40514.pdf

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAYANAN USAHA BADAN PENGUSAHAAN BATAM

TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Manajemen

UNIVERSITAS TERBUKA

Disusun Oleh :

A S N E R I, ST

NIM. 015583262

PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2010

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40514.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

ABSTRACT

A RESEARCH ON INDEX CUSTOMER SATISFACTION IN DIRECTORATE FOR TRAFFIC OF GOODS AT THE BATAM INDONESIA FREE ZONE AUTHORITY (BIFZA)

The research examines an Index Customer Satisfaction in the Directorate for Traffic of Goods at the Batam Indonesia Free Zone Authority (BIFZA) in line with the issuance of Business License and Certificate Of Origin (COO). The sample consists of 150 respondents for each business license and COO. There are five key aspects inclusive to measure customer satisfaction on public service, which are tangibility, reliability, responsiveness, assurance and empathy.This researchis taking a quantitative approach, that have shown Index Customer Satisfaction for process on Business License is71,899 and COO is 73,485.

The Index Customer Satisfaction for Business License comprised of (1) Service Procedure at 2.73, (2) Service Integrity at 2.93, (3) Requirement Compatibility at3.01 (4) Politeness and Friendliness at 3.22 (5) Clarity and Assurance at 2.85 (6) Rationality forService Fee at 2.4 (7) Staff Discipline at 2.99 (8) Compatibility between requisite and actual fee at 2.36 (9) Responsibility at 2.91 (10) Time Schedule Accuracy at 2.79 (11) Staff Competency at 3.17 (12) Service Unit Environment at 3.19 (13) Service Promptnessat 2.8 (14) Confidentiality at 3.15.

Whereas, Index Customer Satisfaction for Certificate Of Origin (COO) comprised of (1) Service Procedure at 2.85, (2) Service Integrityat 2.99, (3) Requirement Compatibility at3.05 (4) Politeness and Friendliness at 3.25 (5) Clarity and Assurance at 2.85 (6) Rationality for Service Fee at 2.49 (7) Staff Discipline at 3.04 (8) Compatibility between requisite and actual fee at 2.49 (9) Responsibilityat 2.89 (10)) Time Schedule Accuracy at 2.82 (11) Staff Competency at 3.25 (12) Service Unit Environment at 3.25 (13) Service Promptnessat 2.81 (14) Confidentiality at 3.20.

In conclusion, the research shows that the Index Customer Satisfaction in the Directorate for Traffic of Goods at the Batam Indonesia Free Zone Authority (BIFZA) in line with the issuance of Business License and Certificate Of Origin is generally " Good Category".

Keyword :*Index Customer Satisfaction*

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

ABSTRACT

STUDY OF SOCIETY SATISFACTION INDEX IN THE UNIT OF BUSSINES LICENSE SERVICE IN BATAM INVESTMENT FREE ZONE AUTHORITY (BIFZA)

Hightly growing competitive situation in global aspects has make all institution has to preparation by their self. Batam Investment Free Zone Authority (BIFZA) as goverment institution that serve the customers , serving with professionality should be increased as a satisfaction expected.In this research isto Study of Index of Society Satisfaction in Trafic Good Directorate in Batam Investment Free Zone Authority in Bussines Lisence and Certificate Of Origin with a number 150 respondens for business lisence and 150 respondens for certificate of origin.In the public serving and based on Berry, Parasuraman five aspects must be included in that serving (tangibility, reability, responsiveness, assurance, and emphaty) are used to measured public satisfaction.For this research has been using a quantitative approach it shown that for Index of Society Saticfaction of Business Lisence 71.899 and Certificate Of Origin 73.485.

For Index ofSociety of Bussines License foreach service units consists they are (1) Procedural Facility 2.73, (2) Fairness2.93, (3) Service Condition3.01 (4) Politeness and Hospitality3.22 (5) Officer Clarity2.85 (6) Cost Appopriateness2.4 (7) Officer Discipline2.99 (8) Cost/Expenditure Certainty 2.36 (9) Responsibility 2.91 (10) Schedule Timeliness2.79 (11) Ability Officer3.17 (12) Environment Convenience3.19 (13)Speedtime2.8 (14) Safety Service 3.15.

And for Index of Society of Certifivate Of Origin for each service consists they are (1) Procedural Facility 2.85, (2) Fairness 2.99, (3) Service Condition 3.05 (4) Politeness and Hospitality 3.25 (5) Officer Clarity 2.85 (6) Cost Appopriateness 2.49 (7) Officer Discipline 3.04 (8) Cost/Expenditure Certainty 2.49 (9) Responsibility 2.89 (10) Schedule Timeliness 2.82 (11) Ability Officer 3.25 (12) Environment Convenience 3.25 (13) Speedtime 2.81 (14) Safety Service 3.20. Generally, for Society Satisfaction Index of Bussines Lisence and Certificate Of Origin in Directorate Trafic Good in Batam Investment Free Zone Authority is " Good Category".

Keyword : *Indeks of Society Satisfaction*

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40514.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

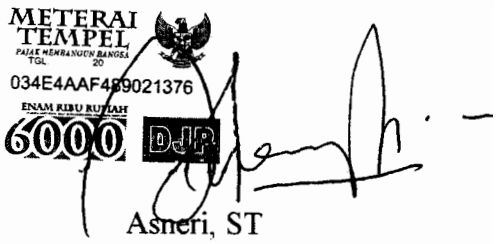
PERNYATAAN

TAPM yang berjudul " KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAYANAN USAHA BADAN PENGUSAHAAN BATAM " adalah hasil karya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

UNIVERSITAS TERBUKA

Batam, Januari 2011

Yang Menyatakan,



Asneri, ST

NIM : 015583262

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

LEMBAR PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : **KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAYANAN USAHA BADAN PENGUSAHAAN BATAM**

Penyusun TAPM : **Asneri**

NIM : 015583262

Program Studi : Magister Manajemen

Hari/Tanggal :

Menyetujui :

Pembimbing I,	Pembimbing II,
Dr. Fx. Bambang Wiharto, MM	**Durri Andriani, Ph.D**

Mengetahui :

Ketua Bidang Ilmu Ekonomi Program Magister Manajemen	Direktur Program Pascasarjana Universitas Terbuka,
Drs. CB. Supartomo, M.Si	**Suciati, M.Sc, Ph.D**
NIP. 19521022 198203 1 002	NIP. 19520213 198503 2 001

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40514.pdf

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER MANAJEMEN

PENGESAHAN

Nama	:	Asneri
NIM	:	015583262
Program Studi	:	Magister Manajemen
Judul Tesis	:	Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Unit Pelayanan Usaha Badan Pengusahaan Batam

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

Hari/Tanggal	:	Jumat / 28 Januari 2011
Waktu	:	07.30 – 09.00 WIB

dan telah dinyatakan L U L U S

PANITIA PENGUJI TESIS

Ketua Komisis Penguji :

Drs. Supartomo,MSc .....

Penguji Ahli :

Prof. Lincolin Arsyad, PhD .....

Pembimbing I :

Dr. Fx. Bambang Wiharto, MM .....

Pembimbing II :

Durri Andriani, PhD .....

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40514.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan Petunjuk dan Rahmatnya sehingga Tesis yang berjudul "KAJIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA UNIT PELAYANAN USAHA BADAN PENGUSAHAAN BATAM " dapat diselesaikan pada waktunya,

Dengan segala keterbatasan kemampuan dan kelemahan penulis selesaikan tugas akhir ini sebagai bagian dari proses akademi di Universitas Terbuka, sehingga dan Tesis ini tidak mungkin selesai pada waktunya tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak, untuk itu penulis sampaikan ucapan terima kasih setulus-tulusnya dan penghargaan setinggi-tingginya terutama kepada :

1. Bapak DR.FX Bambang Wiharto sebagai pembimbing satu yang telah membantu mewujudkan tesis ini sehingga menjadi karya yang bermutu, semoga Tuhan YME membalasnya atas waktu dan pikiran yang telah diberikan.
2. Ibu Durri Andriani, Ph.D selaku pembimbing kedua yang telah membantu penulis mengatasi beberapa kesulitan tata tulis tesis ini sehingga menjadi lebih baik, semoga Tuhan YME membalasnya atas waktu dan pikiran yang telah diberikan.
3. Bapak Drs.Supartomo, Msc selaku kepala bidang FEKON Universitas Terbuka atas arahan dan dorongan semangatnya yang luar biasa kepada penulis.
4. Segenap dosen dan pimpinan Universitas Terbuka Batam yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengikuti dan menyelesaikan studi pada Program Magister Manajemen.
5. Ayahanda almarhum Drs. Syamsul Arifin atas harapan yang pernah ada.
6. Khusus untuk Ibunda Asnimar dan kakak-kakak juga mertua atas dukungan hingga terselesaikannya tesis ini.
7. Rekan-rekan karyawan dan karyawati Badan Pengusahaan Batam yang telah membantu kelancaran pengumpulan data sehingga tesis ini dapat terselesaikan.
8. Keluarga tercinta terutama Suami dan anak-anakku yang selalu setia dan mendukung sepenuh hati dalam pembuatan tesis ini sehingga dapat diselesaikan pada waktunya.

UNIVERSITAS TERBUKA

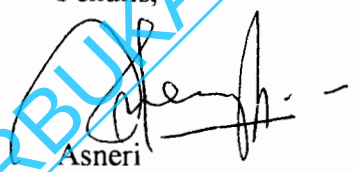
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

9. Rekan-rekan karyawan dan karyawati Badan Pengusahaan Batam yang telah membantu kelancaran pengumpulan data sehingga tesis ini dapat terselesaikan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini masih banyak kelemahan dan kekurangannya, karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran agar tesis ini semakin sempurna. Akhirnya penulis berharap semoga tesis yang sederhana ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang terkait dengan perilaku konsumen dimasa mendatang. Amien.

Batam, Januari 2011

Penulis,



Asneri

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40514.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR ISI

Halaman

Abstract.....i

LembarPersetujuan.....ii

LembarPernyataan.....iii

LembarPengesahan.....iv.

Kata Pengantar.....v

Daftar Isi.....vi

DaftarGambar.....vii

DaftarTabel.....viii

I. PENDAHULUAN

A. LatarBelakangMasalah.....1
B. RuangLingkupPenelitian.....6
C. RumusanMasalah.....6
D. TujuanPenelitian.....6
E. KegunaanHasilPenelitian.....7

II. TINJAUAN PUSTAKA

A. KajianTeori.....8

A.1. PengertianJasa.....8

A.2. UkuranKepuasanMasyarakat.....9

A.3. IndeksKepuasanMasyarakat.....10

A.4. Pelayanan Publik dan Konsep Tentang Kepuasan Pelanggan.....12

B. Penelitian Terdahulu.....16
C. Keaslian Penelitian.....19
D. Kerangka Pikir dan Definisi Operasional.....20
D.1. Kerangka Pikir.....20
D.2. Definisi Operasional.....21

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

III. METODE PENELITIAN....24
A. DesainPenelitian....24
B. RuangLingkup....24
C. LokasiPenelitian....25
D. VariabelPenelitian....25
E. Jenis Data danSumber Data....25
E.1. Jenis Data....25
E.2. Sumber Data....26
E.3. Populasidan Sample....26
E.4. TeknikPengumpulan Data....27
E.5. MetodePengolahan Data....27

IV. TEMUAN DAN PEMBAHASAN
A. Temuan....30
B. PengenalanResponden....30
C. Penyajian Data....31
C.1. IKM Ijin Usaha....32
C.2. IKM SuratKeteranganAsal....42

D. Pembahasan....52

D.1. TemuanUtama....52

D.2. AnalisaLanjut....52

D.2.1. Ijin Usaha....52

D.2.2. SuratKeteranganAsal....54

V. PENUTUP
A. Kesimpulan....56
B. Saran....56

DAFTAR PUSTAKA....58

LAMPIRAN

UNIVERSITAS TERBUKA

DAFTAR GAMBAR

Tabel 1.1. Gambar Diagram Alur Proses Perijinan.....2

Tabel 1.2. Gambar Diargram Alur Penerbitan Surat Keterangan Asal.....3

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....29

Tabel 4.1. Tabel 4.1. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....30

Tabel 4.2. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....31

Tabel. 4.3 Tabel Nilai Unsur Pelayanan dan Nilai IKM Ijin Usaha.....32

Tabel. 4.4 . Tabel Kemudahan Prosedur Pelayanan. 33

Tabel.4.5 Tabel Keadilan Pelayanan.....34

Tabel. 4.6. Tabel Kesesuaian Persyaratan. 34

Tabel. 4.7. Tabel. Kesopanan dan Keramahan Petugas.....35

Tabel. 4.8. Tabel Kejelasan dan Kepastian Petugas.....36

Tabel. 4.9. Tabel Kewajaran Biaya.....36

Tabel. 4.10 Tabel Kedispilinan Petugas.....37

Tabel. 4.11. Tabel Kesesuaian Biaya.....37

Tabel. 4.12. Tanggungjawab Petugas 38

Tabel.4.14. Tabel Ketepatan Jadwal Waktu.....39

Tabel.4.15. Tabel Kemampuan Petugas Pelayanan.....39

Tabel.4.16. Tabel Lingkungan Unit pelayanan.....40

Tabel.4.17 Tabel Kecepatan Pelayanan.....40

Tabel.4.18. Tabel Keamanan Pelayanan.....41

Tabel. 4.19. Tabel Unsur Pelayanan Pelayanan dan IKM SKA.....42

Tabel 4.20. Tabel Prosedur Pelayanan.....43

Tabel 4.21. Tabel Keadilan Pelayanan.....43

Tabel 4.22. Tabel Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.....44

Tabel.4.23.Tabel Kesopanan dan Keramahan Petugas. 45

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel. 4.24. Tabel Kejelasan dan Kepastian Petugas.....45

Tabel.4.25. Kewajaran Biaya Pelayanan.....46

Tabel 4.26. Tabel Kedisiplinan Petugas Pelayanan.....46

Tabel. 4.27. Tabel Kesesuaian Biaya.....47

Tabel. 4.28. Tabel Tanggungjawab Petugas.....47

Tabel. 4.28. Tabel. Kemampuan Petugas.....49

Tabel. 4.29. Tabel Lingkungan Pelayanan.....49

Tabel. 4.30. Tabel Kecepatan Pelayanan.....50

Tabel. 4.31. Tabel 4.31. Tabel Keamanan Pelayanan.....51

Tabel 4.32. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....51

Tabel. 4.33. Tabel Kategori Baru Ijin Usaha.....53

Tabel. 4.34. Tabel Kategori Baru SKA.....55

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40514.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB I
PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Menghadapi perkembangan jaman yang mengglobal di segala aspek mengharuskan setiap institusi baik swasta dan pemerintah segera berbenah diri. Sebagai instansi pemerintah yang melayani kebutuhan masyarakat, pelayanan dan profesionalisme aparatur pemerintah perlu terus ditingkatkan, sehingga mencapai kualitas yang diharapkan.

Dalam hal pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah dewasa ini kerap banyak dijumpai berbagai keluhan yang disampaikan masyarakat. Sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus menerus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Melalui Undang-Undang (UU) Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), pemerintah mengupayakan peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini perlu dilakukan, penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu diperbaiki dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Bulan Februari 2009, Presiden RI telah meresmikan bahwa Batam, Bintan dan Karimun sebagai Kawasan Pelabuhan dan Perdagangan Bebas melalui Peraturan Pemerintah Nomor 2 tahun 2009 tentang Perlakuan Kepabeanan, Perpajakan dan Cukai di dalam KPBPB .

Penerbitan PMK ini diharapkan dapat meningkatkan pertumbuhan ekonomi di Batam sebagai salah satu lokomotif pergerakan pembangunan nasional yang akan berdampak pula kepada penyerapan tenaga kerja.

UNIVERSITAS TERBUKA

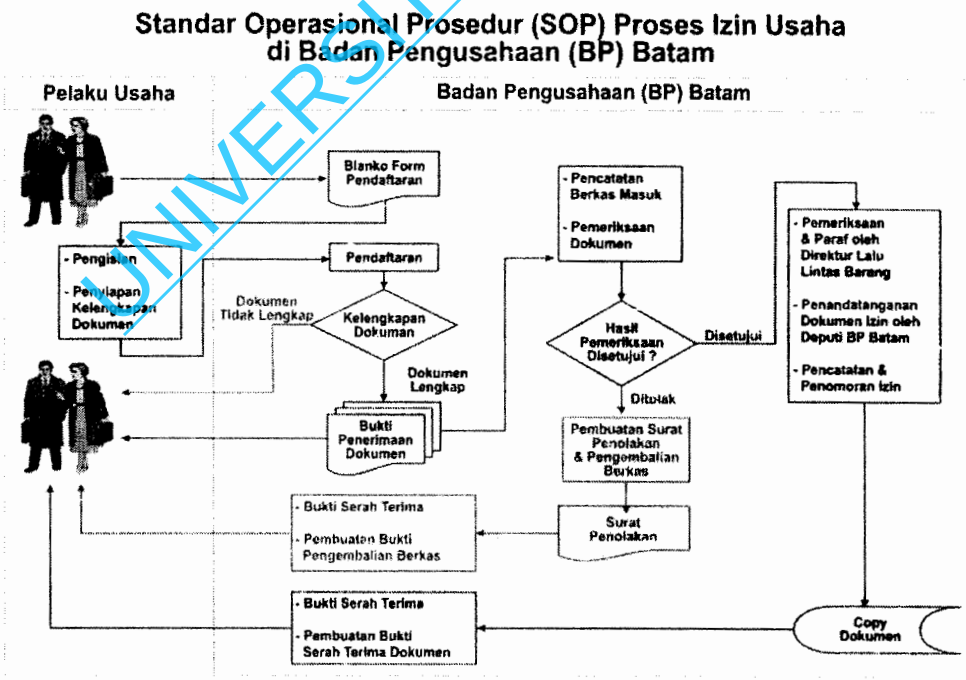
Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Investasi di Pulau Batam sampai dengan Juni 2009 sebesar US $ 13,738,254,872 (tiga belas milyard koma tujuh ratus juta US dólar) yang berasal dari Industri PMA sebanyak 1133 perusahaan dan Industri NON PMA/PMDN sebesar US $ 5,721,855,333 (42,82 %), investasi PMA sebesar US $ 2,772,182,189.12 (20,78%), dengan total penerimaan pajak sampai dengan pertengahan tahun 2008 adalah sebesar Rp. 1,2 Triliun.

Sejak diberlakukannya PP Nomor 2 tahun 2009, sampai Desember 2009 (info Barelang), Badan Pengusahaan Batam (BP Batam) telah menerbitkan ijin Usaha (IU) sebanyak 911 perijinan yang terdiri dari 473 ijin usaha industri, IU perdagangan 437. Sedangkan Surat Keterangan Asal (SKA) sebanyak 511 perusahaan.

Berikut adalah diagram alur Standar Operasional Prosedur terhadap proses perijinan Usaha yang ada di Direktorat Lalu Lintas Barang di Badan Pengusahaan Batam :

Gambar 1.1. Diagram Alur Proses Perijinan Ijin Usaha.



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berikut adalah diagram alur penerbitan Surat Keterangan Asal

Gambar.1.2. Diagram alur Penerbitan Surat Keterangan Asal.



UNIVERSITAS TERBUKA

Badan Pengusahaan Batam melalui visinya menjadikan Batam sebagai Kawasan Tujuan Investasi Terkemuka di Asia Pasifik, dan salah satu misinya untuk menjadikan Batam sebagai Kawasan Perdagangan Bertaraf International memandang perlu adanya upaya terus menerus untuk mencapai pelayanan yang optimal dan profesional dalam menciptakan iklim investasi yang kondusif.

Namun dalam penerapannya banyak orang yang berpendapat yang mengatakan bahwa Batam sejak diterapkan sebagai Kawasan Pelabuhan dan Perdagangan Bebas menjadi lebih banyak aturannya dari saat sebelum diterapkan Free Trade Zone tersebut (http://freezone-pengamat.blogspot.com, 25 Agustus 2009). Demikian juga pendapat

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

yang dirasakan oleh masyarakat diantaranya yaitu : " *Meski di atas kertas mulus, tak semua pengusaha merasa puas dengan pelayanan di Pemko Batam dan BP Batam, Ketua Asosiasi Pengusaha Indonesia Provinsi Kepri Ir. Cahya misalnya, punya pengalaman pahit dalam pengurusan izin. Selain bertele-tele, juga molor. Lambatnya bukan dalam hitungan hari lagi, ungkapnya* ".

Dalam mencermati kepuasan masyarakat, maka bagi masyarakat apa yang diperkirakan dapat memuaskan mereka artinya harus dapat memberikan kepada masyarakat apa yang sebenarnya mereka inginkan *(want)* dan kapan *(when)* dan cara mereka memperolehnya . Oleh karena itu kita dapat membedakan 3 tingkatan kepuasan masyarakat :

1. Pertama menemukan keinginan pokok yang dilayani .
2. Kedua , mencari tau apa yang sebenarnya menjadi harapan dari pencari layanan.
3. Ketiga selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan.

Bagi pelayanan publik pada umumnya, maka kepuasan masyarakat banyak ditentukan oleh kualitas performa di lapangan. Jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan komentar bahwa pelayanan tersebut tidak memuaskan seperti yang telah di contohkan di atas.

Ukuran kualitas pelayanan yang dilihat berdasarkan penilaian pelanggan/investor terhadap pelayanan publik berkaitan dengan kemampu-ujian, kemampuan, kecepatan, kecepat tanggapan, jaminan dan kepedulian. Aspek-aspek tersebut telah dijabarkan oleh Berry, Parasuraman, Zethman, dengan penjelasan seperti berikut ini :

- *Tangible*

  Dimana salah satu konsep dalam kulaitas pelayanaan yang dicerminkan dari keterampilan dan kemampuan petugas dalam menjalankan tugas serta ketersediaan fasilitas dan peralatan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

- *Realibility*

  Kualitas pelayanan yang dicerminkan dari tampilan fasilitas fisik baik personil maupun peralatan

- *Responsiveness*

  Informasi yang jelas, kecepatan tanggapan dalam menyelesaikan masalah pelanggan serta menyediakan pelayanan yang cepat dan tepat

- *Assurance*

  Kualitas pelayanan yang dicerminkan dari keamanan yang terjaga petugas yang jujur dan informasi yang bermutu bagi perusahaan.

- *Kepedulian*

  Yaitu salah satu konsep dalam kualitas pelayanan yang dicerminkan dari perhatian, kepedulian dan penampilan yang baik dari petugas unit pelayanan.

Berbagai upaya yang yang terus dilakukan oleh pemerintah terhadap pelayanan publik antara lain melalui kebijakan Pemerintah dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 yang mengatur tentang asas – asas pelayanan publik meliputi transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesamaan hak serta keseimbangan hak dan kewajiban. Asas-asas pelayanan publik tersebut sejalan dengan 7 (tujuh) asas penyelenggaraan negara tersebut sebagaimana tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang penyelenggaraan negara yang bersih dan bebas dari tindakan korupsi, kolusi dan nepotisme yaitu kepastian hukum , tertib penyelenggaraan negara, keterbukaan, kepentingan umum, profesionalitas dan akuntabilitas. Selanjutnya terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri tata pemerintahan yang baik. Bermacam upaya kebijakan pemerintah untuk melakukan perbaikan pelayanan publik selain yang yang telah disebutkan di atas yaitu Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Untuk itu perlu dikaji aspek-aspek pelayanan yang diberikan BP Batam kepada para investor yang mana penyusunan kepuasan masyarakat atas pelayanan di BP Batam dengan Indeks Kepuasan Masyarakat ini yang belum pernah dilaksanakan di Badan Pengusahaan Kawasan Batam sebelumnya, sejalan dengan Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Masyarakat.

B. Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian meliputi penyusunan indeks Kepuasan Masyarakat terhadap perusahaan/masyarakat yang mengurusi perijinan usaha investasi di Pulau Batam pada Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam yaitu Ijin Usaha (Registrasi Ijin Usaha) dan SKA (Surat Keterangan Asal)

C. Rumusan Masalah

Mengingat bahwa pelayanan di unit usaha Badan Pengusahaan Batam belum optimal terutama menyangkut waktu proses pelayanan perijinan yang belum memuaskan masyarakat, maka berdasarkan pertimbangan tersebut peneliti ingin mengetahui hal-hal apa saja yang berkaitan dengan permasalahan pelayanan perijinan tersebut yang telah diberikan oleh BP Batam. Hal ini akan dilakukan dengan menerapkan metode IKM pada unit perijinan BP Batam.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini dapat peneliti sampaikan sebagai berikut :

1. Mengukur dan melakukan evaluasi tingkat pelayanan perijinan usaha dari BP Batam dengan metode Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Mengetahui dan menganalisa tingkat layanan di unit pelayanan usaha dari BP Batam.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

E. Kegunaan Hasil Penelitian

1. Secara teoritis hasil penelitian ini dapat digunakan dalam pengembangan teori khususnya tingkat kualitas layanan yang diberikan oleh BP Batam.
2. Secara praktis penelitian ini bermanfaat untuk memberikan gambaran yang lebih riil khususnya terhadap kualitas pelayanan yang diterima investor dan diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam menyusun kebijakan dari BP Batam dan pihak terkait dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40514.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB II

TINJAUAN KEPUSTAKAAN

A. Kajian Teori

A.1. Pengertian Jasa

Kotler (1994 dalam Widodo 200 : 29) mendefinisikan jasa sebagai " A service is any act or performance that one party offer to another that is essentially intangible and does not result in the ownership of anything. It's production may or may not be tied to physical product." Dari definisi ini dapat disimpulkan bahwa jasa menurut Kotler mempunyai kriteria sebagai berikut :

a. *Intangible* (tidak berwujud), tidak dapat dirasakan dan dinikmati sebelum dibeli oleh konsumen.
b. *Inseparity* (tidak dapat dipisahkan), artinya jasa diproduksi dan dirasakan pada waktu yang bersamaan.
c. *Variability* (variasi), jasa selalu mengalami perubahan tergantung siapa penyedia jasa dan siap penerima/pengguna jasa dan kondisi dimana jasa tersebut diberikan.
d. *Perishability* (tidak tahan lama), daya tahan suatu jasa tergantung situasi dan kondisi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Lebih lanjut Kotler membagi jasa menjadi empat jenis sebagai berikut :

a. Barang berwujud murni seperti : sikat gigi, atau ember
b. Barang berwujud yang diserati jasa seperti produsen mobil tidak hanya menjual mobil saja akan tetapi disertai pelayanan kulaitas pelayanan kepada pelanggannya.
c. Campuran, barang dan jasa dengan proporsi yang sama, contoh restoran makanan dan pelayanan yang baik.
d. Jasa murni, seperti psikoterapi atau jasa dokter.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

A.2. Ukuran Kepuasan Masyarakat

Menurut Imanuddin (2004 dalam Widodo 2005) ukuran akseptasi dari pelayanan publik adalah kepuasan masyarakat. Namun ukuran kepuasan tersebut, tentu tidak mudah untuk memberikan jawaban, karena untuk mengukur kepuasan memang sulit, karena sangat tergantung ruang dan waktu. Puas bagi seseorang untuk layanan yang sama belum tentu sama dengan orang lain. Puas hari ini belum tentu sama dengan yang akan datang untuk suatu layanan yang sama pula.

Ducker (dalam Widodo 2005), seorang pakar manjemen dan pemasaran global mengatakan bahwa 'what the busines thinks it produces is not of the first importance. What customer think are buying what they consider value detremines what a business is " dalam konteks pelayanan publik dapat ditarik suatu kesimpulan bahwa sesungguhnya bagi masyarakat tidaklah begitu penting bagaimana hasil suatu pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dari apa yang diperkirakan dapat memuaskan mereka artinya harus dapat memberikan kepada masyarakat apa yang sebenarnya mereka inginkan *(want)* dan kapan *(when)* dan cara mereka memperolehnya . Oleh karena itu kita dappat membedakan 3 tingkatan kepuasan masyarakat :

1. Pertama menemukan keinginan pokok yang dilayani .
2. Kedua , mencari tau apa yang sebenarnya menjadi harapan dari pencari layanan.
3. Ketiga selalu memperhatikan apa yang menjadi harapan.

Dalam mencermati pelayanan publik pada umumnya, maka kepuasan masyarakat banyak ditentukan oleh kualitas performa di lapangan. Jika pelayanan tidak sesuai dengan harapan masyarakat, maka masyarakat akan komentar bahwa pelayanan tersebut tidak memuaskan. Dengan demikian pentingnya pedoman perilaku pejabat atau petugas pelayanan merupakan acuan perilaku sehari-hari "code of conduct" dari pejabat atau petugas pemberi pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

A.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya (Oliver 1980 dalam Widodo 2005 : 32). Tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dilaksanakan dengan harapan. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas dan sebaliknya.

Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap suatu produk layanan lazim digunakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). IKM didapat melalui survey kepuasan masyarakat. Dengan survey tersebut dapat ditentukan angka relatif yang diperoleh pada tingkat mana kepuasan masyarakat itu berada.

Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengna harapannya (Oliver : 1980 dalam Widodo 2005 : 32). Tingkat kepuasan merupakan perbedaan antara kinerja yang dilaksanakan dengna harapan. Jika kinerja melebihi harapan, pelanggan akan sangat puas dan sebaliknya.

Berdasarkan prinsip pelayanan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur berdasarkan 48 (empat puluh delapan) unsur pelayanan yang mencakup berbagai sektor layanan yang didapat dari hasil penelitian kalangan akademis/ilmiah. Terhadap 14 unsur tersebut telah dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas sehingga dapat dipastikan ke 14 unsur tersebut valid, dan reliabel digunakan sebagai indikator pelayanan yang harus ada di setiap pengukuran IKM.

Adapun 14 unsur pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima 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.

Berdasarkan konsep tersebut dilakukan penelitian ini untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan ijin usaha dan Surat Keterangan Asal (SKA) di Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

A.4. Pelayanan Publik dan Konsep Tentang Kepuasan Pelanggan

Menurut Triatmojo, 2007, salah satu konsep dasar dalam memuaskan pelanggan, minimal mengacu pada :

1) Keistimewaan yang terdiri dari sejumlah keistimewaan produk, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang dapat memenuhi keinginan pelanggan dan dengan demikian dapat memberikan kepuasan dalam penggunaan produk itu.
2) Kualitas terdiri dari segala sesuatu yang bebas dari kekurangan atau kerusakan. Acuan dari kualitas seperti dijelaskan diatas menunjukan bahwa kualitas selalu berfokus pada kepentingan/kepuasan pelanggan (Customer Focused Quality), sehingga dengan demikian produk-produk didesain, diproduksi, serta pelayanan diberikan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Oleh karena itu, maka kualitas mengacu pada segala sesuatu yang menentukan kepuasan pelanggan, suatu produk yang dihasilkan baru dapat dikatakan berkualitas apabila sesuai dengan keinginan pelanggan, dapat dimanfaatkan dengan baik serta didiproduksi dengan cara yang baik dan benar.

Sejalan dengan hal tersebut diatas, maka untuk memenuhi keinginan masyarakat (pelanggan), Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) dalam keputusannya Nomor : 81/1995 menegaskan bahwa pelayanan yang berkualitas hendaknya sesuai dengan sendi-sendi sebagai berikut :

1) Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah difahami dan dilaksdanakan.

2) Kejelasan dan kepastian, menyangkut :

   a. Prosedur/tata cara pelayanan umum

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

b. Persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administratif
c. Unit kerja atau pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum
d. Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayarannya
e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum
f. Hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/ kelengkapannya, sebagai alat untuk memastikan pemrosesan pelayanan umum
g. Pejabat yang menerima keluhan pelanggan (masyarakat).

3) Keamanan, dalam arti bahwa proses serta hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

4) Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan difahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

5) Efisien,meliputi:
   a. Persyaratan pelayanan umum hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan umum yang diberikan.
   b. Dicegah adanya pengulangan pemenuihan kelengkapan persyaratan, dalam hal proses pelayanannya mempersyaratkan kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
6) Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan umum harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

a. Nilai barang atau jasa pelayanan umum dengan tidak menuntut biaya yang tinggi diluar kewajaran
b. Kondisi dan kemampuan pelanggan (masyarakat) untuk membayar secara umum
c. Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

7) Keadilan yang merata dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan umum harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

8) Ketepatan waktu, dalam arti pelaksanaan pelayanan umum dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Kompetensi pelayanan prima yang diberikan oleh aparatur pemerintahan kepada masyarakat, selain dapat dilihat dalam keputusan Menpan nomor 81/1993, juga dipertegas dalam instruksi Presiden nomor 1/1995 tentang peningkatan kualitas aparatur pemerintah kepada masyarakat. Oleh karena itu, kualitas pelayanan masyarakat dewasa ini tidak dapat diabaikan lagi, bahkan hendaknya sedapat mungkin disesuaikan dengan tuntutan era globalisasi.

Selanjutnya Hardjosoekarto (dalam Triatmojo, 2007) menyebutkan beberapa kategori dalam mengkaji pelayanan prima. Pertama, kategori berdasar yang meliputi analisa makro dan analisa mikro. Kedua, kategori yang berorientasi pada model Mc. Kinsey yang mengkaitkan upaya pelayanan prima dengan 7(tujuh) unsur S, yakni (1) Strategi, (2) Struktur, (3) System, (4) Staff, (5) Skil, (6)Style, (7) Share Value

Prinsip-prinsip yang diuraikan oleh Hardjosoekarto tersebut diatas dapat diperluas lagi sebagaimana yang dikemukakan De Vry (1994) yang mengarahkan elaborasi ini kedalam tujuh simple strategi for success yang kemudian dalam perjalanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

waktu disebut service model,yang meliputi (1)*Self-esteem, (2)Exceed expecctation, (3)Recover, (4)Vision, (5)Improve, (6)Care, (7)Empower*.

Kepuasan pelanggan (masyarakat) dapat dicapai apabila aparatur pemerintah yang terlibat langsung dalam pelayanan, dapat mengerti dan menghayati serta berkeinginan untuk melaksanakan pelayanan prima. Untuk dapat melaksanakan pelayanan prima, unsur aparatur seyogiyanya mengerti dan memahami apakah kepemimpinan pelayan itu , dan siapakan pemimpin pelayan.

Dalam realitas kekuasaan dalam kehidupan sehari-hari, terdapat legitimasi, kekangan etika dan hasil yang menguntungkan yang dapat dicapai melalui penggunaan kekuasaan sebagaimana mestinya. Larry Spears dalam karyanya Greenleaf (2010) mengidentifikasi sepuluh ciri khas pemimpin pelayan, meliputi (1) mendengarkan, (2) empati, (3) menyembuhkan,(4) kesadaran, (5) bujukan atau persuasif, (6) konseptualisasi, (7) kemampuan meramalkan, (8) kemampuan melayani, (9) komitmen terhadap pertumbuhan manusia, (10) membangun masyarakat.

Beberapa dimensi kepemimpinan sebagai pelayan dapat bermakna terhadap masyarakat pelanggannya apabila aparatur pelayan (pemerintah) sungguh-sungguh memperhatikan beberapa dimensi atau atribut perbaikan kualitas jasa termasuk kualitas pelayanan, yang terdiri (1)ketepatan waktu pelayanan, (2)akurasi pelayanan, (3) kesopanan, keramahan dalam memberikan pelayanan, (4) tanggung jawab, (5) kelengkapan, (6) kemudahan mendapatkan pelayanan, (7) variasi model pelayanan, (8) pelayanan pribadi, (9) kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, (10) atribut pendukung pelayanan lainnya. Sementara itu bagi masyarakat akan dapat terpuaskan jika pelayanan aparatur (pemerintah) hanya berorientasi pada kepuasan masyarakat secara prima. Berikut beberapa kriteria yang mencirikan pelayanan sekaligus membedakannya dari barang adalah :

- Pelayanan merupakan output tak berbentuk
- Pelayanan merupakan output variabel, tidak standar
- Pelayanan tidak dapat disimpan dalam inventori, tetapi dapat dikonsumsi dalam produksi
- Terdapat hubungan langsung yang erat dengan masyarakat melalui proses pelayanan

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

- Masyarakat berpartisipasi dalam proses memberikan pelayanan
- Keterampilan personil diserahkan atau diberikan secara langsung kepada pelanggan
- Pelayanan tidak dapat diproduksi secara massal
- Membutuhkan pertimbangan pribadi yang tinggi dari individu yang memberikan pelayanan
- Perusahaan pada umumnya bersifat padat karya
- Fasilitas pelayanan berada dekat lokasi pelanggan
- Pengukuran efektivitas pelayanan bersifat subyektif
- Pengendalian kualitas terutama dibatasi pada pengendalian proses
- Option penetapan harga adalah lebih rumit (Triatmojo : 2010).

Bagi peningkatan kualitas pelayanan pada masyarakat dalam menghadapi era globalisasi sangat memerlukan sebuah strategi, mulai dari strategi perancangan pelayanan prima dalam manajemen kualitas modern hingga kepada implementasi dari rancangan terhadap kualitas pelayanan. Untuk itu, Gaspersz, 1997 merumuskan strategi pelayanan dengan manajemen jasa modern yang kemudian dikenal dengan strategi tujuh P, yakni (1)Product, (2) Price, (3) Place, (4) Promotion, (5) Phisical evidence, (6) Proses Desain, (7) Participants.

UNIVERSITAS TERBUKA

B. PENELITIAN TERDAHULU

Beberapa penelitian terdahulu yang turut mempengaruhi penelitian ini diantaranya :

1. Hasil Survey Indeks Kepuasan Masyarakat pada Puskesmas Banjarangkan II Bali, yang dilakukan pada tahun 2008. Diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan nilai IKM untuk Puskesmas Banjarakan II adalah sebesar 85.65 , artinya termasuk dalam kategori baik. Hasil penilaian per unsur pelayanan dapat terlihat pada tabel di bawah ini :

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Puskesmas Banjarangkan II Tahun 2008.

No	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1.	Prosedur pelayanan	3,420
U2.	Persyaratan pelayanan	3,373
U3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,347
U4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,220
U5.	Tanggung Jawab petugas pelayanan	3,313
U6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,187
U7.	Kecepatan pelayanan	3,227
U8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,940
U9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,513
U10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,680
U11.	Kepastian biaya pelayanan	3,420
U12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,793
U13.	Kenyamanan lingkungan	3,420
U14.	Keamanan pelayanan	3,400

UNIVERSITAS TERBUKA

Adapun klasifikasi mutu pelayanan pada Puskesmas Banjankaran II adalah :

A (Sangat Baik) : 81,26-100,00

B (Baik) : 62,51-62,50

C (Kurang Baik) : 43,76-62.50

D (Tidak Baik) : 25,00-43,75

Hasil IKM Unit Pelayanan Puskesmas Banjarangkan II : 85,65

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bogor, disarikan oleh Dewi Setyawati dari Laporan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bogor.

   Penelitian dilakukan di enam kecamatan Kota Bogor yaitu Bogor Tengah, Bogor Timur, Bogor Utara, Bogor Barat, Bogor Selatan dan Tanah Sareal pada bulan April sampai Juni 2006. Unit pelayanan yang menjadi objek penelitian berkenaan dengan pelayanan ijin HO, IMB, KTP, Puskesmas dan PDAM. Pengolahan dan analisis data dalam kajian ini dilakukan dengan dua pendekatan, yaitu : penilaian IKM berdasarkan metode dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M/PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, penilaian dengan metode IPA *(Importance Performance Analysis)*.

3. Penelitian Tesis dari Widodo, Mahasiswa Pasca Sarjana Universitas Diponegoro tahun 2005 dengan judul Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Semarang I. Dari penelitian tersebut diperoleh hasil bahwa secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Semarang dapat dikategorikan "Baik" (64,75) termasuk dalam nnilai konversi (62,51 – 81,25).

Dari penelitian terdahulu tersebut yang membedakannya dengan penelitian ini adalah :

1. Obyek penelitian.

   Penelitian terdahulu seperti yang telah disampaikan di atas di lakukan pada Puskesmas Banjarangkan II Bali, juga penelitian IKM untuk Kota Bogor di enam kecamatan dengan obyek perijinan di bidang ; HO, IMB, KTP, Puskesmas dan PDAM dan penelitian tentang indeks pelayanan masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor SAMSAT Semarang dilakukan dengan satu obyek penelitian yaitu unit pelayanan pajak saja. Sedangkan dalam penelitian ini meliputi dua obyek penelitian meliputi obyek IU dan SKA saja.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Wilayah Penelitian.

Penelitian terdahulu dilakukan di daerah Bogor, Banjarangkan II dan Semarang, sedangkan penelitian ini dilakukan di Pulau Batam di Direktorat Lalu Lintas Barang, Badan Pengusahaan Batam.

C. Keaslian Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menjamin keaslian dari ide penulis terhadap objek penelitian ini. Sejauh ini penulis belum menemukan ada peneliti yang meneliti tentang tingkat kualitas pelayanan berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Badan Pengusahaan Batam.

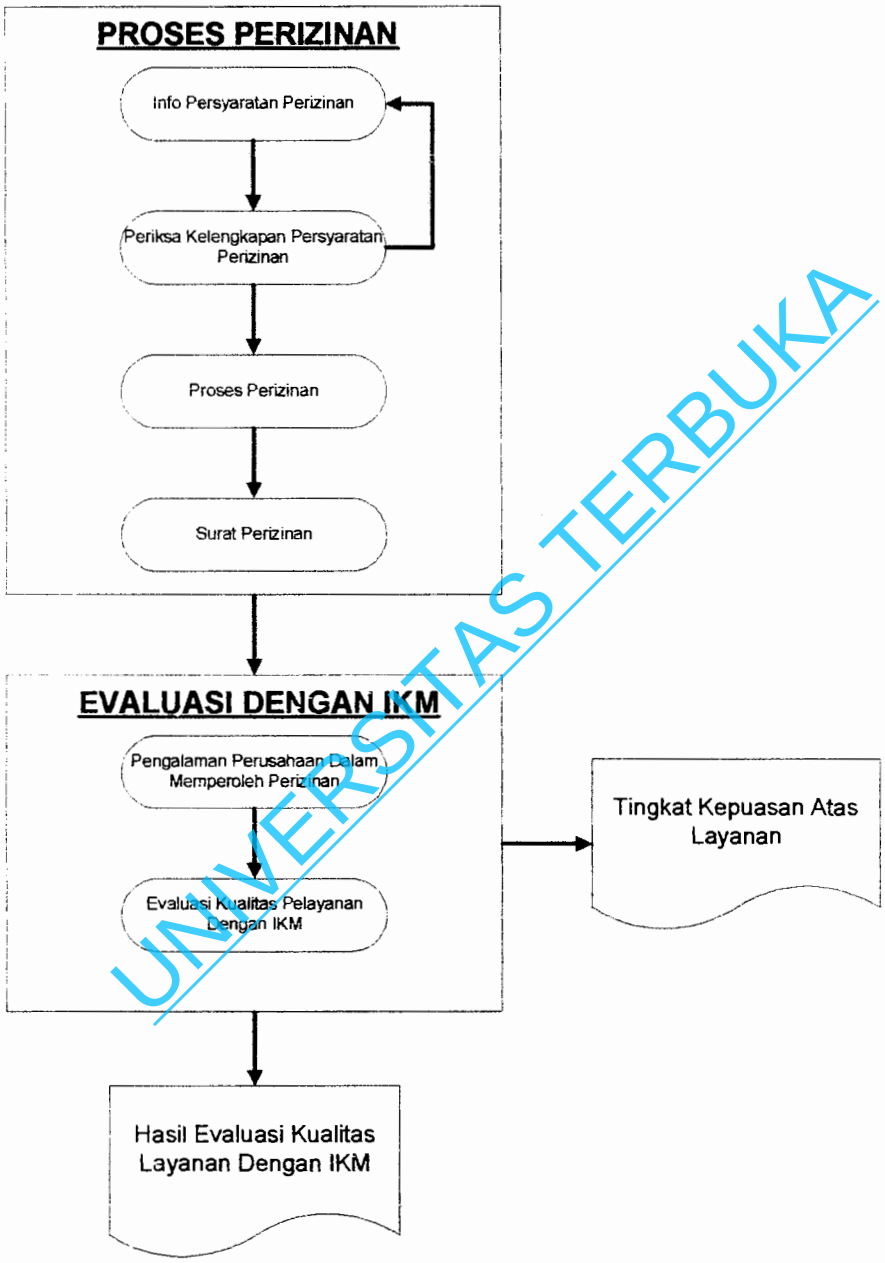
UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

D. Kerangka Berfikir

D.1. Kerangka Berfikir.

Berdasarkan diagram 2.1 proses perijinan dan evaluasi tingkat layanan BP Batam pada gambar di atas, maka dapat dijelaskan proses dan evaluasi tingkat pelayanan perijinan usah dan penerbitan SKA pada Badan Pengusahaan Batam sebagai berikut :



Gambar 2.1. Kerangka Penelitian pada Perijinan Usaha dan SKA

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

D.2. DEFINISI OPERASIONAL

Definisi operasionl penelitian disusun berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsui yang "relevan, valid" dan "reliabel", sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besamya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima 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.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan Penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.

Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penerima pelayanan public adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.

Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

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.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40514.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan memanfaatkan data yang diperoleh dari survei untuk menghasilkan kajian deskriptif analitis berupa analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Ijin Usaha dan Surat Keterangan Asal di Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam, dilakukan penilaian kualitas pelayanan berdasarkan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (Martila & James, 1997 dalam Widodo 2005) Analisa Kepuasan Pelanggan. Untuk memperkaya makna penelitian ini juga menggunakan metode kualitatif dengan cara observasi dan wawancara mendalam kepada perusahaan yang melakukan pengurusan perijinan di Direktorat Lalu Lintas Barang sebagai pengguna jasa pelayanan.

Beberapa alasan pemilihan metode survey :

1. Metode survei adalah metode yang fleksibel dalam mengumpulkan data respondence sehingga penelitian ini dapat memusatkan perhatian pada satu kelompok tertentu dari populasi yang cukup besar.
2. Survei adalah metode yang sesuai untuk memperoleh informasi tentang persepsi, preferensi, motif, sikap, dan pilihan.
3. Data yang diperoleh dari survey dapat dianalisis sesuai dengan keinginan dan kebutuhan peneliti (Malhotra, 2007 dalam M.Afifuddin).

UNIVERSITAS TERBUKA

B. Ruang Lingkup

Penelitian ini difokuskan pada pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Ijin Usaha dan SKA di Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam dengan pembatasan tingkat kepuasan masyarakat yang diukur dari dimensi prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggung jawab, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, kesopanan, kewajaran biaya,

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

kepastian biaya , kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan dan dimensi keamanan pelayanan.

C. Lokasi Penelitian

Dengan mempertimbangkan aspek waktu , efisiensi biaya serta dukungan atau kemudahan memperoleh data di lokasi penelitian, peneliti menentukan penelitian ini dilakukan pada Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam, Batam Centre.

D. Variabel Penelitian

Menurut Arikunta (1996) variabel adalah obyek penelitian atau apa yang menjadi titik perhatian suatu penelitian sehingga variabel pada penelitian ini adalah Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang diukur dengan 14 unsur pelayanan yang meliputi prosedur, persyaratan, kejelasan, kedisiplinan, tanggungjawab, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, kesopanan, kewajaran biaya, kepastian biaya, kepastian jadwal, kenyamanan lingkungan dan dimensi keamanan layanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

E. Jenis Data dan Sumber Data

E.1. Jenis Data

Data – data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi dua jenis data yaitu :

1. Data kuantitatif, yakni data - data yang dipaparkan dalam bentuk angka-angka. Data kualtitatif yang dimaksud berupa data industri yang memperoleh layanan perijinan di BP Batam, diagram alur perijinan, data penilaian dari responden dan lain sebagaimnya.
2. Data kualitatif, yakni data data yang tidak diukur dengan angka atau ukuran-ukuran yang eksak, namun disajikan dalam bentuk kata-kata bermakna. Data tersebut dapat meliputi data keluhan masyarakat terhadap pelayanan BP Batam, tingkat kepuasan masyarakat dan lain sebagainya.

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

E.2. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah perusahaan yang menggunakan jasa pelayanan usaha di Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam.

F. Populasi dan Sampel

Arikunto (1998 dalam Widodo) menyebutkan bahwa populasi merupakan keseluruhan subyek penelitian. Dalam hal ini populasi dari penelitian ini adalah seluruh perusahaan yang mengajukan perijinan usaha dan SKA periode tahun 2009.

Mengingat jumlah perusahaan yang mengajukan perijinan tersebut cukup besar, dalam penelitian ini digunakan sample dari populasi. Teknik pengambilan sample dilakukan dengan dengan cara Convenience Sampling. Responden dipilih acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan (IU dan SKA). Untuk mengukur seberapa besar kepuasan masyarakat terhadap institusi Direktorat Lalu Lintas Barang di Badan Pengusahaan Batam, maka peneliti melakukan pengukuran terhadap masyarakat / user yang memperoleh pelayanan usaha tersebut dengan sample Accidental Sampling. Sehingga untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, respondence terpilih ditetapkan 150 (seratus lima puluh) orang untuk Ijin Usaha dan begitu juga 150 orang dengan SKA. Namun untuk mengetahui dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar (jumlah unsur +1) x 10 = jumlah respondence (14+1) x 10 responden (berdasarkan Kepmen PAN Nomor : 25/M/PAN/2/2004). Ini berdasarkan dari categorical data analysis oleh Freeman (hasil konsultasi dengan pihak Kementerian PAN, 29 Nopember 2010). Sedangkan angka 1 adalah sebagai nilai bobot 10 sebagai angka ideal.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

G. Teknik Pengumpulan Data

Penelitian ini dilaksanakan pada tanggal 10 – 20 Oktober 2010 yang dilakukan pada hari-hari kerja di unit pelayanan Ijin Usaha (IU) dan Surat Keterangan Asal di Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam.

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan instrumen kuesioner, yaitu dikembangkan untuk menjaring kepuasan responden terhadap 14 unsur pelayanan yang diukur dengan pengukuran skala ordinalpengumpulan data dilakukan melalui menyusun daftar pertanyaan yang mengungkapkan unsur-unsur pelayanan dengan pengukuran skala ordinal, yaitu bentuk jawaban pertanyaan dari suatu unsur pelayanan penelitian Malhotra (2009 : 298). Skala pengukuran menggunakan skala sejenis likert. Skala likert adalah skala yang digunakan secara luas yang meminta secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dari yang "sangat tidak baik" sampai dengan "sangat baik" (skor positif hingga skor negatif) sebagai contoh lihat kuesioner pada lampiran. Sebagai contoh hasil penilaian responden untuk penilaian kemampuan petugas pelayanan adalah sangat mampu diberi skor 4, mampu diberi skor 3, kurang mampu diberi skor 2, dan tidak mampu diberi skor 1. Begitu juga dengan penilaian unsur yang lainnya.

H. Metode Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut : (Kepmenpan Nomor 25 Tahun 2004).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Juml Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0{,}071$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

Berdasarkan perhitungan IKM dikonsultasikan atau dikonversikan dengan nilai persepsi dan nilai interval konversi IKM, dengan cara konversi tersebut akan dapat diketahui tingkat persepsi masyarakat kepuasan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang disediakan oleh lembaga pelayanan publik. Adapun nilai persepsi dan interval konversi indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat sebagaimana tersebut dalam tabel di bawah ini :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Tabel 3.1 Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40514.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB IV
TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan

Adapun temuan dari penelitian ini adalah pengukuran tingkat kualitas pelayanan yang diberikan di Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam. Untuk memperoleh data dilakukan penyebaran kuesioner kepada para perusahaan yang melakukan pengurusan perijinan usaha dan SKA di Badan Pengusahaan Kawasan Batam untuk IU dan 150 orang untuk SKA.

B. Pengenalan Responden

Responden dalam hal ini adalah perusahaan yang menggunakan pelayanan Ijin Usaha dan SKA di Direktorat Lalu Lintas Barang. Jumlah responden adalah 150 orang untuk IU dan 150 orang lainnya untuk SKA.

Tabel 4.1 menyajikan data responden berdasarkan jenis kelamin dan Tabel 4.2 menyajikan data responden berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel 4.1. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.

	IU		SKA		Total	
Jenis Kelamin	Σ	Persentase (%)	Σ	Persentase (%)	Σ	%
Perempuan	26	17.3	23	15.3	49	32.6
Laki-Laki	124	82.7	127	84.7	251	167.4
Total	150	100	150	100	300	200

Dari tabel di atas diketahui bahwa laki-laki mendominasi pengurusan Ijij Usaha pada Direktorat Lalu Lintas Barang sebanyak 82,7 %. Sisanya 17.3 % dilakukan oleh perempuan. Sedangkan jenis kelamin yang melakukan pengurusan SKA didominasi pula oleh laki-laki yaitu sebanyak 84.7 % dan sisanya dilakukan oleh petugas perempuan sebanyak 15.3 %. Secara keseluruhan untuk pengurusan IU

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

dan SKA jenis kelamin laki-laki mendominasi sebesar 167 % dan selanjutnya untuk jenis kelamin perempuan adalah sebanyak 32.6 %.

Tabel 4.2. Rekapitulasi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.

Tingkat Pendidikan	IU		SKA		Total	
	∑	%	∑	%	∑	%
SD						
SMP						
SMA	45	30	9	6	54	36
D3	6	4	25	16.667	31	20.667
S1	99	66	116	77.333	215	143.33
S2						
S3						
Total	150	100	150	100	300	200

Dari tabel di atas terlihat bahwa tingkat pendidikan yang dimiliki oleh petugas yang melakukan pengurusan Ijin Usaha pada Direktorat Lalu Lintas Barang adalah 30 % untuk sederajat SMA, 4 % berpendidikan D3, dan selanjutnya S1 sebesar 66 %. Sedangkan untuk tingkat pendidikan petugas yang melakukan pengurusan SKA adalah 6 % berpendidikan SMA, 16.7 % berpendidikan D3 dan 77,3 % berpendidikan S1.

C. Penyajian Data

Untuk mengetahui hasil penelitian secara rinci dapat dilihat pada tabel sebagai hasil perhitungan untuk analisis pada masing-masing indikator penelitian berikut ini :

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

C.1. IKM IJIN USAHA

Tabel. 4.3 Tabel Nilai Unsur Pelayanan dan Nilai IKM Ijin Usaha

Item	Unsur Pelayanan	∑	Nilai Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rata Tertimbang
1	Prosedur Pelayanan	410	2.73	0.194
2	Keadilan Pelayanan	439	2.93	0.208
3	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	451	3.01	0.213
4	Kesopanan dan Keramahan Petugas	483	3.22	0.229
5	Kejelasan dan Kepastian Petugas	428	2.85	0.203
6	Kewajaran Biaya Pelayanan	360	2.4	0.17
7	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	449	2.99	0.213
8	Kesesuaian antar biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	354	2.36	0.168
9	Tanggung jawab petugas pelayanan	437	2.91	0.207
10	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	418	2.79	0.198
11	Kemampuan petugas pelayanan	476	3.17	0.225
12	Lingkungan unit pelayanan	479	3.19	0.227
13	Kecepatan pelayanan	420	2.8	0.199
14	Keamanan pelayanan	472	3.15	0.223
	Nilai Indeks			2.876
	Nilai Dasar			25
	Nilai IKM			71.899

Nilai IKM = 71.889

Mutu Pelayanan = B

Kinerja Unit Pelayanan = Baik

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Berikut di bawah ini adalah adalah beberapa analisa tentang pendapat responden tentang pelayanan pada Direktorat Lalu Lintas Barang untuk jenis pelayanan Ijin Usaha.

1. Kemudahan Prosedur Pelayanan.

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak mudah	12	8
2	Kurang mudah	17	11.3
3	Mudah	96	64
4	Sangat mudah	25	16.7
Jumlah		150	100

Tabel. 4.4 . Tabel Kemudahan Prosedur Pelayanan.

Pada tabel di atas dapat dijelaskan bahwa :

Diketahui sebanyak 64 % (terdiri dari 96 orang) responden memberikan penilaian "mudah" tentang kemudahan prosedur pelayanan ijin usaha (IU) yang diberikan oleh Direktorat Lalu Lintas Barang Sedangkan untuk pendapat responden yang memberikan penilaian "Sangat Mudah" sebanyak 12.7 %. Sehingga secara umum penilaian adalah mudah. Namun dari beberapa pendapat di kolom saran mengatakan bahwa untuk persetujuan pemasukan barang persyaratan IUI, NPWP , NIK seharusnya tidak perlu di lampirkan lagi karena sudah ada tertuang dalam IU selengkapnya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Keadilan Pelayanan.

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Mengisi	5	3.3
2	Tidak Adil	0	0
3	Kurang Adil	5	3.3
4	Adil	131	87.3
5	Sangat Adil	9	6
Jumlah		*150*	*100*

Tabel.4.5 Tabel Keadilan Pelayanan.

Keadilan untuk mendapatkan pelayanan yang dirasakan oleh para perusahaan adalah sebesar 87.3 % berpendapat "adil". Namun sebanyak 5 % mengatakan tidak memberikan pendapat mengenai keadilan pelayanan di unit pelayanan usaha dikarenakan mengatakan bahwa merasa tidak memahami arah pertanyaan dimaksudkan. Sedangkan tidak ada satupun responden (0%) yang menilai "tidak adil" terhadap pelayanan di unit ini.

3. Kesesuaian Persyaratan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sesuai	5	3.3
2	Kurang Sesuai	11	7.3
3	Sesuai	107	71.3
4	Sangat Sesuai	27	18
Jumlah		150	100

Tabel. 4.6. Tabel Kesesuaian Persyaratan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Indikator lain adalah tingkat kesesuain persyaratan dengan jenis pelayanan. Dari hasil tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 71.3 % responden mengungkapkan "sesuai " persyaratan yang dipersyaratkan dengan jenis layanannya . Bahkan sebanyak 27 responden menyatakan "sangat sesuai' persyaratan dengan jenis layanannya. Adapun responden yang menjawab tidak sesuai adalah sebanyak 3.3 % (3 orang) dan yang menjawab kurang sesuai sebanyak 7.3 % (11 orang).

4. Kesopanan dan Keramahan petugas

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sopan & Ramah	2	1.3
2	Kurang Sopan & Ramah	6	4
3	Sopan & Ramah	97	64.7
4	Sangat Sopan & Ramah	45	30
Jumlah		150	*100*

Tabel. 4.7. Tabel. Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Indikator kesopanan dan keramahan petugas dapat dirasakan responden dengan memilih 64.7 % mengatakan sopan dan ramah. Sedangkan yang memilih sangat sopan dan ramah sebanyak 30 %. Adapun dari pemilihan responden untuk pilihan tidak sopan dan ramah terdapat responden sebanyak 1.3 %. Namun dari kolom hasil saran dan keluhan responden tidak merinci lebih dalam mengapa responden memilih ada petugas yang dirasa tidak sopan dan tidak ramah.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5. Kejelasan dan Kepastian Petugas

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Jelas	5	3.4
2	Kurang Jelas	27	18
3	Jelas	99	66
4	Sangat Jelas	19	12.7
Jumlah		150	100

Tabel. 4.8. Tabel Kejelasan dan Kepastian Petugas.

Untuk kejelasan dan kepastian petugas yang dirasakan oleh responden dengan memilih 66 % mengatakan jelas. Sedangkan tidak jelas sebanyak 3,4 %.

6. Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Wajar	3	2
2	Kurang Wajar	19	12.7
3	Wajar	103	68.7
4	Sangat Wajar	25	16.7
Jumlah		150	100

Tabel. 4.9. Tabel Kewajaran Biaya.

Dari tabel di atas dpat diketahui bahwa responden memilih 68.7 % mengatakan wajar dan sangat wajar sebesar 16.7 %. Begitu pula dengan tidak wajar sebanyak 2 % dan kurang wajar sebesar 12.7 %.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

7. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Disiplin	0	0
2	Kurang Disiplin	13	8.7
3	Disiplin	107	71.3
4	Sangat Disiplin	30	20
Jumlah		150	100

Tabel. 4.10 Tabel Kedispilinan Petugas.

Mengenai kedisiplinan dari petugas pelayanan menurut responden yaitu yang memilih disiplin sebnayak 71.3 % selanjutnya sangat disiplin sebanyak 20 %. Dan sisanya adalah sebanyak 8.7 %. Tidak ada (0%) responden yang mengatakan petugas petugas yang tidak disiplin.

8. Kesesuaian antar biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Selalu Tidak Sesuai	1	0.7
2	Kadang-Kadang Sesuai	32	21.3
3	Sesuai	87	50.4
4	Sangat Sesuai	40	26.7
Jumlah		150	100

Tabel. 4.11. Tabel Kesesuaian Biaya.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Indikator lain adalah tingkat kesesuian biaya yang dibayarkan dengan biaya dapat dilihat pada table 4.11 diatas bahwa dari 150 responden yang memilih sesuai sebanyak 50.4 % sangat sesuai sebanyak 26.7 %. Hanya 1 orang yang mengatakan bahwa selalu tidak sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Hal ini menjadi pemikiran hendaknya bagi Badan Pengusahaan Batam khususnya unit pelayanan usaha dengan adanya pernyataan tersebut karena responden tidak berkenan menyebutkan nama petugas yang meminta pembayaran di luar dari yang telah ditetapkan.

9. Tanggung jawab petugas pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Bertanggungjawab	7	4.7
2	Kurang Bertanggungjawab	16	10.7
3	Bertanggungjawab	103	68.7
4	Sangat Bertanggungjawab	24	16
Jumlah		150	100

Tabel. 4.12. Tanggungjawab Petugas

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden yang memilih tanggung jawab petugas pelayanan dinilai Bertanggung jawab adalah sebesar 68.7 %. Selanjutnya sebanyak 16 % memilh sangat bertanggung jawab. Untuk petugas yang tidak bertanggungjawab responden memilih sebanyak 4.7 %.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

10. Ketepatan jadwal waktu pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Selalu Tidak tepat	7	4.7
2	Kurang Tepat	41	27.3
3	Banyak Tepatnya	55	36.6
4	Sangat Tepat	47	31.3
Jumlah		150	100

Tabel.4.14. Tabel Ketepatan Jadwal Waktu.

Dari table hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa ketepatan waktu yang dinilai oleh responden 36.6 % memilih banyak tepatnya. Namun 27. 3% menjawab kurang tepat. Selanjutnya yang menjawab sangat tepat ada 31.3 %. sisanya reponden menjawab selalu tidak tepat sebanyak 4.7 %.

11. Kemampuan petugas pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Mampu	0	0
2	Kurang Mampu	1	0.7
3	Mampu	116	77.3
4	Sangat Mampu	33	22
Jumlah		150	100

Tabel.4.15. Tabel Kemampuan Petugas Pelayanan.

Dari tabel IV. di atas responden memilih petugas dinilai mampu sebanyak 77.3 %, penilaian sangat mampu adalah sebesar 22 %. Sisanya adalah 0.7 %. Namun tidak ada satupun responden memilih dengan menilai kemampuan petugas tidak mampu (0%).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

12. Lingkungan unit pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Nyaman	0	0
2	Kurang Nyaman	11	7.3
3	Nyaman	95	63.3
4	Sangat Nyaman	44	29.4
Jumlah		150	100

Tabel.4.16. Tabel Lingkungan unit pelayanan.

Dari tabel di atas tidak ada responden yang mengatakan lingkungan di unit pelayanan nyaman. Sedangkan responden yang memilih nyaman sebanyak 63.3 % selanjutnya responden memilih 7,3 % kurang nyaman dan sangat nyaman sebnayak 29.4 %.

13. Kecepatan pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Cepat	0	0
2	Kurang Cepat	38	25.3
3	Cepat	98	65.3
4	Sangat Cepat	14	9.3
Jumlah		150	100

Tabel.4.17 Tabel Kecepatan Pelayanan.

Dari tabel berikut diperoleh hasil bahwa tidak ada satupun responden yang memilih tidak cepat dari pelayanan yang ada di unit pelayanan usaha. Namun responden menilai pelayanan di unit

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

pelayanan IU cepat sebnayak 65.3 % sedangkan untuk kurang cepat sebanyak 25.3 %.

14. Keamanan pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Aman	0	0
2	Kurang Aman	5	3.3
3	Aman	112	74.6
4	Sangat Aman	33	22
Jumlah		150	100

Tabel.4.18. Tabel Keamanan Pelayanan.

Dari hasil tabel di atas maka dapat diketahui 74.6 % responden mengatakan aman sebnayak 74.6 %. Sedangkan tidak ada satupun responden yang memilih tidak aman pada pelayanan ini (0%). Responden yang memilih sangat aman sebanyak 22 %. Selanjutnya kurang nyaman sebannyak 3.3 %.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

C.2. IKM SURAT KETERANGAN ASAL

Berikut adalah adalah tabel unsur pelayanan pada unit pelayanan Surat Kerangan Asal (SKA).

Tabel. 4.19. Tabel Unsur Pelayanan Pelayanan dan IKM SKA

Item	Unsur Pelayanan	Σ	Nilai Unsur Pelayanan	Bobot Rata-Rata Tertimbang
1	Prosedur Pelayanan	427	2.85	0.202
2	Keadilan Pelayanan	448	2.99	0.212
3	Kesesuaian Persayaratan Pelayanan	458	3.05	0.217
4	Kesopanan dan Keramahan Petugas	487	3.25	0.231
5	Kejelasan dan Kepastian Petugas	427	2.85	0.202
6	Kewajaran Biaya Pelayanan	373	2.49	0.177
7	Kedisiplinan Peyugas Pelayanan	456	3.04	0.216
8	Kesesuaian antar biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	401	2.67	0.19
9	Tanggung jawab petugas pelayanan	434	2.89	0.205
10	Ketepatan jadwal waktu pelayanan	423	2.82	0.2
11	Kemampuan petugas pelayanan	487	3.25	0.231
12	Lingkungan unit pelayanan	488	3.25	0.231
13	Kecepatan pelayanan	421	2.81	0.199
14	Keamanan pelayanan	480	3.20	0.227
			Nilai Indeks	2.939
			Nilai Dasar	25
			Nilai IKM	73.485

Nilai IKM = 73.485

Mutu Pelayanan = B

Kinerja Unit Pelayanan = Baik

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dari tabel di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Prosedur Pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Mudah	8	5.3
2	Kurang Mudah	18	12
3	Mudah	104	69.3
4	Sangat Mudah	20	13.3
Jumlah		150	100

Tabel 4.20. Tabel Prosedur Pelayanan

Dapat diketahui bahwa penilaian responden terhadap kemudahan prosedur pada penerbitan Surat Keterangan Asal pada Direktorat Lalu Lintas Barang 69.3% berpendapat mudah. Sedangkan responden yang memilih sangat mudah adalah sebesar 13.3 %.

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa penilaian responden yang

2. Keadilan Pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Adil	0	0
2	Kurang Adil	4	2.7
3	Adil	136	90.7
4	Sangat Adil	10	6.6
Jumlah		150	100

Tabel 4.21. Tabel Keadilan Pelayanan

Keadilan untuk mendapatkan pelayanan yang dirasakan oleh para perusahaan adalah sebesar 90.7 % berpendapat "adil". Namun sebanyak

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

6.6 % mengatakan sangat adil mengenai keadilan pelayanan di unit pelayanan usaha. Sedangkan tidak ada satupun responden (0%) yang menilai "tidak adil" terhadap pelayanan di unit ini.

3. Kesesuaian Persyaratan Pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0
2	Kurang Sesuai	14	9.3
3	Sesuai	108	72
4	Sangat Sesuai	28	18.7
Jumlah		150	100

Tabel. 4.22. Tabel Kesesuaian Persyaratan Pelayanan.

Indikator lain adalah tingkat kesesuain persyaratan dengan jenis pelayanan. Dari hasil tabel di atas diketahui bahwa sebanyak 72 % responden mengungkapkan "sesuai " persyaratan yang dipersyaratkan dengan jenis layanannya . Bahkan sebnayak 18.7 % responden menyatakan "sangat sesuai' persyartaan dengan jenis layanannya. Adapun responden yang menjawab tidak sesuai adalah sebanyak 0 % dan yang menjawab kurang sesuai sebanyak 9.3 % (14 orang).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

4. Kesopanan dan Keramahan Petugas

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Sopan & Ramah	0	0
2	Kurang Sopan & Ramah	9	6
3	Sopan & Ramah	92	61.4
4	Sangat Sopan & Ramah	49	32.7
Jumlah		150	100

Tabel.4.23.Tabel Kesopanan dan Keramahan Petugas.

Indikator kesopanan dan keramahan petugas dapat dirasakan responden dengan memilih 61.4 % mengatakan sopan dan ramah. Sedangkan yang memilih sangat sopan dan ramah sebanyak 32.7 %. Adapun dari pemilihan responden untuk pilihan kurang sopan dan ramah terdapat responden sebanyak 6 %. Namun tidak ada satu respondenpun yang menilai petugas di unit pelayanan tidak sopan dan tidak ramah.

5. Kejelasan dan Kepastian Petugas

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Jelas	1	0.7
2	Kurang Jelas	32	21.3
3	Jelas	100	66.6
4	Sangat Jelas	17	11.3
Jumlah		150	100

Tabel. 4.24. Tabel Kejelasan dan Kepastian Petugas.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Untuk kejelasan dan kepastian petugas yang dirasakan oleh responden dengna memilih 66 .6% mengatakan jelas. Responden yang mengatakan sangat jelas sebnayak 11.3 %. Sedangkan responden yang memilih tentang ketidak kejelasan dan ketidakpastian petugas sebanyak 0.7 %.

6. Kewajaran Biaya Pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Wajar	2	1.3
2	Kurang Wajar	23	15.3
3	Wajar	94	62.7
4	Sangat Wajar	31	20.7
		150	100

Tabel.4.25. Kewajaran Biaya Pelayanan

Dari tabel di atas dpat diketahui bahwa responden memilih 62.7 % mengatakan wajar dan sangat wajar sebesar 20 %. Begitu pula dengan tidak wajar sebanyak 1.3 % dan kurang wajar sebesar 15.3 %.

7. Kedisiplinan Petugas Pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Disiplin	0	0
2	Kurang Disiplin	15	10
3	Disiplin	102	68
4	Sangat Disiplin	33	22
	Jumlah	150	100

Tabel 4.26. Tabel Kedisiplinan Petugas Pelayanan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Mengenai kedisiplinan dari petugas pelayanan menurut responden yaitu yang memilih disiplin sebanyak 68 % selanjutnya sangat disiplin sebanyak 22 %. Dan sisanya adalah sebanyak 10 % untuk kurang disiplin. Namun tidak ada responden yang mengatakan petugas petugas yang tidak disiplin (0%).

8. Kesesuaian antar biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Selalu Tidak Sesuai	1	0.7
2	Kadang-Kadang Sesuai	25	16.7
3	Sesuai	74	49.3
4	Sangat Sesuai	50	33.3
Jumlah		150	100

Tabel. 4.27. Tabel Kesesuaian Biaya.

Indikator lain adalah tingkat kesesuaian biaya yang dibayarkan dengan biaya dapat dilihat pada table diatas bahwa dari 150 responden yang memilih sesuai sebanyak 49.3 % dan responden yang memilih sangat sesuai sebanyak 33.3 %. Hanya 1 orang yang mengatakan bahwa selalu tidak sesuai antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

9. Tanggung jawab petugas pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Buruk	5	3.3
2	Kurang Baik	24	16
3	Baik	98	65.3
4	Sangat Baik	23	15.3
Jumlah		150	100

Tabel. 4.28. Tabel Tanggungjawab Petugas.

Dari hasil tabel di atas diketahui bahwa pendapat responden terhadap tanggungjawab petugas yang mennilai baik sebanyak 65.3 % sedangkan sangat baik sebanyak 15.3 %.

10. Ketepatan jadwal waktu pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentage
1	Tidak Mengisi	5	3.3
2	Tidak Tepat	6	4
3	Kurang Tepat	48	32
4	Tepat	43	28.7
5	Sangat Tepat	48	32
Jumlah		150	100

Dari table hasil penelitian di atas dapat diketahui bahwa ketepatan waktu yang dinilai oleh responden 28.7 % memilih banyak tepatnya. Namun 32 % menjawab kurang tepat.Responden yang menjawab kurang diketahui sebnayak 32 % dan menjawab tepat sebanyak 28,7 %. Responden yang menjawab kurang tepat dirasakan cukup tinggi , ini terlihat jika dibandingkan dengan yang menjawab tepat terdapat selisih sebesar 3,3 %.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

11. Kemampuan petugas pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Buruk	0	0
2	Kurang Baik	2	1.4
3	Baik	107	71.3
4	Sangat Baik	41	27.3
Jumlah		150	100

Tabel. 4.28. Tabel. Kemampuan Petugas.

Dari tabel 4.28 di atas responden memilih petugas dinilai mampu sebanyak 71.3 %, penilaian sangat mampu adalah sebesar 27.3 %. Namun tidak ada satupun responden memilih dengan menilai kemampuan petugas tidak mampu (0%).

12. Lingkungan unit pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Mengisi	0	0
3	Kurang Nyaman	15	10
4	Nyaman	82	54.7
5	Sangat Nyaman	53	35.3
Jumlah		150	100

Tabel. 4.29. Tabel Lingkungan Pelayanan.

Dari tabel di atas tidak ada responden yang mengatakan lingkungan di unit pelayanan nyaman. Sedangkan responden yang memilih nyaman sebanyak 54.7 % sselanjutnya responden memilih 10 % kurang nyaman dan sangat nyaman sebanyak 35.3 %.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

13. Kecepatan pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Cepat		
3	Kurang Cepat	42	28
4	Cepat	93	62
5	Sangat Cepat	15	10
Jumlah		150	100

Tabel. 4.30. Tabel Kecepatan Pelayanan.

Dari tabel di atas diperoleh hasil bahwa tidak ada satupun responden yang memilih tidak cepat dari pelayanan Surat Keterangan Asal ini. Namun responden menilai pelaynaan SKA ini cepat sebanyak 62 % sedangkan untuk kurang cepat sebanyak 28 %. Sedangkan yang memilih sangat cepat adalah sebanyak 10 %.

14. Keamanan pelayanan

No	Pilihan	Frekuensi	Persentase
1	Tidak Aman	0	0
2	Kurang Aman	9	6
3	Aman	99	66
4	Sangat Aman	42	28
Jumlah		150	100

Tabel. 4.31. Tabel 4.31. Tabel Keamanan Pelayanan.

Dari hasil tabel di atas maka dapat diketahui 66 % responden mengatakan aman. Sedangkan tidak ada satupun responden yang memilih tidak aman pada pelayanan ini (0%). Responden yang memilih sangat aman sebanyak 28 %. Selanjutnya kurang nyaman sebannyak 6 %.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dengan demikian Nilai Indeks Unit Pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) = nilai total unsur pelayanan x nilai dasar. (Sumber : Kepmen no. 25 tahun 2004).

2.939 x 25 = 73.485

2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan di unit usaha Badan Pengusahaan Batam dengan Nilai Indeks Kepuasan 73.485, selanjutnya dikonversikan dengan nilai interval konversi pada tabel di bawah ini :

Tabel 4.32. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	INILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

(sumber : Kepmen Pan No. 25 tahun 2004)

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

D. PEMBAHASAN

D.1. Temuan Utama

Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam adalah sebagai berikut :

1. Ijin Usaha mencapai : 71.899
2. Surat Keterangan Asal : 73.485

Dengan Kategori : Baik

D.2. Analisa Lanjut

D.2.1. Ijin Usaha

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan Ijin usaha sudah baik karena memberikan kepuasan bagi para perusahaan dengan kategori "Baik". Jika dilakukan analisa titik tengah (nilai tertinggi dikurangi dengna nilai terendah dalam interval tersebut dibagi 2), dengan formula tersebut maka dapat diketahui dalam peerhitungan berikut :
81,25 – 62,51 = 18,74 / 2 = 9,37. Titik tengahnya dari range 62.51 + 9,37 = 71.88 . Pencapaian 71.899 dapat diketahui di atas titik tengah sebesar : 71.889 – 71.88 = 0.019.

Analisa lebih lanjut dari capaian unsur-unsur skor tiap-tiap pelayanan dapat diketahui dengan kategorrisasi. Dengan kategori baru, kategorisasi dapat dilakukan sebagai berikut :

Nilai capaian tertinggi = 3,19, dikurangi
NIlai capaian terendah = 2.36
Lebar interval = 0.81 / 3 = 0.27

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Kategori baru tersebut adalah :

Kurang = 2,36 + 0.27 = 2,637, jadi intervalnya : 2.36 -2.64

Sedang = 2.65 + 0.27 = 2.92, jadi intervalnya : 2.65 – 2.92

Baik = 2,93 atau lebih

Dengan mengacu pada hasil nilai rata-rata pada tabel 4.3 di atas, diperoleh kategori hasil unsur pelayanan dengan lebih cermat sebagai berikut :

No	Kategori Baru	Interval Capaian Skor	Unsur Pelayanan
1	Baik	2,93 atau lebih	Keadilan
			Kesesuian persyaratan
			Kesopanan dan keramahan
			Kedisiplinan petugas
			Kemampuan petugas
			Lingkungan
			Keamanan pelayanan
2	Sedang	2.65 - 2.92	Prosedur pelayanan
			Kejelasan dan kepastian petugas
			Tanggungjawab
			Kecepatan pelayanan
			Ketepatan Waktu
3	Kurang	2.36 - 2.64	Kesesuian biaya yang dibayarkan dengan kesesuian biaya yang ditetapkan

Tabel. 4.33. Tabel Kategori Baru Ijin Usaha.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

D.2.2. Surat Keterangan Asal (SKA)

Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan penerbitan Surat Keterangan Asal sudah baik karena memberikan kepuasan bagi para perusahaan dengan kategori "Baik". Jika dilakukan analisa titik tengah (nilai tertinggi dikurangi dengan nilai terendah dalam interval tersebut dibagi 2), dengan formula tersebut maka dapat diketahui dalam peerhitungan berikut :
81,25 – 62,51 = 18,74 / 2 = 9,37. Titik tengahnya dari range 62.51 + 9,37 = 71.88 . Pencapaian 73.485 dapat diketahui di atas titik tengah sebesar : 73.485 – 71.88 = 1.605

Analisa lebih lanjut dari capaian unsur-unsur skor tiap-tiap pelayanan dapat diketahui dengan kategorrisasi. Dengan kategori baru, kategorisaisi dapat dilakukan sebagai berikut :

Nilai capaian tertinggi = 3,25, dikurangi
Nilai capaian terendah = 2.49
Lebar interval = 0.76/3 =0.253

Kategori baru tersebut adalah :
Kurang = 2,49 + 0.253 = 2,74, jadi intervalnya : 2.49 -2.74
Sedang = 2.75 + 0.253 = 3.003, jadi intervalnya : 2.75 – 3.003
Baik = 3.01 atau lebih

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Dengan mengacu pada hasil nilai rata-rata pada tabel 4.19 diatas diperoleh kategori hasil unsur pelayanan dengan lebih cermat sebagai berikut :

Tabel. 4.34. Tabel Kategori Baru SKA.

No	Kategori Baru	Interval Capaian Skor	Unsur Pelayanan
1	Baik	3.01 atau lebih	Kesesuian persyaratan
			Kesopanan dan keramahan
			Kedisiplinan petugas
			Kemampuan petugas
			Lingkungan
			Keamanan pelayanan
2	Sedang	2.75 – 3.003	Prosedur pelayanan
			Keadilan
			Kejelasan dan kepastian petugas
			Tanggungjawab
			Kecepatan pelayanan
			Ketepatan Waktu
3	Kurang	2.36 - 2.64	Kesesuian biaya yang dibayarkan dengan kesesuian biaya yang ditetapkan Kewajaran Biaya

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40514.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Ada beberapa hal yang dapat peneliti simpulkan pada penelitian ini diantaranya adalah :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat di Direktorat Lalu Lintas Barang meliputi Ijin Usa-ha dan penerbitan Surat Keterangan Asal secara umum dapat dikatakan termasuk kategori "Baik". Untuk nilai Indeks kepuasan Masyarakat jenis pelayanan Ijin usaha memperoleh nilai 71.899, sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk penerbitan Surat Keterangan Asal memperoleh nilai 73.485.

2. Dari capaian kategori baru, maka untuk kecepatan dan ketepatan waktu penyele-saian untuk pelayanan Ijin Usaha masih dalam kategori 'baik" meskipun jika di-cermati dari interval capaian skor berada dalam kategori "sedang" dengan range 2.65 -2.92. Sedangkan untuk penerbitan Surat Keterangan Asal, kecepatan dan ketepatan waktu penyelesaian berada pada range 2.75 – 3.003 masih dalam kate-gori "baik".

B. SARAN

1. Beberapa saran yang dapat peneliti kemukakan adalah sebagai berikut :

1. Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

2. Sistem perijinan berbasis E-Perijinan dapat diterapkan pada unit Pelayanan Usaha Badan Pengusahaan Batam, sehubungan dengan sudah mengglobal yang menuntut pemrosesan yang cepat dan tepat.

3. Berkenaan dengan petugas yang melayani perusahaan/masyarakat, maka dapat dilihat penilaian kategori baru unsur untuk indikator penilaian kemampuan petugas dalam melayani perusahaan yang akan melakukan pengurusan ijin usaha maka nilai perolehan untuk kesopanan dan keramahpetugas dalam melayani mendapat capaian Baik. Sedangkan untuk SKA kedisiplinan dan kemampuan petugas memperoleh ca-paian nilai Baik. Hal ini dapat dinilai sebuah prestasi. Maka berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 pasal tentang Pelayanan Publik pasal 11 ayat 2, dimana adanya kewajiban bagi penyelenggara pelayanan dalam memberikan peng-hargaan bagi pelaksana yang dinilai berprestasi dalam bekerja. Diharapkan peneli-tian selanjutnya dapat membahas hal ini tentunya.

4. Penelitian IKM terhadap pelayanan Ijin Usaha dan penerbitan Surat Keterangan Asal pada Direktorat Lalu Lintas Barang Badan Pengusahaan Batam ini merupakan pertama kali dilakukan, untuk itu diharapkan dapat menjadi acuan dan evaluasi dalam penyusunan IKM periode mendatang baik dalam kurun waktu per tiga bulan, per enam bulan maupun per tahun (Sumber : Kepmen Pan 25 Tahun 2004).

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40514.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

DAFTAR PUSTAKA

Kepmen.Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 25/M. PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasaan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Semarang I ,2005, Widodo, Undip

Naresh K. Malhotra, 2009, PT. Indeks, Riset Pemasaran.

M. Afifuddin, Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. Persero Angkasa Pura I di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, 2009, MM, Universitas Terbuka.

Http://id.wikipedia.org/wiki/servqual, 06 Oktober 2010 – 12:04

Teknik Sampling , Hasan Mustofa/2000, 20 November 2010

http ://ernawariani.community.undip.ac/id/2010/05/05/tugas-2-akusisi-data-2/
Posted by Erma 21, Posted in uncategorized , Posted on 05 – 05 – 2010.

Kuncoro Mudrajat, Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi, Bagaimana Meneliti & Menulis Tesis, 2003, Erlangga.

Indeks Kepuasan Masyarakat Bogor oleh Dewi Setyawati dari Laporan Kajian Indeks Kepuasan Masyarakat Kota Bogor, 20 Oktober 2010.

Nur Setyaningsih, Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat di Samsat Kabupaten Sragen, 2008,

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik , Undip , Semarang, 20 Oktober 2010.

Sudjana, Desain dan Analisis Eksperimen, 1994, Edisi III, Tarsito Bandung

Jurnal Suvey Indeks Kepuasan Masyarakat – DLLAJ Provinsi Jawa Timur.

Gary G. Koch, J. Richard Landis, Jean L, Freeman, Daniel H. Freeman, A General Methodology For The Analysis of Experiment With Repeated Measurement of Categorical Data, Published by : International , Vol. 33. No. 1 (Mar, 1977), pp 133-158, http ://www.jstor.org/stable/2529309.

Triatmojo Yunianto, Pelayanan Publik dan Konsep Tentang Kepuasan Pelanggan, 2007, http://fkunhas.com/l/konsep+standar+pelayanan+prima.html, Agustus 2010

Diyanto Aris, 2006, Dinas Kesehatan Provinsi Bengkulu, Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Kesehatan di RSUD Dr. M Yunus dan RSUD Curup Rejang Lebong Provinsi Bengkulu, Oktober 2010

http://freezone-pengamat.blogspot.com

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

40514.pdf



UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DI UNIT PELAYANAN IZIN USAHA BP BATAM

Data Detail Responder

Nomor Responder	:		
Tanggal Pengisian Kuesioner	:		
Nama Responder	:		
Umur Responder	:	( ) Tahun	
Jenis Kelamin	:	☐ Laki- Laki	☐ Perempuan
Pendidikan Terakhir	:	☐ SD	☐ D1-D2-D3
		☐ SLTP	☐ S1
		☐ SLTA	☐ S2 - Keatas
Nama Perusahaan	:		(boleh dikosongkan)
Bidang Usaha	:		

Jenis Pengurusan pada BP Batam ☐ IU ☐ SKA

No	Materi Pertanyaan			Jawaban
1.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.		:	☐ Tidak Mudah ☐ Kurang Mudah ☐ Mudah ☐ Sangat Mudah
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		
2.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini.		:	☐ Tidak Adil ☐ Kurang Adil ☐ Adil ☐ Sangat Adil
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.		:	☐ Tidak Sesuai ☐ Kurang Sesuai ☐ Sesuai ☐ Sangat Sesuai
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.		:	☐ Tidak Sopan & Ramah ☐ Kurang Sopan & Ramah ☐ Sopan & Ramah ☐ Sangat Sopan & Ramah
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani.		:	☐ Tidak Jelas ☐ Kurang Jelas
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		☐ Jelas ☐ Sangat Jelas
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan.		:	☐ Tidak Wajar ☐ Kurang Wajar
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		☐ Wajar ☐ Sangat Wajar
7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan		:	☐ Tidak Disiplin ☐ Kurang Disiplin
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		☐ Disiplin ☐ Sangat Disiplin
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.		:	☐ Selalu Tidak Sesuai ☐ Kadang-kadang Sesuai
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		☐ Banyak Sesuainya ☐ Selalu Sesuai
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan.		:	☐ Tidak Bertanggung Jawab ☐ Kurang Bertanggung Jawab
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		☐ Bertanggung Jawab ☐ Sangat Bertanggung Jawab
10.	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan		:	☐ Selalu Tidak Tepat ☐ Kadang-kadang Tepat
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		☐ Banyak Tepatnya ☐ Selalu Tepat
11.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan.		:	☐ Tidak Mampu ☐ Kurang Mampu
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		☐ Mampu ☐ Sangat Mampu

UNIVERSITAS TERBUKA

Koleksi Perpustakaan Universitas Terbuka

12.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan.		:	☐ Tidak Nyaman ☐ Kurang Nyaman ☐ Nyaman ☐ Sangat Nyaman
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		
13.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini.		:	☐ Tidak Cepat ☐ Kurang Cepat ☐ Cepat ☐ Sangat Cepat
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		
14.	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini.		:	☐ Tidak Aman ☐ Kurang Aman ☐ Aman ☐ Sangat Aman
	Kejelasan Terhadap Pertanyaan / Materi Yang Ditanyakan	☐ Jelas ☐ Tidak / Kurang Jelas		

UNIVERSITAS TERBUKA