

## **ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA KANTOR PELAYANAN PERIZINAN TERPADU (KPPT) KOTA MOJOKERTO**

**Sukesi**

*Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Dr Soetomo Surabaya*

*E-mail: [sukesi@unitomo.ac.id](mailto:sukesi@unitomo.ac.id)*

(Diterima: 20 Juni 2017, direvisi: 20 Juni 2017, dipublikasikan: 30 Agustus 2017)

---

### **ABSTRACT**

*The significance of quality is valuable to the satisfaction of society is the company's capital in selling service products. Without exception public companies are improving both service quality and products. Service quality should be done consistently, KPPT Mojokerto City as the providers of public service, whose populated with UMKM business areas. It's required to provide quality services not only value, but the convenience of service. In order to know (1)The level of community satisfaction the service of KPPT Mojokerto City;(2)And Analyze the results of the assessment of SKM. Qualitative descriptive and 9 elements analysis tools and 18 indicators of assessment are developing, based on Peraturan Menteri PAN-RB No.16 2014 about SKM guidelines for Public Service Providers. Research using random sampling accidental proportional gain 100 respondents. The result of all variables, the level of user service satisfaction, has score category B (good). The result of index score 76.35 means that, generally satisfaction society in a good category. With index of service quality as the expectations from willingness to give positive response for each type of product service. For advice, it's should be able to provide transparency of services related to applicant for permits regarding provisions/rules/standards costs on each type of license.*

**Keywords:** *Qualitative, Research, service quality, public service, satisfaction society*

---

### **PENDAHULUAN**

Berbagai produk pelayanan publik yang di tawarkan dari daerah-daerah sangat inovatif. Hal ini sangat dimungkinkan, bahkan muncul istilah inovasi bersumber dari daerah mengingat, daerah diuntut untuk mampu menawarkan potensi daerahnya beserta fasilitas yang tersedia kepada masyarakat maupun investor agar tertarik berinvestasi di wilayahnya melalui berbagai kemasan produk-produk unggulan pelayanan yang berkelanjutan. Pemerintah sangat serius dalam memberikan perhatian khususnya dalam kinerja pelayanan publik. Salah satu acara nasional yang secara rutin diselenggarakan "Pameran Inovasi Pelayanan Publik". Event Nasional yang diinisiasi Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemen PAN - RB) yang diikuti oleh daerah kabupaten kota provinsi se Indonesia, serta kementerian dan lembaga tersebut telah mewajibkan setiap instansi pemerintah membuat minimal satu inovasi setiap tahunnya (*one agency, one innovation*).

Kegiatan tersebut merupakan bukti nyata dari implementasi kebijakan pemerintah terkait pelayanan publik yang salah satu diantaranya berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Selanjutnya Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dalam pengantarnya menyampaikan,

bahwa “kebijakan pendayagunaan aparatur dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif”.

Pelayanan publik yang sudah disampaikan tentunya perlu dilakukan peninjauan, apakah kualitas pelayanan sudah sesuai dengan harapan masyarakat. Ni Luh Putu Puspitasari dan I Komang Gede Bendesa, (2016) melakukan penelitian di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung, beberapa variabel penentu kualitas pelayanan publik pengurusan ijin usaha seperti bukti fisik, daya tanggap, keandalan, jaminan, dan empati beserta kelima belas indikator tersebut, tanggung jawab petugas yaitu pada variabel jaminan paling berpengaruh karena memiliki nilai koefisien (*factor Loading*) tertinggi sebesar 0,894. Artinya, suatu sikap bertanggung jawab atas tugas pokok dan fungsi dari pemberi layanan yang bisa dipercaya oleh masyarakat pencari ijin khususnya untuk Usaha Mikro Kecil dan Menengah sangat diperlukan dalam membentuk kualitas pelayanan di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung. Bagaimana dengan konsistensi kualitas pelayanan publik, penelitian sejenis *Journal of Business and Management* “The Behavioral Consequences of Customers Satisfaction Index in East Java Intergrated Lisensing Services (Pelayanan Perijinan Terpadu-P2T”, Sukesi (2014: 17) pelayanan perijinan melalui UPT Pelayanan Perijinan Terpadu (P2T) beberapa variabel transparansi, kelengkapan berkas, kepastian penyelesaian, dan waktu yang dibutuhkan. Hasil kajian melalui tehnik survey dengan kuesioner pada kategori Baik (B) dengan hasil indeks 78,584. Sehingga, konsekuensi masyarakat akan berdampak terhadap 23 produk/jenis perijinan. Kesan yang dirasakan selama proses perijinan, responden berperilaku dengan respon spontan positif. Dampak terhadap kualitas pelayanan akan berpengaruh terhadap kinerja baik secara positif maupun negative, lebih lanjut sejalan hasil penelitian terkait Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat pada Jembatan Timbang, Sukesi (2011: 61-75) bahwa, adanya fenomena pelayanan publik di Jembatan Timbang merupakan wadah komitmen pelanggaran kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jembatan timbang, yang secara konsekuensi berdampak terhadap perilaku dengan ditunjukkan oleh tingkat loyalitas dengan kesediaan untuk membayar sesuai dengan kualitas layanan yang dirasakan, denda muatan dan respon positif yang di sampaikan pengguna jembatan timbang merupakan bukti dari sikap positif konsekuensi kualitas pelayanan. Dari 11 UPT jembatan timbang dengan 14 unsur penilaian yang dikaji secara umum tergolong dalam katagori “Baik (B)”.

Kualitas pelayaan harus dilakukan secara konsisten, masyarakat sebagai pemakai jasa dari produk pelayanan yang ada sangat rentan untuk selalu mengingat dari apa yang sudah dirasakan. Menindaklanjuti UU RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Kepmenpan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman SKM. Hasil survey secara berkala yang dilakukan Dinas Perhubungan LLAJ Provinsi Jawa Timur di P2T bidang Perhubungan (2016), bertujuan melakukan penilaian tingkat kepuasan masyarakat pengguna pelayanan perijinan (perpanjangan ijin) atas layanan. Dengan pengembangan kuesioner yang disesuaikan dengan karakteristik jenis dan sifat layanan dari 9 variabel, sebanyak 85 responden dengan rata-rata nilai pada masing-masing variabel, sebagian besar memiliki nilai indeks di atas 81,26 atau termasuk dalam kualitas pelayanan dalam kategori sangat baik (A). Artinya, fasilitas penanganan pengaduan, saran masukan dan variabel produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan unsur-unsur dominan yang memberikan kontribusi bernilai bagi masyarakat pengguna. Hal ini, sejalan dengan implementasi Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlunya disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik dan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

Nomor 16 Tahun 2014 dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten. Seperti halnya Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Mojokerto sebagai salah satu instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik, bertanggung jawab terhadap kualitas kinerja secara konsisten dan berkelanjutan pada semua bidang/unit-unit pelayanan Perizinan yang menjadi kewenangan KPPT Kota Mojokerto. Kota Mojokerto sebagai salah satu wilayah dengan dipadati penduduk dengan area jenis usaha yang sebageaian besar UMKM, dan sedikit usaha yang berskala besar/menengah, tidak seperti halnya dengan Kabupaten Mojokerto. Tentunya hal ini sangat berpeluang besar Kota Mojokerto untuk lebih optimal menggarap selain inovasi produk-produk pelayanan juga kualitas pelayanan bagi masyarakat.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat dalam memperoleh pelayanan di KPPT Kota Mojokerto, dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Untuk itu, perlu dilakukan study lebih lanjut melalui Analisis Kepuasan Masyarakat. Informasi yang dihasilkan sebagai bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu mendapatkan perhatian, dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Beberapa permasalahan yang perlu dikaji dalam penelitian adalah (1) Bagaimanakah tingkat kepuasan masyarakat pada pelayanan KPPT Kota Mojokerto?, dan (2) Unsur-unsur pelayanan apakah yang paling berpengaruh pada tingkat kepuasan masyarakat di KPPT Kota Mojokerto?.

## **TINJAUAN TEORI**

### **Pelayanan Publik**

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang dimaksud dengan Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada hakekatnya pemerintahan adalah pelayan masyarakat, karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional (Rasyid,1998:139)

Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah. Dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif, lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran;
2. Sederhana, pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan;
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengenai:
  - a. Prosedur/tata cara pelayanan;
  - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif;
  - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang pelayanan;
  - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya;
  - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka
5. Efisiensi
6. Ketepatan waktu, dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan

7. Responsif, cepat menanggapi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani;
8. Adaptif, cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.

### **Jenis-Jenis Pelayanan Publik**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, telah dikembangkan 9 variabel sebagai dasar pengukuran SKM.

Jenis-jenis layanan publik menurut Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 dikelompokkan menjadi tiga:

1. Kelompok pelayanan administrative.
2. Kelompok pelayanan jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dsb.
3. Kelompok pelayanan jasa Jenis pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi harapan. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan konsumen, Tjiptono F (2000), lebih lanjut Tjiptono F (2000) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan untuk memenuhi kebutuhan konsumen. Ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas yaitu:

1. Pelayanan yang diharapkan (*expected service*) dan
2. Pelayanan yang tidak diharapkan (*perceived service*).

Sementara Gronroos (1990) menyatakan bahwa persepsi konsumen terhadap kualitas pelayanan terdiri dari dua dimensi utama, yaitu *technical quality (outcome dimension)* berkaitan dengan kualitas output jasa yang dipersepsikan, yang bisa dijabarkan tiga macam:

1. *Search quality* (dapat dievaluasikan sebelum dibeli, seperti harga).
2. *Experience quality* (hanya dapat dievaluasikan setelah dikonsumsi seperti ketepatan waktu, kecepatan pelayanan, dan kerapian hasil).
3. *Credence quality* (sukar dievaluasi konsumen sekalipun telah mengkonsumsi jasa seperti, kualitas operasionalnya).

Dimensi kedua adalah *functional quality (proses related dimension)*, yaitu berkaitan erat dengan kualitas cara penyampaian jasa, menyangkut proses transfer kualitas teknik, output atau hasil akhir dari penyedia jasa pada konsumen. Sehingga ada kualitas pelayanan yang unggul (*service excellence*), yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani konsumen secara memuaskan sangat diperlukan (Elhaitammy, 1990:39). Secara garis besar terdapat empat unsur proses dalam konsep kualitas pelayanan yaitu ketepatan, kecepatan, keramahan, dan kenyamanan. Adapun sasaran dan manfaat *service excellence* seperti tabel berikut ini

Tabel 1. Sasaran dan Manfaat Keunggulan Layanan Prima

Sasaran service Excellence	Manfaat Service Excellence		
	Bagi Konsumen	Bagi karyawan	Bagi perusahaan
Memuaskan konsumen	Kebutuhan Terpenuhi	Lebih percaya diri	Meningkatkan kesan profesional ( <i>corporate image</i> )
Meningkatkan loyalitas konsumen	Merasa di hardai dan mendapat pelayanan yang baik	Ada kepuasan pribadi	Kelangsungan usaha terjamin
Meningkatkan Penjualan produk/jasa Perusahaan	Merasa dipercaya sebagai mitra bisnis	Menambah ketenangan berkerja	Mendorong masyarakat untuk berhubungan dengan perusahaan Mendorong kemungkinan ekspansi
Meningkatkan Pendapatan perusahaan	Merasa menemukan perusahaan yang profesional	Memupuk semangat Karir	

Sumber: Elhaitammy, 1990

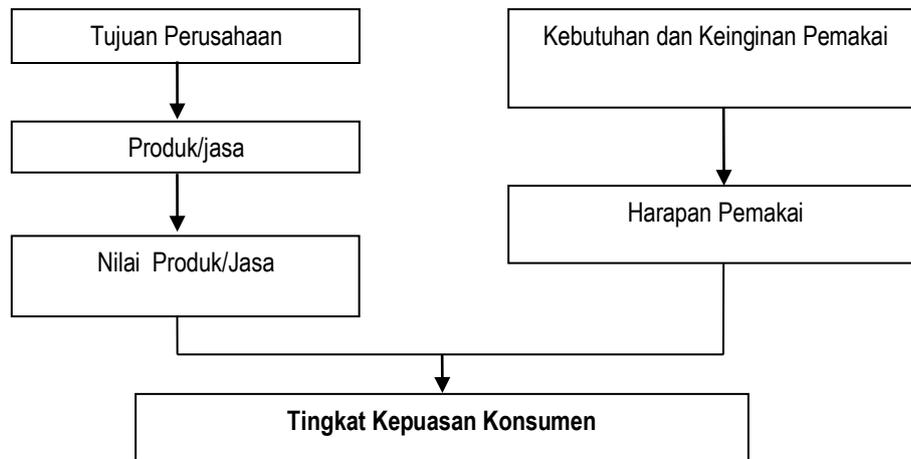
### Kepuasan Masyarakat

Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu (KPPT) Kota Mojokerto, merupakan bagian dari unit pelayanan publik, maka perlu melakukan pelayanan yang memuaskan pemakai/masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan faktor penting dan menentukan keberhasilan lembaga pemerintah karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya.

Kepuasan masyarakat merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan penjualan produk yang dihasilkannya. Sebab, bila tidak dapat memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat akan menyebabkan ketidakpuasan dan kesetiaan masyarakat akan suatu produk menjadi luntur. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997, p.270) yaitu: *"without customers, the service firm has no reason to exist"*. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995, p.511) adalah: *"Customer satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses"*. Untuk mengukur kepuasan masyarakat digunakan atribut yang berisi tentang bagaimana masyarakat menilai suatu produk atau layanan yang ditinjau dari sudut pandang pelanggan. Menurut Dutka (1994) atribut-atribut pembentuk kepuasan yang terdiri atas:

1. *Value to price relationship.*
2. *Product value*
3. *Product benefit*
4. *Product feature*
5. *Product design*
6. *Product reliability and consistency*
7. *Range of product or services*

Konsep kepuasan pemakai /konsumen dapat dijelaskan pada gambar berikut ini:



Sumber: Fandy Tjiptono (2000)

Gambar 1. Konsep Kepuasan Pemakai

Kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan produk/jasa perlu diukur. Kotler (1997) menyebutkan beberapa metode untuk mengukur kepuasan pemakai (*user*), antara lain:

1. Sistem Keluhan dan Saran
2. Survei Kepuasan Pemakai
3. *Ghost Shopping*
4. Analisis Kehilangan Pemakai (*Lost Customer Analysis*)

## METODE PENELITIAN

### PENDEKATAN PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dan diskriptif. Analisis diskriptif untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih, Sugiyono (2004:13).

### VARIABEL DAN INDIKATOR

Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Penyelenggaraan Pelayanan Publik, serta disesuaikan dengan karakteristik jenis dan sifat layanan wilayah pengamatan, maka variabel dan indikator seperti pada tabel berikut:

Tabel 2. Indikator Penilaian dari Variabel SKM

Kode Variabel	Variabel Penilaian	Indikator Penilaian
V1	Persyaratan Pelayanan	Kejelasan persyaratan teknis pelayanan
		Kejelasan persyaratan administratif pelayanan
		Kesesuaian persyaratan teknis pelayanan
		Kesesuaian persyaratan administratif pelayanan
V2	Prosedur Pelayanan	Kemudahan Prosedur Pelayanan
		Kemudahan Prosedur Pengaduan
V3	Waktu Pelayanan	Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode Variabel	Variabel Penilaian	Indikator Penilaian
V4	Biaya/Tarif Pelayanan	Kewajaran Biaya
		Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan
V5	Produk Spesifikasi Pelayanan	Kesesuaian produk spesifikasi jenis pelayanan
V6	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan/kompetensi (keahlian, pengetahuan, keterampilan dan pengalaman)
		Kedisiplinan petugas
V7	Perilaku Pelaksana	Tanggung jawab petugas
		Kesopanan dan keramahan petugas
V8	Maklumat Pelayanan	Mengetahui isi maklumat pelayanan
		Memahami isi maklumat pelayanan
		Kenyamanan pelayanan
V9	Penanganan Pengaduan	Kecepatan respon terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan

Sumber: Kajian teoritis

## JENIS DAN METODE PENGUMPULAN DATA

Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Metode survei lapangan pengumpulan data primer yang diperoleh secara langsung dari sumber aslinya, sehingga data yang diperoleh merupakan data yang menyatakan opini, sikap, pengalaman, atau karakteristik subjek penelitian secara individual atau kelompok, Indriantoro (1999:145). Instrumen dengan menggunakan angket atau kuisioner yang bersifat tertutup dan sebagian terbuka, dengan disertai wawancara mendalam (*dept interview*). Alternatif jawaban yang ditawarkan sebanyak 4 jawaban dengan menggunakan skala likert, dengan kategorisasi sebagai berikut:

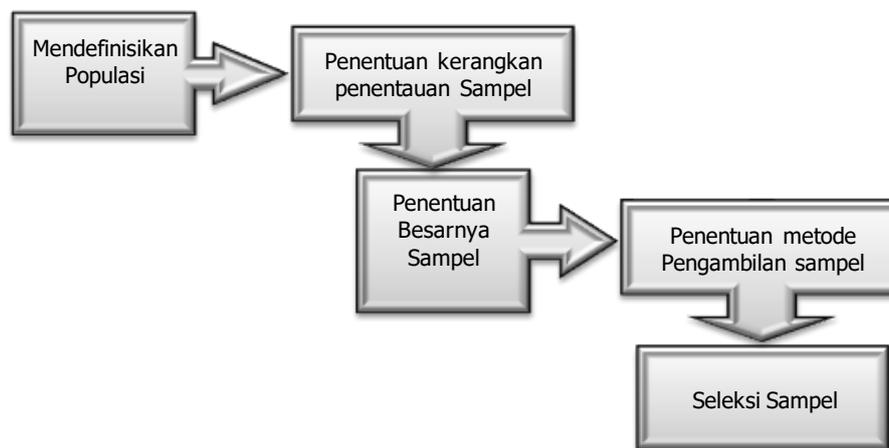
- ✓ Jawaban “a” diberi skor “1”
- ✓ Jawaban “b” diberi skor “2”
- ✓ Jawaban “c” diberi skor “3”
- ✓ Jawaban “d” diberi skor “4”

Sementara, metode pengumpulan data sekunder, dalam kajian ini melalui beberapa sumber:

- 1) Studi Dokumentasi
- 2) Studi Kepustakaan

## POPULASI DAN SAMPEL

Populasi seluruh masyarakat pengguna jasa/pengurus izin (responden) dan pengelola di Lingkungan KPPT Kota Mojokerto. Kajian ini menggunakan data sampel untuk menjeneralisasi gejala yang ada dalam populasi. Mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 yang menentukan paling sedikit sebanyak 100 unit sampel pengguna untuk masing-masing Penyelenggara Pelayanan Publik. Jumlah sampel berdasarkan jumlah unsur penilaian sebanyak 9 ditambah 1 kemudian dikalikan bilangan 10  $((9+1) \times 10)$ . Proses pengambilan sampel dalam kegiatan ini didasarkan pada tahapan sebagaimana berikut ini:



Gambar 2. Bagan Pengambilan Sampel

## ANALISA DATA

Data yang sudah ditabulasi dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing variabel pelayanan, dengan memakai rumus sebagai berikut:

$$1 \quad \text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah variabel}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,11 ) dengan rumus sebagai berikut:

$$2 \quad \text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per variabel}}{\text{Total variabel yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$3 \quad \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Tabel 3. Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

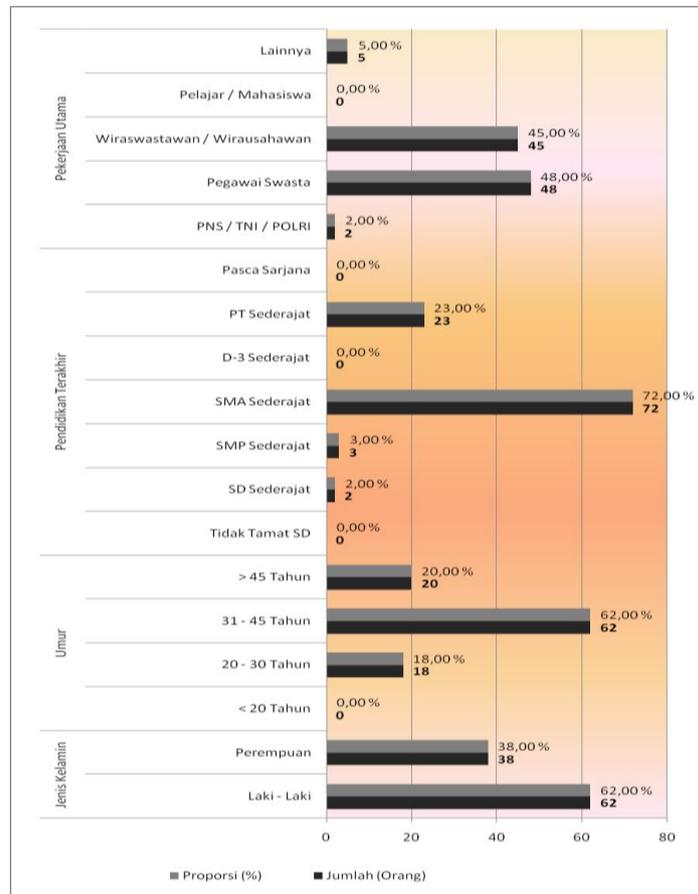
Sumber : Tinjauan Pustaka, Analisa

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### PENGELOMPOKKAN RESPONDEN

Dari grafik pada *gambar 3*, terlihat bahwa dari 100 orang responden yang mengurus izin di KPPT Kota Mojokerto mayoritas 62 orang (62,00 %) responden berjenis kelamin laki – laki. Dari 100 orang responden yang terjaring tersebut dapat diklasifikasikan berdasarkan

umurnya mayoritas responden terdiri dari 62 orang (62,00 %) berumur 31 – 45 tahun. Sedangkan pengelompokan responden berdasarkan jenjang pendidikan terakhir mayoritas responden terbanyak adalah lulusan SMA / sederajat sebanyak 72 orang (72,00 %). Sedangkan jenis pekerjaan responden didominasi oleh Pegawai Swasta sebanyak 48 orang (48,00 %).



Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Tahun 2015, Data Diolah

Gambar 3. Profil Responden Pengguna KPPT Kota Mojokerto

Tabel 4. Jenis Perijinan Yang Diurus Oleh Responden di KPPT Kota Mojokerto

No.	Jenis Perizinan yang Diurus oleh Responden	Jumlah (Orang)	Proporsi (%)
1	Izin mendirikan Bangunan (IMB)	10	10,00%
2	Izin Gangguan (HO / SITU)	16	16,00%
3	Izin Trayek	5	5,00%
4	Izin Reklame	28	28,00%
5	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	13	13,00%
6	Tanda Daftar Perusahaan (TDP)		
7	Tanda Daftar Izin Industri (TDI)	2	2,00%
8	Tanda Daftar Gudang (TDG)	5	5,00%
9	Izin Lokasi / Izin Prinsip	0	0,00%
10	Izin Pemanfaatan Ruang (IPR)	3	3,00%
11	Izin Penggunaan Lapangan / Gedung	5	5,00%
12	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	5	5,00%
13	Izin Usaha Toko Modern (IUTM)	5	5,00%

No.	Jenis Perizinan yang Diurus oleh Responden	Jumlah (Orang)	Proporsi (%)
14	Izin Usaha Industri (IUI)	0	0,00%
15	Izin Usaha Rekreasi dan Hiburan Umum	0	0,00%
16	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	3	3,00%
17	Izin Pemakaian Kekayaan Daerah	0	0,00%
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>100,00%</b>

Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Tahun 2016, Data Diolah

Analisis hasil survey dari masing – masing variabel dijabarkan sesuai opsi jawaban responden terhadap unsur penilaian pelayanan berikut ini:

Tabel 5. Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna KPPT Kota Mojokerto

No.	Unsur Penilaian Pelayanan (V1 s/d V9)	Rekapitulasi Penilaian			
		Jumlah Responden	Rata - Rata Skor	Hasil Indeks	Unsur Kualitas
<b>1.</b>	<b>Persyaratan Pelayanan (V-1)</b>		<b>3,02</b>	<b>75,44</b>	<b>B</b>
	1.1. Kejelasan Persyaratan Teknis Pelayanan	100	3,10	77,50	B
	1.2. Kesesuaian Persyaratan Teknis Pelayanan	100	3,01	75,25	B
	1.3. Kejelasan Persyaratan Administratif Pelayanan	100	2,99	74,75	B
	1.4. Kesesuaian Persyaratan Administratif Pelayanan	100	2,97	74,25	B
<b>2.</b>	<b>Prosedur Pelayanan (V-2)</b>		<b>2,97</b>	<b>74,25</b>	<b>B</b>
	2.1. Kemudahan Prosedur Pelayanan	100	3,10	77,50	B
	2.2. Kemudahan Prosedur Pengaduan	62	2,84	71,00	B
<b>3.</b>	<b>Kecepatan Waktu Pelayanan (V-3)</b>	<b>100</b>	<b>3,15</b>	<b>78,75</b>	<b>B</b>
<b>4.</b>	<b>Biaya / Tarif Pelayanan (V-4)</b>		<b>2,97</b>	<b>74,13</b>	<b>B</b>
	4.1. Kewajaran Biaya	100	2,98	74,50	B
	4.2. Kesesuaian Antara Biaya yang Dibayarkan dengan yang Ditetapkan	100	2,95	73,75	B
<b>5.</b>	<b>Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (V-5)</b>	<b>100</b>	<b>3,00</b>	<b>75,00</b>	<b>B</b>
<b>6.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana / Petugas (V-6)</b>	<b>100</b>	<b>3,16</b>	<b>79,00</b>	<b>B</b>
<b>7.</b>	<b>Perilaku Pelaksana / Petugas (V-7)</b>		<b>3,17</b>	<b>79,25</b>	<b>B</b>
	7.1. Kedisiplinan Petugas	100	3,18	79,50	B
	7.2. Tanggung Jawab Petugas	100	3,18	79,50	B
	7.3. Kesopanan & Keramahan Petugas	100	3,15	78,75	B
<b>8.</b>	<b>Maklumat Pelayanan (V-8)</b>		<b>3,09</b>	<b>77,30</b>	<b>B</b>
	8.1. Pengetahuan Adanya Maklumat Pelayanan	75	2,72	68,00	B
	8.2. Pemahaman Isi Maklumat Pelayanan	62	2,73	68,25	B
	8.3. Pelaksanaan Maklumat Pelayanan	60	3,53	88,25	A
	8.4. Ketepatan Waktu	100	3,20	80,00	B
	8.5. Kenyamanan	100	3,28	82,00	A
<b>9.</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (V-9)</b>	<b>57</b>	<b>2,96</b>	<b>74,00</b>	<b>B</b>
<b>Rata - Rata Indeks IKM KPPT Kota Mojokerto Tahun 2015</b>			<b>76,35</b>		

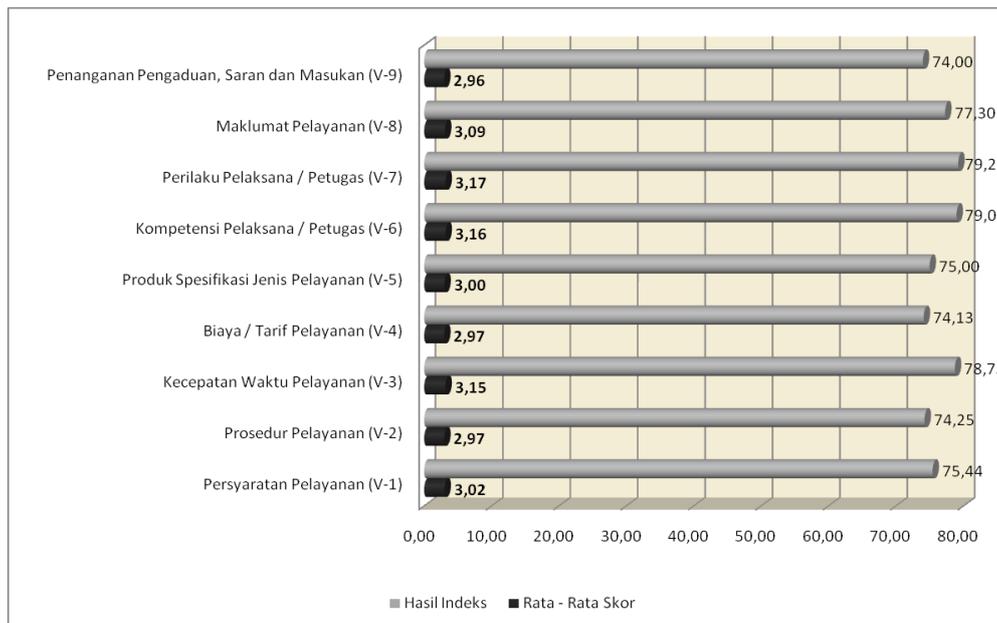
Sumber : Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016, Data Diolah

Seluruh variabel penilaian kinerja pelayanan ( $V_1$ - $V_9$ ) memiliki skala nilai B (baik). Dengan hasil indeks penilaian terhadap Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Mojokerto sebesar 76,35 pada kategori baik (Tabel 5). Artinya, secara umum tingkat kepuasan masyarakat sesuai yang diharapkan. Kualitas pelayanan yang diterima sesuai dengan harapan masyarakat, hal ini tercermin dari kesediaan untuk menyampaikan respon yang positif para pengguna. Secara keseluruhan dari 9 variabel penilaian kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Mojokerto dengan 17 produk perizinan yang tersedia berdasarkan hasil analisis data para pemohon pengurusan dokumen perizinan sebagai responden rata – rata memberikan penilaian B (Baik) terhadap seluruh variabel penilaian pelayanan yang terdiri dari Persyaratan Pelayanan perizinan yang meliputi kejelasan dan kesesuaian persyaratan baik secara teknis maupun administratif pelayanan ( $V_1$ ) sesuai yang diharapkan masyarakat hal ini terlihat dari kejelasan persyaratannya yang diberitahukan di awal pengurusan oleh petugas, persyaratannya sudah ada di map yang telah diberikan sesuai jenis izin yang akan diurus dari 17 jenis izin yang dilayani, ( $V_2$ ) Prosedur Pelayanan yang meliputi Kemudahan Prosedur Pelayanan maupun pengaduan yaitu, prosedur yang jelas, mudah dan jika ada *complain* langsung ada tindak lanjut dari petugas yang langsung membantu; ( $V_3$ ) Waktu Pelayanan artinya, jika persyaratan sudah lengkap, langsung diproses, sehingga ketepatan dan kecepatan selesai pengurusan izin sesuai yang dijanjikan; ( $V_4$ ) Biaya /tarif pelayanan yang meliputi kewajaran biaya maupun kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan yang ditetapkan. Artinya tidak ada biaya tambahan/pungutan, dan besarnya biaya sesuai dengan struk pembayaran serta sesuai dengan izin yang diurus; ( $V_5$ ) Produk spesifikasi jenis pelayanan, artinya spesifikasi produk pelayanan yang ada sesuai dengan visi dan misi KPPT Kota Mojokerto, dan sesuai dengan syarat – syarat yang ditentukan; ( $V_6$ ) Kompetensi pelaksana petugas artinya, petugas cukup handal untuk menanggapi pertanyaan/pengaduan, kompeten, dan tanggap sesuai dengan keahlian masing – masing ( $V_7$ ) perilaku pelaksana/petugas meliputi kedisiplinan, tanggung jawab kesopanan & keramahan petugas, artinya Petugas bertanggung jawab atas berkas – berkas pengurusan hingga terselesaikannya proses perizinan, semua berkas masih lengkap dan tidak ada yang hilang saat izin sudah terbit. ( $V_8$ ) Maklumat pelayanan meliputi pengetahuan, pemahaman dan pelaksanaan maklumat pelayanan, serta ketepatan waktu dan kenyamanan, artinya kenyamanan tempat pelayanan, tempat antrian/ruang tunggu yang sejuk dan bersih, keamanan tempat parkir sesuai yang tertuang dalam standart pelayanan minimal (SPM) dan maklumat pelayanan yang terkandung dalam visi misinya. ( $V_9$ ) Penanganan pengaduan, saran dan masukan. Artinya jika saat pengajuan izin ada kendala atau *complain* baik yang langsung diketahui maupun yang tidak diketahui langsung direspon dengan baik oleh petugas. Secara umum saran dan masukan masyarakat pemohon pengurusan dokumen perizinan yang terjaring sebagai responden di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Mojokerto, dalam rangka peningkatan kinerja pelayanan di masa-masa yang akan datang sangat positif.

Tanggapan sebanyak 100 responden ada 2 variabel kualitas pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat sebagai pengguna, berada pada kategori sangat baik (A) dengan hasil indeks 88,25 dan 82,0 yaitu variabel Maklumat Pelayanan ( $V_8$ ) pada unsur/indikator pelaksanaan maklumat pelayanan, dan unsur kenyamanan pelayanan. Ke dua unsur pelaksanaan maklumat pelayanan dan unsur kenyamanan pelayanan adalah merupakan salah satu indikator penentu kepuasan masyarakat. Maklumat pelayanan adalah pernyataan atau janji kualitas pelayanan dari Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Mojokerto yang di berikan kepada masyarakat sebagai pengguna. Hal ini sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 bahwa, setiap instansi pelayanan publik wajib menyusun “Maklumat Pelayanan” dan

melaksanakannya. KPPT Kota Mojokerto melalui berbagai sarana publikasi sosialisasi baik media cetak poster/spanduk/banner, telah mensosialisasikan pernyataan Maklumat Pelayanan sehingga masyarakat lebih memahami adanya transparansi kualitas pelayanan sebagai salah satu bentuk kontrol/ pengawasan kinerja KPPT Kota Mojokerto. Kenyamanan tempat pelayanan yang rapi, tempat antrian/ruang tunggu yang sejuk dan bersih, tersedianya buku-buku bacaan sambil menunggu waktu antrian pelayanan, dan keamanan tempat parkir merupakan faktor pendukung kepuasan masyarakat di KPPT Kota Mojokerto.

Di bawah ini tampilan lain dalam gambar 4 Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna KPPT Kota Mojokerto:



Sumber: Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2016, Data Diolah

Gambar 4. Hasil Analisis Kepuasan Masyarakat Pengguna KPPT Kota Mojokerto

## KESIMPULAN

1. Hasil analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat pengguna jasa pelayanan perijinan meliputi 9 variabel dan 18 indikator penilaian pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Mojokerto, sebagian besar responden menjawab pada pilihan baik saat ini sudah sesuai yang diharapkan responden. Yaitu, seluruh variabel penilaian kinerja pelayanan meliputi (V<sub>1</sub>-V<sub>9</sub>) memiliki skala nilai B (baik) dengan hasil indeks penilaian sebesar 76,35 pada kategori baik. Dimana tingkat kepuasan masyarakat sesuai kualitas pelayanan dirasa bernilai bagi para pengguna saat mengajukan proses ijin hingga selesai pengurusan ijin pelayanan. Dari masing - masing unsur penilaian pelayanan para pemohon pengurusan dokumen perizinan yang terjaring sebanyak 100 responden rata – rata memberikan penilaian B (Baik) hal ini mengacu pada interval (62,51 – 81,25) terhadap seluruh variabel penilaian kualitas pelayanan. Sebanyak 17 produk perijinan yang tersedia di KPPT Kota Mojokerto dengan menggunakan 9 variabel dan 18 indikator penilaian evaluasi kinerja kualitas pelayanan telah memenuhi tingkat kepuasan masyarakat, hal ini secara langsung menggambarkan tidak adanya kesenjangan kualitas pelayanan di KPPT Kota Mojokerto.
2. Sebanyak 9 variabel dan 18 indikator kualitas pelayanan dalam menilai kinerja kualitas pelayanan di KPPT Kota Mojokerto, indikator yang paling berpengaruh terhadap

kepuasan masyarakat sebagai pengguna KPPT Kota Mojokerto yaitu, pada unsur/indikator pelaksanaan maklumat pelayanan (V8.3), dan unsur kenyamanan pelayanan (V8.5) berada pada kategori sangat baik (A) dengan hasil indeks 88,25 dan 82,0. Ke dua indikator tersebut bagian dari variabel maklumat pelayanan (V8).

## SARAN

Untuk meningkatkan nilai kepuasan pengguna jasa pelayanan perijinan, tentunya pada kualitas kinerja pelayanan publik di Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Mojokerto, ada beberapa yang perlu diperhatikan, antara lain:

1. Prosedur pelayanan, pada indikator kemudahan prosedur pengaduan yang ada saat ini sebetulnya sangat simple sederhana dan masih manual namun, ke depan seiring berjalannya waktu teknologi berbasis online sebaiknya pengaduan perlu di kondisikan secara online, namun tetap simple dan tidak terlalu prosedural;
2. Mengenai variabel maklumat pelayanan, pada indikator pengetahuan adanya maklumat pelayanan, dan pemahaman isi maklumat pelayanan. Sebaiknya pemahaman tentang isi dari maklumat itu sendiri setiap petugas harus sudah memahaminya dengan baik sebelum di sosialisasikan, dan diimplementasikan secara umum;
3. Secara umum pelayanan yang lebih baik lagi mudah dilakukan, dengan memperhatikan beberapa hal berikut:
  - a. Perlunya meningkatkan kuantitas dan kualitas/skill Sumber Daya Manusia (SDM) yang ada di lingkungan KPPT Kota Mojokerto;
  - b. Perlu menambah sarana lain terkait pelayanan kepada pemohon izin, misalnya kantin mini, dan tempat bermain anak-anak;
  - c. Perlu adanya Realisasi Perizinan Berbasis *Online*;
  - d. Perlu adanya pemantauan dan evaluasi secara terus menerus untuk mempertahankan nilai kinerja yang tinggi;
  - e. Perlu adanya insentif kinerja kepada semua elemen pelayanan (pegawai, pimpinan dan staf) untuk mempertahankan kinerja yang sudah baik tersebut.

## REFERENSI

- Dinas Perhubungan Dan LLAJ Provinsi Jawa Timur. Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat di Lingkungan P2T (Perhubungan), tahun 2016. Laporan kegiatan untuk kalangan sendiri.
- Dutka, 1994. Atribut – Atribut Dari Konsumen Secara Universal. , Erlangga , Glora Aksara Pertama hal 41
- Elhaitammy, T . 1990, Service Excellence : Ujung Tombak Bank Marketing . Bank dan Marketing Manajement , November – Desember, p.39.
- Fandy Tjiptono, 2000. Perspektif Manajemen dan Pemasaran Konterporer. Edisi 1, Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Gronroos, C. 1990. Service Management and Marketing : Managing the Moment of Truth in Service Competition. Lexington Books. New York
- Indriantoro, Nur & Bambang Supomo, 1999, Metodologi Penelitian Bisnis, BPFE, Yogyakarta.
- K.Douglas Hoffman, (University of North Carolina at Wilmington) and John E.G. Bateson (Gemini Consulting), 1997, p.270, Essentials of Service Marketing.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- Kotler, Philip. 1997. *Manajemen Pemasaran jilid I*, Jakarta: PT Prenhallindo
- Lembaga Administrasi Negara. 1998 *Akuntabilitas Standar Pelayanan Prima*, Jakarta
- Mowen, J. C. (1995). *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*. Jakarta: Karangan Sutisna
- Ni Luh P.P, & I Komang G.B 2016, "Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kabupaten Badung," E-Jurnal Ekonomi dan Bisnis Universitas Udayana, Vol. 5 No.1, Hal. 89-114
- Peraturan Daerah Kota Mojokerto Nomor 5 Tahun 2008 tentang Organisasi Lembaga Teknis Kota Mojokerto
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Rasyid, Ryass. 1998 *Desentralisasi dalam menunjang pembangunan daerah dalam pembangunan administrasi di Indonesia*. Jakarta : PT. Pustaka LP3ES
- Sukei, 2011. Analisis Konsekuensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Kajian pada Pengguna Pelayanan Publik Dinas Perhubungan & LLAJ Provinsi Jawa Timur) *Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan*, Vol.13 No.1, Halaman 61
- Sukei, 2014. The Behavioral Consequences of Customers Satisfaction Index in East Java Intergrated Lisensing Services (Pelayanan Perijinan Terpadu-P2T), *International Journal of Business and Management*, Page 17.
- Sugiyono. 2004. *Metode Penelitian Bisnis*: Penerbit CV. Alfabeta: Bandung
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik