

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi Tahun 2019

Pantun

Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Batanghari Jambi

Correspondence email: pantun@unbari.ac.id

Abstract. *This study aims to determine the level of community satisfaction through the results of a survey and assessment of the performance of services that have been provided by the apparatus of the DPM-PTSP Jambi Province licensing service provider in 2019. Dimensions measured to determine the community satisfaction index are Service Requirements, Systems, Mechanisms and Procedures Service, Service Time, Service Cost / Tariff, Product Specifications Type of Service, Implementing Competence, Behavior (Courtesy and Hospitality) Service Officers, Facilities and Infrastructure, Handling complaints, suggestions and input. This study uses a survey method that is supported by quantitative descriptive analysis. The population in this study is the User Services at the DPM-PTSP Jambi Province in 2019 as many as 200 people. While the sample is taken by random sampling or taken randomly and incidental sampling. The number of samples using a sample table from Morgan and Krejcie was 132 respondents. The analytical tool used is univariate and bivariate analysis. The index of community satisfaction in the DPM-PTSP of Jambi Province was 3,662 or 91,540 for the IKM value after being converted. The value of the IKM indicates that the service quality is at level A and the performance of the DPM-PTSP licensing service unit in Jambi Province is very good. There are 4 service elements that have a Community Satisfaction Index, namely Service Officer Behavior Elements (IKM 91,288), Implementing Competency Elements (IKM 90,909), Quality Facilities and Infrastructure Elements (IKM 89,962), Complaints Handling Elements, Suggestions and Feedback (IKM 89,394), but the quality of service is still at level A or categorized as very good. Furthermore, there are five service elements that have a Community Satisfaction Index (IKM) above the average Service Requirement Element (IKM 93,371), Service Procedure (IKM 92,424), Service Time (IKM 92,045), Service Cost / Tariff (IKM 92,614), Service Products (IKM 91,856). The service element that has the highest community satisfaction index is the service requirement element, then the service element that has the lowest community satisfaction index is the handling of complaints, suggestions and. The main factor influencing community satisfaction is the competence of the executor and handling of service complaints, input and advice on the DPM-PTSP licensing service unit of Jambi Province which must be appropriate and there is a complaint box, and there must be follow-up with transparent, accountable, and certain service complaint handling mechanisms. time table (time table) and legal certainty. Based on the results of the bivariate analysis that in the licensing service unit in DPM-PTS Jambi Province the service elements from elements 1 to 9 are still partial and not yet comprehensive and synergic. This can be seen from the relationship between elements that are not significant, it needs to be strengthened in the implementation of management functions, especially the stronger coordination and supervision functions between sectors in licensing services in DPM-PTS Jambi Province.*

Keywords: *Service Requirements, Service Mechanisms and Procedures, Service Time, Service Costs / Tariffs, Product Specifications Service Type, Implementing Competence, Behavior, Service Officers, Facilities and Infrastructure, Handling complaints, suggestions and input.*

Pendahuluan

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disurvei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Selain itu, data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya. Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau

keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor NOMOR 14 TAHUN 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada Semester I Tahun 2019 dilakukan penelitian survey untuk Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Tinjauan Pustaka

Pengukuran Kepuasan

Kotler dalam Tjiptono (1996), ada empat metode untuk mengukur dan memantau kepuasan pelanggan atau kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu institusi yaitu:

- a. Sistem keluhan dan saran, setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat dan keluhan. Media yang digunakan bisa berupa kotak saran, kartu komentar, saluran telepon khusus bebas pulsa, dan lain lain. Semua informasi yang diperoleh dalam metode ini dapat memberikan ide ide baru dan masukan yang berharga kepada perusahaan, sehingga memungkinkan untuk bereaksi dengan tanggap dan cepat untuk masalah-masalah yang timbul. Akan tetapi karena metode ini bersifat subjektif, maka sulit mendapatkan gambar lengkap mengenai kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan.
- b. Survei kepuasan pelanggan, umumnya penelitian mengenai kepuasan pelanggan umumnya dilakukan dengan penelitian survey baik survey melalui pos, telepon maupun wawancara pribadi. Melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari pelanggan dan juga memberi tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya.
- c. *Ghost Shopping* (belanja siluman), metode ini dilakukan dengan cara memperkerjakan beberapa orang atau *ghost shopper* untuk berperan dan bersikap sebagai pelanggan atau pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Lalu *ghost shopper* menyampaikan temuan- temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman yang telah di dapat dalam pembelian produk-produk tersebut. Selain itu para *ghost shopper* juga dapat mengamati atau menilai cara perusahaan dan pesaingnya menjawab pertanyaan pelanggan dan menangani setiap keluhan. Ada baiknya para manajer perusahaan terjun langsung menjadi *ghost shopper* untuk mengetahui langsung bagaimana karyawannya berinteraksi dan memperlakukan para pelanggan.
- d. *Lost customer analysis* (analisis pelanggan yang hilang), perusahaan seyogyanya menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli atau telah pindah pemasok agar dapat memahami mengapa hal itu bisa terjadi dan supaya dapat mengambil kebijakan perbaikan dan penyempurnaan selanjutnya. Bukan hanya *exit interview* saja yang perlu, tetapi pemantauan tingkat kehilangan pelanggan juga penting, dimana peningkatan kehilangan pelanggan menunjukkan kegagalan pelanggan kegagalan perusahaan dalam memuaskan pelanggannya. Pengukuran pelanggan (Wajib Pajak Badan) harus dilakukan secara terus menerus sebab keadaan pelanggan terus berubah-ubah. Hal ini bertujuan agar perusahaan (KPP) terus mempertahankan atau meningkatkan kepuasan pelanggan dalam kondisi yang terus berubah.

Metode

Penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kuantitatif yaitu *mixed* antara kualitatif dengan kuantitatif untuk mengetahui analisis indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi.

Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah Pengguna Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi. Sedangkan sampel diambil secara *random sampling* atau diambil secara acak dan *insidental sampling* yaitu siapa saja pengguna pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Jambi bertemu dengan peneliti dapat dijadikan sampel bila dipandang pengguna tersebut cocok sebagai sumber data. Sampel yang dijadikan responden dalam penelitian ini sebanyak 132 responden.

Metode Penarikan Sampel

Metode penarikan sampel yang digunakan dalam Kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat ini menggunakan tabel sampel dari Morgan dan Krejcie dengan menggunakan Metode *Simple Random Sampling*. Untuk Memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan berdasarkan tabel Sampel Morgan dan Krejcie. Berdasarkan tingkat pengunjung atau penggunaan layanan unit pelayanan perizinan pada DPMPTSP Provinsi Jambi pada semester I tahun 2019 ini dengan jumlah populasi sekitar 200 orang maka jumlah sampel yang diambil minimal berjumlah 132 orang yang akan dialokasikan secara proposional pada unit pelayanan di DPMPTSP Provinsi Jambi.

Indikator Pengukuran Variabel

- Persyaratan Pelayanan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- Waktu Pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- Biaya/Tarif Pelayanan yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan Masyarakat.
- Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- Kompetensi Pelaksana Pelayanan yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- Perilaku (Kesopanan dan Keramahan) Petugas Pelayanan yaitu sikap petugas seperti kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan.
- Sarana dan Prasarana adalah Sarana yang dimaksud adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda bergerak seperti (komputer, mesin). Prasarana digunakan untuk benda tidak bergerak (gedung).
- Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan, saran, masukan dan bagaimana kecepatan dalam merespon pengaduan, saran dan masukan tersebut.

Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan metode nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25–100 maka hasil penilaian tersebut diatas di konversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut: IKM Unit Pelayanan X 25

Tabel berikut memberikan informasi berkenaan dengan metode pengolahan data.

Tabel 1
Konversi Indeks Menjadi Mutu Pelayanan dan Kinerja.

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber: data olahan

Analisis Bivariat

Analisis bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh: hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisis bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah. Pengolahan analisis Bivariat menggunakan Program SPSS Versi 22.0 Melalui analisa ini, hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tidak hanya dimunculkan analisa kualitatif saja (indeks atau angka SKM), tetapi juga analisa kuantitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Hasil analisis bivariat terhadap indeks kepuasan masyarakat yang diperoleh dari pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan perizinan DPM-PTS Provinsi Jambi, akan dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang ada. Sehingga berguna sebagai bahan masukan dalam melakukan perbaikan tingkat pelayanan. Pada akhirnya akan mendorong setiap unit pelayanan di DPM-PTSP Provinsi Jambi untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Untuk menganalisis hubungan antara unsur pelayanan digunakan kriteria penafsiran indeks korelasi Ghazali (2016).

Hasil

Tabel 2
Analisis Bivariat Hubungan Antara Unsur Pelayanan Pada Pelayanan Perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi Tahun 2019

		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
U1	Pearson Correlation	1	,052	-,074	-,088	,059	,159	,173*	,394**	-,123
	Sig. (2-tailed)		,553	,401	,315	,505	,068	,047	,000	,161
	N	132	132	132	132	132	132	132	132	132
U2	Pearson Correlation	,052	1	,307**	,115	-,036	,100	,002	-,129	-,030
	Sig. (2-tailed)	,553		,000	,189	,680	,252	,981	,141	,735
	N	132	132	132	132	132	132	132	132	132
U3	Pearson Correlation	-,074	,307**	1	,087	,140	,127	,012	,063	,005
	Sig. (2-tailed)	,401	,000		,324	,108	,147	,895	,476	,953
	N	132	132	132	132	132	132	132	132	132
U4	Pearson Correlation	-,088	,115	,087	1	,152	,229**	-,021	,011	,014
	Sig. (2-tailed)	,315	,189	,324		,082	,008	,815	,901	,873
	N	132	132	132	132	132	132	132	132	132
U5	Pearson Correlation	,059	-,036	,140	,152	1	,124	,001	,209*	-,037
	Sig. (2-tailed)	,505	,680	,108	,082		,156	,995	,016	,671
	N	132	132	132	132	132	132	132	132	132
U6	Pearson Correlation	,159	,100	,127	,229**	,124	1	,176*	,198*	,041
	Sig. (2-tailed)	,068	,252	,147	,008	,156		,044	,023	,644
	N	132	132	132	132	132	132	132	132	132
U7	Pearson Correlation	,173*	,002	,012	-,021	,001	,176*	1	,138	,132
	Sig. (2-tailed)	,047	,981	,895	,815	,995	,044		,113	,130
	N	132	132	132	132	132	132	132	132	132
U8	Pearson Correlation	,394**	-,129	,063	,011	,209*	,198*	,138	1	,203*
	Sig. (2-tailed)	,000	,141	,476	,901	,016	,023	,113		,019
	N	132	132	132	132	132	132	132	132	132
U9	Pearson Correlation	-,123	-,030	,005	,014	-,037	,041	,132	,203*	1
	Sig. (2-tailed)	,161	,735	,953	,873	,671	,644	,130	,019	
	N	132	132	132	132	132	132	132	132	132

Sumber: Data Diolah

Hasil perhitungan korelasi bivariat antara unsur 1 (persyaratan pelayanan) dengan unsur 4 (kewajaran biaya/tarif) rU1U4 atau rU4U1 dengan menggunakan *Pearson Correlation* yaitu sebesar 0,088 dengan sig (uji 2 arah)

sebesar 0,315 artinya tidak signifikan pada $\rho=0,05$ ($\alpha =5\%$). Dengan demikian hubungan antara persyaratan pelayanan dengan kewajaran biaya/tarif pelayanan sangat lemah yaitu 0,034 dan tidak signifikan. Seharusnya hubungan antara persyaratan pelayanan dengan kewajaran biaya/tarif pelayanan harus erat dan signifikan, karena persyaratan yang mudah jika ditunjang dengan biaya/tarif yang wajar akan mempercepat pelayanan dan mendorong peningkatan investasi di Provinsi Jambi. Selanjutnya hubungan antara unsur ke 1 (persyaratan pelayanan) dengan unsur ke 5 (kesesuaian produk layanan) rU1U5 atau rU5U1 masih sangat lemah yaitu korelasi Pearson sebesar 0,059 dengan sig (uji 2 arah) 0,505 artinya tidak signifikan pada $\rho=0,05$. Dari data tersebut menunjukkan bahwa nilai tingkat IKM pada unsur pelayanan persyaratan sebesar 93,371 tidak berkorelasi dengan waktu pelayanan yang nilainya sebesar 92,045. Dengan demikian pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi masih bersifat parsial belum merupakan satu pelayanan yang terpadu dan utuh. Hasil perhitungan korelasi bivariat antara unsur 1 (persyaratan pelayanan) dengan unsur 6 (kompetensi/ kemampuan petugas) rU1U6 atau rU6U1 dengan menggunakan *Pearson Correlation* yaitu sebesar 0,159 dengan sig (uji 2 arah) sebesar 0,068 artinya tidak signifikan pada $\rho=0,05$ ($\alpha =5\%$). Dengan demikian hubungan antara persyaratan pelayanan dengan kompetensi/kemampuan petugas sangat lemah yaitu 0,159 dan tidak signifikan. Seharusnya hubungan antara persyaratan pelayanan dengan kompetensi/kemampuan petugas pelayanan harus erat dan signifikan, karena persyaratan yang mudah jika ditunjang dengan kompetensi/kemampuan petugas akan mempercepat pelayanan dan mendorong peningkatan investasi di Provinsi Jambi. Selanjutnya hubungan antara unsur ke 1 (persyaratan pelayanan) dengan unsur ke 7 (prilaku petugas dalam pelayanan) rU1U7 atau rU7U1 lemah yaitu korelasi Pearson sebesar 0,173 dengan sig (uji 2 arah) 0,047 artinya signifikan pada $\rho=0,05$. Dari data tersebut menunjukkan bahwa nilai tingkat IKM pada unsur pelayanan persyaratan sebesar 93,371 berkorelasi dengan prilaku petugas dalam pelayanan yang nilainya sebesar 91,288. Dengan demikian persyaratan pelayanan dengan prilaku petugas dalam pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi sudah berkorelasi lemah dan signifikan, yang berarti dengan unsur 1 dan unsur 7 sudah merupakan satu pelayanan yang terpadu dan utuh.

Hasil perhitungan korelasi bivariat antara unsur 1 (persyaratan pelayanan) dengan unsur 8 (kualitas sarana dan prasarana) rU1U8 atau rU8U1 dengan menggunakan *Pearson Correlation* yaitu sebesar 0,394 dengan sig (uji 2 arah) sebesar 0,000 artinya signifikan pada $\rho=0,05$ ($\alpha =5\%$). Dengan demikian hubungan antara persyaratan pelayanan dengan kualitas sarana dan prasarana signifikan, namun masih lemah yaitu 0,394. Dengan demikian persyaratan pelayanan dengan kualitas sarana dan prasarana pelayanan yang ada di Unit Pelayanan Perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi sudah signifikan namun masih berkorelasi lemah, yang berarti dengan unsur 1 dan unsur 8 sudah merupakan satu pelayanan yang terpadu dan utuh. Seharusnya hubungan antara persyaratan pelayanan dengan kualitas sarana dan prasarana pelayanan harus erat dan signifikan, karena persyaratan yang mudah jika ditunjang dengan kualitas sarana dan prasarana akan mempercepat pelayanan dan mendorong peningkatan investasi di Provinsi Jambi. Selanjutnya hubungan antara unsur ke 1 (persyaratan pelayanan) dengan unsur ke 9 (penanganan pengaduan, saran dan masukan) rU1U9 atau rU9U1 masih sangat lemah yaitu korelasi Pearson sebesar -0,123 dengan sig (uji 2 arah) 0,161 artinya tidak signifikan pada $\rho=0,05$. Dari data tersebut menunjukkan bahwa nilai tingkat IKM pada unsur pelayanan persyaratan sebesar 93,371 tidak berkorelasi dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang nilainya sebesar 89,394. Dengan demikian persyaratan pelayanan dengan penanganan pengaduan, saran dan masukan yang ada di Unit Pelayanan Perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi berkorelasi sangat lemah dan tidak signifikan, yang berarti dengan unsur 1 dan unsur 9 belum merupakan satu pelayanan yang terpadu dan utuh.

Tabel 3

Rekapitulasi Hubungan Antara Unsur Pelayanan Pada Unit Pelayanan Perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi tahun 2019

No	Korelasi Per Unsur	Koef. Korelasi	Sig.	Keterangan	Korelasi Keeratan
1	r U1U2 dan r U2U1	0,052	0,553	Tidak signifikan	Sangat lemah
2	r U1U3 dan r U3U1	-0,074	0,401	Tidak signifikan	Sangat lemah
3	r U1U4 dan r U4U1	-0,088	0,315	Tidak signifikan	Sangat lemah
4	r U1U5 dan r U5U1	0,059	0,505	Tidak signifikan	Sangat lemah
5	r U1U6 dan r U6U1	0,159	0,068	Tidak signifikan	Sangat lemah
6	r U1U7 dan r U7U1	0,173*	0,047	Signifikan	Lemah/Kurang kuat
7	r U1U8 dan r U8U1	0,394**	0,000	Signifikan	Lemah/Kurang kuat
8	r U1U9 dan r U9U1	-0,123	0,161	Tidak Signifikan	Sangat lemah
9	r U2U3 dan r U3U2	0,307**	0,000	Signifikan	Lemah/Kurang kuat
10	r U2U4 dan r U4U2	0,115*	0,189	Tidak Signifikan	Sangat lemah
11	r U2U5 dan r U5U2	-0,036	0,680	Tidak Signifikan	Sangat lemah
12	r U2U6 dan r U6U2	0,100	0,252	Tidak Signifikan	Sangat lemah
13	r U2U7 dan r U7U2	0,002	0,981	Tidak Signifikan	Sangat lemah
14	r U2U8 dan r U8U2	-0,129	0,141	Tidak Signifikan	Sangat lemah
15	r U2U9 dan r U9U2	-0,030	0,735	Tidak Signifikan	Sangat lemah

16	r U3U4 dan r U4U3	0,087	0,324	Tidak Signifikan	Sangat lemah
17	r U3U5 dan r U5U3	0,140	0,108	Tidak Signifikan	Sangat lemah
18	r U3U6 dan r U6U3	0,127	0,147	Tidak Signifikan	Sangat lemah
19	r U3U7 dan r U7U3	0,012	0,895	Tidak Signifikan	Sangat lemah
20	r U3U8 dan r U8U3	0,063	0,476	Tidak Signifikan	Sangat lemah
21	r U3U9 dan r U9U3	0,005	0,953	Tidak Signifikan	Sangat lemah
22	r U4U5 dan r U5U4	0,152	0,082	Tidak Signifikan	Sangat lemah
23	r U4U6 dan r U6U4	0,229**	0,008	Signifikan	Lemah
24	r U4U7 dan r U7U4	-0,021	0,815	Tidak Signifikan	Sangat lemah
25	r U4U8 dan r U8U4	0,011	0,901	Tidak Signifikan	Sangat lemah
26	r U4U9 dan r U9U4	0,014	0,873	Tidak Signifikan	Sangat lemah
27	r U5U6 dan r U6U5	0,124	0,156	Tidak Signifikan	Sangat lemah
28	r U5U7 dan r U7U5	0,001	0,995	Tidak Signifikan	Sangat lemah
29	r U5U8 dan r U8U5	0,209*	0,016	Signifikan	Lemah
30	r U5U9 dan r U9U5	-0,037	0,671	Tidak Signifikan	Sangat lemah
31	r U6U7 dan r U7U6	0,176*	0,044	Signifikan	Lemah
32	r U6U8 dan r U8U6	0,198*	0,023	Signifikan	Lemah
33	r U6U9 dan r U9U6	0,041	0,644	Tidak Signifikan	Sangat lemah
34	r U7U8 dan r U8U7	0,138	0,113	Tidak Signifikan	Sangat lemah
35	r U7U9 dan r U9U7	0,032	0,130	Tidak Signifikan	Sangat lemah
36	r U8U9 dan r U9U8	0,203*	0,019	Signifikan	Lemah

Sumber: Data diolah

Unsur pelayanan indeks kepuasan masyarakat, dapat dibuat 36 hubungan antar unsur pelayanan, dari total tersebut hanya 8 yang signifikan, berarti ada 28 hubungan antar unsur pelayanan yang tidak signifikan. Dengan analisis Bivariat, terlihat bahwa hubungan antar unsur pelayanan belum saling mendukung atau belum bersinergi. Unsur pelayanan 1 (persyaratan pelayanan) dengan 8 unsur pelayanan lainnya, hanya signifikan dengan unsur pelayanan 7 (prilaku pelayanan) dan unsur 8 (kualitas sarana dan prasarana). Selanjutnya unsur pelayanan 2 (prosedure pelayanan) dengan 8 unsur pelayanan lainnya hanya signifikan dengan unsur pelayanan 3 (waktu pelayanan). Unsur pelayanan 3 (waktu pelayanan) dengan 8 unsur pelayanan lainnya hanya signifikan dengan unsur pelayanan 2 (prosedure pelayanan). Unsur pelayanan 4 dengan 8 unsur pelayanan lainnya hanya signifikan dengan unsur pelayanan 6 (kompetensi pelaksana). Unsur pelayanan 5 dengan 8 unsur pelayanan lainnya hanya signifikan dengan unsur pelayanan 8 (kualitas sarana dan prasarana). Selanjutnya unsur pelayanan 6 (kompetensi pelaksana) dengan 8 unsur pelayanan lainnya hanya signifikan dengan unsur pelayanan 4 (biaya/tarif pelayanan) dan unsur pelayanan 8 (kualitas sarana dan prasarana). Unsur pelayanan 7 (prilaku pelayanan) hanya signifikan dengan unsur pelayanan 1 (persyaratan pelayanan) dengan unsur pelayanan 6 (kompetensi pelaksana). Unsur pelayanan 8 (kualitas sarana dan prasarana) dengan 8 unsur pelayanan lainnya hanya signifikan dengan unsur pelayanan 1 (persyaratan pelayanan), unsur pelayanan 5 (produk layanan) dan unsur pelayanan 9 (penanganan, pengaduan, saran dan masukan), sedangkan unsur pelayanan 9 dengan 8 unsur pelayanan lainnya hanya signifikan dengan unsur pelayanan 8 (kualitas sarana dan prasarana).

Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Berdasarkan hasil survei terhadap 132 responden pengguna jasa unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi Tahun 2019, maka diperoleh indeks kepuasan untuk 9 unsur pelayanan dengan nilai rata-rata IKM sebesar 91,540. Berdasarkan hasil survei tersebut, dapat dilihat bahwa ada 4 unsur pelayanan yang berada dibawah rata-rata yaitu kompetensi pelaksana pelayanan, prilaku petugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana dan penanganan pengaduan, saran dan masukan, selanjutnya terdapat 5 unsur pelayanan yang berada diatas rata-rata yaitu Persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, waktu pelayanan, biaya/tarif pelayanan, dan produk layanan. Jika dibandingkan dengan kinerja DPM-PTSP Provinsi Jambi tahun 2018 terdapat peningkatan yang signifikan yaitu tahun 2018 nilai IKM hanya sebesar 90,836, sedangkan IKM pada tahun 2019 mencapai 91,540. Hal yang sangat perlu dipahami oleh manajemen masing-masing unit pelayanan DPM-PTSP Provinsi Jambi bahwa tugas utamanya adalah pelayanan kepada masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan pada masing-masing unit pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan harus menjadi prioritas utama untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, sehingga ekonomi menjadi lebih efisien dan produktivitas terus meningkat, sehingga tumbuh lapangan pekerjaan yang padagilirannya menciptakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian, prioritas peningkatan kualitas pelayanan harus diletakkan pada realita tersebut dan didasarkan pada unsur pengabdian kemanusiaan secara penuh dan dengan mengedepankan loyalitas dan profesionalisme. Dengan dasar realita diatas dan dikaitkan dengan hasil analisis terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan

maka prioritas peningkatan pelayanan diarahkan pada unsur pelayanan yang memiliki indeks dibawah rata-rata. Ini berarti terdapat empat unsur pelayanan yang harus mendapatkan prioritas dalam peningkatan pelayanan yang dimulai dari nilai IKM yang terendah yaitu: Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan IKM 89,394; Kualitas Sarana dan Prasarana dengan IKM 89,962; Kompetensi Pelaksana Pelayanan dengan IKM 90,909; dan Prilaku Petugas Pelayanan dengan IKM 91,288.

Simpulan

Berdasarkan kepada hasil analisis deskriptif kualitatif dan analisis kuantitatif (analisis univariat dan analisis bivariat) yang dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan masyarakat pada Pelayanan Unit Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi adalah 3,662 atau 91,540 untuk nilai IKM setelah dikonversi. Besaran nilai IKM tersebut mengindikasikan bahwa mutu pelayanan berada pada level A dan kinerja unit pelayanan perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi berkategori sangat baik.
2. Unsur pelayanan yang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dibawah rata-rata IKM DPM-PTSP Provinsi Jambi ada sebanyak 4 unsur pelayanan yaitu Unsur Prilaku Petugas Pelayanan (IKM 91,288), Unsur Kompetensi Pelaksana (IKM 90,909), Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana (IKM 89,962), Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (IKM 89,394), namun mutu pelayanannya masih berada pada level A atau berkategori sangat baik. Selanjutnya ada lima unsur pelayanan yang memiliki Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diatas rata-rata IKM DPM-PTSP Provinsi Jambi yaitu unsur-unsur yang dimaksud adalah Unsur Persyaratan Pelayanan (IKM 93,371), Prosedur Pelayanan (IKM 92,424), Waktu Pelayanan (IKM 92,045), Biaya/Tarif Pelayanan (IKM 92,614), Produk Layanan (IKM 91,856). Unsur pelayanan yang memiliki indeks kepuasan masyarakat paling tinggi adalah unsur persyaratan pelayanan yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif dengan indeks kepuasan masyarakat sebesar 93,371 dengan Nilai Mutu A. Kemudian unsur pelayanan yang memiliki indeks kepuasan masyarakat paling rendah adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan yang dipakai sebagai alat evaluasi dan tindak lanjut dari pengaduan, saran dan masukan dengan indeks sebesar 89,394 dengan kategori Nilai Mutu A
3. Faktor utama dalam mempengaruhi kepuasan masyarakat adalah kompetensi pelaksana dan penanganan pengaduan pelayanan, masukan dan saran pada unit pelayanan perizinan DPM-PTSP Provinsi Jambi yang harus sesuai dan ada kotak pengaduan, dan harus ada tindak lanjut dengan mekanisme penanganan pengaduan pelayanan yang transparan, akuntabel, kepastian waktu penyelesaian (*time table*) dan kepastian hukum.
4. Berdasarkan analisis bivariat, dari 9 unsur pelayanan indeks kepuasan masyarakat, dapat dibuat 36 hubungan timbal balik antar unsur pelayanan, dari total tersebut hanya 8 hubungan yang signifikan, berarti ada 28 hubungan antar unsur pelayanan yang tidak signifikan. Hal ini menunjukkan, bahwa hubungan antar unsur pelayanan belum saling mendukung secara optimal atau belum bersinergi. Hubungan yang signifikan yaitu unsur 1 (persyaratan pelayanan) dengan unsur 8 (kualitas sarana dan prasarana) yang signifikan dan hubungannya agak kuat dengan korelasi Pearson sebesar 0,394, kemudian korelasi unsur 1 dengan unsur 7 (prilaku petugas pelayanan) juga signifikan dengan korelasi Pearson sebesar 0,173. Selanjutnya korelasi antara unsur 2 dengan 3 timbal balik hubungannya agak kuat dengan korelasi Pearson sebesar 0,307. Unsur 4 dengan 6 timbal balik hubungannya signifikan dengan korelasi Pearson sebesar 0,229, selanjutnya unsur 5 dengan 8 juga signifikan dengan korelasi Pearson sebesar 0,209, unsur 6 dengan 7 dan 8 korelasi Pearson masing-masing sebesar 0,176 dan 0,198 dan unsur 8 dengan 9 korelasi Pearson-nya sebesar 0,203. hasil analisis bivariat tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa dalam unit pelayanan perizinan di DPM-PTS Provinsi Jambi unsur pelayanannya dari unsur 1 sampai unsur 9 sebagian masih bersifat parsial belum komprehensif dan bersinergi. Hal ini dapat dilihat dari hubungan antar unsur yang tidak signifikan, berkaitan dengan itu perlu penguatan dalam implementasi fungsi manajemen terutama fungsi koordinasi dan pengawasan yang lebih kuat antar bidang dalam pelayanan perizinan di DPM-PTS Provinsi Jambi.

Daftar Literatur

- Dwiyanto, Agus. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM
- Ghozali, 2016. *Statistik dan Path Analysis*, Universitas Padjadjaran Bandung.
- Gujarati, Damodar dan Zain, Sumarno. (2006). *Ekonometrika Dasar*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Heizer, Jay, dan Render, Barry. (2006). *Operation Management*. Penerjemah: Dwianoegrahwati Setyoningsih. Edisi 7. Salemba Empat. Jakarta.

- Kotler, Philip. (2009). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Iqbal Hasan, 2006. *Analisis Data Penelitian Dengan Statistik*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Setyaningsih, Nur. 2008. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Samsat Kabupaten Sragen. *Tesis*, Semarang: Program Studi Ilmu Administrasi Publik. Program Pascasarjana Universitas Diponegoro Semarang.
- Sianipar, JPG. 2000. *Manajemen Pelayanan Masyarakat*. Jakarta: OPCID.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy, 1996. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Pemasaran jasa*. Malang: Bayu Media.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: KEP/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.*
- Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pada 43 Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Provinsi Jambi Tahun 2018.*
- BPS Provinsi Jambi, Jambi Dalam Angka, 2018.*
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.16 Tahun 2014 tertanggal 2 Mei 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ruang lingkup dari Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi 9 unsur pelayanan.*
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.*