuang-buang waktu dengan ngobrol atau dengan

membicarakan hal-hal yang tidak ada manfaatnya.

2. Layanan dengan tulisan. Layanan ini merupakan bentuk layanan yang paling efisien dan paling banyak digunakan atau dipraktekkan terlebih-lebih dalam era globalisasi, dimana layanan bisa diberikan dalam jarak jauh. Suatu hal yang perlu diperhatikan dalam layanan ini adalah kecepatan pengelolaan masalah dan proses penyelesaiannya. Layanan tulisan ini terdiri dari dua golongan, yaitu :
 - a. Layanan berupa petunjuk / informasi dan yang sejenis dengan itu yang ditunjukkan kepada orang-orang yang berkepentingan.
 - b. Layanan tertulis berupa reaksi atas permohonan, keluhan, laporan, ataupun pemberitahuan.
3. Layanan dengan perbuatan. Layanan ini banyak dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah ke bawah dengan tingkat keahlian atau keterampilan yang memadai. Layanan ini jarang muncul sendirian, karena ia lebih sering muncul bersamaan dengan layanan secara lisan. Namun demikian, layanan ini memiliki spesifikasi tertentu yang membedakannya dengan layanan lisan, yaitu orang tidak hanya membutuhkan penjelasan, tetapi juga memerlukan perbuatan atau tindakan atau hasil perbuatan.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menurut Kepmenpan No. 25 Tahun 2004.

Berdasarkan Kepmenpan tersebut ada 14 indikator yang relevan, valid, dan reliable untuk melakukan pengukuran atas Indeks Kepuasan Masyarakat terkait pelayanan publik. Kemudian Ke-14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran berdasarkan keputusan

menteri pendayagunaan aparatur negara di atas 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. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
4. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
6. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
7. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
8. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab).
9. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
10. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam

penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

11. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
12. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
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.

Dari ke-empat belas unsur yang ada dalam Kepmenpan No 25 tahun 2004 tersebut peneliti akan membatasi pada 9 unsur dianggap paling dominan dalam unsur pelayanan publik, karena unsur yang lain secara implisit sudah masuk dalam unsur lainnya. Ke sembilan unsur yang peneliti pilih adalah :

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan (U1)
2. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan(U2)
3. Kecepatan Pelayanan (U3)
4. Kewajaran Biaya (U4)
5. Kepastian Pelayanan (U5)
6. Tanggungjawab petugas (U6)
7. Kemampuan Petugas(U7)
8. Kenyamanan Pelayanan (U8)
9. Keamanan Pelayanan (U9)

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan Kualitas Pelayanan Perijinan di Kantor BP2T Kota Pontianak dengan statistik deskriptif. Yang menjadi responden penelitian ini adalah para pengguna pelayanan Publik di Kota Pontianak yaitu pada Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T). Responden dipilih secara acak dengan kuota sebanyak 100 orang (sesuai ketentuan minimal sampel dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat didasarkan atas jumlah unsur yang dinilai menurut Kepmenpan No. 25 Tahun 2004). Responden yang dipilih adalah responden yang sedang mengajukan permohonan pelayanan (*accidental*) pada Kantor Badan Pelayanan Perijinan Terpadu yaitu pada kurun waktu bulan Agustus sampai Oktober 2016. Adapun penetapan jumlah responden sesuai Kepmenpan tersebut dengan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} & (\text{Jumlah Unsur} + 1) \times 10 \\ & = (9 + 1) \times 10 \\ & = 100 \text{ Responden} \end{aligned}$$

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan dengan dua cara yaitu, Pertama, Observasi yaitu dengan melakukan pengamatan langsung pada Kantor BP2T di Kota Pontianak yang menjadi obyek penelitian terkait dengan melihat proses pelayanan perijinan untuk mendapatkan gambaran proses dan prosedur pelayanan perijinan pada BP2T Kota Pontianak. Kedua, angket yaitu penyebaran kuesioner terhadap pemohon perijinan untuk mendapatkan informasi tentang kepuasan masyarakat berdasarkan indikator Indeks

Kepuasan Masyarakat (IKM) sesuai Kepmenpan N0. 25. Tahun 2004 dengan 9 (sembilan unsur yang dipilih).

Skala Pengukuran

Penelitian ini menggunakan skala *Likert*. *Skala Likert* berhubungan dengan suatu pernyataan setuju tidak setuju, senang dan tidak senang, baik dan tidak baik. Responden diminta tanggapan atas pernyataan dalam kategori ordinal dalam bentuk verbal dengan jumlah kategori 4. (empat). Nilai 1 untuk kategori sangat negatif dan nilai 4 untuk kategori jawaban sangat positif terkait Indeks Kepuasan Masyarakat permohonan perijinan pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dilakukan dengan statistik deskriptif. Data dianalisis menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Berdasar Keputusan MenPan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, dalam penghitungan IKM terdapat 9 unsur atau indikator yang dipilih untuk dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

Nilai tersebut sebagai pengali dari IKM yaitu dengan rumus :

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times 0.071$$

Kriteria penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) setiap unsur atau secara keseluruhan disajikan pada Tabel 1 berikut :

Tabel 1.
Inteprestasi Nilai IKM atas Kinerja Unsur Pelayanan

No	Nilai IKM	Penilaian Kinerja
1	1,00 – 1,75	Sangat Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	Baik
4	3,26 – 4,00	Sangat Baik

Sumber : Berdasarkan perhitungan interval kelas.

Sedangkan untuk memudahkan inteprestasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian dari responden harus dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus = nilai IKM pelayanan x 25. Sehingga dapat disajikan pada Tabel 2 berikut :

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

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu	Kinerja Pelayanan
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Sangat 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 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Penyusunan IKM Kepmenpan No 25 Tahun 2004.

PEMBAHASAN

Pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak

Jumlah pegawai di lingkungan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak sampai dengan bulan Mei tahun 2016 berjumlah 40 orang PNS. Sedangkan pejabat struktural di lingkungan Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak berjumlah 14 orang terdiri dari 1 orang eselon II, 4 orang eselon III dan 9 orang eselon IV.

Berikut ini adalah gambaran komposisi pegawai pada Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kota Pontianak.

Tabel 3.
Perkembangan Jumlah Pegawai BP2T Berdasarkan Golongan

No	Golongan Kepangkatan	Tahun 2016
1.	IV	6
2.	III	28
3.	II	6
	Jumlah	40

Tahun 2016

Sumber : Sekretariat BP2T. 2016

Berdasarkan Tabel 3. di atas dapat dijelaskan bahwa sampai dengan tahun 2016 sebagian besar pegawai BP2T Kota Pontianak berada dalam golongan III.

Tabel 4.
Perkembangan Pegawai BP2T
Berdasarkan Tingkat Pendidikan
Tahun 2016

No	Tingkat Pendidikan	Tahun 2016
1.	Tamatan S-2	9
2.	Tamatan S-1	17
3.	Tamatan D-III	7
4.	Tamatan SLTA	7
5.	Tamatan SLTP	-
6.	Tamatan SD	-
	Jumlah	40

Sumber : Sekretariat BP2T, Tahun 2016

Berdasarkan Tabel 4 di atas diketahui jumlah pegawai Badan Pelayanan Perizinan Terpadu keseluruhan berjumlah 40 orang, dengan tingkat pendidikan terbanyak pada jenjang Sarjana(S1) sebanyak 17 orang sedangkan berpendidikan Master sebanyak 9 orang pegawai, dan lainnya berpendidikan D3 atau SLTA masing-masing berjumlah 7 orang. Dilihat dari kondisi pendidikan tersebut secara kualitas SDM Kantor BP2T Kota Pontianak sudah cukup mumpuni untuk memberikan pelayanan perijinan yang dibutuhkan masyarakat. Namun dari segi jumlah masih dirasa kurang sekitar 16 orang pegawai berdasarkan keterangan Kasubag Perencanaan, sehingga menghambat kecepatan dalam memberikan pelayanan. Dengan adanya kelemahan tersebut, maka hingga saat ini BP2T belum dapat memenuhi ketentuan tentang standar waktu pelayanan.

Gambaran Umum Responden

Data Responden

Dalam penyajian data responden pada penelitian ini dikelompokkan ke dalam beberapa kriteria yaitu pengelompokkan responden yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, tingkat pendidikan dan jenis paspor yang diajukan. Untuk selengkapnya dapat dilihat pada Tabel 6 sampai dengan Tabel 9.

Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.

Berdasarkan Tabel 6 menggambarkan bahwa pemohon perijinan di Kantor BP2T Kota Pontianak didominasi oleh pemohon dengan rentang usia antara 39 - 47 tahun yaitu sebanyak 36 orang responden atau sebesar 36%, diikuti pemohon perijinan dengan rentang usia 30 - 38 yaitu sebanyak 28 orang responden atau 28%, selanjutnya pemohon perijinan dengan rentang umur 19 - 29 tahun sebanyak 17 orang responden atau 17%, dan pemohon perijinan dengan rentang usia 48 - 56 tahun sebanyak 13 orang responden atau 13%, serta yang terakhir pemohon perijinan dengan rentang usia 57-65 sebanyak 6 orang responden atau 6%. Secara umum dapat dikatakan bahwa lebih dari 50% persen pemohon perijinan adalah pada usia produktif.

Tabel 6.
Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Rentang Usia Responden	Frekuensi	Persentase
19 - 29	17	17,00
30 – 38	28	28,00
39 – 47	36	36,00
48 – 56	13	13,00
57 – 65	6	6,00
Jumlah	100	100,00

Sumber : data primer diolah. 2016.

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

Berdasarkan Tabel 7 mendeskripsikan bahwa responden pemohon perijinan di Kantor BP2T Kota Pontianak berdasarkan jenis kelamin dari 100 orang responden yaitu perempuan sebanyak 32 orang responden atau 32% dan responden laki-laki sebanyak 68 orang responden atau 68%. Dengan demikian pemohon perijinan pada Kantor **BP2T Kota** Pontianak pada bulan September sampai dengan November 2016, didominasi oleh laki-laki.

Tabel 7.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Umur (tahun)	Frequency	Percent
1	Laki-laki	68	68,0
2	Perempuan	32	32,0
	Total	100	100.0

Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : data primer diolah. 2016.

Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Berdasarkan Tabel 8 mendeskripsikan bahwa pemohon perijinan di Kantor BP2T Kota Pontianak

didominasi oleh pemohon paspor dengan tingkat pendidikan SMA/SMK yaitu sebanyak 40 orang responden atau sebesar 40% dan disusul pemohon paspor dengan tingkat pendidikan Sarjana(S1) yaitu sebanyak 39 orang responden atau 39%, pemohon paspor dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 1 orang respnden atau 1%, pemohon paspor dengan tingkat pendidikan D3 sebanyak 19 orang respnden atau 19% dan yang terakhir pemohon paspor dengan tingkat pendidikan Pasca Sarjana sebanyak 1 orang responden atau 1%. Secara umum dapat dikatakan bahwa lebih dari 40% persen pemohon paspor adalah minimal berpendidikan SMA/SMK.

Tabel 8.
Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan Responden	Frekuensi	Persen %
1	SD	1	1,0
2	SMP	0	0
3	SMA/SMK	40	40,0
4	D3	19	19,0
5	SARJANA(s1)	39	39,0
6	PASCA SARJANA	1	1,0
		100	100,00

Sumber : data primer diolah. 2016

Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perijinan.

Terkait dengan jenis perijinan yang diajukan oleh responden pada Kantor BP2T Kota Pontianak seorang pemohon ada yang mengajukan jenis perijinan lebih dari satu, seperti ijin HO, SIUP dan TDP sekaligus diurus bersamaan, ada juga pemohon dengan pengajuan ijin yang berbeda. Sehingga jumlah perijinan yang dikeluarkan dari 100 orang responden yang disurvei lebih dari 100 jumlahnya yaitu 142 perijinan.

Berdasarkan Tabel 9 mendeskripsikan bahwa pemohon perijinan di Kantor BP2T Kota Pontianak didominasi oleh pemohon perijinan IMB yaitu sebanyak 46 orang atau sebesar 65,3% dan perijinan HO sebanyak 37 buah, pemohon perijinan SIUP sebanyak 21, pemohon TDP sebanyak 24 buah perijinan, pemohon TDG sebanyak 1 buah, pemohon perijinan TDI sebanyak 2, pemohon perijinan IUI sebanyak 2 buah, pemohon perijinan IUJK sebanyak 8 buah dan pemohon perijinan Apotek sebanyak 1 buah..

Tabel 9.
Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Perijinan

No	Jenis Pengajuan Perijinan	Frek	Persen %
1	IMB	46	32%
2	HO	37	26%
3	SIUP	21	14,7%
4	TDP	24	16,9%
5	TDG	1	0,07%
6	TDI	2	1,4%
7	IUI	2	1,4%
8	IUJK	8	5,6%
9	APOTEK	1	0,07%
	Jumlah	142	100,00

Sumber : data primer diolah. 2016.

Pembahasan Hasil Penelitian

Hasil Skor Jawaban Responden Setiap Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat pada Kantor BP2T Kota Pontianak.

Berdasarkan hasil survey IKM dengan menggunakan alat bantu kuesioner terhadap pemohon perijinan di Kantor BP2T Kota Pontianak yang

dilaksanakan pada bulan Agustus sampai dengan Oktober Tahun 2016 dapat dilihat pada Tabel 10 sampai Tabel 21 berikut ini.

Tabel 10.
Prosedur pelayanan (U1)

Opsi	Frek	Persen
sangat sulit	5	5.0
sulit	2	2.0
mudah	74	74.0
sangat mudah	19	19.0
Total	100	100.0

Sumber : data primer diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 10 di atas terlihat bahwa dari 100 orang responden yang disurvei dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner telah memberikan respon yang berbeda terkait dengan prosedur pelayanan yang diberikan oleh Kantor BP2T Kota Pontianak bahwa sebagian besar responden (74 orang) menyatakan prosedur pelayanan yang diberikan mudah, 19 orang menyatakan sangat mudah, 2 orang menyatakan sulit dan sebanyak 5 orang menyatakan sangat sulit.

Tabel 11.
Kesesuaian Persyaratan pelayanan

Option	Frek	Persen
tidak sesuai	3	3.0
kurang sesuai	2	2.0
sesuai	76	76.0
sangat sesuai	19	19.0
Total	100	100.0

Sumber : data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 11 di atas terlihat bahwa dari 100 orang responden yang disurvei dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner telah memberikan respon yang berbeda terkait dengan kesesuaian persyaratan pelayanan yang diberikan oleh Kantor BP2T Kota Pontianak bahwa sebagian besar responden (76 orang) menyatakan kesesuaian persyaratan pelayanan yang diberikan dengan yang diminta sesuai, 19 orang menyatakan sangat sesuai, 2 orang menyatakan kurang sesuai dan sebanyak 3 orang menyatakan tidak sesuai.

Tabel 12.
Kecepatan pelayanan (U3)

Option	Frek	Persen
sangat lambat	6	6.0
lambat	10	10.0
cepat	62	62.0
sangat cepat	22	22.0
Total	100	100.0

Sumber : data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 12. di atas terlihat bahwa dari 100 orang responden yang disurvei dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner telah memberikan respon yang berbeda terkait dengan kecepatan pelayanan yang diberikan oleh Kantor BP2T Kota Pontianak bahwa sebagian

besar responden (62 orang) menyatakan pelayanan yang diberikan cepat, 22 orang menyatakan sangat cepat, 10 orang menyatakan lambat dan sebanyak 6 orang menyatakan sangat lambat.

Tabel 13.
Kewajaran Biaya (U4)

Option	Frek	Persen
tidak wajar	4	4.0
kurang wajar	4	4.0
wajar	71	71.0
sangat wajar	21	21.0
Total	100	100.0

Sumber : data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 13. di atas terlihat bahwa dari 100 orang responden yang disurvei dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner telah memberikan respon yang berbeda terkait dengan kewajaran biaya pelayanan yang diberikan oleh Kantor BP2T Kota Pontianak bahwa sebagian besar responden (71 orang) menyatakan biaya pelayanan yang ditetapkan adalah wajar, 21 orang

menyatakan sangat wajar, 4 orang menyatakan kurang wajar dan sebanyak 4 orang menyatakan tidak wajar.

Tabel 14.
Kejelasan dan Kepastian Pelayanan (U5)

Indikator	Frek	Persen
tidak jelas	4	4.0
kurang jelas	4	4.0
jelas	62	62.0
sangat jelas	30	30.0
Total	100	100.0

Sumber : data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 14. di atas terlihat bahwa dari 100 orang responden yang disurvei dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner telah memberikan respon yang berbeda terkait dengan kejelasan dan kepastian pelayanan yang diberikan oleh Kantor BP2T Kota Pontianak bahwa sebagian besar responden (62 orang) menyatakan biaya pelayanan yang diberikan jelas dan pasti waktunya, 30 orang menyatakan sangat jelas dan pasti, 4 orang menyatakan kurang jelas dan kurang pasti, serta sebanyak 4 orang menyatakan tidak jelas dan tidak pasti pelayanannya.

Tabel 15.
Tanggung Jawab petugas (U6)

Option	Frek	Persen
tidak bertanggungjawab	3	3.0
kurang bertanggungjawab	5	5.0
bertanggungjawab	67	67.0
sangat bertanggungjawab	25	25.0
Total	100	100.0

Sumber : data primer diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 15. di atas terlihat bahwa dari 100 orang responden yang disurvei dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner telah memberikan respon yang berbeda terkait dengan tanggungjawab petugas pelayanan yang diberikan oleh Kantor BP2T Kota Pontianak bahwa sebagian besar responden (67 orang) menyatakan bahwa petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan memiliki rasa tanggungjawab, 24 orang menyatakan sangat bertanggungjawab, 5

orang menyatakan kurang bertanggungjawab, dan sebanyak 3 orang menyatakan tidak bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan.

Tabel 16.
Kemampuan Petugas (U7)

Indikator	Frek	Persen
tidak mampu	3	3.0
kurang mampu	4	4.0
mampu	62	62.0
sangat mampu	31	31.0
Total	100	100.0

Sumber : data primer diolah, 2016

Berdasarkan Tabel 16. di atas terlihat bahwa dari 100 orang responden yang disurvei dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner telah memberikan respon yang berbeda terkait dengan kemampuan petugas pada Kantor BP2T Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan bahwa sebagian besar responden (62 orang) menyatakan bahwa petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan mampu atau kompeten, 31 orang menyatakan sangat mampu atau sangat kompeten, 4 orang menyatakan kurang mampu atau kurang kompeten, dan sebanyak 3 orang menyatakan tidak mampu atau tidak kompeten.

Tabel 17.
Keramahan dan Kesopanan petugas (U8)

Opsi	Frek	Persen
tidak ramah dan tidak sopan	5	5.0
kurang ramah dan kurang sopan	4	4.0
ramah dan sopan	63	63.0
sangat ramah dan sangat sopan	28	28.0
Total	100	100.0

Sumber : data primer diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 17. di atas terlihat bahwa dari 100 orang responden yang disurvei dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner telah memberikan respon yang berbeda terkait dengan keramahan dan kesopanan petugas pada Kantor BP2T Kota Pontianak dalam memberikan pelayanan adalah sebagian besar responden (63 orang) menyatakan bahwa petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan ramah dan sopan, 28 orang menyatakan sangat ramah dan sopan, 4 orang menyatakan kurang ramah dan kurang sopan, dan sebanyak 5 orang menyatakan tidak ramah dan tidak sopan.

Tabel 18.
Kenyaman dalam pelayanan (U9)

Opsi	Frek	Persen
tidak nyaman	4	4.0
kurang nyaman	4	4.0
nyaman	62	62.0
sangat nyaman	30	30.0
Total	100	100.0

Sumber : data primer diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 18. di atas terlihat bahwa dari 100 orang responden yang disurvei dengan metode pengumpulan data menggunakan kuesioner telah memberikan respon yang berbeda terkait dengan kenyamanan dalam pelayanan perijinan pada Kantor BP2T Kota Pontianak bahwa sebagian besar responden (62 orang) menyatakan bahwa pemohon perijinan (pengunjung) merasa nyaman selama mengurus perijinan di Kantor BP2T Kota Pontianak, 30 orang menyatakan sangat nyaman, 4 orang menyatakan kurang nyaman, dan sebanyak 4 orang menyatakan sangat tidak nyaman.

Menghitung Nilai Rata-rata Masing-masing per Unsur Pelayanan.

Untuk mendapatkan Nilai rata-rata per unsur Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan cara membagi total nilai per unsur IKM terisi dengan Jumlah responden yang memberikan jawaban. Berdasarkan hasil survey semua unsur IKM terisi semua oleh responden, dengan demikian pembagiannya adalah 100 sesuai jumlah responden. Untuk mengetahui Nilai rata-rata per unsur IKM dapat dilihat pada Tabel 20.

Tabel 20.
Nilai Rata-rata per unsur
pelayanan pada Kantor BP2T
Kota Pontianak
(September-November 2016)

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Bobot per Unsur IKM	Nilai Rata-rata per Unsur IKM	Ket
1	Prosedur Pelayanan (U1)	307	3,07	Baik
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan (U2)	311	3,11	Baik
3	Kecepatan pelayanan (U3)	300	3,00	Baik
4	Kewajaran Biaya (U4)	309	3,09	Baik
5	Kejelasan dan Kepastian Pelayanan (U5)	318	3,18	Baik
6	Tanggung Jawab petugas (U6)	314	31,4	Baik
7	Kemampuan Petugas (U7)	321	3,21	Baik
8	Keramahan dan Kesopanan petugas (U8)	314	3,14	Baik
9	Kenyaman dalam pelayanan (U9)	318	3,18	Baik

Sumber : data primer diolah, 2016.

Berdasarkan Tabel 20 di atas secara umum masing-masing unsur kualitas pelayanan pada kondisi yang baik. Nilai tertinggi unsur pelayanan ditunjukkan pada unsur kemampuan petugas, artinya petugas yang memberikan pelayanan pada Kantor BP2T Kota Pontianak secara umum telah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan. Sedangkan nilai unsur terendah ditunjukkan pada unsur kecepatan pelayanan, artinya walaupun kecepatan pelayanan sudah baik namun perlu lebih ditingkatkan lagi.

Menghitung Nilai Rata-rata Tertimbang Masing-Masing per Unsur Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dapat diperoleh dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur dikalikan dengan 0,111(sebagai penimbang unsur pelayanan). Hasil perhitungan secara lengkap Nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan dapat dilihat pada Tabel. 21.

Tabel 21.
Nilai Rata-rata Tertimbang per unsur pelayanan pada Kantor BP2T.

No	Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	Bobot per Unsur IKM	Nilai Rata-rata per Unsur IKM	Nilai Rata-Tertimbang (NRRX0,111)
1	Prosedur Pelayanan (U1)	307	3,07	0,34
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan (U2)	311	3,11	0,35
3	Kecepatan pelayanan (U3)	300	3,00	0,33
4	Kewajaran Biaya (U4)	309	3,09	0,34
5	Kejelasan dan Kepastian Pelayanan (U5)	318	3,18	0,35
6	Tanggung Jawab petugas (U6)	314	3,14	0,35
7	Kemampuan Petugas (U7)	321	3,21	0,36
8	Keramahan dan Kesopanan petugas (U8)	314	3,14	0,35
9	Kenyamanan dalam pelayanan (U9)	318	3,18	0,35
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang				3,12

Sumber : data primer diolah, 2016.

Menghitung Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat.

Untuk menghitung Nilai IKM secara keseluruhan pada Kantor BP2T Kota Pontianak dilakukan dengan cara mengalikan Jumlah NRR tertimbang dengan 25. Berdasarkan Tabel 11, diperoleh Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang IKM sebesar 3,12. maka Nilai IKM adalah $3,12 \times 25 = 78,033$. Nilai IKM ini jika dibandingkan kriteria konversi Nilai IKM yang telah ditentukan sebelumnya (**Tabel.2**), bahwa nilai tersebut berada pada kisaran Nilai **62,51 – 81,25** yang artinya secara keseluruhan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Kantor BP2T Kota Pontianak atas pelayanan perijinan pada kategori **baik**. Tetapi apabila dilihat dari masing-masing unsur pelayanan masih terdapat satu unsur pelayanan yaitu *kecepatan pelayanan yang masih perlu ditingkatkan karena mendapatkan skor rata-rata IKM terendah diantara unsur yang lainnya yaitu 3,00 (3,07 – 3,21)*.

Hasil Kinerja Pelayanan pada Kantor BP2T Kota Pontianak per Unsur Pelayanan disajikan pada Tabel 22.

Tabel 22.
Hasil IKM pada Kantor BP2T
Kota Pontianak
Per Indikator Pelayanan

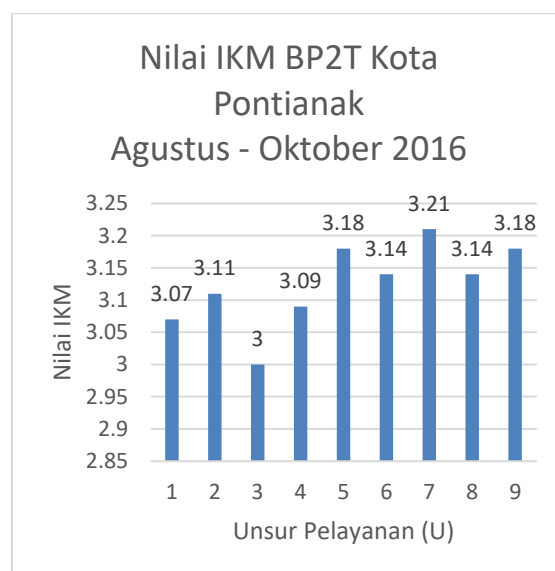
No	Indikator Kepuasan Masyarakat (IKM)	Hasil Pengukuran
1	Prosedur Pelayanan (U1)	Mudah
2	Kesesuaian persyaratan pelayanan (U2)	Sesuai
3	Kecepatan pelayanan (U3)	Cepat
4	Kewajaran Biaya (U4)	Wajar
5	Kejelasan dan Kepastian Pelayanan (U5)	Jelas
6	Tanggung Jawab petugas (U6)	Bertanggungjawab
7	Kemampuan Petugas (U7)	Mampu
8	Keramahan dan Kesopanan petugas (U8)	Ramah Sopan
9	Kenyaman dalam pelayanan (U9)	Nyaman

Sumber : Hasil analisis per Indikator Pelayanan (Lampiran 2)

Apabila disajikan dalam bentuk gambar diagram batang Indeks Kepuasan Masyarakat atas permohonan perijinan

pada Kantor BP2T Kota Pontianak dapat dilihat pada Gambar 2 berikut ;

Gambar 2.
Indeks Kepuasan Masyarakat
Atas permohonan Perijinan pada Kantor
BP2T Kota Pontianak



PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisis data penelitian, maka dapat diambil beberapa kesimpulan terkait Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perijinan pada Kantor BP2T Kota Pontianak sebagai berikut :

1. Secara umum Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan adalah sudah baik dengan nilai sebesar **78,33** yang berada rentang nilai **62,51 – 81,25**, sesuai kriteria pengukuran nilai IKM adalah pada kriteria baik. Artinya pelayanan terkait sembilan unsur pelayanan yang diteliti terkait prosedur, kesesuaian persyaratan, kecepatan, kewajaran biaya, kejelasan dan kepastian pelayanan, tanggungjawab, kemampuan petugas, kesopanan dan

keramahan, serta kenyamanan secara umum dinilai baik.

2. Responden berjumlah 100 orang yang melakukan kegiatan pengurusan izin terbanyak pada rentang usia antara 19 sampai 30 tahun dan kebanyakan didominasi oleh laki-laki. Sedang tingkat pendidikan yang terbanyak SLTA. Sedangkan untuk jenis izin yang diurus terbanyak adalah Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
3. Dari skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu: kecepatan pelayanan (3,00). Atas dasar tersebut dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kinerja kecepatan pelayanan BP2T Kota Pontianak tahun 2016 sudah cukup cepat tapi perlu lebih ditingkatkan. Sedangkan skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : kemampuan petugas (3,21) artinya masyarakat telah percaya dengan kemampuan petugas pelayanan, kepercayaan tersebut harus tetap dijaga karena merupakan modal utama untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pemohon perijinan.

Saran-Saran

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan taglines Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T) Kota Pontianak “ CERIA ” (Cepat, Ramah, Pasti, dan Akuntabel). Disisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu

dalam arti melengkapi syarat berkas – berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya – upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “ BAIK ” dari masyarakat, masih ada hal – hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan beberapa saran yang kemudian dapat menjadi rekomendasi dalam membentuk kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

1. Perlu upaya pemberian pendidikan dan pelatihan kepada petugas pelayanan (*front office*) sehingga dapat meningkatkan kedisiplinan, kompetensi dan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Peningkatan kecepatan pelayanan, agar masyarakat dapat merasakan kepuasan pelayanan dengan cara melakukan pemangkasan persyaratan perizinan sehingga waktu yang diperlukan dalam pengurusan izin lebih cepat dan mudah;
3. Bagi pemohon perijinan, terkait dengan kecepatan pelayanan yang dirasa pemohon masih lamban, maka sehubungan hal tersebut ada beberapa saran yaitu hendaknya melengkapi persyaratan pelayanan yang diminta sebelum ke Kantor BP2T Kota Pontianak.
4. Memperbanyak kegiatan sosialisasi – sosialisasi terutama Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sehingga masyarakat pelaku usaha lebih memahami persyaratan yang diperlukan dan izin – izin yang harus ada dalam usaha yang dijalankan.

DAFTAR PUSTAKA

- Batinggi, Ahmad, 1999. Manajerial Pelayanan Umum, Universitas Terbuka, Jakarta.
- Caruana Albert, Arthur H. Money and Pierre R. Berthon, 2000. Service quality and satisfaction – the moderating role of value. *European journal of Marketing*, Vol.34 No.11/12, p. 1338-1352.
- Cronin and Brady M.,2001. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A Hierarchical Approach, *Journal of Marketing*, Vol. 65, No. 3. (Jul., 2001), pp. 34-49.
- Denhardt, Janet V and Denhardt, Robert B. 2003. *The New Public Service ; serving, not Steering*, New York, ME. Sharpe. Inc,
- Fornell, Claus, 1992, A National customer satisfaction barometer, the Swedish experience, *Journal of Marketing*, July, Vol. 33, p. 6-21.
- Gaspersz, V. 1997. Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Vincent dalam Manajemen Bisnis Total, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Gronroos C. 1983. A service quality model and its marketing implications, *European Journal of Marketing*, Vol.18, No.4, p.36-44.
- Kotler, Philip, Swee Hoo Ang, Sie Meng, Leong, dan Ching Tong Tan, 2000. Manajemen Pemasaran Perspektif Asia, Terjemahan oleh Fandy Tjiptono, Andi, Yogyakarta.
- Kotler, Philip. 1994. Manajemen Pemasaran Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian, Erlangga. Jakarta.
- Tjiptono, F .2000. Manajemen Jasa, ,Andi Offset, Yogyakarta
- 2004. Manajemen Jasa, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, F dan Chandra, Gr.2005. Service. Quality satisfaction,Andi, Yogyakarta.
- Yasid. 2005. Pemasaran jasa, konsep dan implementasi, Ekonsia UII, Yogyakarta.
- Zaithaml Valarie A, 1996. Services Marketing, Edition Kesatu, Mc Graw Hill Companies Inc, Singapore.

Undang-Undang/Peraturan/Keputusan.

- KepMen PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Indek Kepuasan Masyarakat.
- KepMen PAN, No. 26 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Public.