

Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perijinan di Kota Kupang (2013)

Kesimpulan

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Secara keseluruhan, sebagian besar responden (67,71%) menyatakan puas terhadap pelayanan perijinan di Kota Kupang ; 23,30% responden menyatakan cukup puas, dan 9,09% responden menyatakan kurang puas. Betapapun demikian, jika dilihat dari variabel syarat yang membentuk kepuasan masyarakat, masih terdapat beberapa unsur (komposit) kepuasan masyarakat yang perlu mendapat catatan, karena tingkat kepuasan masyarakat belum optimal. Variabel syarat yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- a. *Reliability* (Kehandalan)
Reliability terdiri dari dua unsur, yaitu kedisiplinan dan kemampuan petugas dalam melayani perijinan. Responden yang menyatakan cukup dan kurang puas terhadap kedisiplinan petugas sebesar 46,59% dan kemampuan petugas sebesar 43,16%.
- b. *Responsiveness* (Pertanggungjawaban/Ketanggapan)
Responsiveness terdiri dari kecepatan petugas dalam melayani, kepastian jadwal pelayanan dan tanggungjawab petugas. Responden yang menyatakan kurang dan cukup puas terhadap kecepatan petugas dalam melayani sebesar 46,69%; sementara Responden yang menyatakan kurang dan cukup puas terhadap kepastian jadwal pelayanan dan tanggungjawab petugas kurang dari 40%.
- c. *Assurance* (Jaminan Kepastian)
Assurance terdiri dari kejelasan petugas dalam memberi pelayanan dan kepastian biaya pelayanan. Dari dua unsur ini, unsur kejelasan petugas belum optimal, karena responden yang menyatakan cukup dan kurang puas sebesar 73,29%.
- d. *Emphaty* (Keberpihakan)
Emphaty terdiri dari keadilan dan kesopanan petugas. Untuk kedua unsur ini hampir optimal, karena 83,52% responden menyatakan puas terhadap sikap adil yang diperlihatkan petugas, serta 82,95% responden menyatakan puas terhadap perilaku sopan santun yang diperlihatkan petugas.
- e. *Tagible* (Terjamah)
Tagible terdiri dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kewajaran biaya, kenyamanan dan keamanan. Untuk kelima unsur ini, tingkat kepuasan masyarakat hampir optimal karena lebih dari 80% responden menyatakan puas terhadap kelima unsur tersebut.

Tingkat Kepuasan Masyarakat menurut SKPD Sampel

- a. Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT)
Variabel syarat yang belum optimal pada layanan perijinan di BPPT adalah assurance, di mana 65,98% responden menyatakan cukup dan kurang puas terhadap jaminan kepastian layanan perijinan pada BPPT. Dari dua unsur kepastian layanan, unsur yang belum optimal adalah kejelasan petugas; artinya sebagian besar responden belum merasa puas, karena sering berhadapan dengan petugas yang berbeda dalam mengurus ijin.
- b. Dinas Kesehatan
Dari lima variable syarat kepuasan masyarakat yang dianalisis, hanya satu variable yang mendekati optimal yaitu emphaty, dimana 70% responden menyatakan puas. Keempat variable syarat lainnya, yaitu reliability, responsiveness, assurance dan tangible, lebih dari 50% responden masih merasa belum puas.
- c. Dinas Perindustrian dan Perdagangan, dan Dinas Pariwisata.
Dari lima variable syarat kepuasan masyarakat yang dianalisis, hanya tiga variable yang mendekati optimal yaitu reliability, emphaty, dan tangible, dimana lebih dari 70% responden menyatakan puas. Dua variable syarat lainnya, yaitu, responsiveness dan assurance lebih dari 50% responden masih merasa belum puas.

- d. Dinas Pertambangan, Dinas Perumahan Rakyat dan Tata Ruang dan Dinas Pekerjaan Umum
Dari lima variable syarat kepuasan masyarakat yang dianalisis, empat variable syarat yang mendekati optimal yaitu *reliability*, *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangible*, dimana lebih dari 70% responden menyatakan puas. Satu variable syarat lainnya, yaitu *assurance* lebih dari 88,13% responden masih merasa belum puas.
- e. Dinas Perikanan dan Kelautan dan Dinas Pertanian, dan Peternakan
Dari lima variable syarat kepuasan masyarakat yang dianalisis, hanya tiga variable yang mendekati optimal yaitu *responsiveness*, *emphaty*, dan *tangible*, dimana lebih dari 70% responden menyatakan puas. Dua variable syarat lainnya, yaitu, *reliability* dan *assurance* sekitar 50% responden masih merasa belum puas.

Kinerja SKPD Dalam Pelayanan Perijinan

- a. Kinerja SKPD lingkup Pemkot Kupang dalam pelayanan perijinan, dilihat dari aspek kehandalan (*reliability*) dalam membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, yang tergambar melalui komponen visi, misi dan motto pelayanan, serta komponen standar pelayanan, berada pada klasifikasi penilaian cukup baik dengan capaian kinerja sebesar 66%;
- b. Kinerja SKPD lingkup Pemkot Kupang dalam pelayanan perijinan, dilihat dari aspek pertanggungjawaban (*responsiveness*), yang tergambar melalui komponen sistem, mekanisme dan prosedur, komponen indeks kepuasan masyarakat dan komponen produktivitas pencapaian target pelayanan, berada pada klasifikasi penilaian cukup baik dengan capaian kinerja sebesar 75 %;
- c. Kinerja SKPD lingkup Pemkot Kupang dalam pelayanan perijinan, dilihat dari aspek jaminan (*assurance*) akan terlaksananya tugas pelayanan perijinan secara memuaskan, yang tergambar melalui komponen sumber daya manusia, berada pada klasifikasi penilaian baik dengan capaian kinerja sebesar 86%;
- d. Kinerja SKPD lingkup Pemkot Kupang dalam pelayanan perijinan, dilihat dari aspek empati (*empathy*), yang tergambar melalui komponen pengelolaan pengaduan, berada pada klasifikasi penilaian kurang baik dengan capaian kinerja sebesar 49%;
- e. Kinerja SKPD lingkup Pemkot Kupang dalam pelayanan perijinan, dilihat dari aspek keterjamahan (*tangible*), yang tergambar melalui komponen sarana dan prasarana serta sistem informasi pelayanan, berada pada klasifikasi penilaian cukup baik dengan capaian kinerja sebesar 68%.

Saran/Rekomendasi

Meningkatnya Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perijinan

- a. *Reliabilty* atau kehandalan petugas dalam memberi layanan perijinan kepada masyarakat perlu ditingkatkan. Unsur yang perlu perbaikan atau peningkatan adalah :
 - Kedisiplinan petugas : dapat ditingkat dengan menetapkan waktu pelayanan yang pasti setiap hari.
 - Kemampuan petugas : dapat ditingkatkan melalui pelatihan dan bimbingan teknis sesuai karakteristik layanan perijinan dari masing-masing SKPD.
- b. *Responsiveness* atau pertanggungjawaban dan dayatanggap petugas dalam memberi layanan perinjilan kepada masyarakat perlu ditingkatkan. Unsur yang perlu perbaikan atau peningkatan adalah :
 - Kecepatan pelayanan : dapat ditingkatkan melalui penetapan standar waktu penyelesaian perijinan. Untuk setiap Ijin yang dikeluarkan oleh SKPD, perlu ditetapkan batas waktu penyelesaiannya. Selain itu, dukungan sarana dan prasarana yang memadai perlu diupayakan untuk mendukung kecepatan pelayanan.
 - Kepastian jadwal pelayanan : dapat ditingkat dengan cara menetapkan jadwal pelayanan perijinan yang pasti dan mengumumkan kepada warga masyarakat yang mengurus ijin, sehingga terdapat kepastian bagi petugas maupun warga masyarakat.

- c. *Assurance* atau jaminan kepastian petugas dalam memberi layanan perijinan kepada masyarakat perlu ditingkatkan. Unsur yang perlu perbaikan atau peningkatan adalah sebagai berikut :
 - Kejelasan petugas : masyarakat sering berhadapan dengan petugas yang berada pada setiap SKPD dalam mengurus ijin. Karena itu perlu penugasan personil yang relatif tetap untuk menangani perijinan pada masing-masing SKPD.
- d. *Emphaty* atau keberpihakan petugas dalam memberi layanan perijinan kepada masyarakat melalui sikap petugas yang adil dan sopan dinilai mendekati optimal, sehingga perlu dipertahankan.
- e. *Tangible* atau terjamah yaitu kepuasan yang secara fisik langsung dinikmati masyarakat dalam mengurus perijinan telah mendekati optimal, karena itu perlu dipertahankan.

Peningkatan Kinerja SKPD Dalam Pelayanan Perijinan.

- a. Untuk mencapai kehandalan (*reliability*) dalam membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, kinerja SKPD lingkup Pemkot Kupang dalam pelayanan perijinan perlu ditingkatkan melalui :
 - Ketertiban seluruh SKPD untuk merumuskan visi dan misi pelayanan yang dijabarkan ke dalam rencana (*Renstra* dan *Renja*), dengan mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.
 - Ketertiban seluruh SKPD untuk menyusun dan menetapkan motto pelayanan yang mampu memotivasi para pelaksana, serta mempublikasikan motto tersebut, agar masyarakat dapat memahami spirit pelayanan yang diberikan.
 - Ketertiban seluruh SKPD untuk menetapkan dan menerapkan standar pelayanan perijinan yang mengacu pada UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan PP No. 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal, serta mempublikasikan rincian standar pelayanan perijinan tersebut, agar masyarakat dapat memperoleh informasi tentang standar pelayanan perijinan yang diberikan.
- b. Untuk menunjukkan rasa tanggung jawab (*responsiveness*) lembaga terhadap mutu pelayanan perijinan, kinerja SKPD lingkup Pemkot Kupang perlu ditingkatkan melalui :
 - Keterlibatan seluruh SKPD untuk menyusun dan menerapkan sistem manajemen mutu dalam pelayanan perijinan, berdasarkan prinsip-prinsip manajemen kualitas ISO 9001/2008.
 - Menyusun dan Menerapkan standar operasional prosedur pelayanan perijinan yang efisien dan efektif, terutama pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT) melalui beberapa opsi :
 1. Staf teknis pada instansi teknis terkait perlu ditempatkan pada BPPT, sehingga memudahkan koordinasi dalam pengurusan ijin. Pilihan ini dengan konsekuensi penambahan jumlah personil.
 2. Perlu dikembangkan sistem/jaringan berbasis teknologi informasi yang menghubungkan BPPT dengan SKPD terkait, sehingga pengurusan ijin dapat terkoordinasi dan efisien dalam waktu pengurusan.
 3. Perijinan yang bersifat teknis operasional, yang memerlukan tanggungjawab teknis, tetap dikelola oleh instansi teknis.Opsi diatas pada prinsipnya, menata sistem dan prosedur administrasi layanan perijinan, yang memungkinkan pengguna layanan hanya menggunakan satu pintu dalam pengurusan perijinan.
 - Keterlibatan seluruh SKPD untuk melaksanakan survey indeks kepuasan masyarakat dalam periode tertentu (satu semester atau satu tahun), untuk seluruh jenis layanan perijinan, sebagai alat evaluasi kinerja pelayanan perijinan.
- c. Untuk memberikan jaminan (*assurance*) terhadap pelayanan perijinan yang memuaskan pengguna layanan, kinerja SKPD lingkup Pemkot Kupang perlu ditingkatkan melalui :

- Ketertiban seluruh SKPD untuk menyusun/menetapkan dan menerapkan kode etik pelayanan perijinan pada semua pegawai, sehingga profesionalitas pelayanan perijinan dapat terjaga.
 - Menetapkan dan menerapkan kebijakan pengembangan pegawai, khususnya yang berkaitan dengan tugas pelayanan, untuk meningkatkan kemampuan pegawai, sehingga dapat bekerja secara profesional.
- d. Untuk menimbulkan atau mendapatkan empati (*empathy*) pengguna layanan terhadap pelayanan perijinan, kinerja SKPD lingkup Pemkot Kota Kupang perlu ditingkatkan melalui :
- Keterlibatan seluruh SKPD, untuk menyusun dan menerapkan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan perijinan yang mengacu pada Permen PAN-RB Nomor 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi masyarakat.
 - Keterlibatan seluruh SKPD, untuk menempatkan petugas khusus yang menangani pengaduan pelayanan perijinan.
 - Keterlibatan seluruh SKPD, untuk menyelesaikan secara tuntas seluruh pengaduan pelayanan perijinan dari pengguna layanan.
- e. Agar pelayanan perijinan pada setiap SKPD lingkup Pemkot Kupang dapat memberikan kepuasan secara fisik (*tangible*) kepada pengguna layanan, kinerja SKPD perlu ditingkatkan melalui :
- Penataan tempat pelayanan, yang memungkinkan pengguna layanan merasa nyaman selama pengurusan perijinan.
 - Penyediaan sarana pengaduan (kotak pengaduan atau loket pengaduan), yang memungkinkan pengguna layanan dapat memberikan informasi atas ketidaknyamanan atau ketidakpuasan pengguna layanan terhadap layanan yang diberikan.
 - Pemanfaatan layanan on-line (internet) dalam pengurusan perijinan, yang memungkinkan pengguna layanan dapat mengakses informasi layanan perijinan, mengajukan permohonan perijinan dan menyampaikan saran/pengaduan guna perbaikan sistem pelayanan, sehingga pengguna layanan dapat menghemat waktu dan tenaga dalam pengurusan perijinan.