

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT UNTUK PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI DPMPTSP PROVINSI JAMBI

Public Satisfaction Survey for Improving The Quality of Public Services in The DPMPTSP Jambi Province

Asti Harkeni¹, Vinni Aprilianti²

Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Jambi,
Jl. RM Nur Atmadibrata No. 1 Telanaipura, Kota Jambi
Email: asti.harkeni@gmail.com¹; vinnia80@gmail.com²

Diterima : 11 Februari 2022; Direvisi: 9 Maret 2022; Disetujui : 31 Maret 2022
DOI : <https://doi.org/10.37250/newkiki.v4i1.147>

Abstract

Research has been carried out on a Community Satisfaction Survey (SKM) at the Investment Service and One Stop Integrated Services (DPMPTSP) Jambi Province Semester II in 2021. The survey was carried out as an effort to improve the quality of public services in accordance with PERMENPAN RB RI Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling a Satisfaction Survey Community Public Service Implementation Unit. SKM is one of the tools used by the public service unit to evaluate the performance of the services carried out by the unit, in this case the Jambi Province Investment and One Stop Service (DPMPTSP). This study uses a descriptive approach with mixed methods and research instruments, namely the distribution of online and offline questionnaires, review of documentation and observations. The population is people who have received licensing services in Jambi Province and data analysis using univariate and bivariate analysis. The survey was conducted based on Permenpan RB Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling a Community Satisfaction Survey using 9 indicators in the Likert scale interval range of 1-4. The results obtained that the average value of the Community Satisfaction Survey in the Jambi Province DPMPTSP in 2021 for the second semester period was the Very category. Good (A) with a score of 91.64. Most of the relationships between elements have been correlated, from 36 relationships there were 27 relationships or 75% had correlations while 9 (nine) relationships were not significant so they had no correlation. The priority scale for service improvement is contained in elements of systems, mechanisms, and procedures, elements of completion time, elements of implementing behavior, elements of handling complaints, suggestions and inputs, as well as elements of product specifications for types of services.

Keywords: *Community Satisfaction Survey, DPMPTSP, Jambi Province,*

Abstrak

Telah dilakukan penelitian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi Semester II tahun 2021. Survei dilaksanakan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan PERMENPAN RB RI Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. SKM merupakan salah satu alat yang digunakan oleh unit pelayanan publik untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan oleh unit tersebut dalam hal ini adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan metode *mixed methods* dan instrument penelitian yaitu penyebaran kuisioner secara *online* dan *offline*, telaah dokumentasi dan observasi. Populasinya adalah masyarakat yang telah menerima layanan perizinan di Provinsi Jambi

dan analisa data menggunakan analisis univariat dan bivariat. Survei dilakukan berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan 9 indikator pada rentang interval skala Likert 1-4. Hasil penelitian diperoleh rata-rata nilai Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Provinsi Jambi tahun 2021 periode semester II yaitu kategori Sangat Baik (A) dengan nilai 91,64. Sebagian besar hubungan antar unsur telah saling berkorelasi, dari 36 hubungan yang ada 27 hubungan atau 75% telah memiliki korelasi sedangkan 9 (sembilan) hubungan tidak signifikan sehingga tidak memiliki korelasi. Skala prioritas perbaikan pelayanan terdapat pada unsur sistem, mekanisme, dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur perilaku pelaksana, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta unsur produk spesifikasi jenis pelayanan.

Kata kunci : Survei Kepuasan Masyarakat, DPMPTSP, Provinsi Jambi

PENDAHULUAN

Sejak terbitnya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, kebijakan otonomi daerah menjadi tanggung jawab Pemerintah Daerah. Pemerintah daerah harus mampu mendorong pelayanan publik yang lebih mudah dan dibutuhkan oleh masyarakat. Kebijakan publik yang dikeluarkan diharapkan dapat memangkas rentang birokrasi yang panjang untuk menghindari penundaan dan penurunan kualitas dari pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat UUD Tahun 1945.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam. Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kemendagri) Republik Indonesia mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan

Survei Kepuasan Masyarakat, yang di dalamnya mengatur tentang penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Survei yang dilakukan oleh Pantun (2020) pada DPMPTSP Provinsi Jambi, terjadi peningkatan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada tahun 2019 sebesar 91,54 dibandingkan capaian pada tahun 2018 sebesar 90,83. Terdapat 4 (empat) unsur dibawah capaian rata-rata yaitu kompetensi pelaksana pelayanan, perilaku petugas pelayanan, kualitas sarana dan prasarana dan penanganan, pengaduan saran dan masukan. Sedangkan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jambi tahun 2020 untuk mengukur pelayanan Pemerintah Provinsi Jambi tahun 2020, hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Provinsi Jambi yaitu 83,09, mutu pelayanan berada pada level B dan kinerja pelayanan di kategori baik. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jambi tahun 2020 untuk mengukur pelayanan Pemerintah Provinsi Jambi tahun 2020, diperoleh

nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di Provinsi Jambi yaitu 83,09, mutu pelayanan berada pada level B dan kinerja pelayanan di kategori baik.

Hasil survei yang dilakukan oleh Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Provinsi Jambi terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Jambi tentang Survei Kepuasan Masyarakat selama pandemik Covid-19 Semester I pada tahun 2021, menunjukkan pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi jambi sudah berada pada kategori baik dengan nilai IKM adalah 87,44 (Provinsi Jambi, 2021).

Penelitian Savinatunazah (2017) di PTSP kota Semarang menemukan unsur kedisiplinan petugas, kecepatan pelayanan dan ketepatan jadwal waktu pelayanan masih dalam kategori kurang baik. Penelitian yang dilakukan Asegaf et al. (2019), Bilyastuti, 2019, Rahman et al. (2019) menunjukkan kualitas pelayanan di DPMPTSP di beberapa daerah tidak berjalan secara efektif dan efisien dikarenakan kurangnya kemampuan petugas dan sarana penunjang *online service* diantaranya sulitnya akses internet dan

kemampuan masyarakat dalam menggunakan.

Permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan perizinan masih menjadi pekerjaan rumah bagi Pemerintah Provinsi Jambi, meskipun hasil penilaian dari Ombudsman perwakilan Jambi tahun 2019 menyebutkan bahwa Provinsi Jambi masuk dalam kategori baik yaitu pada zona hijau. Berdasarkan informasi di atas didapat rumusan masalah yang ada di DPMPTSP Provinsi Jambi yaitu:

1. Bagaimana Indeks kepuasan masyarakat DPMPTSP Provinsi Jambi pada Semester II Tahun 2021?
2. Bagaimana kinerja pelayanan perizinan DPMPTSP Provinsi Jambi pada Semester II Tahun 2021?
3. Apa saja Kelemahan dan kekurangan yang dimiliki Unit Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP Provinsi Jambi?

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis:

1. Tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan perizinan pada DPMPTSP Provinsi Jambi.

2. Kinerja pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Jambi pada Semester II Tahun 2021.

3. Kelemahan dan kekurangan unit pelayanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Jambi pada Semester II Tahun 2021.

TINJAUAN PUSTAKA

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik khususnya dalam hal in bidang perizinan, yang hasilnya adalah berupa nilai atau angka yang disebut Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka.

Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yakni sistem pelayanan, Sumber Daya Manusia (SDM), pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (Taufiqurokhman & Satispi, 2018). Untuk melihat kualitas pelayanan

publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan) dan aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Menurut Abdullah (2009), kualitas pelayanan dipengaruhi oleh harapan, kualitas proses dan kualitas output, artinya standar pelayanan didefinisikan oleh pelanggan yang telah merasakan pelayanan, perasaan dan pengalaman mereka. Menurut Tjiptono (2012), ada tiga kunci memberikan pelayanan yang unggul, yaitu (1) kemampuan memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, termasuk di dalamnya memahami tipe pelanggan (2) mengembangkan *database* yang lebih akurat daripada pesaing, (3) pemanfaatan informasi yang diperoleh dari riset dalam suatu kerangka strategi.

Indikator untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen menurut Parasuraman, Zeithaml, Parasurman dan Berry (1990) yaitu :

a) *Tangibles*, yaitu kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi

administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi

b) *Reliability*, yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.

c) *Responsiveness*, yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.

d) *Assurance*, yaitu kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.

e) *Emphaty*, yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

Tujuan pelayanan publik sebenarnya adalah memuaskan masyarakat. Sejalan dengan perspektif tersebut, Sinambela (2006)), mengatakan bahwa untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari hal-hal sebagai berikut:

a) *Transparansi*, yaitu pelayanan yang bersifat terbuka, mudah, dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan & memadai serta mudah dimengerti.

b) *Akuntabilitas*, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan

sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c) Kondisional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip-prinsip & efektivitas.
- d) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial & lain-lain.
- f) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan birokrat terhadap publik.

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan pelanggan dapat diukur menggunakan berbagai metode pengukuran. Menurut Kotler (2003), secara sederhana ada empat metode yang dapat digunakan untuk mengukur

kepuasan pelanggan, antara lain sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, *lost customer analysis*.

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu cara mengetahui tingkat kepuasan pelanggan menggunakan metode survei kepuasan masyarakat. Semua diatur dalam Permenpan-RB No 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei kepuasan masyarakat tersebut dilakukan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan.

Menurut Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel, yang harus ada sebagai dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu :

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian.
Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif.
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara & masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan produk.
Spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi pelaksana.
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana.
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, sarana dan masukan.
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana sarana
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif dengan *mixed methods* (penelitian gabungan kualitatif dan kuantitatif) dan lokus pada DPMPSTSP Provinsi Jambi. Model yang digunakan adalah model *sequential explanatory yaitu* mengkombinasikan

secara berurutan antara penelitian kuantitatif dan metode penelitian kualitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang menerima layanan perizinan di DPMPTSP Provinsi Jambi pada periode bulan Juli s/d November tahun 2021 yaitu sejumlah 500. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh Peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2001). Penentuan besaran sampel dalam penelitian ini menggunakan model Morgan dan Krejcie yang telah menetapkan besaran sampel untuk populasi kurang lebih 500 adalah 217. Penyebaran kuesioner dilakukan secara *online* dan *offline* sehingga sampel yang berhasil di kumpulkan oleh Peneliti berjumlah 221 responden. Teknik pengambilan sampel dilakukan secara *accidental sampling* dan *random sampling*. *Accidental sampling* dengan berdasarkan kriteria yang ditentukan penelitian yaitu responden yang belum dan sudah mendapatkan pelayanan perizininan pada DPM-PTSP periode Juli s/d November tahun 2021 dan *random sampling* yaitu

pengambilan kuisisioner pada saat pengguna layanan berkunjung langsung ke DPMPTSP Provinsi Jambi. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan dilakukan dengan menggunakan indikator berdasarkan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 terdiri dari sembilan (9) unsur seperti pada Tabel 1, sehingga pertanyaan survey Indeks Kepuasan Konsumen merujuk pada sembilan unsur, yaitu

1. **Persyaratan pelayanan** yaitu Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan dan di ukur dengan nilai pada Tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Penilaian Masyarakat Terhadap Persyaratan Pelayanan

No	Pendapat Masyarakat	Skor
A	Tidak Sesuai	1
B	Kurang Sesuai	2
C	Sesuai	3
D	Sangat Sesuai	4

Sumber : Permenpan-RB No 14 Tahun 2017

2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, di ukur dengan nilai seperti Tabel 2 sebagai berikut:

Tabel 2. Penilaian masyarakat terhadap Sistem, Mekanisme dan Prosedur

No	Pendapat Masyarakat	Skor
A	Tidak Mudah	1

B	Kurang Mudah	2
C	Mudah	3
D	Sangat Mudah	4

Sumber : Permenpan-RB No 14 Tahun 2017

3. **Waktu penyelesaian** yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan, di ukur dengan nilai seperti Tabel 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Penilaian masyarakat terhadap waktu penyelesaian

No	Pendapat Masyarakat	Skor
A	Tidak Cepat	1
B	Kurang Cepat	2
C	Cepat	3
D	Sangat Cepat	4

Sumber : Permenpan-RB No 14 Tahun 2017

4. **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, di ukur dengan nilai seperti Tabel 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Penilaian masyarakat terhadap biaya/tarif pelayanan

No	Pendapat Masyarakat	Skor
A	Tidak Mahal	1
B	Kurang Mahal	2
C	Mahal	3
D	Sangat Mahal	4

Sumber : Permenpan-RB No 14 Tahun 2017

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai

dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti Tabel 5.

Tabel 5. Penilaian masyarakat terhadap Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Pendapat Masyarakat	Skor
A	Tidak Sesuai	1
B	Kurang Sesuai	2
C	Sesuai	3
D	Sangat Sesuai	4

Sumber : Permenpan-RB No 14 Tahun 2017

6. **Kompetensi Pelaksana Pelayanan** yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman, di ukur dengan nilai seperti Tabel 6 sebagai berikut :

Tabel 6. Penilaian masyarakat terhadap Kompetensi Pelaksana Pelayanan

No	Pendapat Masyarakat	Skor
A	Tidak Kompeten	1
B	Kurang Kompeten	2
C	Kompeten	3
D	Sangat Kompeten	4

Sumber : Permenpan-RB No 14 Tahun 2017

7. **Perilaku Pelaksana/Petugas** yaitu adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan saat melayani masyarakat, di ukur dengan nilai seperti Tabel 7 :

Tabel 7. Penilaian Masyarakat Terhadap Perilaku Pelaksana/Petugas

No	Pendapat Masyarakat	Skor
A	Tidak sopan dan ramah	1
B	Kurang sopan dan ramah	2
C	Sopan dan ramah	3
D	Sangat sopan dan ramah	4

Sumber : Permenpan-RB No 14 Tahun 2017

8. **Sarana dan Prasarana** yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai

sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, di ukur dengan nilai seperti pada Tabel 8.

Tabel 8. Penilaian masyarakat terhadap Sarana dan Prasarana

No	Pendapat Masyarakat	Skor
A	Tidak ada.	1
B	Ada tetapi tidak berfungsi	2
C	Berfungsi kurang maksimal	3
D	Dikelola dengan baik.	4

Sumber : Permenpan-RB No 14 Tahun 2017

9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya, diperoleh seperti pada Tabel 9.

Tabel 9. Penilaian Masyarakat Terhadap Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan

No	Pendapat Masyarakat	Skor
A	Buruk	1
B	Cukup	2
C	Baik	3
D	Sangat Baik	4

Sumber : Permenpan-RB No 14 Tahun 2017

Penelitian ini menggunakan analisis univariat untuk menggambarkan kumpulan data yang berupa frekuensi, nilai dengan frekuensi terbanyak, nilai minimum dan nilai maksimum dari variabel penelitian. Sedangkan analisis bivariat digunakan untuk menganalisis hubungan antara variabel pelayanan perizinan yang terdiri dari 9 indikator. Penelitian ini mengembangkan metode pengukuran dengan menggunakan item jawaban

lebih banyak memberi keleluasaan terhadap responden untuk memilih jawaban menggunakan 4 (empat) item jawaban yang menghasilkan 4 (kategorisasi) dapat dilihat pada Tabel 10.

Tabel 10.Kategorisasi untuk Variabel, Dimensi dan Indikator

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1-1,75	D	Tidak Baik
2	1,75-2,5	C	Kurang Baik
3	2,5- 3,25	B	Baik
4	3,25- 4,0	A	Sangat Baik

Sumber : Permenpan-RB No 14 Tahun 2017

HASIL DAN PEMBAHASAN

Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Pelayanan Perizinan pada DPMPSTSP Provinsi Jambi

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat diketahui dengan menggunakan 9 (Sembilan) indikator dari Permenpan RB No. 14 Tahun 2017. Hasil penelitian ini menjelaskan rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat yang dicapai oleh DPMPSTSP Provinsi Jambi dan rata-rata capaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Analisis Univariat

Berdasarkan hasil pengukuran sembilan unsur pelayanan yang telah dirangkum di atas diperoleh hasil rata-rata nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di DPMPSTSP Provinsi Jambi tahun

2021 seperti ditampilkan pada Tabel 11.

Tabel 11. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Berdasarkan Unsur Pelayanan di DPMPTSP Provinsi Jambi Semester II Tahun 2021

N0	UNSUR PELAYANAN	NRR	NRR x 25	NILAI MUTU
U1	Persyaratan	3,69	92,25	A
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,68	92,00	A
U3	Waktu Penyelesaian	3,65	91,25	A
U4	Biaya/ Tarif	3,71	92,50	A
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,62	90,50	A
U6	Kompetensi Pelaksana	3,69	92,25	A
U7	Perilaku Pelaksana	3,63	90,75	A
U8	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,63	90,75	A
U9	Sarana dan Prasarana	3,7	92,50	A
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)		3,67	91,64	A

Sumber: Hasil Survey IKM semester II Tahun 2021 dan data diolah, 2021

Berdasarkan Tabel 11, setiap unsur IKM masuk kategori sangat baik (A). Rentang nilai antara nilai unsur tertinggi dengan nilai terendah juga tidak terlalu tinggi yang menandakan bahwa sinergitas antar unsur telah berjalan dengan sangat baik. Diperoleh hasil rata-rata nilai Indeks Kepuasan

Masyarakat di DPMPTSP Provinsi Jambi tahun 2021 adalah 91,64.

Analisis Bivariat

Hasil yang didapatkan dari analisis bivariat menggunakan penghitungan antar unsur IKM ditampilkan pada Tabel 12.

Tabel 12. Hubungan antar Unsur Pelayanan Perizinan pada DPMPTSP Prov. Jambi

No	Korelasi Per Unsur	Koef. Korelasi	Signifikansi	Keterangan	Keeratan antar unsur
1.	U1→U2 atau U2→U1	0.463	0,000	Signifikan	Korelasi kuat
2	U1→U3 atau U3→U1	0.352	0,000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
3	U1→U4 atau U4→U1	0.138	0,000	Signifikan	Korelasi sangat lemah
4	U1→U5 atau U5→U1	0.551	0,000	Signifikan	Korelasi kuat
5.	U1→U6 atau U6→U1	0.173	0,007	Signifikan	Korelasi sangat lemah
6.	U1→U7 atau U7→U1	0.235	0,000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
7.	U1→U8 atau U8→U1	0.330	0,000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
8.	U1→U9 atau U9→U1	-0.034	0,601	Tidak Signifikan	Tidak ada korelasi
9	U2→U3 atau U3→U2	0.421	0,000	Signifikan	Korelasi kuat
10.	U2→U4 atau U4→U2	0.465	0,000	Signifikan	Korelasi kuat
11.	U2→U5 atau U5→U2	0.437	0,000	Signifikan	Korelasi kuat
12.	U2→U6 atau U6→U2	0.181	0,007	Signifikan	Korelasi sangat lemah
13.	U2→U7 atau U7→U2	0.245	0,000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
14.	U2→U8 atau U8→U2	0.228	0,000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
15.	U2→U9 atau U9→U2	0.046	0,506	Tidak Signifikan	Tidak ada korelasi
16	U3→U4 atau U4→U3	0.352	0,000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
17.	U3→U5 atau U5→U3	0.523	0,000	Signifikan	Korelasi kuat
18.	U3→U6 atau U6→U3	0.350	0,000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
19.	U3→U7 atau U7→U3	0.324	0,000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
20.	U3→U8 atau U8→U3	0.342	0,000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
21	U3→U9 atau U9→U3	-0.019	0,791	Tidak Signifikan	Tidak ada korelasi
22.	U4→U5 atau U5→U4	0.126	0,030	Signifikan	Korelasi sangat lemah

23.	U4→U6 atau U6→U4	-0.003	0.957	Tidak Signifikan	Tidak ada korelasi
24.	U4→U7 atau U7→U4	0.062	0.282	Tidak Signifikan	Tidak ada korelasi
25.	U4→U8 atau U8→U4	0.045	0.455	Tidak Signifikan	Tidak ada korelasi
26.	U4→U9 atau U9→U4	0.066	0.301	Tidak Signifikan	Tidak ada korelasi
27.	U5→U6 atau U6→U5	0.320	0.000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
28.	U5→U7 atau U7→U5	0.464	0.000	Signifikan	Korelasi kuat
29.	U5→U8 atau U8→U5	0.397	0.000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
30.	U5→U9 atau U9→U5	0.104	0.156	Tidak Signifikan	Tidak ada korelasi
31.	U6→U7 atau U7→U6	0.326	0.000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
32.	U6→U8 atau U8→U6	0.255	0.000	Signifikan	Korelasi kurang kuat
33.	U6→U9 atau U9→U6	0.094	0.171	Tidak Signifikan	Korelasi kurang kuat
34.	U7→U8 atau U8→U7	0.397	0.000	Signifikan	Tidak ada korelasi
35.	U7→U9 atau U9→U7	0.179	0.016	Signifikan	Korelasi kurang kuat
36.	U8→U9 atau U9→U8	0.162	0.021	Signifikan	Korelasi kurang kuat

Sumber : Data diolah (2021)

Hubungan antara U_1 (persyaratan) terhadap U_2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dan juga sebaliknya $U_2 \rightarrow U_1$ dengan $\alpha=0,00$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan serta memiliki koefisien 0,463 yang berarti bahwa hubungan antara unsur persyaratan dan unsur sistem, mekanisme dan prosedur saling berhubungan dan bentuk hubungannya kuat. Artinya tercipta sinergi yang kuat antara unsur persyaratan yang mudah untuk dipenuhi dan sesuai jenis pelayanan yang ingin didapatkan dengan sistem, mekanisme dan prosedur yang telah baku dan mudah dilakukan untuk mendapatkan layanan yang diinginkan oleh masyarakat pengguna.

Hubungan antara $U_1 \rightarrow U_3$ atau $U_3 \rightarrow U_1$ memiliki $\alpha=0,00$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_1 (persyaratan) dengan U_3 (waktu

penyelesaian). Koefisien sebesar 0.352 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kurang kuat. Artinya terbentuk hubungan sinergi antara persyaratan yang sesuai dengan layanan yang diinginkan dengan waktu penyelesaian layanan yang sangat cepat walaupun hubungan tersebut masih kurang kuat. Namun kedepannya dapat dilakukan upaya perbaikan dengan cara peningkatan kinerja para pelaksana.

Hubungan antara $U_1 \rightarrow U_4$ atau $U_4 \rightarrow U_1$ memiliki $\alpha=0,00$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_1 (persyaratan) dengan U_4 (biaya/tarif). Koefisien sebesar 0.138 yang diinterpretasikan bahwa hubungan korelasinya masuk kategori sangat lemah. Artinya terbentuk hubungan sinergi antara unsur persyaratan yang sesuai dengan layanan yang diinginkan dengan biaya/tarif layanan yang wajar

walaupun hubungan tersebut masih sangat lemah. Upaya perbaikan dengan cara penciptaan sistem yang dapat memperkuat hubungan yang sinergi antara unsur persyaratan dengan unsur biaya/tarif.

Hubungan antara $U_1 \rightarrow U_5$ memiliki $\alpha=0,00$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_1 (persyaratan) dengan U_5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan). Koefisien sebesar 0,551 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kuat. Ini berarti telah tercipta sinergitas yang baik antara kedua unsur ini. Kedepannya sinergi yang baik ini harus tetap dipertahankan dan bila memungkinkan justru dapat ditingkatkan lagi keeratan hubungannya.

Unsur $U_1 \rightarrow U_6$ atau $U_6 \rightarrow U_1$ memiliki $\alpha=0,007$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_1 (persyaratan) dengan U_6 (kompetensi pelaksana). Koefisien sebesar 0,173 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori sangat lemah. Ini berarti telah tercipta korelasi antara kedua unsur, namun hubungannya masih sangat lemah. Kedepannya

perlu diciptakan sistem kerja yang dapat memperkuat hubungan antara unsur persyaratan (U_1) dengan unsur kompetensi pelaksana (U_6).

Unsur $U_1 \rightarrow U_7$ atau $U_7 \rightarrow U_1$ memiliki $\alpha=0,00$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_1 (persyaratan) dengan U_7 (perilaku pelaksana). Koefisien sebesar 0.235 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kurang kuat. Ini berarti telah tercipta korelasi antara kedua unsur, namun hubungannya masih kurang kuat. Hubungan yang kurang kuat dapat ditingkatkan lagi kedepannya dengan berbagai upaya nyata seperti penciptaan sistem kerja yang dapat meningkatkan hubungan kedua unsur agar dapat berjalan dan tertata secara sistematis.

Hubungan antara $U_1 \rightarrow U_8$ atau $U_8 \rightarrow U_1$ memiliki $\alpha=0,00$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_1 (persyaratan) dengan U_8 (penanganan saran, masukan dan pengaduan). Koefisien sebesar 0.330 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kurang kuat. Kedepannya hubungan yang kurang kuat dapat ditingkatkan lagi dengan melakukan berbagai upaya

perbaiki sistem kerja sehingga kedua unsur dapat berjalan secara sinergis.

Unsur $U_2 \rightarrow U_3$ atau $U_3 \rightarrow U_2$ memiliki $\alpha=0,00$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan U_3 (waktu penyelesaian). Koefisien sebesar 0,421 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kuat. Kedepannya sinergi yang telah baik antara kedua unsur harus terus dipertahankan atau bahkan justru ditingkatkan.

Unsur $U_2 \rightarrow U_4$ atau $U_4 \rightarrow U_2$ memiliki $\alpha=0,00$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan U_4 (biaya/tarif). Koefisien sebesar 0,465 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kuat. Ini berarti sinergitas antara kedua unsur telah terbentuk dengan kuat. Sistem, mekanisme dan prosedur yang telah tertata rapi dan sistematis didukung oleh unsur biaya/tarif yang wajar akan menghasilkan kualitas kinerja DPMPSTSP yang baik dan masyarakat pengguna (*user*) menjadi puas akan pelayanan yang mereka terima. Sinergitas yang telah baik antara

kedua unsur, kedepannya harus tetap dipertahankan atau bila mungkin ditingkatkan.

Hubungan antara unsur $U_2 \rightarrow U_5$ atau $U_5 \rightarrow U_2$ memiliki $\alpha=0,00$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan U_5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan). Koefisien sebesar 0.437 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kuat. Ini berarti sinergitas antara kedua unsur telah terbentuk dengan kuat. Sistem, mekanisme dan prosedur yang telah tertata rapi dan sistematis didukung oleh unsur kesesuaian produk layanan akan menghasilkan Indeks kepuasan masyarakat pengguna yang tinggi pula. Keeratan hubungan yang telah baik ini harus tetap dipertahankan atau bila mungkin ditingkatkan dengan menciptakan inovasi-inovasi dalam upaya peningkatan kualitas kinerja.

Unsur $U_2 \rightarrow U_6$ atau $U_6 \rightarrow U_2$ memiliki $\alpha=0,007$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan U_6 (kompetensi pelaksana). Koefisien sebesar 0.181 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori sangat

lemah. Sinergitas antara kedua unsur telah terbentuk namun masih sangat lemah. Sistem, mekanisme dan prosedur yang telah tertata rapi dan sistematis perlu didukung oleh kompetensi pelaksana yang telah memahami apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Unsur $U_2 \rightarrow U_7$ atau $U_7 \rightarrow U_2$ memiliki $\alpha=0,0000$ atau $\alpha < 0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan U_7 (perilaku pelaksana). Koefisien sebesar 0.245 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kurang kuat. Sinergitas antara kedua unsur telah terbentuk namun masih kurang kuat. Namun kedepannya hubungan kedua unsur dapat terus ditingkatkan dengan melakukan inovasi-inovasi dalam sistem dan prosedur kerja.

Hubungan antara $U_2 \rightarrow U_8$ atau $U_8 \rightarrow U_2$ memiliki $\alpha=0,0000$ atau $\alpha < 0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_2 (Sistem, Mekanisme, dan Prosedur) dengan U_8 (penanganan saran, masukan dan pengaduan). Koefisien sebesar 0.228 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kurang kuat. Upaya perbaikan diperlukan agar sistem,

mekanisme dan prosedur untuk memberikan layanan masyarakat memiliki sinergi yang kuat dengan penanganan saran, masukan dan pengaduan, dengan menciptakan sistem kerja dan inovasi agar semua unsur dapat sinergis satu sama lain.

Unsur $U_3 \rightarrow U_4$ atau $U_4 \rightarrow U_3$ memiliki $\alpha=0,0000$ atau $\alpha < 0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_3 (waktu penyelesaian) dengan U_4 (biaya/tarif). Koefisien sebesar 0.352 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kurang kuat. Sinergitas antara unsur waktu yang singkat dan biaya yang wajar atau bahkan gratis yang diberikan oleh pemerintah melalui DPMPSTSP untuk beberapa layanan telah berhasil meningkatkan kualitas layanan dan juga kepuasan masyarakat pengguna (*users*). Kedepannya beberapa Langkah konstruktif dapat dilakukan guna meningkatkan sinergitas antara kedua unsur.

Unsur $U_3 \rightarrow U_5$ atau $U_5 \rightarrow U_3$ memiliki $\alpha=0,0000$ atau $\alpha < 0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_3 (waktu penyelesaian) dengan U_5 (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan). Koefisien

sebesar 0.523 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kuat. Sinergitas antara unsur waktu yang singkat dengan kesesuaian produk spesifikasi jenis layanan telah tercipta baik dan berhubungan kuat. Kekuatan hubungan antara kedua unsur ini telah meningkatkan kualitas kinerja layanan DPMPSTSP Provinsi sekaligus berhasil memuaskan masyarakat penggunaannya.

Unsur $U_3 \rightarrow U_6$ atau $U_6 \rightarrow U_3$ memiliki $\alpha=0,0000$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_3 (waktu penyelesaian) dengan U_6 (kompetensi pelaksana). Koefisien sebesar 0.350 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kurang kuat. Dapat diinterpretasikan bahwa sinergitas antara unsur waktu yang singkat dengan kesesuaian produk spesifikasi jenis layanan telah tercipta baik dan berhubungan kuat.

Hubungan antara unsur $U_3 \rightarrow U_7$ atau $U_7 \rightarrow U_3$ memiliki $\alpha=0,0000$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_3 (waktu penyelesaian) dengan U_7 (perilaku pelaksana). Koefisien sebesar 0.324 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kurang kuat. Sinergitas antara unsur waktu

yang singkat dengan perilaku pelaksana telah tercipta baik namun hubungannya masih kurang kuat.

Hubungan antara unsur $U_3 \rightarrow U_8$ atau $U_8 \rightarrow U_3$ memiliki $\alpha=0,0000$ atau $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan, bahwa terdapat hubungan korelasi antara U_3 (waktu penyelesaian) dengan U_8 (penanganan saran, masukan dan pengaduan). Koefisien sebesar 0.342 yang berarti hubungan korelasinya masuk kategori kurang kuat. Upaya perbaikan sistem kerja diperlukan guna meningkatkan kualitas hubungan antara waktu penyelesaian dan penanganan saran, masukan serta pengaduan. Sehingga kepuasan masyarakat terhadap kinerja DPMPSTSP Provinsi Jambi semakin meningkat.

Begitu juga hubungan bivariat antara $U_4 \rightarrow U_5$ atau $U_5 \rightarrow U_4$, $U_5 \rightarrow U_6$ atau $U_6 \rightarrow U_5$, $U_5 \rightarrow U_7$ atau $U_7 \rightarrow U_5$, $U_5 \rightarrow U_8$ atau $U_8 \rightarrow U_5$, $U_6 \rightarrow U_7$ atau $U_7 \rightarrow U_6$, $U_6 \rightarrow U_8$ atau $U_8 \rightarrow U_6$, $U_7 \rightarrow U_8$ atau $U_8 \rightarrow U_7$, $U_7 \rightarrow U_9$ atau $U_9 \rightarrow U_7$ serta $U_8 \rightarrow U_9$ atau $U_9 \rightarrow U_8$ memiliki $\alpha<0,05$ yang berarti signifikan dapat diinterpretasikan bahwa terdapat hubungan yang sinergis diantara unsur-unsur tersebut. Namun hubungan antara unsur-unsur tersebut

memiliki kategori kekuatan yang bervariasi, mulai dari kategori korelasi yang sangat lemah. Berbagai langkah konstruktif dan inovatif diperlukan agar hubungan bivariat antara unsur-unsur tersebut dapat terus ditingkatkan agar tujuan DPMPTSP untuk memberikan kualitas pelayanan yang dapat memuaskan seluruh masyarakat penggunaanya.

Tujuan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat bidang perizinan adalah untuk mengetahui, mengukur dan mengevaluasi pelayanan publik yang diberikan oleh lembaga penyelenggara pelayanan perizinan. Kemudahan perizinan terhadap pelaku usaha dan masyarakat mempengaruhi pertumbuhan investasi. Pelayanan perizinan dan birokrasi yang rumit, berbelit-belit dan berbiaya tinggi akan menyebabkan pelaku usaha dan masyarakat enggan berinvestasi. Sementara investasi adalah salah satu cara yang dilakukan pemerintah daerah untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi masyarakat. Banyak permasalahan yang terjadi dalam pelayanan perizinan di tingkat provinsi diantaranya dari aspek pelayanan masih kurang jelas dan

pasti, terutama dari ketepatan waktu pelayanan dan prosedur yang kurang transparan.

Berdasarkan hasil survey IKM Semester II Tahun 2021 pada DPMPTSP Provinsi Jambi, beberapa hal yang dapat dilakukan dalam rangka pengambilan kebijakan untuk pembenahan dan perbaikan. Terdapat beberapa analisis bivariat antar unsur yang belum memiliki sinergitas sehingga perlu pembenahan, yaitu :

1. Peningkatan pelayanan unsur persyaratan dan sarana prasarana.

Persyaratan dalam memenuhi proses pengurusan perizinan baik persyaratan administratif ataupun persyaratan teknis oleh pelaku usaha perlu di fasilitasi oleh DPMPTSP Provinsi Jambi dengan menyediakan sarana/ media pendukung informasi terkait syarat yang harus disiapkan atau dilengkapi. Sarana informasi tersebut dapat di fasilitasi melalui media informasi website, berita radio, media cetak atau koran dan brosur-brosur di lokasi-lokasi strategis.

2. Peningkatan pelayanan unsur system informasi, mekanisme dan prosedur dan sarana prasarana.

Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara pelayanan yang di bakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. DPMPTSP Provinsi Jambi perlu menyediakan segala hal yang berkaitan dengan system mekanisme dan prosedur agar masyarakat pelaku usaha merasakan adanya sarana dan prasarana tersebut saat proses perizinan. Peningkatan fasilitas papan informasi izin, maklumat pelayanan yang jelas dan lugas, perbanyak buku Standar Pelayanan (SP) yang mudah dipahami, menyediakan buku Standar Operasioanl Prosedur (SOP) yang sederhana dan mudah dipahami, tersedianya papan informasi alur proses perizinan yang sederhana dan lain sebagainya.

3. Peningkatan pelayanan waktu penyelesaian dan sarana prasarana.

Kejelasan waktu penyelesaian yang diperlukan oleh pelaku usaha dari seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan sangat diperlukan. \Sarana prasana terkait waktu penyelesaian dapat di tempatkan di ruangan satu pintu DPMPPTSP Provinsi Jambi atau

melalui media lain sebagai fasilitasi dengan menggunakan Bahasa yang menarik dan mudah dipahami. Kepastian dan kurun waktu penyelesaian pelayanan publik diletakkan di depan loket pelayanan, ditulis dengan huruf cetak dan jelas.

4. Peningkatan pelayanan unsur biaya/tarif dan perilaku pelaksana.

Peningkatan pelayanan antara unsur biaya dengan perilaku pelaksana sering menjadi hambatan dan masalah di berbagai DPMPTSP, namun di DPMPTSP Provinsi Jambi tidak ditemukan hubungan antara dua unsur ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Provinsi Jambi periode semester II tahun 2021 dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

- a. Indeks kepuasan masyarakat di Provinsi Jambi berada pada posisi sangat baik dengan nilai capaian Indeks sebesar 91,64 yang berada pada kategori A berarti sangat baik, masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Jambi.

- b. Ada 9 (Sembilan) hubungan bivariat antar unsur yang belum memiliki sinergitas, akan tetapi dari sembilan unsur tersebut yang sangat diperlukan peningkatan adalah pada beberapa unsur yaitu :
- 1) Peningkatan pelayanan unsur persyaratan dan sarana prasarana.
 - 2) Peningkatan pelayanan unsur system informasi, mekanisme dan prosedur dan sarana prasarana.
 - 3) Peningkatan pelayanan waktu penyelesaian dan sarana prasarana.
 - 4) Peningkatan pelayanan unsur biaya/tarif dan perilaku pelaksana.

Kelemahan dan kekurangan dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang mesti dibenahi berdasarkan analisa bivariat terkait korelasi hubungan 9 indikator adalah :

- 1) Penciptaan sistem yang dapat memperkuat hubungan yang sinergi antara unsur persyaratan dengan unsur biaya/tarif.
- 2) Dibuat sistem kerja yang dapat memperkuat hubungan antara unsur persyaratan dengan unsur kompetensi pelaksana.

- 3) Perlu dibuat sistem kerja yang dapat memperkuat hubungan antara unsur persyaratan dengan unsur kompetensi pelaksana.
- 4) Sistem, mekanisme dan prosedur yang telah tertata rapi dan sistematis perlu didukung oleh kompetensi pelaksana yang telah memahami apa yang menjadi tugas dan tanggung jawabnya dengan baik.

Rekomendasi

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima di DPMPTSP Provinsi Jambi diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, beberapa upaya untuk meningkatkan pelayanan antara lain:

1. Peningkatan pelayanan unsur persyaratan dan sarana prasarana. Pelaku usaha perlu di fasilitasi oleh DPMPTSP Provinsi Jambi dengan menyediakan sarana/ media pendukung informasi terkait syarat yang harus disiapkan atau dilengkapi. Sarana informasi persyaratan perizinan yang diperlukan oleh pelaku usaha dapat di fasilitasi melalui media informasi website, berita radio, media cetak

atau koran dan brosur-brosur di lokasi-lokasi strategis.

2. Peningkatan pelayanan unsur system informasi, mekanisme dan prosedur dan sarana prasarana.

DPMPTSP Provinsi Jambi perlu menyediakan segala hal yang berkaitan dengan system mekanisme dan prosedur agar masyarakat pelaku usaha merasakan adanya sarana dan prasarana tersebut saat proses perizinan. Peningkatan fasilitas papan informasi izin, maklumat pelayanan yang jelas dan lugas, perbanyak buku Standar Pelayanan (SP) yang mudah dipahami, menyediakan buku Standar Operasional Prosedur (SOP) yang sederhana dan mudah dipahami, tersedianya papan informasi alur proses perizinan yang sederhana.

3. Peningkatan pelayanan waktu penyelesaian dan sarana prasarana.

Perlu tersedianya papan informasi atau sarana informasi baik *online* atau spanduk mengenai jangka waktu penyelesaian perizinan. Sarana prasana terkait waktu penyelesaian dapat di tempatkan di ruangan satu pintu atau melalui

media lain dan apabila terjadi keterlambatan dalam proses perizinan, maka DPMPTSP diberikan surat pemberitahuan atau informasi kepada pelaku usaha yang tersebut. melalui email, *whatsapp*, sms dan via telpon.

4. Peningkatan pelayanan unsur biaya/ tarif dan perilaku pelaksana.

Pelayanan bebas biaya dari pegawai DPMPTSP Provinsi Jambi harus dipertahankan dan ditingkatkan. Masyarakat memerlukan pelayanan yang bebas pungutan dan berbiaya.

5. DPMPTSP Provinsi Jambi aktif memperhatikan isu-isu besar yang muncul akibat timbulnya aturan atau regulasi baru yang berkembang di Pusat atau yang menjadi kebijakan nasional, misalnya terkait UU cipta Kerja yang berdampak dengan hadirnya Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik atau *Online Single Submission Risk Based Approach*.

6. Unsur IKM yang harus diperhatikan pada DPMPTSP Provinsi Provinsi Jambi adalah a). Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; b) Waktu Penyelesaian; c) Perilaku Pelaksana; d) Penanganan

Pengaduan, Saran dan Masukan; e)
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, D. N. M. A. & F. R. (2009). Influence of Service and Product Quality towards Customer Satisfaction: A Case Study at the Staff Cafeteria in the Hotel Industry. *World Academy of Science, Engineering and Technology* 53., 53.
- Assegaf, M. I. F., Juliani, H., & Sa'adah, N. (2019). Pelaksanaan Online Single Submission (OSS) Dalam Rangka Percepatan Perizinan Berusaha Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Jawa Tengah. *Jurnal Hukum Diponegoro*.
- Bilyastuti, M. P. (2019). PELAYANAN PUBLIK DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN PONOROGO DENGAN SIJITU (SISTEM INFORMASI PERIZINAN TERPADU). *REFORMASI*.
<https://doi.org/10.33366/rfr.v9i1.1346>
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, (2009).
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, (2014).
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, (2017).
- Kotler, P. (2003). *Marketing Management* (11th Editi). Prentice Hall International.
- Pantun, P. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Jambi Tahun 2019. *J-MAS (Jurnal Manajemen Dan Sains)*, 5(1), 159.
<https://doi.org/10.33087/jmas.v5i1.165>
- Provinsi Jambi, B. (2021). *Kualitas Pelayanan Perizinan di Provinsi Jambi*.
- Rahman, G. S., Bekti, H., & Munajat, M. . E. (2019). Kualitas Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ciamis. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*.
<https://doi.org/10.24198/jmpp.v2i2.21405>
- Permenpan-RB No 16 Tahun 2014, Pub. L. No. 16, 69 Permenpan-RB 1 (2014).
- Savinatunazah, V. (2017). Efektivitas Pelayanan Perizinan Berbasis Online Di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ciamis. *Jurnal Ilmiah Ilmu Adminisitrasi Negara*.
- Sinambela, P. L. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2001). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta.
- Taufiqurokhman, & Satispi, E. (2018). Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. *Umj Press 2018*.
- Tjiptono. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap konsumen*.