

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KEPUASAN MASYARAKAT
DARI LAYANAN SISTEM INFORMASI
PADA KANTOR PELAYANAN TERPADU
PERIZINAN (KPTP) KABUPATEN
KOTAWARINGIN BARAT**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen**

Disusun Oleh :

NOVIA ASTRIANA

NIM. 500644829

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2016

ABSTRACT

Society's Satisfaction of The Information System Service at Inwrouth Permit Service Office in West Kotawaringin District

NOVIA ASTRIANA
Universitas Terbuka
kamebok@gmail.com

This Research aimed to measure and analyse the level of society's satisfaction of The Information System Service at Inwrouth Permit Service Office in West Kotawaringin District. Applying of information system is expected to influence the organizational performance and would impact society's satisfaction. This research was conducted with quantitative descriptive method. The data collected by distributing questionnaires to 150 respondents. This research using the drafting guidelines of society satisfaction index in KepMen PAN Number 25 Year 2004 to guide the researcher analysing the phenomenon quantitatively. From the analyse result, this research found that value of society's satisfaction index is 3,65 and after converted equal to 73,00. Based on analyze results, it can be concluded that the quality of information system service at Inwrouth Permit Service Office in West Kotawaringin district is good (rate B). This research result is expected to provide recommendations to improve indicator that is officer's ability which need to be paid attention in order to improve society's satisfaction.

Keywords : society's satisfaction index, information system service, KepMen PAN Number 25 Year 2004.



ABSTRAK

Kepuasan Masyarakat Dari Layanan Sistem Informasi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat

NOVIA ASTRIANA
Universitas Terbuka
lamebok@gmail.com

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan sistem informasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat. Penggunaan sistem informasi diharapkan mempengaruhi kinerja organisasi dan akan memberikan dampak terhadap kepuasan masyarakat. Penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kuantitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada 150 responden. Dari hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004, ditemukan bahwa nilai indeks adalah 3,65 dan nilai IKM setelah dikonversi sebesar 73,00. Berdasarkan nilai IKM tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan sistem informasi di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat masuk dalam kriteria yang baik (B). Hasil penelitian ini diharapkan memberikan saran perbaikan atas indikator yang perlu diperhatikan guna meningkatkan kepuasan masyarakat, yaitu kemampuan petugas pelayanan.

Kata Kunci : indeks kepuasan masyarakat, layanan sistem informasi, Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004.

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul Kepuasan Masyarakat Dari Layanan Sistem Informasi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat adalah hasil karya saya sendiri dan seluruh sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Palangka Raya, Mei 2016
Yang menyatakan,



NOVIA ASTRIANA
NIM. 500644829

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **Kepuasan Masyarakat Dari Layanan Sistem Informasi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat**

Penyusun TAPM : NOVIA ASTRIANA

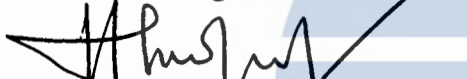
NIM : 500644829

Program Studi : Magister Manajemen


Hari/Tanggal : Minggu, 29 Mei 2016

Menyetujui :

Pembimbing I,


Dr. Lelo Sintani, S.E., M.M.
NIP. 19650731 198903 2 001

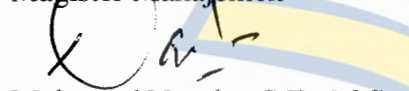
Pembimbing II,


Dr. Sri Listyarini, M.Ed
NIP. 19610407 198602 2 001

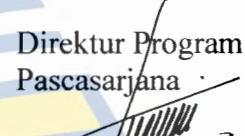
Mengetahui,

Jakarta, 2016

Ketua Bidang Ilmu Program
Magister Manajemen


Mohamad Nasoha, S.E., M.Sc.
NIP. 19781111 200501 1 001

Direktur Program
Pascasarjana


Suciati, M.Sc. Ph.D.
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN**

PENGESAHAN

Nama : NOVIA ASTRIANA
NIM : 500644829
Program Studi : Magister Manajemen
Judul TAPM : **Kepuasan Masyarakat Dari Layanan Sistem Informasi
Pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP)
Kabupaten Kotawaringin Barat**

Telah dipertahankan di hadapan Sidang Panitia Penguji TAPM Program Pascasarjana, Program Studi Magister Manajemen, Universitas Terbuka pada :

Hari/Tanggal : Minggu, 29 Mei 2016

Waktu : 13.00 WIB

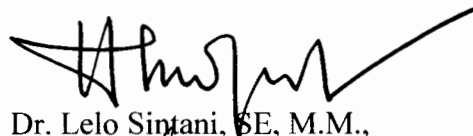
Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PENGUJI TAPM :

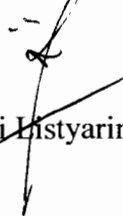
Ketua Komisi Penguji : Dr. Sri Listyarini, M.Ed.,



Penguji Ahli : Dr. Said Kelana Asnawi, M.M.,



Pembimbing I : Dr. Lelo Sintani, SE, M.M.,



Pembimbing II : Dr. Sri Listyarini, M.Ed.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Terbuka. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai perkuliahan sampai pada penulisan penyusunan TAPM ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini.

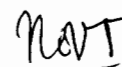
Pada kesempatan ini saya menyampaikan ucapan terima kasih dengan tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Ibu Prof. Ir. Tian Belawati, M.Ed., Ph.D. selaku Rektor Universitas Terbuka
2. Ibu Suciati, M.Sc.,Ph.D. selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka
3. Ibu Dra. Johanna B. S Pantow, M. App. L selaku Kepala UPBJJ Universitas Terbuka Palangka Raya beserta staf
4. Ibu Dr. Lelo Sintani, SE, MM. (selaku Pembimbing I) dan Ibu Dr. Sri Listyarini, M.Ed (selaku Pembimbing II) yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan TAPM ini.

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Palangka Raya, Mei 2016

Penulis



NOVIA ASTRIANA
NIM. 500644829

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN	iv
LEMBAR PENGESAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
A. Kajian Teori	7
B. Kajian Terdahulu	24
C. Kerangka Berpikir	25
D. Definisi Operasional	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	32
A. Desain Penelitian	32
B. Populasi dan Sampel	33
C. Instrumen Penelitian	34
D. Teknik Pengumpulan Data	36
E. Metode Analisa Data	37

BAB IV	TEMUAN DAN PEMBAHASAN	41
A.	Deskripsi Objek Penelitian	41
B.	Karakteristik Responden	55
C.	Hasil	58
D.	Pembahasan	81
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	86
A.	Kesimpulan	86
B.	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA		89



DAFTAR TABEL

		Halaman
Tabel 2.1	Hasil Penelitian Terdahulu	24
Tabel 3.1	Proses Pengembangan Kuesioner	36
Tabel 3.2	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM	40
Tabel 4.1	Luas Kabupaten Kotawaringin Barat Menurut Kecamatan	41
Tabel 4.2	Jumlah Penduduk Kab. Kotawaringin Barat Menurut Kecamatan Tahun 2012– 2014	42
Tabel 4.3	Kondisi Sosial Ekonomi Responden	56
Tabel 4.4	Jenis Perizinan yang Diurus Responden	57
Tabel 4.5	Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat	59
Tabel 4.6	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan	63
Tabel 4.7	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan	64
Tabel 4.8	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan	65
Tabel 4.9	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan	67
Tabel 4.10	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	68

Tabel 4.11	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan	69
Tabel 4.12	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan	72
Tabel 4.13	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan	73
Tabel 4.14	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan Dan Keramahan Petugas Pelayanan	74
Tabel 4.15	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan	75
Tabel 4.16	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan	77
Tabel 4.17	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan	78
Tabel 4.18	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Lingkungan	79
Tabel 4.19	Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Pelayanan	80

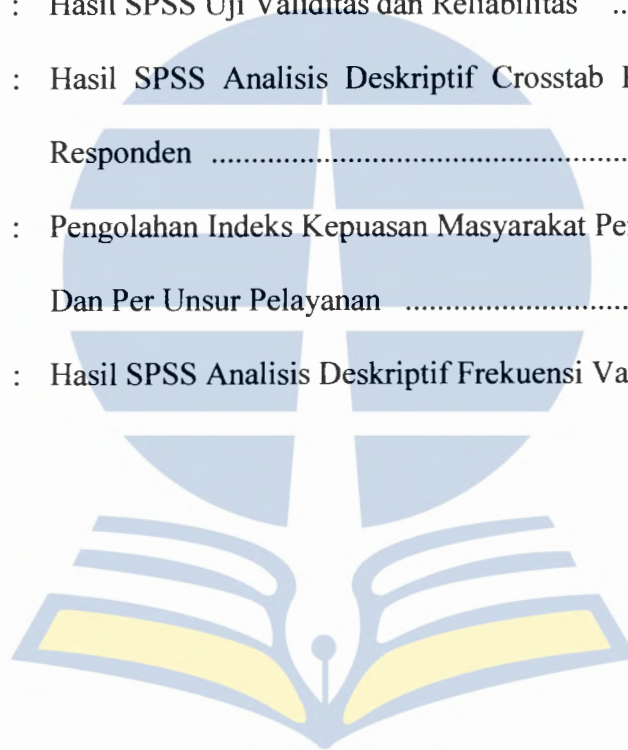
DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.2 Kerangka Alur Berpikir	27



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 : Pedoman Kuesioner	94
Lampiran 2 : Matriks Indikator, Sub Indikator dan Item Pertanyaan untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP)	99
Lampiran 3 : Tabulasi Data Mentah	101
Lampiran 4 : Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas	109
Lampiran 5 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Crosstab Karakteristik Responden	111
Lampiran 6 : Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan	112
Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel	117



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Sebuah negara dibentuk oleh masyarakat di suatu wilayah tidak lain bertujuan untuk memenuhi kebutuhan hidup bersama setiap anggotanya. Dalam harapan setiap anggota masyarakat, negara yang dibentuk akan melaksanakan fungsinya menyediakan kebutuhan hidup anggota berkaitan dengan tatanan hidup berdampingan dengan orang lain di sekelilingnya. Di kehidupan sehari-hari, kebutuhan bersama itu sering diartikan sebagai kebutuhan publik. Pelayanan publik umumnya dibagi dalam dua kategori sesuai dengan tingkat kepentingan kebutuhan warga negara, yakni pelayanan publik primer dan pelayanan publik sekunder. Pelayanan publik primer merujuk kepada semua jenis layanan dari sebuah instansi baik pemerintah maupun swasta untuk memenuhi kebutuhan yang bersifat mutlak dari seorang warga negara. Sedangkan pelayanan publik sekunder adalah segala bentuk penyediaan barang/jasa publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, tetapi pengguna tidak harus menggunakannya karena terdapat beberapa penyelenggara pelayanan (Institut Kewarganegaraan Indonesia, 2013).

Seiring dengan bergulirnya era reformasi pada tahun 1998 dan otonomi daerah yang dilaksanakan pada tahun 2001/2002, paradigma yang berkembang dalam administrasi publik ialah tuntutan agar pelayanan publik menjadi lebih baik, lebih transparan, dan lebih akuntabel sesuai dengan perkembangan dinamika masyarakat (Supraworo, 2009). Untuk menjawab

berbagai tuntutan itu, dikeluarkanlah Kepmen PAN No. 58 Tahun 2002 tentang Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan. Selanjutnya, Kepmen PAN No. 81 Tahun 1993 disempurnakan dengan keluarnya Kepmen PAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Setahun kemudian dikeluarkan pula Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Berbagai peraturan tersebut dikeluarkan dengan tujuan agar dapat dijadikan sebagai acuan terhadap standar pelayanan oleh semua instansi pemerintah penyelenggara pelayanan publik. (Anonim, 2014).

Faktor utama yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik yang baik dapat dianalisa dari dua sisi, yakni birokrasi dan standar pelayanan publik (Institut Kewarganegaraan Indonesia, 2013). Sudah menjadi rahasia umum bahwa dalam tubuh pemerintahan negara Indonesia pada semua jenjang dan jenisnya memiliki struktur birokrasi yang panjang, gemuk, dan berbelit. Hal ini menyebabkan panjang dan berbelit-belitnya suatu urusan di sebuah lembaga penyedia layanan publik, yang membutuhkan waktu yang lebih lama dan biaya tinggi. Sebaliknya, yang seringkali terjadi di lapangan, justru lembaga-lembaga pemerintah selalu mengalami hambatan dalam menyediakan pelayanan publik.

Kebutuhan akan teknologi komputer saat ini begitu tinggi, sehingga mendorong setiap instansi maupun perusahaan berusaha untuk menggunakannya. Hal ini diperlukan guna mendukung kinerja, sehingga

pekerjaan dapat diselesaikan dengan cepat, benar dan lebih hemat. Penggunaan teknologi komputer mempunyai banyak kelebihan dibandingkan dengan cara manual, yaitu mampu mengolah data secara berulang-ulang, dapat melakukan perhitungan dengan cepat dan tepat serta mampu memproses beberapa pekerjaan dalam waktu singkat dengan hasil yang tepat.

Sistem Informasi Pelayanan Perizinan dibuat dengan harapan dapat dirasakan manfaatnya baik bagi pemerintah maupun pelaku usaha. Bagi dunia usaha dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi proses pembuatan izin usaha dan memberikan kepastian hukum terhadap kelangsungan unit usaha. Secara umum dengan menerapkan Sistem Informasi, pelayanan perizinan dapat dilaksanakan dengan cepat dan akurat tanpa kendala ruang dan waktu.

Untuk menilai kinerja organisasi diperlukan indikator atau kriteria untuk mengukurnya secara jelas. Sebagai pedoman, dalam menilai kinerja organisasi harus dikembalikan pada tujuan dibentuknya organisasi. Tujuan dan misi utama kehadiran organisasi publik adalah untuk memenuhi kebutuhan publik. Salah satu indikator yang biasanya digunakan untuk mengukur kinerja organisasi publik adalah kepuasan masyarakat. (Anonim, 2011).

Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat menyadari pelayanan yang diberikan kepada masyarakat masih belum maksimal, oleh karenanya perbaikan kinerja terus dilakukan, sehingga citra kinerja di lingkungan Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dapat memenuhi harapan publik.

Mengacu pada Peraturan Daerah Nomor 19 Tahun 2008, maka salah satu tugas dan komitmen pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat dalam

rangka mewujudkan pelayanan perizinan secara maksimal di bidang usaha melalui Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Kotawaringin Barat. Sejak terbentuknya unit Pelayanan Terpadu Perizinan tahun 2007 yang telah ditingkatkan menjadi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat tahun 2008, secara bertahap menangani sejumlah lima belas jenis perizinan dan non perizinan.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu yang telah dilakukan mengenai pelayanan publik di Indonesia, ternyata seringkali dianggap belum memuaskan masyarakat. Hal ini ditunjukkan dari kesimpulan Sari (2013) tentang kepuasan mahasiswa atas situs universitas menyebutkan bahwa situs tersebut tidak memuaskan khalayaknya. Kemudian Zaitun dkk (2013) melalui penelitiannya menyimpulkan layanan website pemerintahan tidak berkualitas, karena tidak ada ketertarikan keinginan dari adanya informasi yang diberikan, karena tidak jelas dan tidak sesuai dengan fakta, serta informasi yang tidak di *up date*.

Dewasa ini, telah terjadi perubahan dinamis pada kondisi masyarakat. Seiring dengan tingkat kehidupan yang semakin baik, masyarakat sudah semakin sadar apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat. Masyarakat semakin berani menuntut keinginan dan mengemukakan aspirasinya kepada pemerintah dan semakin kritis mengontrol kinerja pemerintah. Kondisi inilah yang mewajibkan aparatur sebagai pelayan publik untuk lebih memperhatikan hak-hak sipil terutama dalam hal pelayanan publik.

Selama penerapan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan di Kabupaten Kotawaringin Barat belum pernah dilakukan penelitian mengenai dampak penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan terhadap kinerja organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat. Penggunaan Sistem Informasi Pelayanan Perizinan pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat diharapkan mampu meningkatkan kinerja layanan perizinan bagi masyarakat Kotawaringin Barat. Merujuk pada data capaian target perizinan di Kabupaten Kotawaringin Barat terdapat peningkatan realisasi pada tahun 2014, di mana sebelumnya pada tahun 2013 sebanyak 3.027 izin meningkat menjadi 3.134 izin. Ini menjadi indikasi peningkatan kinerja organisasi pelayanan publik di Kabupaten Kotawaringin Barat setelah adanya pemanfaatan teknologi informasi Sistem Informasi. Berawal dari latar belakang tersebut penulis tertarik untuk melakukan suatu kajian ilmiah dengan judul : Kepuasan Masyarakat Dari Layanan Sistem Informasi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian ini adalah : Bagaimana indeks kepuasan masyarakat terhadap layanan sistem informasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat ?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengukur dan menganalisis :
Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan sistem informasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat.

D. Kegunaan Penelitian

Dari hasil penelitian ini dapat diperoleh kegunaan antara lain :

1. Sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kabupaten Kotawaringin Barat untuk meningkatkan efektivitas penggunaan sistem informasi agar meningkatkan kinerja layanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat.
2. Sebagai salah satu bahan referensi penelitian lebih lanjut bagi pengembangan ide para peneliti dalam melakukan penelitian dengan tema atau masalah serupa.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Teori

1. Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Rana (1999:21), pelayanan publik merupakan pelayanan yang diperlukan oleh masyarakat, bukan apa yang diinginkan oleh pemerintah. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa sesungguhnya fungsi utama pemerintah adalah menyelenggarakan dan mendistribusikan fungsi pelayanan publik. Selanjutnya, baik atau buruknya pelayanan akan menjadi tanggung jawab pemerintah selaku pelaksana pelayanan yang dilaksanakan oleh aparaturnya yang terlibat dalam menjalankan fungsi pelayanan umum.

2. Kinerja Organisasi

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia dari kata dasar “kerja” yang menterjemahkan kata dari bahasa asing yaitu prestasi. Bisa pula berarti hasil kerja. Konsep kinerja (*performance*) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil. Kinerja juga dapat dikatakan sebagai sebuah hasil (*output*) dari suatu proses tertentu yang dilakukan oleh

seluruh komponen organisasi terhadap sumber-sumber tertentu yang digunakan (*input*). Selanjutnya, kinerja juga merupakan hasil dari serangkaian proses kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan tertentu dalam suatu organisasi. Bagi suatu organisasi, kinerja merupakan hasil dari kegiatan kerja sama di antara anggota atau komponen organisasi dalam rangka mewujudkan tujuan organisasi (Putra, 2011).

Konsep kinerja organisasi menggambarkan bahwa setiap organisasi publik memberikan pelayanan kepada masyarakat dan dapat dilakukan pengukuran kinerjanya dengan menggunakan indikator-indikator kinerja yang ada untuk melihat apakah organisasi tersebut sudah melaksanakan tugasnya dengan baik dan untuk mengetahui tujuannya sudah tercapai atau belum.

Menurut Niven (2003) terdapat enam konsep pengukuran kinerja organisasi sektor publik dan organisasi non profit, yaitu:

1. *Financial Accountability* adalah pengukuran kinerja organisasi sektor publik yang hanya berfokus pada seberapa besar anggaran yang telah dikeluarkan.
2. *Program products or output* adalah pengukuran kinerja organisasi sektor publik bergantung pada jumlah produk atau jasa yang dihasilkan dan berapa jumlah orang yang dilayani.
3. *Adherence to standards quality in service delivery* adalah pengukuran kinerja yang terkonsentrasi pada pelayanan yang mengarah pada ketentuan badan sertifikasi dan akreditasi pemerintah. Badan tersebut juga bertujuan untuk menjaga kualitas dan konsistensi produk/jasa yang mereka berikan.

4. *Participant related measures* adalah pengukuran kinerja yang menekankan pentingnya kepastian pemberian pelayanan hanya kepada mereka yang sangat membutuhkan, oleh karena itu organisasi publik akan melakukan penilaian klien atau pelanggan yang akan dilayani berdasarkan status demografinya, sehingga bisa ditentukan mana pelanggan yang layak mendapatkan pelayanan terlebih dahulu.
5. *Key performance indicators* adalah pengukuran kinerja berdasarkan pada pembentukan kriteria-kriteria tertentu yang dapat mewakili semua area yang ingin dinilai, untuk kemudian disusun indikator-indikator yang mampu mengukur kriteria tersebut.
6. *Client satisfaction* adalah pengukuran kinerja organisasi publik didasarkan pada kepuasan pelanggan atas penyediaan barang atau pelayanan publik. Beberapa faktor utama yang menentukan kepuasan pelanggan yaitu : ketepatan waktu pelayanan, kemudahan untuk mendapat layanan dan kepuasan secara keseluruhan.

Penelitian ini akan menggunakan konsep pengukuran kinerja organisasi hanya dari aspek *Client satisfaction*, yaitu menilai kinerja organisasi berdasarkan kepuasan pelanggan atas pelayanan, produk, dan jasa yang bernilai lebih bagi pelanggan.

3. Kepuasan Masyarakat

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari bahasa latin “*satis*” (artinya cukup baik, memadai) dan “*facio*” (melakukan atau membuat). Kepuasan bisa diartikan sebagai “upaya pemenuhan kebutuhan” atau

“membuat sesuatu memadai”. Oxford Advance Learner’s dictionary (dalam Tjiptono, 2002) mendeskripsikan kepuasan sebagai *“the good feeling that you have when you achieved something or when something that you wanted to happen does happen.”* Cadotte, Woodruff & Jenkins (dalam Tjiptono, 2002) “Kepuasan dikonseptualisasikan sebagai perasaan yang timbul setelah mengevaluasi pengalaman.” Oliver (dalam Tjiptono, 2002) “Kepuasan adalah fenomena rangkuman atribut bersama-sama dengan emosi konsumsi lainnya.”

Sedangkan Gazperz (1997:73) menyebutkan “pelanggan adalah semua orang yang menuntut kita (atau perusahaan kita) untuk memenuhi standar kualitas tertentu, dan karena itu akan memberikan pengaruh pada performansi (*performance*) kita (atau perusahaan kita)”. Kemudian, L.L.Bean, Freeport, Maine (dalam Gazperz, 1997:73) memberikan beberapa definisi tentang pelanggan, yaitu :

- a. Pelanggan adalah orang yang tidak tergantung pada kita, tetapi kita yang tergantung pada dia.
- b. Pelanggan adalah orang yang membawa kita pada keinginannya
- c. Tidak ada seorang pun yang pernah menang beradu dokumentasi dengan pelanggan.
- d. Pelanggan adalah orang yang teramat penting yang harus dipuaskan.

Terdapat beragam definisi kepuasan pelanggan yang dikemukakan oleh berbagai pakar di antaranya Westbrook (dalam Tjiptono, 2002), mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai “Penilaian evaluatif global terhadap pemakaian/konsumsi produk”. Oliver (dalam Tjiptono, 2002)

menyatakan “*The Consumer Fulfillment response*”, yaitu “penilaian bahwa fitur produk atau jasa, atau produk/jasa itu sendiri, memberikan tingkat pemenuhan berkaitan dengan konsumsi yang menyenangkan, termasuk tingkat *underfulfillment* dan *over-fulfillment*”. Menurut Kotler (dalam Rangkuti, 2002: 23) kepuasan pelanggan adalah “... *a person's feeling of pleasure or dissatisfaction resulting from comparing product's received performance(or outcome) in relations to the person's expectation*”- perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara prestasi atau produk yang dirasakan dan yang diharapkannya.

4. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk melakukan penilaian dan evaluasi terhadap kinerja unit pelayanan publik instansi pemerintah.

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 (Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004).

Di samping 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. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Dengan tersedianya data IKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

6. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Sesuai tujuan penelitian ini, penulis mengacu pada Kepmen PAN di atas yang meliputi 14 indikator yang relevan, valid, dan reliabel untuk melakukan pengukuran atas indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Definisi pelayanan publik menurut Kepmen ini adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal yang baru dalam keputusan ini antara lain mencantumkan kuesioner untuk melakukan survey, juga mencakup langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) serta adanya ketentuan tentang jumlah responden minimal 150 orang yang dipilih secara acak.

Selanjutnya peneliti menggunakan beberapa dimensi/atribut atau kriteria mengenai kualitas pelayanan yang telah dikembangkan oleh beberapa ahli administrasi. Hal ini dimaksudkan untuk mempermudah menjabarkan 14 indikator dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara di atas ke dalam sub-sub indikator sehingga nantinya akan mempermudah pemahaman para responden dalam memberikan tanggapan atas pertanyaan yang berkaitan dengan indikator-indikator tersebut sebagai untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Kemudian ke-14 indikator yang akan dijadikan instrumen pengukuran

berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara di atas adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kesederhanaan yaitu bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan dilaksanakan oleh yang meminta pelayanan, (2) adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur atau tatacara pelayanan, (3) adanya keterbukaan dalam prosedur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) adanya kejelasan persyaratan pelayanan baik teknis maupun administrasi, (2) keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan, (3) efisiensi persyaratan dalam arti bahwa dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pelayanan serta dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan.

3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) kemudahan mendapatkan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan dan kemudahan petugas yang melayani, (2) tanggung jawab yang berkaitan dengan penerimaan pelayanan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Carlson dan Schwarz (dalam Denhardt, 2003 : 61) yang mengatakan bahwa ukuran yang komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *reliability* (keandalan) yaitu menilai tingkat di mana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu, (2) *personal attention* (perhatian kepada orang) yaitu ukuran tingkat dimana aparat menyediakan informasi kepada masyarakat dan bekerja sungguh-sungguh dengan mereka untuk memenuhi kebutuhan mereka.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-

kriteria antara lain (1) kejelasan dan kepastian unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, (2) keterbukaan mengenai satuan kerja/ pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan.

6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Tjiptono (2002 : 14) mengemukakan beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *Professionalism and Skill*; yang berkaitan dengan pengetahuan dan keterampilan (intelektual, fisik, administrasi maupun konseptual) yang dibutuhkan untuk memecahkan masalah pelanggan secara profesional.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Warella (1997 : 31) untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) keterbukaan waktu penyelesaian, (2) ketepatan waktu yaitu bahwa pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Carlson dan Schwartz (dalam Denhardt, 2003 : 61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk servqual sektor publik antara lain (1) *fairness* (keadilan) yaitu ukuran

tingkat di mana masyarakat percaya bahwa pelayanan pemerintah disediakan sama untuk semua orang. Selanjutnya dalam sendi-sendi pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) keadilan yang merata yaitu bahwa cakupan/jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan.

9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gaspersz (1997 : 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain kesopanan dan keramahan dalam memberikan khususnya interaksi langsung. Kemudian Morgan dan Murgatroyd (1994) mengemukakan kriteria persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yaitu *Courtesy*, yaitu sikap sopan, menghargai orang lain, penuh pertimbangan dan persahabatan.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) Ekonomis yaitu biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar. Kemudian Tjiptono (2002 : 14) mengemukakan

beberapa unsur untuk menilai kualitas jasa yang antara lain (1) *reputation and credibility* yaitu pelanggan menyakini bahwa operasi dari penyedia jasa dapat dipercaya dan memberikan nilai atau imbalan yang sesuai dengan pengorbanannya atau biayanya.

11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kejelasan dan kepastian mengenai rincian biaya/tarif pelayanan dan tatacara pembayarannya, (2) keterbukaan mengenai rincian biaya/tarif pelayanan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Sehubungan dengan hal di atas, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) kejelasan dan kepastian yaitu yang menyangkut jadwal waktu penyelesaian pelayanan. Kemudian Carlson dan Schwartz (dalam Denhardt, 2003 : 61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk *servqual* sektor publik antara lain (1) *reability* (keandalan) yaitu menilai tingkat dimana pelayanan pemerintah disediakan secara benar dan tepat waktu.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Gasperz (1997: 2), atribut atau dimensi yang harus diperhatikan dalam perbaikan kualitas pelayanan antara lain (1) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan yang berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau, ketersediaan informasi dan lain-lain, (2) atribut pendukung pelayanan lainnya yang berkaitan dengan lingkungan, kebersihan, ruang tunggu, fasilitas musik dan lain-lain. Kemudian menurut Parasuraman dkk (1994), salah satu dimensi untuk mengukur kepuasan pelanggan antara lain (1) *Tangibles* yaitu yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain. Selanjutnya di dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) penilaian fisik lainnya antara lain kebersihan dan kesejukan lingkungan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Sehubungan dengan hal di atas, menurut Carlson dan Schwartz (dalam Denhardt, 2003 : 61) menyatakan bahwa ukuran komprehensif untuk

servqual sektor publik antara lain (1) *security* yaitu ukuran tingkat di mana pelayanan yang disediakan membuat masyarakat merasa aman dan yakin ketika menerimanya. Selain itu, dalam pelayanan prima seperti yang dikutip Warella (1997 : 31) menyebutkan bahwa untuk menilai pelayanan publik yang berkualitas dapat digunakan kriteria-kriteria antara lain (1) keamanan yaitu proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Teknologi Sistem Informasi

Definisi dari sistem informasi adalah suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi harian, guna mendukung operasi yang bersifat manajerial dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan (Jogiyanto, 1989:11).

Menurut Alter (dalam Kadir, 2002:11) sistem informasi adalah kombinasi antara prosedur kerja, informasi, orang, dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam organisasi. Sedangkan Kristanto (2007:12) berpendapat bahwa sistem informasi merupakan kumpulan dari perangkat keras dan perangkat lunak komputer serta perangkat manusia yang akan mengolah data menggunakan perangkat keras dan perangkat lunak tersebut.

Dari pengertian-pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa sistem informasi adalah sebagai berikut:

- a. Suatu sistem yang dibuat oleh manusia yang terdiri dari komponen-komponen dalam organisasi untuk mencapai suatu tujuan yaitu menyajikan informasi.
- b. Sekumpulan prosedur organisasi yang pada saat dilaksanakan akan memberikan informasi pengambil keputusan dan atau untuk mengendalikan organisasi.

Suatu sistem di dalam suatu organisasi yang mempertemukan kebutuhan pengolahan transaksi, mendukung operasi, bersifat manajerial, dan kegiatan strategi dari suatu organisasi dan menyediakan pihak luar tertentu dengan laporan-laporan yang diperlukan.

Kemampuan suatu sistem informasi adalah:

- a. Melaksanakan komputasi numerik, bervolume besar, dengan kecepatan tinggi.
- b. Menyediakan komunikasi dalam organisasi atau antarorganisasi yang murah, akurat, dan cepat.
- c. Menyimpan informasi dalam jumlah yang sangat besar dalam ruang yang kecil tetapi mudah diakses.
- d. Memungkinkan pengaksesan informasi yang sangat banyak di seluruh dunia dengan cepat dan murah.
- e. Meningkatkan efektivitas dan efisiensi orang-orang yang bekerja dalam kelompok dalam suatu tempat atau pada beberapa lokasi.
- f. Menyajikan informasi dengan jelas yang menggugah pikiran manusia.
- g. Mengotomasikan proses-proses bisnis yang semi otomatis dan tugas-tugas yang dikerjakan secara manual.

- h. Mempercepat pengetikan dan penyuntingan.
- i. Melaksanakan hal-hal di atas jauh lebih murah daripada kalau dikerjakan secara manual.

5. Sistem Informasi Pelayanan Perizinan

Lahirnya Permendagri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Atap merupakan salah satu instrumen untuk menciptakan iklim investasi yang kondusif bagi penanaman modal dan investasi sehingga lebih meningkatkan dan menggairahkan ekonomi kerakyatan serta perekonomian daerah.

Sistem Informasi Pelayanan Perizinan adalah aplikasi yang dimaksudkan untuk memberikan informasi dan pelayanan perizinan bagi masyarakat yang meliputi jenis-jenis layanan pendaftaran dan perizinan, persyaratan untuk memperoleh izin, prosedur perizinan, biaya dan waktu proses perizinan yang diperlukan. Aplikasi dilengkapi dengan formulir dari set dokumentasi yang dipakai untuk mengurus pendaftaran dan perizinan yang disimpan dalam suatu basis data sedemikian sehingga dapat dijamin keseragaman dan tertib administrasinya.

Sistem Informasi ini juga mempunyai fungsi utama sebagai sistem permohonan perizinan terpadu. Contoh fungsi :

- a. Memberikan pelayanan perizinan meliputi kegiatan : menerima pendaftaran, penyeleksi persyaratan, memberikan keterangan, mengecek kemajuan proses penerbitan perizinan dan menindaklanjuti pengaduan/klaim dari masyarakat

b. Pengelolaan dan pengurusan izin :

- 1) Peruntukan tanah dan IMB
- 2) SIUP
- 3) HO
- 4) Izin Usaha Jasa Telekomunikasi
- 5) Izin Usaha Industri
- 6) Izin Praktek Tenaga Kesehatan dan Sarana Kesehatan
- 7) Izin Salon Kecantikan dan Pemangkas Rambut
- 8) Izin Usaha Rumah Makan
- 9) Izin Usaha Pariwisata

c. Pengelolaan dan pengurusan pendaftaran

- 1) Tanda Daftar Gudang
- 2) Tanda Daftar Perusahaan



B. Kajian Terdahulu

Beberapa hasil kajian dari penelitian terdahulu yang sejenis dengan penelitian ini yang berguna sebagai pembanding dengan hasil penelitian yang dilakukan seperti terlihat pada Tabel 2.1.

Tabel 2.1 Hasil Penelitian Terdahulu

No	Penelitian	Hasil Penelitian
1.	Julinta, D. (2015)	Hasil penelitian menunjukkan nilai <i>customer satisfaction index</i> (CSI) pengunjung cukup puas terhadap pelayanan sistem informasi wisata yang dikelola Balai TNBB. Faktor yang menjadi penyebab pengunjung belum dapat dikatakan puas di antaranya, pengisian <i>website</i> secara berkelanjutan dan periodik terhadap perkembangan wisata.
2.	Arifah, dkk. (2014)	Tingkat kepuasan pengguna OPAC dapat dilihat dari hasil Indeks Kepuasan Pengguna menunjukkan pengguna OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta merasa cukup puas atas kinerja OPAC. Namun pihak pengelola perpustakaan harus memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanannya demi peningkatan nilai IKP secara keseluruhan.
3.	Zaitun, dkk. (2013)	Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menunjukkan layanan informasi tidak berkualitas. Pengguna merasakan tidak ada ketertarikan keinginan dari adanya informasi yang diberikan, karena tidak jelas dan tidak sesuai dengan fakta, serta informasi yang tidak di <i>up date</i> .
4.	Sari (2013)	Website Unhas tidak memuaskan mahasiswa strata satu Universitas Hasanuddin. Indikator yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan kepuasan mahasiswa terhadap website Unhas adalah indikator konten, akurasi, bentuk, kemudahan penggunaan, ketepatan waktu, keamanan dan privasi, serta kecepatan respon media.

5.	Mote, F. (2008)	Kualitas pelayanan di Puskesmas Ngesrep Semarang telah mengalami peningkatan sehingga kepuasan masyarakat pengguna jasa juga meningkat. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik atau bagus. Dari 14 indikator hanya 3 indikator saja yang kategorinya tidak baik.
----	-----------------	--

Penelitian-penelitian tersebut menggunakan variabel dan metode penelitian yang berbeda-beda, penelitian ini menggunakan metode pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004. Selain itu, yang membedakan dengan penelitian ini adalah terletak pada lokasi dan fokus kajiannya. Jika penelitian di atas menyoroti kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, sementara penelitian ini menyoroti kepuasan masyarakat atas layanan Sistem Informasi yang disediakan Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat.

C. Kerangka Berpikir

Kepuasan masyarakat menjadi semakin penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima dari organisasi publik. Menurut Niven (2003), kinerja organisasi sektor publik dan non profit dapat diukur berdasarkan enam konsep, salah satunya melalui kepuasan pelanggan. Dengan demikian kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan

indikator kinerja organisasi publik. Keuntungan utama menggunakan kepuasan masyarakat sebagai indikator kinerja organisasi adalah informasi mengenai kepuasan masyarakat tersedia secara mudah dan murah. Akibat akses terhadap informasi mengenai kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi satu ukuran kinerja organisasi publik yang mudah dan murah dipergunakan. Kepuasan masyarakat bisa menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik.

Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat meluncurkan aplikasi Sistem Informasi Manajemen Pelayanan Perizinan. Sistem Informasi ini memberikan informasi dan pelayanan perizinan bagi masyarakat yang meliputi jenis-jenis layanan pendaftaran dan perizinan, persyaratan untuk memperoleh izin, prosedur perizinan, biaya dan waktu proses perizinan yang diperlukan. Aplikasi ini diharapkan dapat mewujudkan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, tepat, transparan, sederhana, dan murah yang pada akhirnya meningkatkan kinerja organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat.

Sistem informasi yang modern dan canggih telah diimplementasikan di banyak perusahaan, namun masalah yang timbul adalah penggunaan yang masih rendah terhadap sistem informasi secara berkelanjutan. Penggunaan sistem informasi merupakan variabel penting yang mempengaruhi kinerja manajerial (Davis, 1989). Diharapkan dengan penggunaan teknologi sistem informasi memberikan kepuasan bagi masyarakat yang membutuhkan layanan perizinan dan kinerja yang dihasilkan tentu akan meningkat.



Gambar. 2.2 Kerangka Alur Berpikir

D. Definisi Operasional

Menurut Singarimbun dan Effendi (1987 : 46), definisi operasional adalah suatu definisi yang diberikan kepada suatu variabel dengan cara memberi arti atau spesifikasi kegiatan atau memberikan operasional yang diperlukan untuk mengukur variabel tersebut. Definisi operasional dimaksudkan agar peneliti dapat mengetahui pengukuran variabel tertentu.

Salah satu tolok ukur penilaian kinerja layanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden mengenai kualitas layanan Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat yang telah diterimanya. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada

Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004, maka ada 14 indikator dan 32 sub indikator yang akan diukur dalam penelitian ini. Berikut ini indikator dan sub indikator dalam penelitian ini :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan, kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Indikator ini dibagi menjadi 3 sub indikator, yaitu:
 - a. tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan
 - b. tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan
 - c. tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Indikator ini meliputi 3 sub indikator, yaitu:
 - a. tingkat keterbukaan mengenai persyaratan pelayanan
 - b. tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan
 - c. tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawab). Indikator ini meliputi 2 sub indikator, yaitu:
 - a. tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan
 - b. tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi.

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Indikator ini meliputi 2 sub indikator, yaitu:
 - a. tingkat kredibilitas petugas pelayanan
 - b. tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Indikator ini meliputi 2 sub indikator, yaitu:
 - a. tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan
 - b. tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Indikator ini meliputi 3 sub indikator, yaitu:
 - a. tingkat kemampuan fisik petugas
 - b. tingkat kemampuan intelektual petugas
 - c. tingkat kemampuan administrasi petugas.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu
 - a. tingkat ketepatan waktu proses pelayanan
 - b. tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan.

8. Keadilan dan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu:
 - a. tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan
 - b. tingkat pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Indikator ini meliputi 2 sub indikator, yaitu :
 - a. tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan
 - b. tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu:
 - a. tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat
 - b. tingkat kewajaran antara biaya pelayanan dengan hasil pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Indikator ini meliputi 2 sub indikator, yaitu:
 - a. tingkat kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan
 - b. tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan.

12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu:
 - a. tingkat kejelasan jadwal pelayanan
 - b. tingkat ketepatan jadwal pelayanan.
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Indikator ini meliputi 3 sub indikator yaitu:
 - a. tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan
 - b. tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan
 - c. tingkat kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Indikator ini meliputi 2 sub indikator yaitu:
 - a. tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan
 - b. tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Sesuai dengan tujuan penelitian yang telah dikemukakan di depan, maka penelitian ini menggunakan rancangan atau desain penelitian deskriptif kuantitatif untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari pelayanan sistem informasi di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat.

1. Ruang lingkup penelitian

Penelitian ini ingin menganalisis kinerja pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat dengan cara mengukur indeks kepuasan masyarakat yang dilayani. Salah satu tolok ukur penilaian kinerja pelayanan adalah dengan mendengarkan atau mengumpulkan persepsi dari responden yang berkunjung di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat atas pelayanan yang telah diterimanya. Sedangkan indikator-indikator yang digunakan sebagai pengukuran mengacu pada Kepmen PAN Nomor : KEP/25/M.PAN/2004, maka ada 14 indikator dan 32 sub indikator yang akan diukur dalam penelitian ini.

2. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini bertempat di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai instansi

pelayanan publik dalam bidang perizinan. Dan yang dijadikan sebagai obyek penelitian ini adalah masyarakat yang mengurus perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat.

3. Jenis dan sumber data

Rancangan penelitian ini menggunakan jenis dan sumber data sebagai berikut :

- a. Data primer, diperoleh dari sumber atau dari orang yang terlibat atau yang menjadi objek penelitian yang diperoleh langsung dari sampel yang ditetapkan dari populasi yang ada.
- b. Data sekunder, diperoleh dari sumber data yang ada sebelumnya secara tidak langsung dari obyek penelitian, seperti data dokumen, laporan, studi kepustakaan yang relevan dengan masalah yang diteliti.

B. Populasi dan Sampel

Populasi merupakan kumpulan lengkap dari objek pengamatan yang menjadi pusat perhatian penelitian. Sedangkan sampel merupakan sebagian dari anggota populasi yang diamati (Juanda, 2009 : 110). Menurut Irawan (2005:4.18) populasi adalah keseluruhan elemen yang akan diteliti/dipelajari oleh seorang peneliti di dalam penelitiannya, sedangkan sampel adalah wakil dari populasi.

Populasi dalam penelitian ini adalah kelompok masyarakat yang membutuhkan pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat. Jumlah sampel ditentukan sebanyak

150 responden yakni dengan rumus $(14+1) \times 10 = 150$ responden. Penetapan jumlah tersebut sesuai dengan Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004.

C. Instrumen Penelitian

Instrumen atau alat penelitian yang digunakan untuk mengumpulkan data sebagai berikut :

1. Kuesioner, dilakukan dengan memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner dapat berupa daftar pertanyaan yang diberikan kepada responden untuk dijawab berdasarkan alternatif jawaban yang sudah tersedia. Kuesioner pada penelitian ini disebarikan kepada 150 orang responden dibuat dalam bentuk *rating scale* sesuai dengan skala pengukuran yang dipakai. Jumlah responden ini adalah sesuai dengan jumlah responden yang dipersyaratkan dalam Kepmen PAN No. 25 Tahun 2004. Proses pengembangan kuesioner dalam penelitian ini tertuang dalam Tabel 3.1.

Tabel 3.1
Proses Pengembangan Kuesioner

Tujuan Penelitian	Variabel (Kepmen PAN No.25 Tahun 2004)	Indikator	No. Pertanya- an	Responden
Mengukur dan Menganalisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Sistem Informasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat.	Kepuasan Masyarakat atas Layanan Sistem Informasi di Kantor Pelayanan Kabupaten Kotawaringin Barat	Prosedur Pelayanan	1-3	Masyarakat yang berurusan di Kantor Pelayanan KPTP Kabupaten Kotawaringin Barat
		Persyaratan Pelayanan	4-6	
		Kejelasan petugas pelayanan	7-8	
		Kedisiplinan petugas pelayanan	9-10	
		Tanggung jawab petugas pelayanan	11-12	
		Kemampuan petugas pelayanan	13-15	
		Kecepatan pelayanan	16-17	
		Keadilan mendapatkan pelayanan	18-19	
		Kesopanan dan keramahan petugas	20-21	
		Kewajaran biaya pelayanan	22-23	
		Kepastian biaya pelayanan	24-25	
		Kepastian jadwal pelayanan	26-27	
		Kenyamanan lingkungan	28-30	
Keamanan pelayanan	31-32			

Sumber : Lampiran 1 : Pedoman Kuesioner, 2016

2. Observasi, yaitu dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung terhadap obyek yang diteliti untuk memperoleh data yang sesuai dengan permasalahan penelitian.

D. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan sebagai berikut :

1. Kuesioner

Pengumpulan data dari responden dilakukan dengan cara mengajukan daftar pertanyaan secara tertulis. Peneliti mengambil sampel dengan teknik *convenience/accidental sampling*, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data (Sugiyono, 2009).

Kuesioner terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan.

Daftar pertanyaan pada kuesioner diberi skor. Salah satu cara yang paling sering digunakan dalam menentukan skor adalah dengan menggunakan skala Likert. Menurut Singarimbun dan Effendi (1987 : 111) skala adalah ukuran gabungan yang didasarkan pada struktur intensitas pertanyaan-pertanyaan. Dengan demikian skala Likert sebenarnya adalah suatu cara yang lebih sistematis untuk memberi skor pada indeks di mana data ordinal diintervalkan dengan skor yang berbeda-beda.

Setiap item pernyataan mempunyai rating skor 1 sampai dengan 5. Skor ini bersifat membedakan, di mana jawaban pertanyaan yang lebih rendah diberi skor 1 dan seterusnya hingga jawaban yang tertinggi diberi skor 5. Ketentuannya adalah sebagai berikut :

- a. Jawaban yang sangat setuju diberi skor 5
- b. Jawaban yang setuju diberi skor 4
- c. Jawaban yang cukup setuju diberi skor 3
- d. Jawaban yang kurang setuju diberi skor 2
- e. Jawaban yang tidak setuju diberi skor 1.

2. Observasi

Pengumpulan data dengan cara mengamati pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan dan mengkaji dokumen-dokumen dari instansi yang relevan dengan penelitian, seperti data kepegawaian dan profil instansi, serta bahan-bahan tertulis (dokumen-dokumen) yang berhubungan dengan objek penelitian.

E. Metode Analisis Data

Analisis data pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan data primer dan data sekunder penelitian. Data primer penelitian ini adalah hasil kuesioner yang disebarakan kepada 150 responden. Data tersebut menjadi data pokok yang analisisnya didukung oleh data sekunder yang didapat dari hasil survei di lapangan dan beberapa sumber pustaka untuk memperkuat dan memperdalam hasil analisis. Data yang diperoleh dari hasil kuesioner terdiri dari dua macam, yaitu data responden dan data penelitian.

Data responden adalah data identitas responden yang dipandang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Sedangkan data penelitian adalah sejumlah skor yang diperoleh dari jawaban responden atas pertanyaan atau pernyataan mengenai indikator kepuasan masyarakat atas layanan sistem informasi yang ada di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat. Masing-masing indikator tersebut dianalisis dengan menggunakan statistik deskriptif dan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Data-data responden ini diperoleh dari hasil kuesioner yang telah dibagikan dan diisi oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat, yaitu sebanyak 150 responden.

Berikut adalah rangkaian analisis yang dilakukan dalam penelitian ini:

1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Pengujian validitas digunakan untuk menguji sejauh mana alat pengukur dapat mengungkapkan ketepatan gejala yang dapat diukur. Alat ukur yang digunakan dalam pengujian validitas adalah daftar pertanyaan yang telah diisi oleh responden dan akan diuji hasilnya guna menunjukkan valid tidaknya suatu data. Bila valid, ketetapan pengukuran data tersebut akan semakin tepat alat ukur tersebut. Kuesioner dikatakan valid apabila r hitung (*Corrected Item Total Corelation*) $> r$ tabel dan kuesioner dikatakan tidak valid apabila r hitung $< r$ tabel.

Reliabilitas adalah indeks yang menunjukkan sejauh mana alat ukur dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Bila suatu alat pengukur

dipakai dua kali untuk mengukur gejala yang sama dan hasil pengukuran yang diperoleh relatif konsisten, maka alat pengukur reliabilitas ini adalah dengan rumus koefisien alpha. Kuesioner dikatakan reliabel apabila nilai Alpha Cronbach lebih besar dari 0,6 di mana pada pengujian reliabilitas ini menggunakan bantuan komputer program SPSS versi 16.0.

2. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat

Teknik analisis data yang yang digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan IKM terdapat 14 unsur atau indikator yang dikaji. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai IKM dipergunakan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 20 – 100, maka hasil penilaian masing-masing dikalikan 150.

$$\text{Nilai IKM Unit Pelayanan} \times 20$$

Hasil perhitungan tersebut dikategorikan sebagai berikut :

Tabel 3.2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM

No	Nilai Interval	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,00	20,00 – 40,00	D	Sangat Tidak Baik
2	2,01 – 3,00	40,01 – 60,00	C	Tidak Baik
3	3,01 – 4,00	60,01 – 80,00	B	Baik
4	4,01 – 5,00	80,01 – 100,00	A	Sangat Baik

3. Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk menganalisis data melalui deskripsi atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku secara generalisasi. Dalam statistik deskriptif, penyajian data dapat melalui tabel, grafik, diagram lingkaran, pictogram, perhitungan modus, median, mean, perhitungan detil, persentil, standar deviasi, dan perhitungan persentase. Secara teknis, pada statistik deskriptif tidak ada pengujian signifikansi, tidak ada taraf kesalahan, karena peneliti tidak bermaksud membuat generalisasi, sehingga tidak ada kesalahan generalisasi. (Sugiyono, 2012).

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Objek Penelitian

1. Gambaran Umum Kabupaten Kotawaringin Barat

Kabupaten Kotawaringin Barat merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Kalimantan Tengah yang terletak di bagian barat, dengan ibukota kabupaten di Pangkalan Bun. Luas wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat tercatat 10.759 KM² atau sekitar 6,2% dari luas wilayah Provinsi Kalimantan Tengah. Secara administratif, Kabupaten Kotawaringin Barat terdiri atas 6 kecamatan yaitu : Kecamatan Kotawaringin Lama, Kecamatan Arut Selatan, Kecamatan Kumai, Kecamatan Pangkalan Banteng, Kecamatan Pangkalan Lada, dan Kecamatan Arut Utara. (Badan Pusat Statistik, 2015).

Adapun Luas Wilayah Kabupaten Kotawaringin Barat menurut Kecamatan dapat dilihat pada Tabel 4.1 sebagai berikut :

Tabel 4.1
Luas Kabupaten Kotawaringin Barat Menurut Kecamatan

Kecamatan	Luas (KM ²)	Persentase Luas Terhadap Kabupaten
1. Arut Selatan	2.400	22,31
2. Kumai	2.921	27,15
3. Kotawaringin Lama	1.218	11,32
4. Arut Utara	2.685	24,95
5. Pangkalan Lada	229	2,13
6. Pangkalan Banteng	1.306	12,14
Kotawaringin Barat	10.759	100

Sumber : Badan Pusat Statistik (2015)

Secara rinci jumlah penduduk Kabupaten Kotawaringin Barat terlihat pada tabel 4.2 sebagai berikut :

Tabel 4.2
Jumlah Penduduk Kab. Kotawaringin Barat Menurut Kecamatan
Tahun 2012–2014

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk (orang)		
		2012	2013	2014
1.	Kec. Kotawaringin Lama	17.777	18.232	18.695
2.	Kec. Arut Selatan	105.176	108.378	111.658
3.	Kec. Kumai	49.612	51.056	52.534
4.	Kec. Arut Utara	16.740	17.323	17.922
5.	Kec. Pangkalan Banteng	33.890	35.525	37.231
6.	Kec. Pangkalan Lada	29.804	30.686	31.589
	Kab. Kotawaringin Barat	253,000	261,200	269,629

Sumber : Badan Pusat Statistik (2015)

Kabupaten Kotawaringin Barat dihuni oleh penduduk tahun 2014 berjumlah 269.629 jiwa yang tersebar di 81 desa dan 13 Kelurahan pada 6 kecamatan. Dari jumlah penduduk tersebut sebesar 41,58 % penduduk berada di Kecamatan Arut Selatan atau berjumlah 111.658 jiwa, Kecamatan Kumai (19,53 % atau berjumlah 52.534 jiwa), Kecamatan Pangkalan Banteng (13,07 % atau berjumlah 37.231 jiwa), Kecamatan Pangkalan Lada (11,80 % atau berjumlah 31.589 jiwa), Kecamatan Kotawaringin Lama (7,08 % atau berjumlah 18.695 jiwa), Kecamatan Arut Utara (6,92 % atau berjumlah 17.922 jiwa).

2. Sejarah Terbentuknya Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat

Dalam rangka mewujudkan pelayanan kepada masyarakat di bidang perizinan/non perizinan secara maksimal sesuai dengan prinsip-prinsip pelayanan publik di Kabupaten Kotawaringin Barat, maka dibentuklah Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat berdasarkan Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 13 Tahun 2006 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat. Namun dalam pelaksanaannya Unit Pelayanan Terpadu Perizinan baru dioptimalkan pada awal tahun 2007.

Proses pelayanan perizinan melalui Unit Pelayanan Terpadu Perizinan di Kabupaten Kotawaringin Barat hanya terbatas pada kewenangan untuk menerima berkas perizinan, sedangkan proses penyelesaian perizinannya tetap menjadi kewenangan masing-masing instansi induk di mana izin akan diterbitkan. Sehingga upaya memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat menjadi belum maksimal.

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu di Daerah dan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 19 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah, sebagai implementasinya Unit Pelayanan Terpadu Perizinan mengalami perubahan nomenklatur menjadi Kantor Pelayanan

Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat dengan Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) sebagai berikut :

1. Tugas Pokok

Melaksanakan sebagian kewenangan daerah di bidang perizinan/non perizinan. Bidang perizinan/non perizinan sebagaimana dimaksud adalah bidang perizinan yang sebelumnya ditangani oleh Satuan Perangkat Kerja Daerah (SKPD) terkait selanjutnya secara bertahap dilimpahkan ke Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP).

2. Fungsi

- a. Merumuskan dan merencanakan kebijakan teknis bidang perizinan/non perizinan;
- b. Melaksanakan pembinaan, penerbitan dan pembatalan perizinan/non perizinan;
- c. Menyelenggarakan pelayanan perizinan/non perizinan sesuai dengan kewenangannya;
- d. Melaksanakan sistem informasi dan pengaduan perizinan/non perizinan;
- e. Mengelola data dan pengembangan bidang perizinan/non perizinan;
- f. Melaksanakan pemungutan retribusi sesuai dengan kewenangan yang diberikan;
- g. Melaksanakan koordinasi kegiatan fungsional dalam pelaksanaan tugas di bidang perizinan/non perizinan;
- h. Melaksanakan penatausahaan kantor.

3. Visi dan Misi

Visi dari Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat adalah “Terwujudnya Pelayanan Perizinan Yang Cepat, Tepat, Sederhana, Transparan Dan Murah”. Sedangkan misinya adalah :

- a. Mewujudkan dan memberikan kemudahan pelayanan bagi masyarakat
- b. Mewujudkan dan memberikan pelayanan yang cepat, tepat dan transparan
- c. Mewujudkan dan memberikan pelayanan yang sederhana dan murah.

4. Motto

Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat memiliki motto “Kepuasan Anda Adalah Tekad Kami”.

5. Struktur Organisasi

Berdasarkan Peraturan, Struktur Organisasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat sebagai berikut :

1. Kepala Kantor
2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha
3. Kepala Seksi Informasi, Pengaduan dan Dokumentais
4. Kepala Seksi Investigasi dan Verifikasi
5. Kepala Seksi Pelayanan
6. Kelompok Jabatan Fungsional

6. Pelayanan

Pada Tahun 2012, secara bertahap untuk meningkatkan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan secara cepat, tepat, sederhana, transparan dan murah, maka diterbitkanlah Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 14 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 10 Tahun 2012 tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan (IMB), untuk memberikan kewenangan proses penyelesaian izin kepada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan atas nama Bupati Kotawaringin Barat dalam menangani Izin Mendirikan Bangunan (IMB).

Sebagai bentuk pencapaian pelayanan perizinan maksimal bagi masyarakat, selanjutnya diterbitkan Peraturan Bupati Kotawaringin Barat Nomor 24 Tahun 2012 tentang Pelimpahan Kewenangan Perizinan/Non Perizinan di Kabupaten Kotawaringin Barat kepada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan atas nama Bupati Kotawaringin Barat yang diberikan kewenangan dalam proses penyelesaian izin meliputi 15 jenis izin. Dengan ruang lingkup pelayanan perizinan yaitu :

1. Pemberian izin baru;
2. Perubahan perizinan;
3. Perpanjangan/her registrasi/daftar ulang perizinan;
4. Pemberian salinan perizinan;
5. Pembatalan perizinan;
6. Penolakan perizinan;
7. Pembekuan perizinan;

8. Legalisasi perizinan;
9. Pencabutan perizinan;

Adapun jenis pelayanan beserta persyaratannya yang disediakan di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat, yaitu:

1. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)
 - a. Fotokopi/salinan denah bangunan
 - b. Fotokopi/salinan Izin Mendirikan Bangunan
 - c. Fotokopi/salinan KTP
 - d. Fotokopi/salinan Akte Perseroan
 - e. Surat Keterangan Kepala Kelurahan diketahui camat setempat
 - f. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga diketahui RT, Kepala Desa/Kepala Kelurahan dan camat setempat
 - g. Tanda lunas Pajak Bumi dan Bangunan tahun terakhir lokasi usaha
 - h. Bagi tempat usaha yang berpotensi menimbulkan pencemaran lingkungan ataupun gangguan diwajibkan melengkapi dokumen lainnya yang ditentukan untuk pembuktian kelayakan terhadap tempat usaha dan/atau ketentuan lain yang mengikat.
2. Izin Gangguan / *Hinderor Donnantie* (HO)
 - a. Fotokopi/salinan KTP
 - b. Fotokopi/salinan denah bangunan
 - c. Surat pernyataan bersedia mentaati peraturan dan perundang-undangan yang berlaku

- d. Surat pernyataan tidak keberatan dari tetangga berbatasan diketahui RT, Kepala Desa/Kepala Kelurahan dan camat setempat
 - e. Dokumen lainnya yang ditentukan untuk pembuktian kelayakan terhadap tempat usaha dan/atau ketentuan lain yang mengikat
 - f. Mengisi formulir permohonan izin.
3. Izin Pemasangan Reklame
- a. Surat Permohonan
 - b. Fotokopi/salinan KTP
 - c. Denah lokasi
 - d. Gambar dan perhitungan konstruksi reklame
 - e. Surat pernyataan tidak keberatan dari pemilik tanah.
4. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
- a. Surat Permohonan bermaterai Rp. 6.000,-
 - b. Fotokopi/salinan KTP
 - c. Fotokopi SITU dan HO
 - d. Fotokopi Akte Notaris/Badan Hukum (bagi yang berbadan hukum) dan dilegalisir notaris bagi PT.
 - e. Fotokopi NPWP perusahaan/perorangan
 - f. Fotokopi IUJK
 - g. TDP asli
 - h. Surat Izin Usaha Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut
 - i. Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut

5. Izin Usaha Industri (IU) Nilai Investasi s/d 1 Milyar
 - a. Fotokopi/salinan KTP
 - b. Fotokopi Akta Pendirian Perusahaan bagi yang berbadan hukum
 - c. Fotokopi NPWP
 - d. SITU
 - e. Fotokopi HO/Izin gangguan
 - f. Fotokopi IMB.

6. Tanda Daftar Industri (TDI)
 - a. Permohonan bermaterai Rp. 6.000,-
 - b. Fotokopi Akta Pendirian Perusahaan (PT, CV, Kop dan Fa)
 - c. Fotokopi Surat Keputusan Pengesahan sebagai badan hukum
 - d. Fotokopi/salinan KTP pemilik/dirut/penanggung jawab
 - e. Fotokopi NPWP perusahaan
 - f. Neraca awal perusahaan/nilai investasi
 - g. Pas photo 3x4 sebanyak 2 (dua) lembar
 - h. Materai Rp. 6.000,- 1 (satu) lembar

7. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
 - a. Surat Permohonan
 - b. Fotokopi/salinan KTP pemohon
 - c. Fotokopi Akte Notaris/Badan Hukum dan dilegalisir notaris
 - d. Fotokopi SITU dan HO
 - e. Fotokopi NPWP
 - f. Fotokopi SIUJK
 - g. Pas photo 3x4 sebanyak 3 (tiga) lembar

- h. SIUP/TDP asli
 - i. Fotokopi izin teknis
 - j. Rekomendasi usaha biro jasa dari Dinas Pariwisata
 - j. Surat Izin Usaha Perusahaan Ekspedisi Muatan Kapal Laut)
 - k. Surat Izin Usaha Perusahaan Angkutan Laut
 - l. Rekomendasi dari Dinas Kesehatan untuk kegiatan usaha yang bergerak dalam bidang kesehatan.
8. Tanda Daftar Gudang/Ruang (TDG/R)
- a. Mengisi formulir permohonan bermaterai Rp. 6.000,-
 - b. Fotokopi Akta Pendirian Perusahaan
 - c. Fotokopi SIUP
 - d. Fotokopi NPWP
 - e. Fotokopi IMB
 - f. Fotokopi izin gangguan/HO dan SITU
 - g. Gambar denah gudang beserta ukurannya
 - h. Fotokopi KTP direktur/penanggung perusahaan
 - i. Bukti sewa/kontrak gudang/ruang
9. Izin Usaha Angkutan (IUA)
- a. Surat permohonan
 - b. Fotokopi KTP pemohon/surat keterangan domisili
 - c. Fotokopi STNKB kendaraan yang masih berlaku
 - d. Fotokopi buku uji kendaraan yang masih berlaku
 - e. Pernyataan kesanggupan menyediakan kendaraan bermotor baru

- f. Pernyataan kesanggupan menyediakan fasilitas penyimpanan kendaraan disertai denah lokasi.

10. Izin Trayek

- a. Surat permohonan
- b. Fotokopi KTP pemohon/surat keterangan domisili
- c. Fotokopi STNKB kendaraan yang masih berlaku
- d. Fotokopi buku uji kendaraan yang masih berlaku
- e. Fotokopi Izin Usaha Angkutan
- f. Pernyataan kesanggupan menyediakan kendaraan bermotor baru
- g. Pernyataan kesanggupan menyediakan fasilitas penyimpanan kendaraan disertai denah lokasi
- h. Fotokopi Faktur dan Dealer (untuk kendaraan baru).

11. Izin Usaha Angkutan Perairan Pedalaman

- a. KTP
- b. Bukti hak milik atas kapal
- c. NPWP (bagi berbadan hukum)
- d. Surat ukur kapal
- e. Bukti pelunasan bea balik nama kapal sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (pelunasan pembuatan kapal)
- f. Surat jual beli yang dibuat di hadapan notaris
- g. Akta hibah yang dibuat di hadapan notaris
- h. Penetapan warisan (jika kapal diwariskan)
- i. Penetapan Pengadilan Negeri atau putusan pengadilan yang telah mempunyai kekuatan hukum tetap atau risalah lelang

j. Izin asli disertakan (untuk perpanjangan)

12. Izin Trayek Perairan Pedalaman

- a. Surat permohonan
- b. Fotokopi KTP pemohon/surat keterangan domisili
- c. Fotokopi sertifikat kesempurnaan kapal yang masih berlaku
- d. Fotokopi Izin Usaha Angkutan (IUA-PP) 3 (tiga) lembar
- e. Memiliki menguasai kapal perairan pedalaman minimal 1 unit
- f. Memiliki fasilitas penyimpanan kendaraan disertai denah lokasi.

13. Izin Usaha Bangunan Air dan Logpond

a. Dermaga memiliki persyaratan sebagai berikut:

- Persyaratan Administrasi :
 - a. Identitas jati diri pemohon
 - b. Akte pendirian perusahaan
 - c. Izin usaha pokok dari instansi terkait
 - d. NPWP
 - e. Bukti penguasaan tanah
 - f. Proposal rencana tahapan kegiatan pembangunan jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang
 - g. Fotokopi pelepasan kawasan hutan
 - h. Fotokopi izin lokasi
- Persyaratan Teknis
- Persyaratan Keselamatan dan Pelayaran
- Persyarat Kelestarian Lingkungan

b. Izin Logpond memiliki persyaratan sebagai berikut:

- Identitas jati diri pemohon
- Akte pendirian perusahaan
- Izin usaha pokok dari instansi terkait
- NPWP
- Laporan tenaga teknis
- Alur pelayaran
- Kolam pelabuhan
- Perpanjangan izin (Izin Asli Disertakan)

c. Izin Keramba Ikan, Kios Terapung, Rumah Makan Terapung, dan Galangan Kapal memiliki persyaratan sebagai berikut:

- Identitas jati diri pemohon
- Surat pernyataan dari kelurahan tentang letak usaha
- Gambar lokasi
- Fotokopi SITU HO (bagi yang berbadan hukum)
- Perpanjangan izin (izin asli disertakan).

14. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)

- a. Fotokopi warna SBU
- b. Fotokopi Kartu NKTT
- c. Permohonan pengesahan NKTT (jika belum ada)
- d. Fotokopi KTP dan ijazah tenaga teknis
- e. Fotokopi SKK/SKA tenaga teknis
- f. Fotokopi KTP dan ijazah tenaga non teknis
- g. Fotokopi KTP pimpinan badan usaha

- h. Fotokopi NPWP
 - i. Fotokopi SITU/HO
 - j. Fotokopi akata notaris
 - k. Fotokopi TDP
 - l. Neraca terakhir (bermaterai)
 - m. Photo warna 3x4 2 (dua) lembar
 - n. Photo warna 3x4 2 (dua) lembar (jika pengesahan NKTT baru)
 - o. Stopmap batik
15. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
- a. Fotokopi KTP yang masih berlaku
 - b. Fotokopi akta pendirian perusahaan
 - c. Fotokopi surat bukti hak atas tanah
 - d. Surat pernyataan dari kelurahan menyatakan bahwa tanah tidak dalam status sengketa
 - e. Surat tidak keberatan dari pemilik tanah
 - f. Surat pernyataan tidak keberatan atau surat persetujuan dari tetangga
 - g. Surat kuasa atau fotokopi KTP
 - h. Fotokopi bukti pelunasan PBB tahun terakhir
 - i. Dokumen rencana teknis bangunan gedung dan/atau gambar rencana bangunan lengkap
 - j. Foto dan denah rumah untuk bangunan fungsi hunian yang berdiri
 - k. Dokumen analisa mengenai dampak lingkungan/UPL/UKL

B. Karakteristik Responden

Penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan publik di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat ini didasarkan pada 14 indikator dalam KepMen PAN No. 25 Tahun 2004. Ke- 14 indikator tersebut adalah (1) prosedur, (2) persyaratan, (3) kejelasan, (4) kedisiplinan, (5) tanggung jawab, (6) kemampuan, (7) kecepatan, (8) keadilan, (9) kesopanan, dan keramahan, (10) kewajaran biaya, (11) kepastian biaya, (12) kepastian jadwal, (13) kenyamanan, (14) keamanan.

Pengukuran kepuasan masyarakat pengguna layanan sistem informasi di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat ini dilakukan dengan memberikan kuesioner kepada 150 responden untuk mengisi kuesioner sesuai dengan pendapat masing-masing responden tentang pelayanan perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat yang diterimanya. Pengumpulan data dengan instrumen kuesioner dalam penelitian ini dilakukan dari bulan Maret 2016 sampai dengan April 2016. Sementara itu, yang menjadi responden adalah masyarakat pengguna layanan perizinani di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Adapun informasi yang berkaitan dengan responden tampak pada Tabel 4.3 berikut.

Tabel 4.3
Kondisi Sosial Ekonomi Responden

Pendapatan	Pendidikan	Pekerjaan			Total
		PNS/TNI /Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta	
Rp 1 juta - Rp 3 juta	SLTA	3 42,9%	16 47,1%	33 75,0%	52 61,2%
	D3	0 0%	8 23,5%	1 2,3%	9 10,6%
	S1	4 57,1%	10 29,4%	10 22,7%	24 28,2%
	Total	7 100%	34 100%	44 100%	85 100%
Rp 3 juta - Rp 5 juta	SLTA	0 0%	7 53,8%	11 57,9%	18 54,5%
	D3	0 0%	0 0%	4 21,1%	4 12,1%
	S1	1 100%	6 46,2%	4 21,1%	11 33,3%
	Total	1 100%	13 100%	19 100%	33 100%
> Rp 5 juta	SLTA	0 0%	7 100,0%	17 73,9%	24 75,0%
	D3	0 0%	0 0%	1 4,3%	1 3,1%
	S1	2 100%	0 0%	5 21,7%	7 21,9%
	Total	2 100%	7 100%	23 100%	32 100%

Sumber : Lampiran 5, 2016

Berdasarkan Tabel 4.3 dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki pendapatan Rp 1 juta – Rp 3 juta per bulan, yaitu sebanyak 85 orang dari total responden. Sementara responden yang berpenghasilan lebih besar, yaitu Rp 3 juta – Rp 5 juta dan lebih dari Rp 5 juta per bulan berjumlah lebih sedikit, yaitu kisaran 33 dan 33 orang dari total

responden. Dari total responden yang memiliki pendapatan Rp 1 juta – Rp 3 juta per bulan, sebanyak 52 orang di antaranya memiliki pendidikan tamat SLTA dan 44 orang merupakan wiraswasta.

Secara umum masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus perizinan di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat didominasi oleh para pelaku usaha wiraswasta. Selain itu, terdapat pula masyarakat yang bermata pencaharian PNS/TNI/Polri dan pegawai swasta yang berlatar pendidikan D3 dan S1 yang membutuhkan pelayanan perizinan. Hal ini mengindikasikan bahwa Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan menjadi tempat pelayanan perizinan bagi seluruh lapisan masyarakat di wilayah kerja Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Berikut adalah persentase jenis-jenis perizinan yang diurus oleh 150 responden yang dituangkan dalam Tabel 4.4.

Tabel 4.4
Jenis Perizinan yang Diurus Responden

No.	Jenis Perizinan	Jumlah Responden	Persentase (%)
1	2	3	4
1	IMB	75	25,86
2	SITU-HO	128	44,14
3	SIUP-TDP	57	19,66
4	Reklame	6	2,07
5	SIUJK	24	8,28
	Jumlah	290	100

Sumber : Data Primer, diolah Tahun 2016

Berdasarkan Tabel 4.4 dapat dilihat dari jumlah responden tampak lebih banyak dari responden yang ditentukan, yaitu 150 orang. Ini disebabkan oleh satu orang responden dapat mengurus lebih dari satu jenis izin. Dilihat dari persentasenya, mayoritas jenis izin yang diurus responden adalah SITU-HO atau lebih dikenal dengan Izin Gangguan. Izin ini menjadi syarat mutlak

berdirinya suatu usaha. Dengan mayoritas responden wiraswasta, sehingga SITU-HO menjadi jenis izin yang paling banyak diurus. Setelah SITU-HO, disusul oleh Izin Mendirikan Bangunan (IMB) sebanyak 25,86%. Banyaknya IMB yang diurus responden karena menjadi syarat awal dimulainya suatu usaha. Selain unit usaha, IMB juga diurus oleh perseorangan untuk bangunan non usaha, yaitu bangunan rumah. Jenis izin ini berlaku seumur hidup dan tidak perlu diperpanjang. Selanjutnya sebanyak 19,66% responden mengurus SIUP-TDP (Surat Izin Usaha Perdagangan-Tanda Daftar Perusahaan). Izin ini juga banyak diurus mengingat bidang usaha yang banyak berada di Kotawaringin Barat adalah jenis usaha perdagangan.

C. Hasil

1. Analisis Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum menyebarkan kuesioner kepada responden, terlebih dahulu peneliti dilakukan uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas menguji sejauh mana instrumen penelitian dapat mengungkapkan ketepatan gejala yang dapat diukur. Sedangkan reliabilitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana instrumen penelitian dapat dipercaya atau dapat diandalkan. Kuesioner diuji coba kepada 20 orang responden, yaitu masyarakat yang ditemui pada saat berurusan di KPTP Kabupaten Kotawaringin Barat. Pada penelitian ini uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan SPSS versi 16.

Berdasarkan hasil uji validitas, seluruh pernyataan dari nomor 1 sampai dengan nomor 32 dalam kuesioner dinyatakan valid. Begitu pula

dengan hasil uji reliabilitas menunjukkan bahwa reliabilitas pernyataan-pernyataan tersebut sangat baik. Dengan demikian instrumen penelitian yaitu kuesioner dinyatakan valid dan reliabel sehingga selanjutnya dapat disebar kepada 150 responden.

2. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan pengolahan data sesuai dengan KepMen PAN No. 25 Tahun 2004 diperoleh hasil seperti pada Tabel 4.5 di bawah ini :

Tabel 4.5
Nilai Rata-rata Unsur dari Masing-masing Unit Pelayanan Kantor
Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat

No	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rata Unsur	Nilai Unsur Pelayanan	Kategori
1	Prosedur Pelayanan	594,00	3,96	Baik
2	Persyaratan Pelayanan	560,33	3,74	Baik
3	Kejelasan Petugas Pelayanan	592,50	3,95	Baik
4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	566,00	3,77	Baik
5	Tanggung jawab Petugas Pelayanan	565,50	3,77	Baik
6	Kemampuan Petugas Pelayanan	448,33	2,99	Tidak Baik
7	Kecepatan Pelayanan	575,00	3,83	Baik
8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	562,00	3,75	Baik
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	583,50	3,89	Baik
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	578,50	3,86	Baik
11	Kepastian Biaya Pelayanan	551,00	3,67	Baik
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	563,00	3,75	Baik
13	Kenyamanan Lingkungan	475,00	3,17	Baik
14	Keamanan Lingkungan	497,00	3,31	Baik
	Rerata		3,65	Baik

Sumber : Lampiran 6 Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai penimbang = $3,65 \times 20 = 73,00$.
- b. Mutu pelayanan B.
- c. Kinerja unit pelayanan Baik.

Berdasarkan perhitungan di atas, secara keseluruhan indeks kepuasan masyarakat akan pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat dapat dikatakan dalam kondisi yang baik, namun perlu digarisbawahi bahwa kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan karena masih ada beberapa indikator maupun sub indikator yang indeksnya menunjukkan kinerja yang tidak baik.

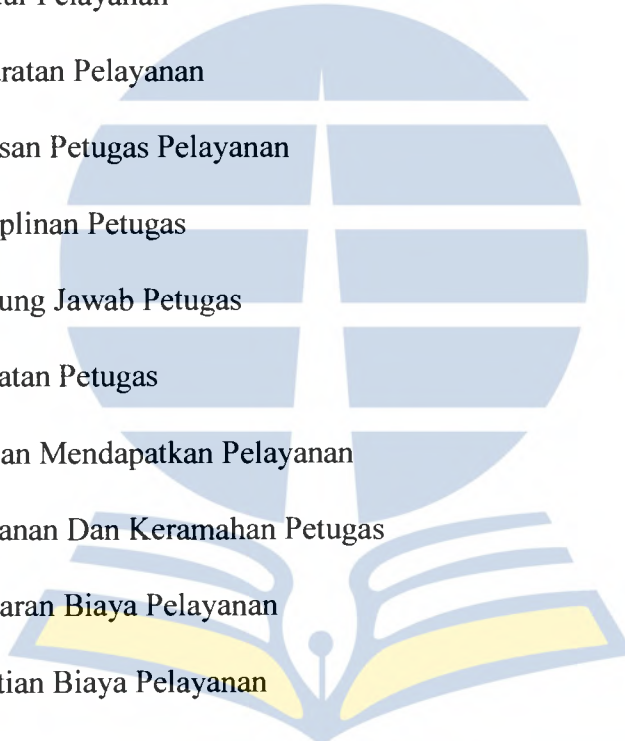
Nilai unsur IKM tertinggi adalah pada unsur prosedur pelayanan yang mencapai nilai rerata 3,96 atau mencapai nilai IKM 79,2. Selanjutnya nilai unsur IKM tertinggi berikutnya adalah kejelasan petugas layanan yang mencapai nilai rerata 3,95 atau mencapai nilai IKM 79.

Sedangkan nilai unsur pelayanan terendah adalah kemampuan petugas pelayanan yang mencapai nilai rerata 2,99 atau 59,8 poin nilai IKM per unsur. Kondisi ini menunjukkan bahwa faktor yang menunjang kualitas layanan sistem informasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat adalah unsur prosedur pelayanan dan kejelasan petugas pelayanan. Sedangkan faktor yang menghambat peningkatan kualitas layanan sistem informasi pada Kantor Pelayanan

Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat adalah unsur kemampuan petugas pelayanan.

Dari 14 indikator yang diteliti ada 13 indikator dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan penggunaan jasa pelayanan sedangkan 1 indikator masuk dalam kategori tidak baik sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan.

Sebelas indikator yang masuk dalam kategori baik adalah :

- 
- Prosedur Pelayanan
 - Persyaratan Pelayanan
 - Kejelasan Petugas Pelayanan
 - Kedisiplinan Petugas
 - Tanggung Jawab Petugas
 - Kecepatan Petugas
 - Keadilan Mendapatkan Pelayanan
 - Kesopanan Dan Keramahan Petugas
 - Kewajaran Biaya Pelayanan
 - Kepastian Biaya Pelayanan
 - Kepastian Jadwal Pelayanan
 - Kenyamanan Lingkungan
 - Keamanan Lingkungan

Sedangkan 1 indikator dalam kategori tidak baik adalah :

- Kemampuan Petugas Pelayanan

Kondisi ini perlu mendapatkan perhatian dalam rangka peningkatan kualitas layanan. Terkait dengan hal tersebut maka terdapat beberapa hal

yang perlu diperhatikan dan dapat dijadikan acuan dalam mengelola kualitas layanan sistem informasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat.

3. Analisis Deskriptif Hasil Penelitian

Berikut ini akan disajikan hasil temuan dalam penelitian ini mengenai kepuasan masyarakat akan layanan sistem informasi di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat.

a. Prosedur Pelayanan

Indikator prosedur pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator untuk pertanyaan yaitu tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan untuk pertanyaan nomor 1, tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan untuk pertanyaan nomor 2, dan tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan untuk pertanyaan nomor 3.

Ketiga kriteria yaitu keterbukaan informasi, kejelasan alur dan kesederhanaan prosedur dinilai oleh sebagian besar responden sudah baik, hal ini disebabkan adanya informasi yang jelas pada sistem informasi pada KPTP yang dapat diakses oleh masyarakat pengguna layanan ini.

Berikut hasil tabulasi data ketiga sub indikator dalam indikator prosedur pelayanan yang dituangkan dalam Tabel 4.6.

Tabel 4.6
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Prosedur Pelayanan

No.	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Prosedur pelayanan terbuka dan mudah dipahami.	-	-	-	-	19	12,67	91	60,67	40	26,67	4,14
2	Alur prosedur pelayanan jelas.	-	-	11	7,33	6	4,00	110	73,33	23	15,33	3,97
3	Prosedur pelayanan sederhana.	-	-	11	7,33	27	18,00	97	64,67	15	10,00	3,77
	Mean Rerata											3,96

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Berdasarkan tabel di atas, sebanyak 91 responden menganggap prosedur pelayanan terbuka dan mudah dipahami, hanya 19 responden (12,67%) memberikan nilai cukup. Kejelasan alur prosedur pelayanan dianggap sudah baik oleh 110 responden (73,33%), hanya 11 responden (7,33%) yang menilai tidak baik. Sementara prosedur pelayanan dianggap sederhana oleh 97 responden (64,67%), hanya 11 responden (7,33%) yang menilai berbelit-belit. Secara keseluruhan, didapat nilai rerata 3,96 yang artinya responden menganggap prosedur pelayanan sistem informasi di KPTP cukup baik. Demi terwujudnya kemudahan pelayanan kepada masyarakat yang berkepentingan dalam mengurus perizinan, KPTP mempermudah akses pengurusan perizinan yang berprinsip pada sistem pelayanan terpadu satu pintu (PTSP).

b. Persyaratan Pelayanan

Indikator persyaratan pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator untuk 3 pertanyaan yaitu tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan untuk pertanyaan nomor 4, tingkat kesesuaian mengenai persyaratan pelayanan untuk pertanyaan nomor 5, dan tingkat

kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan untuk pertanyaan nomor 6.

Berikut hasil tabulasi data ketiga sub indikator dalam indikator persyaratan pelayanan yang dituangkan dalam Tabel 4.7.

Tabel 4.7
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Persyaratan Pelayanan

No.	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Informasi mengenai persyaratan pelayanan jelas.	-	-	10	6,67	51	34,00	70	46,67	19	12,67	3,65
2	Persyaratan pelayanan sudah sesuai dengan jenis pelayanannya.	-	-	4	2,67	56	37,33	73	48,67	17	11,33	3,69
3	Persyaratan pelayanan mudah diurus dan dipenuhi .	-	-	-	-	57	38,00	56	37,33	37	24,67	3,87
	Mean Rerata											3,74

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Tabel 4.7 menunjukkan bahwa sebanyak 70 responden (46,67%) menyatakan persyaratan pelayanan sudah jelas. Disusul jawaban cukup jelas sebanyak 34%, hanya 10 orang (6,67%) yang menilai tidak jelas. Maka disimpulkan informasi persyaratan pelayanan yang ada pada layanan sistem informasi KPTP sudah tergolong cukup baik. Mayoritas responden menyatakan bahwa ada kesesuaian antara persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan, yaitu sejumlah 73 responden (48,67%). Hanya sedikit yang menyatakan tidak sesuai, yaitu 2,67%. Oleh karena itu, dapat dinyatakan bahwa jika persyaratan pelayanan dianggap telah sesuai dengan jenis pelayanannya, maka prosedur pelayanan yang harus dilaluinya juga dianggap mudah, tidak berbelit-belit. Kemudian, sebanyak 38% responden

menyatakan mudah dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan perizinan di KPTP dan 37% responden menyatakan cukup mudah.

Ketiga kriteria, yaitu kejelasan, kesesuaian, dan kemudahan persyaratan pelayanan tergolong cukup baik dengan nilai rerata 3,74. Dengan adanya kejelasan persyaratan perizinan yang ada pada sistem informasi KPTP serta adanya kesesuaian persyaratan yang diminta dengan izin yang diurus akan memudahkan masyarakat dalam mempersiapkan persyaratan yang diajukan, baik dari segi administrasi maupun teknisnya.

c. Kejelasan Petugas Pelayanan

Indikator kejelasan petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator untuk 2 pertanyaan yaitu tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 7 dan tingkat kemudahan petugas pelayanan untuk ditemui dan dihubungi untuk pertanyaan nomor 8.

Berikut hasil tabulasi data ketiga sub indikator dalam indikator kejelasan petugas pelayanan yang dituangkan dalam Tabel 4.8.

Tabel 4.8
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kejelasan Petugas Pelayanan

No	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan jelas.	-	-	-	-	20	13,33	112	74,67	18	12,00	3,99
2	Petugas pelayanan mudah ditemui dan dihubungi.	-	-	3	2,00	22	14,67	110	73,33	15	10,00	3,91
	Mean Rerata											3,95

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Sesuai tabel 4.8, diperoleh gambaran mengenai indikator kejelasan petugas pelayanan. Kedua kriteria, yaitu kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan dan tingkat kemudahan petugas pelayanan untuk ditemui dan dihubungi tergolong baik. Terbukti dengan mayoritas responden menyatakan ada kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan sebanyak 112 orang (74,67%) dan ada kemudahan menemui dan menghubungi petugas pelayanan sebanyak 110 orang (73,33%). Hanya sedikit yang menganggap sulit ditemui dan dihubungi, yaitu 3 responden (2%). Dengan nilai rerata 3,95 berarti kejelasan petugas pelayanan KPTP dinilai masyarakat cukup baik.

Kemudahan untuk menemui dan menghubungi petugas pelayanan dan kejelasan identitas dan tanggung jawab membuat masyarakat dapat terlayani secara baik dan memberikan pedoman yang jelas bagi masyarakat untuk dapat berkomunikasi mengenai perizinan yang sedang diurusnya.

d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Indikator kedisiplinan petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator yaitu tingkat kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan untuk pertanyaan nomor 9, tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan untuk pertanyaan nomor 10.

Berikut hasil tabulasi data kedua sub indikator dalam indikator kedisiplinan petugas pelayanan yang dituangkan dalam Tabel 4.9.

Tabel 4.9
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kedisiplinan Petugas Pelayanan

No	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Petugas bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.	-	-	7	4,67	42	28,00	39	26,00	62	41,33	4,04
2	Petugas menyelesaikan pelayanan dengan tepat waktu.	2	1,33	-	-	83	55,33	50	33,33	15	10,00	3,51
Mean Rerata												3,77

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Berdasarkan tabel di atas indikator kedisiplinan petugas pelayanan KPTP tergolong cukup baik (rerata 3,77), baik dari tingkat kesungguhan dalam melayani masyarakat maupun dalam hal ketepatan waktu penyelesaian pelayanan. Mayoritas responden yaitu sebanyak 62 orang (41,33%) menilai petugas pelayanan KPTP bersungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan dan 83 orang (55,33%) menilai petugas KPTP cukup tepat waktu dalam menyelesaikan pelayanan perizinan.

Hal tersebut sudah sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat yang dipedomani KPTP mengenai waktu pelayanan dalam masing-masing jenis perizinan. KPTP telah memberikan ketentuan mengenai waktu penyelesaian pelayanan perizinan sesuai peraturan tersebut.

e. Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

Indikator tanggung jawab petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator yaitu tingkat kejelasan tanggung jawab petugas

pelayanan untuk pertanyaan nomor 11 dan tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 12.

Berikut hasil tabulasi data kedua sub indikator dalam indikator tanggung jawab petugas pelayanan yang dituangkan dalam Tabel 4.10.

Tabel 4.10
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Tanggung Jawab Petugas Pelayanan

No	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Petugas yang bertanggung jawab memberikan pelayanan jelas	-	-	1	0,67	55	36,67	76	50,67	18	12,00	3,74
2	Pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan terbuka.	-	-	10	6,67	50	33,33	50	33,33	40	26,67	3,80
	Mean Rerata											3,77

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Sesuai dengan tabel di atas, sebagian besar responden yaitu 76 orang (50,67%) merasa jelas dengan tanggung jawab petugas pelayanan KPTP. Hanya 1 responden yang menilai tidak jelas. Demikian halnya dengan keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan dinilai cukup terbuka oleh mayoritas responden, hanya 10 orang (6,67%) yang menilai tidak terbuka. Dengan rerata 3,77 petugas KPTP dinilai cukup bertanggung jawab. Ini menunjukkan bahwa petugas pelayanan KPTP telah melaksanakan tugas dan fungsinya dengan cukup baik dalam melayani masyarakat. Dengan tanggung jawab yang jelas dan terbuka, maka akan menunjang keberhasilan pelayanan yang berkualitas.

f. Kemampuan Petugas Pelayanan

Indikator kemampuan petugas pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator dalam 3 pertanyaan yaitu tingkat kemampuan fisik petugas untuk pertanyaan nomor 13, tingkat kemampuan intelektual petugas untuk pertanyaan nomor 14, dan tingkat kemampuan administrasi petugas untuk pertanyaan nomor 15.

Berikut hasil tabulasi data ketiga sub indikator dalam indikator kemampuan petugas pelayanan yang dituangkan dalam Tabel 4.11.

Tabel 4.11
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pelayanan

No	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Stamina fisik petugas kuat dalam memberikan pelayanan.	-	-	58	38,67	59	39,33	19	12,67	12	8,00	2,93
2	Kemampuan intelektual petugas baik dalam memberikan pelayanan.	-	-	50	33,33	55	36,67	28	18,67	17	11,33	3,08
3	Petugas memberikan pelayanan sesuai administrasi prosedur pelayanan.	-	-	33	22,00	92	61,33	23	15,33	2	1,33	2,96
Mean Rerata											2,99	

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Ketiga kriteria pada indikator kemampuan petugas pelayanan, yaitu kemampuan fisik, kemampuan intelektual, dan kemampuan administrasi petugas pelayanan hanya mendapat nilai cukup, bahkan cenderung tidak baik. Responden yang menganggap petugas cukup mampu 59 orang (39,33%) dan tidak mampu 58 orang (38,67%) secara fisik hampir sama

jumlahnya. Demikian halnya pada tingkat kemampuan intelektual, 55 orang (36,67%) menganggap petugas cukup mampu dan 50 orang (33,33%) menganggap petugas tidak mampu. Sedangkan kriteria kemampuan administrasi petugas dinilai oleh 92 orang (61,33%) mampu. Secara keseluruhan, dengan rerata 2,99 dapat dikatakan kemampuan petugas KPTP kurang baik.

Kemampuan petugas pelayanan sebagai sumber daya manusia yang memadai dan potensial merupakan faktor yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan yang optimal di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat. Aspek sumberdaya yang dimaksud di sini secara umum meliputi kemampuan fisik, intelektual, dan administrasi petugas pelayanan. Keraguan responden akan kemampuan fisik dan intelektual petugas pelayanan dapat disebabkan oleh komposisi pegawai yang lebih banyak berusia 40 tahun ke atas sehingga kondisi fisik petugas yang menurun seiring berjalannya usia, kemudian kendala sumber daya manusia (SDM) di KPTP dilatarbelakangi kurangnya tenaga terampil yang memiliki keahlian khusus terhadap kinerja bidang perizinan, seperti ahli komputer, ahli dalam bidang pengelolaan *database* dan lain-lain. . Selain faktor usia dan SDM, lemahnya kemampuan petugas pelayanan juga disebabkan oleh kurangnya jumlah petugas pelayanan di KPTP.

Sistem penempatan aparatur dalam jabatan di pemerintah daerah perlu menggunakan analisis jabatan sebagai acuan dalam menempatkan orang dalam posisi jabatan tertentu, sehingga tidak ada penempatan aparatur secara suka atau tidak suka, sepaham atau tidak sepaham dengan

penguasa di daerah. Dengan menempatkan aparatur berdasarkan kompetensinya, jabatan struktural yang ada dipenuhi dengan orang-orang yang tepat berdasarkan kompetensinya (*the right man on the right place*). Dengan demikian, birokrasi akan menjadi lebih ramping, lebih efisien, dan lebih bagus dalam pelayanan publik.

Perubahan kemajuan teknologi yang begitu cepatnya, organisasi publik harus mampu belajar untuk beradaptasi pada perubahan lingkungan tersebut. KPTP sebagai organisasi publik harus berfungsi sebagai organisasi belajar, dan tugas organisasi untuk meningkatkan peluang belajar bagi aparturnya. Di samping menyediakan sarana pendidikan dan pelatihan, organisasi harus pula membangun sikap mental mau berbagi ilmu dan informasi. Investasi dalam pengembangan SDM adalah strategi terbaik untuk keunggulan dalam hal pelayanan pada masyarakat yang melebihi harapan mereka, SDM yang mampu bekerja dengan kecepatan tinggi, SDM yang memiliki kemampuan pengelolaan stres yang tinggi. Pelatihan adalah salah satu sarana utama untuk membangun manusia yang memiliki ciri seperti itu. Pelatihan yang efektif merupakan investasi yang meningkatkan kinerja organisasi. Selain itu, SDM harus memiliki sifat dan perilaku yang menunjang *Good Governance*, yaitu sifat amanah, jujur, integritas, dedikasi, kedisiplinan, berpegang pada etika birokrasi yang baik.

g. Kecepatan pelayanan

Indikator kecepatan pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 pertanyaan yaitu tingkat ketepatan waktu proses pelayanan untuk pertanyaan nomor 16 dan tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan untuk pertanyaan nomor 17.

Berikut hasil tabulasi data kedua sub indikator dalam indikator kecepatan pelayanan yang dituangkan dalam Tabel 4.12.

Tabel 4.12
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan

No	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Proses pelayanan diselesaikan tepat sesuai waktu yang ditentukan.	-	-	16	10,67	27	18,00	89	59,33	18	12,00	3,73
2	Informasi waktu penyelesaian pelayanan terbuka.	-	-	2	1,33	47	31,33	59	39,33	42	28,00	3,94
Mean Rerata											3,83	

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Berdasarkan tabel 4.12 sebanyak 39,33% menyatakan waktu penyelesaian pelayanan terbuka dan 47 responden (31,33%) menilai cukup. Meskipun demikian, mayoritas responden yaitu 89 orang (59,33%) menyatakan proses pelayanan perizinan di KPTP tepat waktu. Responden menganggap kecepatan pelayanan KPTP sudah cukup baik, dengan nilai rata-rata 3,83.

Demi terwujudnya pelayanan yang cepat bagi masyarakat dan para pengusaha yang berkepentingan dalam mengurus perizinan, KPTP membuat standar operasional prosedur (SOP) dari masing-masing jenis perizinan dan mengurangi tahapan birokrasi yang panjang dan berbelit.

Hal ini membuat proses pelayanan yang diberikan selesai dengan cepat meskipun informasi waktu penyelesaiannya kurang terbuka. Masyarakat tidak masalah dengan kurang terbukanya waktu penyelesaian selama proses pelayanan selesai dengan cepat.

h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

Indikator keadilan mendapatkan pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 pertanyaan yaitu tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan untuk pertanyaan nomor 18 dan tingkat pemerataan jangkauan cakupan dalam pelaksanaan pelayanan untuk pertanyaan nomor 19.

Berikut hasil tabulasi data ketiga sub indikator dalam indikator keadilan mendapatkan pelayanan yang dituangkan dalam Tabel 4.13.

Tabel 4.13
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keadilan Dalam Mendapatkan Pelayanan

No	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Pelayanan disediakan untuk semua orang tanpa membedakan golongan/status.	-	-	2	1,33	50	33,33	80	53,33	18	12,00	3,76
2	Pelayanan memiliki cakupan luas dengan distribusi merata.	-	-	3	2,00	50	33,33	81	54,00	16	10,67	3,73
	Mean Rerata											3,75

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Dilihat dari tabel di atas, dapat dikatakan responden cukup merasakan keadilan dalam pelayanan yang diberikan KPTP (rerata 3,75). Terbukti sebanyak 80 responden (53,33%) menyatakan mendapat

perlakuan sama saat mengurus perizinan dan 81 responden (54%) menyatakan pelayanan perizinan di KPTP berada dalam jangkauan cakupan yang merata. Dari hasil tersebut, petugas pelayanan perizinan di KPTP memberikan layanan kepada masyarakat tanpa membedakan status. Siapapun dapat mengakses layanan sistem informasi KPTP dan mendapatkan pelayanan sesuai yang dibutuhkan,

i. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Indikator kesopanan dan keramahan petugas dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 yaitu tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan untuk pertanyaan nomor 20 dan tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat untuk nomor 21.

Berikut hasil tabulasi data sub indikator tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanandan tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakatyang dituangkan dalam Tabel 4.14.

Tabel 4.14
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kesopanan Dan Keramahan Petugas Pelayanan

No	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Petugas pelayanan sopan dan ramah.	-	-	6	4,00	26	17,33	94	62,67	24	16,00	3,91
2	Petugas pelayanan menghormati dan menghargai masyarakat.	-	-	6	4,00	26	17,33	99	66,00	19	12,67	3,87
	Mean Rerata											3,89

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Sebagian besar responden menilai baik atas kesopanan dan keramahan petugas pelayanan. Sebanyak 94 responden (62,67%) menilai petugas sopan dan ramah, dan 66% merasa dihormati dan dihargai saat dilayani oleh petugas KPTP. Hanya sedikit responden yang menganggap petugas tidak sopan dan tidak menghormati, yaitu 6 orang(4%). Dengan rerata 3,89 dapat dikatakan kesopanan dan keramahan petugas KPTP cukup baik. Masyarakat dilayani secara sopan, ramah, hormat dan dihargai sehingga merasa puas atas pelayanan petugas KPTP.

j. Kewajaran Biaya Pelayanan

Indikator kewajaran biaya pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 pertanyaan yaitu tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat untuk pertanyaan nomor 22 dan tingkat kewajaran besarnya biaya pelayanan dengan hasil pelayanan untuk pertanyaan nomor 23.

Berikut hasil tabulasi data ketiga sub indikator dalam indikator kewajaran besarnya biaya pelayanan yang dituangkan dalam Tabel 4.15.

Tabel 4.15

Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kewajaran Biaya Pelayanan

No	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Biaya pelayanan terjangkau bagi masyarakat.	-	-	7	4,67	44	29,33	63	42,00	36	24,00	3,85
2	Biaya untuk mendapatkan pelayanan wajar.	-	-	2	1,33	51	34,00	63	42,00	34	22,67	3,86
	Mean Rerata											3,86

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Berdasarkan tabel 4.15, sebagian besar masyarakat menilai biaya pelayanan di KPTP cukup terjangkau dan cukup wajar. Hal ini ditunjukkan dengan 63 orang responden (42%) menilai biaya pelayanan terjangkau oleh kemampuan masyarakat dan besarnya pun wajar. Hanya 7 orang (4,67%) yang menyatakan tidak terjangkau dan 2 orang (1,33%) yang menyatakan tidak wajar. Secara rerata dengan nilai 3,86 maka kewajaran biaya pelayanan di KPTP tergolong cukup baik.

Demi terwujudnya pelayanan yang sederhana dan murah bagi masyarakat dan para pengusaha yang berkepentingan dal mengurus perizinan, KPTP menyarankan masyarakat untuk mengurus izin sendiri, tidak melalui calo. Dengan ketersediaan informasi mengenai standar biaya pengurusan perizinan yang sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku, masyarakat menjadi tahu dan terhindar dari pungutan liar (pungli).

k. Kepastian Biaya Pelayanan

Indikator kepastian biaya pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 pertanyaan yaitu tingkat kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan untuk pertanyaan nomor 24 dan tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan untuk pertanyaan nomor 25.

Berikut hasil tabulasi data sub indikator tingkat kejelasan mengenai rincian biaya pelayanan dan tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayananyang dituangkan dalam Tabel 4.16.

Tabel 4.16
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepastian Biaya Pelayanan

No	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Rincian biaya pelayanan jelas.	-	-	1	0,67	52	34,67	79	52,67	18	12,00	3,76
2	Biaya pelayanan yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan.	-	-	1	0,67	78	52,00	53	35,33	12	8,00	3,59
	Mean Rerata											3,67

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Sesuai tabel 4.16, sebanyak 79 orang responden (52,67%) menyatakan rincian biaya pelayanan sudah jelas, sementara hanya 1 orang menyatakan tidak jelas. Kemudian tabel 4.18 juga menunjukkan sebagian besar responden memberi nilai cukup atas keterbukaan rincian biaya pelayanan di KPTP, yaitu ada 78 orang (52%). Dengan rerata 3,67, responden menilai kepastian biaya pelayanan di KPTP dengan nilai cukup. Hal ini disebabkan tidak tercantumnya rincian biaya pelayanan di layanan sistem informasi KPTP, sehingga responden merasa kesulitan memperkirakan besaran biaya yang diperlukan dalam mengurus perizinan. Meskipun demikian, biaya pelayanan yang dipungut telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku sehingga tidak memberatkan masyarakat.

1. Kepastian Jadwal pelayanan

Indikator kepastian jadwal pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 pertanyaan yaitu tingkat kejelasan jadwal pelayanan untuk pertanyaan nomor 26 dan tingkat ketepatan jadwal pelayanan untuk pertanyaan nomor 27.

Berikut hasil tabulasi data sub indikator tingkat kejelasan jadwal pelayanan dan tingkat ketepatan jadwal pelayananyang dituangkan dalam Tabel 4.17.

Tabel 4.17
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan

No	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Jadwal waktu penyelesaian pelayanan jelas.	-	-	7	4,67	41	27,33	84	56,00	18	12,00	3,75
2	Jadwal pelayanan disediakan secara benar dan tepat waktu.	-	-	1	0,67	54	36,00	76	50,67	19	12,67	3,75
	Mean Rerata											3,75

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Berdasarkan tabel di atas, sebagian besar masyarakat menilai jadwal pelayanan di KPTP jelas dan tepat. Hal ini ditunjukkan dengan 84 responden (56%) menilai jadwal pelayanan jelas dan 76 responden (50,67%) menilai jadwal pelayanan sudah tepat Hanya 7 orang (4,67%) yang menyatakan tidak jelas dan 1 orang (0,67%) yang menyatakan tidak tepat. Dengan nilai rerata 3,75 maka kepastian jadwal pelayanan di KPTP dinilai masyarakat cukup baik.

m. Kenyamanan Lingkungan

Indikator kenyamanan lingkungan dalam penelitian ini terdiri dari 3 sub indikator dalam 3 pertanyaan yaitu tingkat kebersihan, kerapian lingkungan tempat pelayanan untuk pertanyaan nomor 28, tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan untuk pertanyaan nomor 29,

dan tingkat kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan untuk pertanyaan nomor 30.

Berikut hasil tabulasi data sub indikator tingkat kebersihan, kerapian lingkungan tempat pelayanan yang dituangkan dalam Tabel 4.18.

Tabel 4.18
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Kenyamanan Lingkungan

No	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Lingkungan tempat pelayanan bersih dan rapi.	-	-	6	4,00	38	25,33	42	28,00	64	42,67	4,09
2	Fasilitas pendukung pelayanan tersedia.	-	-	68	45,33	67	44,67	7	4,67	8	5,33	2,70
3	Sarana dan prasarana pelayanan lengkap dan mutakhir.	-	-	67	44,67	68	45,33	7	4,67	8	5,33	2,71
Mean Rerata											3,17	

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan dinilai sangat baik oleh 64 responden (42,67%). Sedangkan fasilitas, sarana dan prasarana pendukung pelayanan dinilai tidak baik. Sebagian besar responden memberi nilai cukup hingga tidak baik atas ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan dan kelengkapan sarana prasarana pelayanan di KPTP. Dengan rerata 3,17 dapat dikatakan lingkungan KPTP kurang memberikan kenyamanan bagi masyarakat yang sedang berurusan.

Bangunan kantor dengan dua lantai yang baru rampung pada tahun 2013 tentunya membuat kondisi lingkungan tempat pelayanan tergolong bagus, bersih dan tertata rapi hingga saat ini. Namun demikian bangunan yang bagus saja tidak cukup jika tidak ditunjang dengan fasilitas dan sarana prasarana pelayanan yang baik.

n. Keamanan Pelayanan

Indikator keamanan pelayanan dalam penelitian ini terdiri dari 2 sub indikator dalam 2 pertanyaan yaitu tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan untuk pertanyaan nomor 31, tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan untuk pertanyaan nomor 32.

Berikut hasil tabulasi data sub indikator tingkat keamanan lingkungan tempat pelayanan dan tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan yang dituangkan dalam Tabel 4.19.

Tabel 4.19
Deskripsi Tanggapan Responden Terhadap Keamanan Pelayanan

No	Item Pernyataan	1		2		3		4		5		Mean
		F	%	F	%	F	%	F	%	F	%	
1	Proses serta hasil pelayanan memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.	-	-	1	0,67	44	29,33	74	49,33	31	20,67	3,90
2	Masyarakat merasakan keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan.	-	-	64	42,67	71	47,33	7	4,67	8	5,33	2,73
	Mean Rerata											3,31

Sumber : Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel

Dari tabel 4.19 diperoleh bahwa mayoritas responden merasa aman di lingkungan tempat pelayanan, yaitu sebanyak 74 orang (49,33%). Namun keamanan penggunaan sarana dan prasarana pelayanan hanya dinilai cukup oleh 71 responden (47,33%) dan dinilai tidak aman oleh 64 orang responden (42,67%). Secara keseluruhan keamanan pelayanan di KPTP dinilai kurang baik (rerata = 3,31). Untuk memberikan kepastian hukum bagi masyarakat pengguna layanan perizinan, KPTP memiliki

strategi memberikan pelayanan yang transparan, sederhana dan murah sesuai dengan regulasi yang ada.

D. Pembahasan

Hasil penelitian indeks kepuasan masyarakat akan layanan sistem informasi yang diperoleh di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat didasarkan pada indikator-indikator yang ada di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/M.PAN/2/2004 tanggal 24 Februari 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang berjumlah 14 indikator. Ke-14 indikator tersebut adalah indikator prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Masing-masing indikator tersebut mempunyai beberapa subindikator yang keseluruhannya berjumlah 32 (tiga puluh dua) sub indikator dan setiap subindikator mewakili satu pertanyaan.

Indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui bagaimana tanggapan masyarakat pengguna layanan ini akan pelayanan yang telah dirasakan. Indeks ini digunakan sebagai tolok ukur dari kualitas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat apakah

sudah memenuhi standar pelayanan minimal yang telah diisyaratkan oleh pemerintah.

Kepuasan masyarakat dapat diketahui dengan melihat kualitas pelayanan dari masing-masing indikator yang telah ditentukan, dimulai dengan menganalisis setiap item atau sub indikator yang ada dalam setiap indikator. Setiap item subindikator dalam satu indikator dianalisis, kemudian skor keseluruhan sub indikator dalam satu indikator tersebut dicari rata-ratanya untuk menganalisis kualitas dari kinerja setiap indikator. Setelah semua indikator diukur baru kemudian total skor keseluruhan dari 14 indikator yang ada dalam penelitian ini dicari reratanya untuk menentukan indeks kepuasan masyarakat di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat.

Analisis indeks kepuasan masyarakat (IKM) atas layanan sistem informasi di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat dapat dilakukan dengan cara menghitung nilai indeks dari unit pelayanan kinerja secara keseluruhan, adapun nilai indeks dapat diperoleh dengan cara mengalikan masing-masing nilai rata-rata unsur dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi gambaran hasil penilaian seluruh indikator yang diteliti dalam penelitian ini. Berdasarkan hasil analisis diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat atas layanan sistem informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat sebesar 73,00 atau mutu pelayanan B, yang artinya kinerja unit pelayanan baik.

Dengan demikian, dapat dikatakan dalam kondisi yang baik, namun perlu digarisbawahi bahwa kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan karena masih ada beberapa indikator maupun sub indikator yang indeksnya menunjukkan kinerja yang tidak baik.

Dari 14 indikator yang diteliti ada 13 indikator dengan kategori pelayanan yang baik dan mampu memuaskan penggunaan jasa sedangkan 1 indikator lainnya masuk dalam kategori tidak baik sehingga perlu adanya pembenahan dalam hal pelayanan. Kesebelas indikator tersebut adalah : prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan lingkungan. Sementara terdapat tiga indikator yang menurut responden kategorinya tidak baik yaitu kemampuan petugas pelayanan.

Indikator yang menurut responden dalam kondisi yang paling baik adalah indikator prosedur pelayanan sementara indikator yang menurut responden paling buruk kondisinya adalah indikator kemampuan petugas. Berdasarkan hasil penelitian, secara umum kelemahan pelayanan publik di KPTP terletak pada kemampuan dan kompetensi SDM aparatur yang terlibat langsung dalam pemberian pelayanan, di mana mereka belum mahir dalam menggunakan dan mengoperasikan teknologi informasi dan komunikasi yang semakin hari semakin cepat berkembang.

Kondisi fisik seseorang sangat tergantung juga dengan usia, sehingga KPTP perlu menerapkan strategi yang mampu mengeliminir hal tersebut. Karena ada beberapa SDM yang memang sudah cukup berumur hendaknya ditempatkan pada posisi yang tidak banyak mengeluarkan fisik dan tenaga yang berlebihan. Dalam menempatkan seseorang untuk mengisi bagian-bagian tertentu hendaknya disesuaikan dengan bidang keahlian dan pendidikan mereka, sehingga diperoleh komposisi sumber daya yang berkompeten. Kemudian, faktor kemampuan dan keterampilan juga menjadi hal penting dalam mendukung proses pelayanan, karena dengan kemampuan dan keterampilan yang memadai, pelaksanaan pekerjaan dapat dilakukan dengan efektif dan efisien.

Para petugas pelayanan di KPTP perlu untuk mengembangkan dirinya, meningkatkan dirinya agar lebih siap untuk menghadapi perubahan. Dengan adanya pelatihan, petugas akan lebih adaptif terhadap perubahan. Selain itu pengembangan diri petugas melalui pelatihan dapat meningkatkan kepuasan dalam dirinya dan peningkatan nilai tambah pribadi. Pengembangan diri petugas akan membuat petugas merasa pengetahuan yang dia miliki akan memberikan pengaruh yang bermakna pada pekerjaannya. Hal ini akan menjadi faktor motivasi yang bersifat intrinsik (dari dalam diri petugas).

Pelatihan yang sangat diperlukan adalah pelayanan prima (*service excellence*). Aparatur pemerintah adalah pelayan masyarakat bukan penindas masyarakat seperti zaman orde baru. Oleh karena itu mereka memerlukan kemampuan melayani orang lain dengan baik.

Untuk mewujudkan visi dan misi yang telah ditetapkan, KPTP memiliki strategi membentuk sistem pelayanan yang efektif dan efisien guna menciptakan regulasi yang berpihak kepada masyarakat. Hal itu didukung dengan kebijakan mengembangkan sistem pelayanan perizinan yang cepat, tepat, sederhana, transparan dan murah sehingga terjamin kondisi yang kondusif dan kesempatan yang sama dalam berusaha.

Sebagai upaya dalam mewujudkan pelayanan publik secara benar dan bertanggung jawab, KPTP memberikan pelayanan umum bagi masyarakat secara prima dengan kepastian hukum yang mengikat dan melakukan evaluasi terhadap berbagai ketentuan peraturan daerah yang tidak sesuai dengan ketentuan perkembangan keadaan serta melakukan penataan kembali terhadap sistem pelayanan umum yang efektif dan efisien.

Melalui strategi dan kebijakan di atas diharapkan terwujud pelayanan perizinan yang lebih baik, yaitu pelayanan yang mengedepankan efisiensi dan berorientasi kepada pelayanan publik yang optimal. Pola penempatan petugas yang baik, analisis jabatan yang benar-benar diterapkan, serta peningkatan kemampuan para petugas yang baik, diharapkan mampu mewujudkan layanan yang berkualitas.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian seperti yang telah dipaparkan dalam bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan bahwa secara keseluruhan, pengukuran nilai IKM menunjukkan hal yang positif dan dikategorikan dalam kondisi yang baik. Hal ini dapat dilihat dari kualitas pelayanan yang diukur berdasarkan indikator yang telah ditentukan. Dari hasil pengukuran didapat nilai indeks sebesar 3,65 dan setelah dikonversi sebesar 73,00. Berdasarkan nilai IKM tersebut, dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan sistem informasi di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat masuk dalam kriteria yang baik (B). Namun, terdapat 1 indikator dengan kategori tidak baik yaitu : yaitu kemampuan petugas pelayanan.

Kemampuan petugas pelayanan sebagai sumber daya manusia yang memadai dan potensial merupakan faktor yang penting dalam penyelenggaraan pelayanan yang optimal di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat. Dengan menempatkan aparatur berdasarkan kompetensinya, jabatan struktural yang ada dipenuhi dengan orang-orang yang tepat berdasarkan kompetensinya (*the right man on the right place*). Dengan demikian, birokrasi akan menjadi lebih ramping, lebih efisien, dan lebih bagus dalam pelayanan publik.

Untuk menghadapi perubahan kemajuan teknologi yang begitu cepatnya, para petugas pelayanan harus mampu belajar untuk beradaptasi pada perubahan lingkungan tersebut. Investasi dalam pengembangan sumber daya manusia menjadi pilihan untuk keunggulan dalam hal pelayanan pada masyarakat yang melebihi harapan mereka, sumber daya manusia yang mampu bekerja dengan kecepatan tinggi, serta sumber daya manusia yang memiliki kemampuan pengelolaan stres yang tinggi. Pelatihan yang efektif merupakan investasi yang meningkatkan kinerja organisasi. Selain itu, sumber daya manusia harus memiliki sifat dan perilaku yang menunjang *Good Governance*, yaitu sifat amanah, jujur, integritas, dedikasi, kedisiplinan, berpegang pada etika birokrasi yang baik.

Melalui strategi dan kebijakan di atas diharapkan terwujud pelayanan perizinan yang lebih baik, yaitu pelayanan yang mengedepankan efisiensi dan berorientasi kepada pelayanan publik yang optimal. Pola penempatan petugas yang baik, analisis jabatan yang benar-benar diterapkan, serta peningkatan kemampuan para petugas yang baik, diharapkan mampu mewujudkan layanan yang berkualitas.

B. Saran

Demi memuaskan masyarakat akan pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat yang berkualitas sudah selayaknya memperhatikan penilaian masyarakat yang menjadi responden dalam penelitian ini. Adapun berbagai masukan atas Analisis Indeks

Kepuasan Masyarakat dari Layanan Sistem Informasi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat adalah :

1. Evaluasi secara berkelanjutan tentang kualitas pelayanan melalui Indeks Kepuasan Masyarakat secara reguler, agar kondisi kualitas pelayanan dapat selalu dimonitor demi perbaikan pelayanan yang telah diberikan.
2. Pentingnya perbaikan aspek yang harus dijadikan prioritas adalah Kemampuan Petugas Pelayanan, mengingat unsur tersebut memiliki nilai terendah dibandingkan dengan nilai unsur-unsur yang lain. Untuk meningkatkan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan, perlu dilakukan hal-hal sebagai berikut:
 - a. Penugasan petugas-petugas pelayanan untuk mengikuti pendidikan dan pelatihan (diklat), seminar, *workshop* di bidang komputer, database, dan lain-lain.
 - b. Penugasan petugas-petugas pelayanan untuk mengikuti pelatihan pelayanan prima (*service excellence*). Dengan mengikuti pendidikan dan pelatihan, diharapkan meningkatkan keterampilan petugas pelayanan dalam bidang perizinan.
3. Penggunaan analisis jabatan sebagai acuan dalam menempatkan orang dalam posisi jabatan tertentu, sehingga jabatan yang ada dipenuhi dengan orang-orang yang tepat berdasarkan kompetensinya (*the right man on the right place*). Dengan demikian, birokrasi akan menjadi lebih ramping, lebih efisien, dan lebih bagus dalam pelayanan publik.

DAFTAR PUSTAKA

- Agung, R. (2011). Masalah SDM Birokrasi di Indonesia dan Solusinya. (<http://ratuagung78.blogspot.co.id/2011/05/masalah-sdm-birokrasi-di-indonesia-dan.html>, diakses 31 Mei 2016).
- Anonim. (2011). Peningkatan Kinerja Organisasi (<http://www.sentrapolimer.id/id/berita-dan-artikel/artikel-2/peningkatan-kinerja-organisasi>, diakses 12 Januari 2016).
- Anonim. (2014). Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat. (<http://simkptp.kotawaringinbaratkab.go.id/>, diakses 12 Januari 2016).
- Arifah, N. F., Rosidi, A, dan Fatta, H. A. (2014). Evaluasi Kepuasan Pelayanan Pengguna Aplikasi OPAC Perpustakaan STMIK AMIKOM Yogyakarta. *Open Journal System "Creative Information Technology Journal"* Vol 1, No 1 (2013): November – Januari.
- Badan Pusat Statistik. (2015). Kotawaringin Barat Dalam Angka. BPS Kabupaten Kotawaringin Barat.
- Bupati Kotawaringin Barat. (2006). Peraturan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat. Pangkalan Bun : Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat.
- Bupati Kotawaringin Barat. (2009). Peraturan Tugas Pokok Dan Fungsi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan Kabupaten Kotawaringin Barat. Pangkalan Bun : Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat.
- Bupati Kotawaringin Barat. (2012). Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat Nomor 10 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Dan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan. Pangkalan Bun : Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat.
- Bupati Kotawaringin Barat. (2012). Peraturan Pelimpahan Kewenangan Pelayanan Perizinan/Non Perizinan Di Kabupaten Kotawaringin Barat Kepada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan. Pangkalan Bun : Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat.
- Bupati Kotawaringin Barat. (2012). Keputusan Pengesahan Rencana Strategis Satuan Kerja Perangkat Daerah (Renstra SKPD) Kabupaten Kotawaringin Barat Tahun 2012-2016. Pangkalan Bun : Sekretariat Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat.
- Davis, F. D. 1989. *Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, Acceptance of Information System Technology*. *MIS Quarterly*.

- Denhardt, J. V. and Denhardt, R. B. (2003). *The New Public Service : Serving, not Steering*. New York: M.E. Sharpe, Inc.
- Gasperz, V. (1997). *Manajemen Kualitas Dalam Indutri Jasa*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Gasperz, V. (1997). *Total Quality Management*. PT. Gramedia Pustaka, Jakarta.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Institut Kewarganegaraan Indonesia. (2013). *Pelayanan Publik, antara Idealisme dan Kenyataan*. (<http://www.iki.or.id/publikasi/pelayanan-publik-antara-idealisme-dan-kenyataan> , diakses 12 Januari 2016).
- Irawan, P. (2005). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Jogiyanto. (2000). *Sistem Informasi Berbasis Komputer*. Edisi ke-2. Yogyakarta: BPFE.
- Jogiyanto, H. M. (1989). *Analisis dan Desain Sistem Informasi Pendekatan Terstruktur: Teori dan Praktek Aplikasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Juanda, B. (2009). *Metode Penelitian Ekonomi dan Bisnis*. Bogor: IPB Press.
- Julinta, D. (2015). *Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Pelayanan Sistem Informasi Wisata Di Taman Nasional Bali Barat*. Bogor : Institut Pertanian Bogor.
- Kabupaten Kotawaringin Barat. (2008). *Peraturan Daerah Organisasi Dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah Dan Lembaga Teknis Daerah*. Pangkalan Bun : Sekretariat Daerah.
- Kabupaten Kotawaringin Barat. (2012). *Peraturan Daerah Penyelenggaraan Izin Mendirikan Bangunan Dan Retribusi Izin Mendirikan Bangunan*. Pangkalan Bun : Sekretariat Daerah.
- Kadir, A. (2002). *Pengenalan Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Keban, Y. (2008). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Kristanto, A. (2007). *Perancangan Sistem Informasi dan Aplikasinya*. Yogyakarta : Gava Media.
- Menteri Dalam Negeri. (2006). *Peraturan Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu*. Jakarta : Kementerian Dalam Negeri.
- Menteri Dalam Negeri. (2008). *Peraturan Pedoman Organisasi Dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Di Daerah*. Jakarta : Kementerian Dalam Negeri.

- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2002). Keputusan Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima sebagai Unit Pelayanan Percontohan. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2003). Keputusan Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara. (2004). Keputusan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Jakarta : Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara.
- Mote, F. (2008). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Puskesmas Ngesrep Semarang. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Niven, P. R. (2003). *Balanced Scorecard Step by Step for Government and Non Profit Agencies*. New Jersey: John Willey & Sons, Inc.
- Nugraha, D. W. (2011). *Software Requirement* Dalam Membangun Sistem Informasi Pelayanan Publik. Majalah Ilmiah Mektek Tahun Xiii No. 3, September 2011.
- Parasuraman, A., Zeithaml, Valarie A., dan Berry, Leonard L. (1994). *Reassessment of Expectation As A Comparison Standart In Measuring Service Quality: Implications For Futher Research*, Journal Of Marketing, Vol 58, pp 111-124.
- Priyatno, D. (2009). SPSS Untuk Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate. Yogyakarta: Gava Media.
- Putra, S. D. (2011). Kinerja Dinas Kesehatan Dalam Memanfaatkan Sistem Informasi Manajemen Jaminan Kesehatan Masyarakat Miskin (SIM-JAMKESMAS) Di Dinas Kesehatan Kota Bandung. Bandung : Perpustakaan UNIKOM.
- Rana, A. SJB. (1999). *The Sky Limit Public Services: New Approach*. FNS: Liberal Time.
- Rangkuti, F. (2002). *Measuring Customer Satisfaction* (Cetakan Ketiga). Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama
- Republik Indonesia. (2000). Undang-Undang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) Tahun 2000-2004. Jakarta : Sekretariat Negara.
- Sari, N. (2013). Analisis Tingkat Kepuasan Mahasiswa Universitas Hasanuddin Terhadap Situs www.unhas.ac.id. Makassar : Universitas Hasanudin.
- Sekaran, U. (2000). *Research Method For Bussiness A Skill Building Approach. Third Edition*. New York : John Wiley and Sons, Inc.

- Singarimbun, M. dan Effendi, S. (1987). *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: LP3ES.
- Sugiyono. (2009). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: CV.Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta.
- Supraworo, J. (2009) *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kinerja Pelayanan Publik Bidang Pertanahan Dalam Proses Balik Nama Pada Peralihan Hak Karena Jual-Beli Dikantor Pertanahan Kabupaten Semarang*. Semarang : Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, F. (2002). *Manajemen Jasa*, Cetakan ketiga. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (1997). *Prinsip-prinsip Total Quality (TQS)*. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- Warella, Y. (1997). *Administrasi Negara dan Kualitas Pelayanan Publik PidatoPenguhan jabatan Guru Besar Madya ilmu Administrasi Negara*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Yazdi, M. (2012). *Implementasi Web-Service Pada Sistem Pelayanan Perijinan Terpadu Satu Atap Di Pemerintah Kota Palu*.Semarang : Seminar Nasional Teknologi Informasi & Komunikasi Terapan 2012 (Semantik 2012).
- Yogi, S., Iksan, M. (2006). *Standar Pelayanan Publik di Daerah, PKKOD-LAN*.
- Yudhistira, A. Y. F. D. (2012). *Rancang Bangun Sistem Informasi Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas PelayananE-Government Menggunakan Metode Regresi*. Surabaya : STMIK STIKOM.
- Zaitun, Herianto, A. S., dan Guntoro, B. (2013). *Evaluasi Kualitas Layanan Dan Kepuasan Pengguna Informasi E-Government (Website) Pada Sistem Informasi Manajemen Daerah (Simda) Kabupaten Kolaka*. KANAL, Vol. 2, No. 1, September 2013, Hal. 1 - 106.



Lampiran 1 : Pedoman Kuesioner

Sehubungan dengan penelitian yang saya lakukan untuk penulisan Tugas Akhir Program Magister (TAPM) sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar magister, saya mengharapkan Saudara untuk dapat membantu dengan menjawab daftar pertanyaan di bawah ini. Saudara sebagai individu yang menggunakan layanan perizinan. Semua pertanyaan yang diajukan berkaitan dengan **Kepuasan Masyarakat dari Layanan Sistem Informasi pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP) Kabupaten Kotawaringin Barat** (<http://simkptp.kotawaringinbaratkab.go.id/>).

Atas partisipasi yang diberikan Saudara berikan, saya ucapkan terima kasih.

Hormat Saya,

Novia Astriana
Mahasiswa Program Magister Manajemen
Universitas Terbuka



I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)*(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)*

Nomor Responden

Umur Tahun

Jenis Kelamin

- | | |
|--------------|--------------|
| 1. Laki-laki | 2. Perempuan |
|--------------|--------------|

Pendidikan Terakhir

- | | |
|---------|----------------|
| 1. SD | 4. D1-D3-D4 |
| 2. SLTP | 5. S-1 |
| 3. SLTA | 6. S-2 ke Atas |

Pekerjaan Utama

- | | |
|------------------------|----------------------|
| 1. PNS/TNI/Polri | 4. Pelajar/Mahasiswa |
| 2. Pegawai Swasta | 5. Pensiunan |
| 3. Wiraswasta/Usahawan | 6. Lainnya |

Pendapatan

1. < Rp 1.000.000
2. Rp 1.000.000 – Rp 3.000.000
3. Rp 3.000.000 – Rp 5.000.000
4. > Rp 5.000.000

Jenis Pelayanan Perizinan yang Diurus

- | | |
|------------|----------------------|
| 1. IMB | 7. TDG/R |
| 2. SITU HO | 8. IUA IT |
| 3. TDP | 9. IUA-PP |
| 4. Reklame | 10. IT-PP |
| 5. IUI TDI | 11. IBA dan Log Pond |
| 6. SIUP | 12. IUJK |

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama :

NIP/DATA LAIN :

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Berikan tanda \checkmark sesuai jawaban masyarakat/responden)

Keterangan :

STS : Sangat Tidak Setuju

TS : Tidak Setuju

N : Netral

S : Setuju

SS : Sangat Setuju

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
1.	Prosedur pelayanan di Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan terbuka dan mudah dipahami.					
2.	Alur prosedur pelayanan di Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan jelas.					
3.	Prosedur pelayanan di Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan cukup sederhana.					
4.	Ada informasi yang jelas mengenai persyaratan pelayanan di Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan.					
5.	Persyaratan pelayanan di Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan sudah sesuai dengan jenis pelayanannya.					
6.	Persyaratan pelayanan di Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan mudah untuk diurus dan dipenuhi .					
7.	Identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan cukup jelas.					
8.	Petugas pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan mudah ditemui dan dihubungi.					
9.	Petugas Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan sungguh-sungguh dalam memberikan pelayanan.					
10.	Petugas Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan menyelesaikan suatu pelayanan dengan tepat waktu.					
11.	Ada kejelasan petugas yang bertanggung jawab memberikan pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan.					
12.	Ada keterbukaan mengenai pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan.					
13.	Petugas Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan memiliki stamina fisik yang kuat dalam memberikan pelayanan.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
14.	Petugas Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan memiliki kemampuan intelektual yang baik dalam memberikan pelayanan.					
15.	Petugas Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan memberikan pelayanan sesuai administrasi prosedur pelayanan.					
16.	Proses pelayanan di Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan diselesaikan tepat waktu sesuai waktu yang ditentukan.					
17.	Ada keterbukaan informasi waktu penyelesaian pelayanan pada Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan.					
18.	Pelayanan pada Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan disediakan sama untuk semua orang tanpa membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.					
19.	Pelayanan pada Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan memiliki cakupan/jangkauan pelayanan yang luas dengan distribusi yang merata.					
20.	Petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan sopan dan ramah.					
21.	Petugas pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan menghormati dan menghargai masyarakat.					
22.	Biaya pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan terjangkau bagi masyarakat.					
23.	Biaya untuk mendapatkan pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan cukup wajar.					
24.	Ada kejelasan rincian biaya pelayanan pada Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan.					
25.	Biaya pelayanan yang dibayarkan pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan sudah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan.					
26.	Pelaksanaan terhadap jadwal waktu penyelesaian pelayanan pada Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan cukup jelas.					
27.	Pelaksanaan jadwal pelayanan pada Sistem Informasi Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan disediakan secara benar dan tepat waktu.					

No.	Pernyataan	STS	TS	N	S	SS
28.	Lingkungan tempat pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan bersih dan rapi.					
29.	Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan tersedia fasilitas pendukung pelayanan (sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan lain-lain).					
30.	Sarana dan prasarana pelayanan pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan lengkap dan mutakhir.					
31.	Proses serta hasil pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat.					
32.	Masyarakat merasakan keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan.					

Catatan :



Lampiran 2 : Matriks Indikator, Sub Indikator dan Item Pertanyaan untuk Menganalisis Kualitas Pelayanan Sistem Informasi Pada Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan (KPTP)

No	Indikator	Subindikator	Item Pertanyaan
1.	Prosedur Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat keterbukaan informasi mengenai prosedur pelayanan. 2. Tingkat kejelasan alur dalam prosedur pelayanan. 3. Tingkat kesederhanaan prosedur pelayanan 	1-3
2.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kejelasan mengenai persyaratan pelayanan. 2. Tingkat kesesuaian mengenai persyaratan pelayanan 3. Tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan. 	4-6
3.	Kejelasan petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kepastian mengenai identitas dan tanggung jawab petugas pelayanan 2. Tingkat kemudahan petugas pelayanan ditemui dan dihubungi. 	7-8
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kesungguhanpetugas dalam memberikan pelayanan 2. Tingkat ketepatan waktu petugas dalam menyelesaikan suatu pelayanan. 	9-10
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kejelasan tanggung jawab petugas pelayanan 2. Tingkat keterbukaan tanggung jawab petugas pelayanan 	11-12
6.	Kemampuan petugas pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kemampuan fisik petugas 2. Tingkat kemampuan intelektual petugas 3. Tingkat kemampuan administrasi petugas 	13-15
7.	Kecepatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat ketepatan waktu proses pelayanan. 2. Tingkat keterbukaan waktu penyelesaian pelayanan 	16-17
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kesamaan perlakuan dalam mendapatkan pelayanan 2. Tingkat pemerataan jangkauan atau cakupan dalam pelaksanaan pelayanan 	18-19
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat kesopanan dan keramahan petugas pelayanan 2. Tingkat penghormatan dan penghargaan antara petugas dengan masyarakat 	20-21
10.	Kewajaran biaya pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tingkat keterjangkauan biaya pelayanan oleh kemampuan masyarakat. 2. Tingkat kewajaran biaya pelayanan dengan hasil. 	22-23

11.	Kepastian biaya pelayanan	1. Tingkat kejelasan rincian biaya pelayanan. 2. Tingkat keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan.	24-25
12.	Kepastian jadwal pelayanan	1. Tingkat kejelasan jadwal Pelayanan. 2. Tingkat ketepatan Jadwal Pelayanan	26-27
13.	Kenyamanan lingkungan	1. Tingkat kebersihan dan kerapian lingkungan tempat pelayanan 2. Tingkat ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan 3. Tingkat kelengkapan dan kemutahiran sarana dan prasarana pelayanan.	28-30
14.	Keamanan pelayanan	1. Tingkat keamanan pelayanan 2. Tingkat keamanan dalam penggunaan sarana dan prasarana pelayanan	31-32



Lampiran 3 : Tabulasi Data Mentah

Nomor Urut Responden	Nilai Per Item Pertanyaan															
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	5	3	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
10	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	2	4
11	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	3	2
12	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
14	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
15	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3
16	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4
19	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	2	2
20	4	5	4	3	4	5	5	3	5	3	3	3	5	4	3	3
21	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
23	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
24	5	4	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	5	3	4
25	5	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
27	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3
28	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
29	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3
30	3	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
32	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
33	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
34	4	5	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	5

37	5	5	5	5	2	3	5	5	5	3	5	3	5	5	4	5
38	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	3
39	4	4	3	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3	3	2	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
41	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	3	5	4	4	2	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3
43	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	5	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5
45	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
46	5	5	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	5	4	5
47	4	4	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4
48	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
49	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	4	3	4
50	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4
51	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	4
52	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	4
53	4	4	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4	2	2	3	4
54	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	2	2	3	4
55	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	2	2	3	3
56	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
57	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	3	2	2
58	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
59	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4
60	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4
61	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	4
62	3	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	2	2	3	2
63	4	4	3	4	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3	2	4
64	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4
65	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4
66	3	2	2	2	2	3	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2
67	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4
68	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4
69	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4
70	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3
71	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4
72	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4
73	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
74	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2
75	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4
76	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4
77	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4

78	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
79	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4
80	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	3	2	3
81	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4
82	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	3	2	2	2
83	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
85	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	2	2	4
86	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
87	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
88	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3
89	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4
90	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2
91	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
92	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4
93	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	4	3	3	3
94	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	3	2
95	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
96	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3
98	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4
99	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4
100	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
102	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4
103	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4
104	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4
105	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
106	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2
107	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
108	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4
109	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
110	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4
111	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
112	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4
113	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	2	4
114	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
115	3	3	4	4	3	4	3	4	2	3	3	3	2	2	2	2
116	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4
117	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
118	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4

119	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	4	2
120	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
121	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4
122	4	4	3	4	4	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3
123	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
124	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	4	3
125	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
126	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4
127	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
128	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4
130	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4
131	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
132	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
133	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	2	2
134	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	2	2	3	4
135	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4
136	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
137	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4
138	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4
139	4	5	4	3	4	5	4	3	5	3	3	3	3	3	3	3
140	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4
141	4	4	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	3	3	3	4
142	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	3	3
143	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	2	4
144	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
145	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	4	4
146	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2	2	3	4
147	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	2	3
148	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4
149	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	3	3	3	4
150	3	2	2	2	3	3	4	4	4	3	3	2	2	2	3	2

Nomor Urut Responden	Nilai Per Item Pertanyaan															
	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32
1	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33
1	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3
11	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
12	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
15	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
16	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3
19	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
20	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3
22	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3
24	4	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	4	3	3	5	3
25	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4
26	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	4
27	4	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3
29	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
30	3	3	3	3	3	3	3	5	3	5	3	5	2	2	4	2
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
32	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	2	5	2
33	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	2	2	5	2
34	5	4	5	5	5	3	4	4	5	5	5	5	3	3	5	3
35	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3
36	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	3	3	4	3

37	5	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	2	2	5	2
38	3	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	3	4	3
39	4	4	3	4	4	2	2	3	4	2	3	4	2	2	3	2
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
41	2	5	4	5	5	4	4	5	5	4	5	5	2	2	5	2
42	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	2	2	3	2
43	5	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	3
46	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3
47	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
48	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
50	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
51	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
52	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
53	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	5	2
54	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	2	4	2
55	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	2	2	4	2
56	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
57	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
59	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
61	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
62	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	2
63	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	2	2	3	2
64	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
66	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
68	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
69	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3
70	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
71	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3
73	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
74	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	2
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
76	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
77	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3

78	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
79	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
80	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
82	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
83	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
84	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
85	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
86	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
87	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
88	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3
89	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3
90	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	2
91	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
92	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
93	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3
94	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
95	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
96	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3
97	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
98	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
100	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
101	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
102	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3
103	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3
104	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
105	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	2
106	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	2
107	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
109	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
111	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
112	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
113	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
114	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	2	3	4	3
115	3	3	4	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2
116	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3
117	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
118	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3

119	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	3
120	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
121	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3
122	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
123	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
124	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3
125	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
126	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3
127	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
128	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
131	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
132	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
133	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	2
134	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	2
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
136	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
138	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
139	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	4	3
140	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
141	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	3	3	5	3
142	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
144	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
145	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	2
147	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2
148	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
149	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	3
150	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	2	4	2

Lampiran 4 : Hasil SPSS Uji Validitas dan Reliabilitas

Reliability**Scale: ALL VARIABLES****Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	20	100.0
Excluded a	0	.0
Total	20	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.992	32

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
P1	127.0000	670.632	.929	.992
P2	127.1000	663.042	.867	.992
P3	127.2500	662.724	.831	.992
P4	127.3000	661.063	.840	.992
P4	127.2500	659.987	.939	.992
P5	127.1500	667.818	.837	.992
P6	126.9000	673.674	.914	.992
P8	127.1000	670.095	.826	.992
P9	127.2500	655.250	.888	.992
P10	127.5000	649.737	.943	.992
P11	127.2000	666.379	.894	.992
P12	127.2500	661.776	.850	.992
P13	127.4000	652.989	.875	.992

P14	127.1000	669.253	.921	.992
P15	127.1500	662.766	.891	.992
P16	127.3500	655.292	.887	.992
P17	127.2000	665.326	.856	.992
P18	127.2500	658.724	.966	.992
P19	127.2500	661.039	.916	.992
P20	127.1000	664.095	.901	.992
P21	127.1500	664.029	.923	.992
P22	127.2000	661.116	.892	.992
P23	127.2000	663.958	.886	.992
P24	127.2000	663.537	.960	.992
P25	127.3000	662.011	.923	.992
P26	127.2500	661.039	.916	.992
P27	127.2000	663.537	.960	.992
P28	127.1000	662.726	.874	.992
P29	127.1000	669.358	.918	.992
P30	127.3000	660.326	.960	.992
P31	127.1500	667.713	.906	.992
P32	127.1000	669.253	.921	.992



Lampiran 5 : Hasil Analisis SPSS Deskriptif Crosstab Karakteristik Responden

Crosstabs

Pendidikan * Pekerjaan * Pendapatan Crosstabulation

Pendapatan		Pekerjaan			Total	
		PNS/TNI/ Polri	Pegawai Swasta	Wiraswasta		
Rp 1 juta - Pendidikan Rp 3 juta	SLTA	Count	3	16	33	52
		% within Pekerjaan	42.9%	47.1%	75.0%	61.2%
	D3	Count	0	8	1	9
		% within Pekerjaan	.0%	23.5%	2.3%	10.6%
	S1	Count	4	10	10	24
		% within Pekerjaan	57.1%	29.4%	22.7%	28.2%
	Total	Count	7	34	44	85
		% within Pekerjaan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
Rp 3 juta - Pendidikan Rp 5 juta	SLTA	Count	0	7	11	18
		% within Pekerjaan	.0%	53.8%	57.9%	54.5%
	D3	Count	0	0	4	4
		% within Pekerjaan	.0%	.0%	21.1%	12.1%
	S1	Count	1	6	4	11
		% within Pekerjaan	100.0%	46.2%	21.1%	33.3%
	Total	Count	1	13	19	33
		% within Pekerjaan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%
> Rp 5 juta Pendidikan	SLTA	Count	0	7	17	24
		% within Pekerjaan	.0%	100.0%	73.9%	75.0%
	D3	Count	0	0	1	1
		% within Pekerjaan	.0%	.0%	4.3%	3.1%
	S1	Count	2	0	5	7
		% within Pekerjaan	100.0%	.0%	21.7%	21.9%
	Total	Count	2	7	23	32
		% within Pekerjaan	100.0%	100.0%	100.0%	100.0%

Lampiran 6 : Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden Dan Per Unsur Pelayanan

Unit Pelayanan : Kantor Pelayanan Terpadu Perizinan
 Alamat : Jalan Sutan Syahrir
 Telp/Fax

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan													
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	4,33	4,00	4,50	4,50	4,50	3,67	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,33	4,00
2	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
3	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
4	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
5	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
6	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
7	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
8	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
9	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
10	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	3,00
11	2,33	2,67	4,00	3,50	2,50	3,00	2,50	3,00	3,00	4,00	3,00	3,50	3,67	3,50
12	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	3,00	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
13	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,33	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50
14	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,33	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50
15	3,67	3,67	4,00	3,00	4,00	3,67	3,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,33	3,50
16	2,33	2,33	2,50	1,50	3,00	2,33	2,50	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50
17	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
18	3,67	4,00	4,00	3,00	3,50	3,33	4,00	3,50	4,00	3,00	3,50	3,50	3,33	3,00
19	3,33	3,67	3,50	2,50	3,00	2,67	2,50	3,50	2,00	2,50	3,00	2,50	2,00	2,50
20	4,33	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,50	5,00	4,00	4,00	3,67	3,50
21	4,00	4,33	4,00	4,50	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,67	4,00
22	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,33	4,50
23	4,00	4,67	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,50
24	4,67	4,67	4,50	4,50	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	3,50	5,00	5,00	3,33	4,00
25	4,67	4,33	4,50	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,50	4,00	4,50	4,33	4,00
26	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,33	4,50
27	3,67	3,33	3,00	3,00	3,00	3,67	3,50	3,50	3,00	3,50	3,50	3,00	3,33	3,00
28	3,33	4,00	3,50	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,50
29	3,00	3,00	3,00	3,00	2,50	2,33	2,50	2,50	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00
30	2,33	2,67	2,50	3,00	2,00	2,00	2,50	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00

31	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,33	3,50
32	4,33	4,67	5,00	4,50	5,00	4,33	5,00	4,50	5,00	3,50	4,50	5,00	3,00	3,50
33	4,33	4,67	5,00	4,50	5,00	4,33	5,00	4,50	5,00	3,50	4,50	5,00	3,00	3,50
34	4,33	4,67	5,00	4,50	5,00	4,33	5,00	4,50	5,00	3,50	4,50	5,00	3,67	4,00
35	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	3,67	4,50	4,50	5,00	5,00	4,50	4,00	3,33	3,50
36	4,00	4,00	4,00	4,50	4,00	3,67	4,50	4,50	5,00	5,00	4,50	4,00	3,33	3,50
37	5,00	3,33	5,00	4,00	4,00	4,67	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	3,00	3,50
38	4,00	3,67	4,00	3,50	4,00	3,33	3,00	3,50	4,00	4,00	4,00	3,00	3,67	3,50
39	3,67	3,00	3,50	3,50	4,00	2,67	3,50	3,50	4,00	2,00	3,50	2,50	2,67	2,50
40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,67	3,50
41	4,00	4,33	4,50	4,50	4,00	3,33	3,00	4,50	5,00	4,00	5,00	4,50	3,00	3,50
42	4,00	4,00	4,00	4,00	3,50	3,00	3,50	3,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,00	2,50
43	4,67	5,00	4,00	5,00	4,50	4,00	4,50	5,00	4,00	4,50	4,00	4,00	4,00	4,00
44	5,00	5,00	3,50	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,67	4,00
45	3,67	3,33	4,00	4,00	4,00	3,67	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,33	3,50
46	5,00	5,00	3,50	5,00	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,67	4,00
47	4,00	4,33	4,00	3,50	4,00	3,33	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	3,00	3,33	3,00
48	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,33	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50
49	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
50	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,33	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
51	4,00	3,00	3,50	3,00	4,00	2,00	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00
52	4,00	3,00	3,50	3,00	4,00	2,33	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00
53	4,00	4,33	3,50	4,50	4,00	2,33	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,50
54	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	2,33	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,00	3,00
55	4,33	4,00	3,50	4,00	3,00	2,33	3,00	4,00	4,50	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00
56	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50
57	3,33	3,67	3,50	2,50	3,00	2,33	2,50	3,50	2,00	2,50	3,00	2,50	2,00	3,00
58	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50
59	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,33	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
60	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
61	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00
62	2,33	2,67	3,50	3,50	2,50	2,33	2,50	3,00	3,00	4,00	3,00	3,50	2,67	3,00
63	3,67	4,00	3,50	3,00	3,50	3,00	4,00	3,50	4,00	3,00	3,50	3,50	2,67	2,50
64	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,33	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
65	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
66	2,33	2,33	2,50	1,50	3,00	2,33	2,50	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50
67	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
68	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,33	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
69	4,00	4,33	4,00	4,50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,67	4,00
70	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	2,00	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50

71	4,00	4,33	4,00	4,50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,67	4,00
72	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	3,00
73	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
74	2,33	2,67	4,00	3,50	2,50	2,33	2,50	3,00	3,00	4,00	3,00	3,50	2,67	3,00
75	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
76	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,33	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00
77	4,00	4,33	4,00	4,50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,67	4,00
78	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
79	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,33	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00
80	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	2,33	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50
81	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
82	3,33	3,67	3,50	2,50	3,00	2,33	2,50	3,50	2,00	2,50	3,00	2,50	2,00	2,50
83	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,33	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
84	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	2,33	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50
85	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,33	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00
86	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50
87	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
88	4,33	4,00	3,50	4,00	3,00	3,33	3,00	4,00	4,50	5,00	4,00	4,00	3,67	3,50
89	4,00	4,33	4,00	4,50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,67	4,00
90	2,33	2,67	4,00	3,50	2,50	2,33	2,50	3,00	3,00	4,00	3,00	3,50	2,67	3,00
91	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
92	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,33	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00
93	4,33	4,00	3,50	4,00	3,00	3,33	3,00	4,00	4,50	5,00	4,00	4,00	3,67	3,50
94	3,33	3,67	3,50	2,50	3,00	2,33	2,50	3,50	2,00	2,50	3,00	2,50	2,00	2,50
95	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
96	4,00	4,33	4,00	4,50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,67	4,00
97	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	2,00	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50
98	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,33	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00
99	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
100	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
101	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	2,33	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50
102	4,00	4,33	4,00	4,50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,67	4,00
103	4,00	4,33	4,00	4,50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,67	4,00
104	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,33	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00
105	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,00
106	2,33	2,67	4,00	3,50	2,50	2,00	2,50	3,00	3,00	4,00	3,00	3,50	2,67	3,00
107	3,67	3,67	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,33	3,50
108	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
109	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	4,00
110	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50

111	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	2,33	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50
112	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,33	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00
113	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,00	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00
114	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,33	3,50
115	3,33	3,67	3,50	2,50	3,00	2,00	2,50	3,50	2,00	2,50	3,00	2,50	2,00	2,50
116	4,00	4,33	4,00	4,50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,67	4,00
117	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50
118	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
119	2,33	2,67	4,00	3,50	2,50	2,67	2,50	3,00	3,00	4,00	3,00	3,50	2,67	3,50
120	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50
121	4,00	4,33	4,00	4,50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,67	4,00
122	3,67	3,67	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,50	4,00	4,00	3,33	3,50
123	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
124	4,33	4,00	3,50	4,00	3,00	3,33	3,00	4,00	4,50	5,00	4,00	4,00	3,67	3,50
125	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50
126	4,00	4,33	4,00	4,50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,67	4,00
127	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
128	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	3,00	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
129	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
130	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
131	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
132	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	2,33	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50
133	2,33	2,67	4,00	3,50	2,50	2,00	2,50	3,00	3,00	4,00	3,00	3,50	2,67	3,00
134	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	2,33	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	2,33	3,00
135	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
136	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
137	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
138	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
139	4,33	4,00	3,50	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,50	5,00	4,00	4,00	3,67	3,50
140	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,33	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
141	4,00	4,33	4,00	4,50	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,67	4,00
142	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	2,33	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50
143	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
144	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50
145	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,33	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
146	3,67	3,00	4,00	3,50	3,00	2,33	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	2,67	2,50
147	4,00	4,00	3,50	3,00	3,00	2,00	3,50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,33	2,50
148	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,50	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,50
149	4,33	4,00	4,00	4,50	4,50	3,00	4,50	4,00	4,00	4,00	3,50	4,00	3,67	3,50
150	2,33	2,67	4,00	3,50	2,50	2,33	2,50	3,00	3,00	4,00	3,00	3,50	2,67	3,00

Jumlah Nilai Per Unsur	594,00	560,33	592,50	566,00	565,50	448,33	575,00	562,00	583,50	578,50	551,00	563,00	475,00	497,00	
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3,96	3,74	3,95	3,77	3,77	2,99	3,83	3,75	3,89	3,86	3,67	3,75	3,17	3,31	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,071	0,28	0,27	0,28	0,27	0,27	0,21	0,27	0,27	0,28	0,27	0,26	0,27	0,22	0,24	3,65
IKM Unit pelayanan															73,00



Lampiran 7 : Hasil SPSS Analisis Deskriptif Frekuensi Variabel
1. Prosedur Pelayanan

Frequencies
Statistics

		P1	P2	P3
N	Valid	150	150	150
	Missing	0	0	0
Mean		4.1400	3.9667	3.7733
Sum		621.00	595.00	566.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000	5.0000

Frequency Table

P1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	19	12.7	12.7	12.7
	4	91	60.7	60.7	73.3
	5	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	7.3	7.3	7.3
	3	6	4.0	4.0	11.3
	4	110	73.3	73.3	84.7
	5	23	15.3	15.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	7.3	7.3	7.3
	3	27	18.0	18.0	25.3
	4	97	64.7	64.7	90.0
	5	15	10.0	10.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

2. Persyaratan Pelayanan

Frequencies**Statistics**

		P4	P5	P6
N	Valid	150	150	150
	Missing	0	0	0
Mean		3.6533	3.6867	3.8667
Sum		548.00	553.00	580.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000	5.0000

Frequency Table**P4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	6.7	6.7	6.7
	3	51	34.0	34.0	40.7
	4	70	46.7	46.7	87.3
	5	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	2.7	2.7	2.7
	3	56	37.3	37.3	40.0
	4	73	48.7	48.7	88.7
	5	17	11.3	11.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	57	38.0	38.0	38.0
	4	56	37.3	37.3	75.3
	5	37	24.7	24.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

3. Kejelasan Petugas Pelayanan

**Frequencies
Statistics**

		P7	P8
N	Valid	150	150
	Missing	0	0
Mean		3.9867	3.9133
Sum		598.00	587.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000

**Frequency Table
P7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	20	13.3	13.3	13.3
	4	112	74.7	74.7	88.0
	5	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.0	2.0	2.0
	3	22	14.7	14.7	16.7
	4	110	73.3	73.3	90.0
	5	15	10.0	10.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

4. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

Frequencies**Statistics**

		P9	P10
N	Valid	150	150
	Missing	0	0
Mean		4.0400	3.5067
Sum		606.00	526.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000

Frequency Table**P9**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	4.7	4.7	4.7
	3	42	28.0	28.0	32.7
	4	39	26.0	26.0	58.7
	5	62	41.3	41.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	1.3	1.3	1.3
	3	83	55.3	55.3	56.7
	4	50	33.3	33.3	90.0
	5	15	10.0	10.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

5. Tanggung Jawab petugas pelayanan

Frequencies**Statistics**

		P11	P12
N	Valid	150	150
	Missing	0	0
Mean		3.7400	3.8000
Sum		561.00	570.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000

Frequency Table**P11**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	55	36.7	36.7	37.3
	4	76	50.7	50.7	88.0
	5	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	10	6.7	6.7	6.7
	3	50	33.3	33.3	40.0
	4	50	33.3	33.3	73.3
	5	40	26.7	26.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

6. Kemampuan petugas Pelayanan

Frequencies**Statistics**

		P13	P14	P15
N	Valid	150	150	150
	Missing	0	0	0
Mean		2.9267	3.0800	2.9600
Sum		439.00	462.00	444.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000	5.0000

Frequency Table**P13**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	58	38.7	38.7	38.7
	3	59	39.3	39.3	78.0
	4	19	12.7	12.7	90.7
	5	14	9.3	9.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	50	33.3	33.3	33.3
	3	55	36.7	36.7	70.0
	4	28	18.7	18.7	88.7
	5	17	11.3	11.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	33	22.0	22.0	22.0
	3	92	61.3	61.3	83.3
	4	23	15.3	15.3	98.7
	5	2	1.3	1.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

7. Kecepatan pelayanan

**Frequencies
Statistics**

		P16	P17
N	Valid	150	150
	Missing	0	0
Mean		3.7267	3.9400
Sum		559.00	591.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000

**Frequency Table
P16**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	10.7	10.7	10.7
	3	27	18.0	18.0	28.7
	4	89	59.3	59.3	88.0
	5	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.3	1.3	1.3
	3	47	31.3	31.3	32.7
	4	59	39.3	39.3	72.0
	5	42	28.0	28.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

8. Keadilan Mendapatkan Pelayanan

**Frequencies
Statistics**

		P18	P19
N	Valid	150	150
	Missing	0	0
Mean		3.7600	3.7333
Sum		564.00	560.00
Percentiles 100		5.0000	5.0000

**Frequency Table
P18**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.3	1.3	1.3
	3	50	33.3	33.3	34.7
	4	80	53.3	53.3	88.0
	5	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	3	2.0	2.0	2.0
	3	50	33.3	33.3	35.3
	4	81	54.0	54.0	89.3
	5	16	10.7	10.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

9. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Frequencies**Statistics**

		P20	P21
N	Valid	150	150
	Missing	0	0
Mean		3.9067	3.8733
Sum		586.00	581.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000

Frequency Table**P20**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	4.0	4.0	4.0
	3	26	17.3	17.3	21.3
	4	94	62.7	62.7	84.0
	5	24	16.0	16.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	4.0	4.0	4.0
	3	26	17.3	17.3	21.3
	4	99	66.0	66.0	87.3
	5	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

10. Kewajaran Biaya Pelayanan

Frequencies**Statistics**

		P22	P23
N	Valid	150	150
	Missing	0	0
Mean		3.8533	3.8600
Sum		578.00	579.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000

Frequency Table**P22**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	4.7	4.7	4.7
	3	44	29.3	29.3	34.0
	4	63	42.0	42.0	76.0
	5	36	24.0	24.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	1.3	1.3	1.3
	3	51	34.0	34.0	35.3
	4	63	42.0	42.0	77.3
	5	34	22.7	22.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

11. Kepastian Biaya Pelayanan

**Frequencies
Statistics**

		P24	P25
N	Valid	150	150
	Missing	0	0
Mean		3.7600	3.5867
Sum		564.00	538.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000

P24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	52	34.7	34.7	35.3
	4	79	52.7	52.7	88.0
	5	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	78	52.0	52.0	52.7
	4	53	35.3	35.3	88.0
	5	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

12. Kepastian Jadwal pelayanan

Frequencies**Statistics**

		P26	P27
N	Valid	150	150
	Missing	0	0
Mean		3.7533	3.7533
Sum		563.00	563.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000

Frequency Table**P26**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	4.7	4.7	4.7
	3	41	27.3	27.3	32.0
	4	84	56.0	56.0	88.0
	5	18	12.0	12.0	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	54	36.0	36.0	36.7
	4	76	50.7	50.7	87.3
	5	19	12.7	12.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

13. Kenyamanan Lingkungan

Frequencies**Statistics**

		P28	P29	P30
N	Valid	150	150	150
	Missing	0	0	0
Mean		4.0933	2.7000	2.7067
Sum		614.00	405.00	406.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000	5.0000

Frequency Table**P28**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	4.0	4.0	4.0
	3	38	25.3	25.3	29.3
	4	42	28.0	28.0	57.3
	5	64	42.7	42.7	100.0
Total		150	100.0	100.0	

P29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	68	45.3	45.3	45.3
	3	67	44.7	44.7	90.0
	4	7	4.7	4.7	94.7
	5	8	5.3	5.3	100.0
Total		150	100.0	100.0	

P30

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	67	44.7	44.7	44.7
	3	68	45.3	45.3	90.0
	4	7	4.7	4.7	94.7
	5	8	5.3	5.3	100.0
Total		150	100.0	100.0	

14. Keamanan pelayanan

Frequencies**Statistics**

		P31	P32
N	Valid	150	150
	Missing	0	0
Mean		3.9000	2.7267
Sum		585.00	409.00
Percentiles	100	5.0000	5.0000

Frequency Table**P31**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	.7	.7	.7
	3	44	29.3	29.3	30.0
	4	74	49.3	49.3	79.3
	5	31	20.7	20.7	100.0
	Total	150	100.0	100.0	

P32

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	64	42.7	42.7	42.7
	3	71	47.3	47.3	90.0
	4	7	4.7	4.7	94.7
	5	8	5.3	5.3	100.0
	Total	150	100.0	100.0	