

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan dan analisis masalah yang telah dilakukan, maka dapat disimpulkan beberapa hal yang menjawab permasalahan yang timbul dalam penelitian ini. Kesimpulan pertama terkait penilaian kualitas pelayanan pada Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sumbawa. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat kualitas pelayanannya masuk dalam kategori kurang baik.

Dengan menggunakan analisis medan kekuatan diperoleh faktor-faktor penghambat perubahan dan faktor-faktor pendorong perubahan menuju perbaikan kualitas pelayanan. Faktor penghambat perubahan antara lain adalah prosedur pelayanan tidak mudah, ketidakpastian jadwal pelayanan dan kejelasan, kedisiplinan, tanggungjawab dan kemampuan petugas pelayanan masih kurang serta kecepatan dan keadilan mendapatkan pelayanan yang masih kurang. Sedangkan faktor pendorong perubahan adalah terjaminnya keamanan, persyaratan perizinan sesuai dengan pelayanan, petugas melayani dengan sopan dan ramah serta lingkungan pelayanan yang nyaman.

Perubahan untuk mencapai peningkatan kualitas pelayanan dapat ditempuh dengan beberapa kegiatan sebagai berikut :

- a. Pendidikan dan pelatihan teknis bagi aparatur KPPT Kabupaten Sumbawa dengan metode pendidikan dan pelatihan di luar jam kerja.

- b. Sosialisasi prosedur perizinan di seluruh kecamatan se Kabupaten Sumbawa, dengan maksud terbentuknya pemahaman bagi seluruh masyarakat tentang prosedur pengurusan perizinan yang dilayani oleh KPPT Kabupaten Sumbawa.
- c. Pengadaan peralatan operasional kantor berupa peralatan komputer dan kendaraan medan berat, untuk menunjang pelaksanaan pelayanan masyarakat di dalam kantor dan di lapangan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas dapat disarankan beberapa hal sebagai berikut :

1. Pimpinan KPPT Kabupaten Sumbawa diharapkan melakukan analisis kebutuhan pendidikan dan pelatihan yang merupakan salah satu persyaratan penting dalam melaksanakan pendidikan dan pelatihan bagi aparatur KPPT sehingga siap untuk memberikan kualitas pelayanan terbaik.
2. KPPT Kabupaten Sumbawa segera menyusun sistematika dan materi-materi sosialisasi yang skematis sehingga lebih mudah difahami dan dimengerti oleh masyarakat.
3. KPPT Kabupaten Sumbawa senantiasa menganggarkan perawatan dan pemeliharaan rutin bagi sarana operasional sehingga menjamin terpeliharanya dan beroperasi secara normal sarana-sarana tersebut.
4. Kepada peneliti selanjutnya dalam melakukan penelitian serupa dapat dilakukan kepada obyek yang berbeda dengan menambah variabel atau

metode analisis lain yang berkaitan dengan pengembangan sumber daya manusia dan kualitas pelayanan.

C. Implikasi Penelitian

Ditemukan implikasi antara teori dan kenyataan lapangan. Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakannya setelah pemakaian (Rangkuti, 2002). Kualitas pelayanan secara umum adalah bahwa kualitas pelayanan harus memenuhi harapan pelanggan dan memuaskan kebutuhan mereka.

Melihat teori di atas bahwa kualitas pelayanan hanya diukur atas respon pelanggan, pada kenyataannya kualitas pelayanan dipengaruhi oleh interaksi antara penerima dan pemberi layanan. Jadi kesimpulannya kualitas pelayanan harus diukur berdasarkan respon dan harapan pelanggan/penerima layanan serta respon dan harapan pemberi layanan/aparat KPPT Kabupaten Sumbawa.

DAFTAR PUSTAKA

- Antara kebutuhan informasi dan ketepatan pemilihan sumber informasi. (2011). Diambil dari 3 Januari 2014, situs world wide web. [http://kartika-s-n-fisip08.web.unair.ac.id/artikel_detail - 37851 - hardskill - Antara kebutuhan Informasi dan Ketepatan Pemilihan Sumber Informasi.html](http://kartika-s-n-fisip08.web.unair.ac.id/artikel_detail-37851-hardskill-Antara%20kebutuhan%20Informasi%20dan%20Ketepatan%20Pemilihan%20Sumber%20Informasi.html)
- Affandi, L. A. (2011). analisis kebutuhan pengembangan sumber daya manusia dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik pada kantor pelayanan perizinan terpadu (KP2T) kabupaten lombok tengah. Mataram : Universitas Mataram.
- Dessler, G. (1997). Manajemen sumber daya manusia. Jilid 1. Jakarta : Prehallindo.
- Dessler, G. (1997). Manajemen sumber daya manusia. Jilid 2. Jakarta : Prehallindo.
- Hersona, S. , Rismayadi, B., Mariah, E., analisis pengaruh pengembangan sdm terhadap kinerja pegawai pada badan kepegawaian daerah kabupaten karawang. Jurnal Manajemen Vol.09 Nomor 3.
- Iswanto, Y. (2005). Manajemen sumber daya manusia. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Jakarta.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Jakarta.
- Lewin, Kurt. (1951). Field theory in social science; selected theoretical papers. D. Cartwright (ed.). (New York: Harper & Row).
- Perijinan molor lantaran lambatnya rekomendasi instansi teknis. (2012). Diambil dari 28 Desember 2014, situs world wide web. [http://www.pulausumbawanews.com/daerah/perijinan-molor-lantaran-lambatnya-rekomendasi - instansi-teknis/](http://www.pulausumbawanews.com/daerah/perijinan-molor-lantaran-lambatnya-rekomendasi-instansi-teknis/)
- Sedarmayanti. (2007). Manajemen sumber daya manusia reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil. Bandung: Rafika Aditama.
- Sylvana, A. (2006). Pengaruh kualitas pelayanan dan kepuasan mahasiswa.Jurnal Organisasi dan Manajemen, Volume 2, Nomor 1.

- Susanty, E. (2012). Pengaruh iklim organisasi terhadap kepuasan kerja. *Jurnal Organisasi dan Manajemen*, Volume 8, Nomor 2.
- Simamora, H. (2004). *Manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta : STIE YKPN.
- Supranto, J. (1990). *Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan untuk menaikkan pangsa pasar*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Tjiptono, F. (2001). *Total quality manajemen*. Edisi Revisi. Cetakan IV. Yogyakarta: Andi.
- Wikaningrum. (2011). *Praktek Dan Kebijakan Manajemen Sumber Daya Manusia Pada Perbankan Syariah*. *Jurnal Siasat Bisnis* Vol. 15 No. 1.

Universitas Terbuka

Lampiran I

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : KANTOR PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN SUMBAWA
ALAMAT : JL. GARUDA SUMBAWA BESAR

NO	RESPONDEN	USIA (tahun)	PENDIDIKAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN													
				U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	U10	U11	U12	U13	U14
1	H. Indra Kurniawan, SE.	45	S1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
2	Hendri Parsita, ST.	44	S1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3
3	Yuni Setiawati, SE.	43	S1	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4
4	Hj. Elyana, SE.	43	S2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4
5	Steven Timbulong, Amd	47	D3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	4
6	Amin Tresno, SE	53	S1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
7	Linda Kusumawati, SE.	54	S1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4
8	Herman	56	SMA	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4
9	Hendrawan	35	SMA	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4
10	Tunas Robahi, SE.	56	S1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	3	4
11	Teti Yuniadova	37	SMA	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3
12	Nyono Prayitno	56	SMA	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	4
13	dr. Chriss Budi Y	52	S2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4
14	Rusdi	50	SMA	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
15	Sahariah,Amd.	52	D3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4

16	Darmasah, ST. M.Eng.	52	S2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	4
17	M. Sofyan, ST.	38	S1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4
18	Arief Budiman, ST.	38	S1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4
19	Ir. H. Padusung, MM.	55	S2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	4
20	Buwana Bayu Aji, ST.	37	S1	1	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4
21	Hendrajaya, ST.	36	S1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4
22	Abdul Majid, SAP.	46	S1	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4
23	Fatahollah, SE.	47	S1	2	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4
24	Hidayati, ST.	35	S1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4
25	Novi Anggraeni, SE.	32	S1	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
26	Novita Varitza, SP.	32	S1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4
27	Arief Hidayat, ST.	40	S1	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	4
28	Rudi Kaharuddin, ST.	38	S1	2	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	2	3	4
29	Daly Firmansyah	29	SMA	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4
30	Randy Charta Utama, ST.	31	S1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4
31	Marsudi	53	SMA	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	3	3
32	Adi Wahyudi	38	SMA	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	4
33	Syamsul Bahri	41	SMA	1	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	4
34	Suaib Alamsyah	42	SMA	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
35	Siti Aminah	56	SMA	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
36	Nurjannah	25	SMA	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3
37	Mahdi, SPd.	30	S1	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
38	Fitriani	26	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
39	Drs. Muhammad Syarif	52	S1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4
40	Drs. Muhammad Ahmad	53	S1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4

41	Dra. Nur Hadiatullah	52	S1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4
42	Asiah	53	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3
43	Aprilana S Purwanti Amd.	27	D3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
44	Andi Afandy, ST.	37	S1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
45	Rina Tresnasari, SE.	35	S1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
46	M. Basri	30	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
47	Ardy	31	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
48	Syafii Khalik, ST.	51	S1	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4
49	Meifiyan Zakiyah, ST.	38	S1	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
50	Ribudiyanto	37	SMA	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4
51	Eko Wibowo, ST.	45	S1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	4
52	Syahda	55	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	4
53	H. M. Jafar HMS	56	SMA	2	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	4
54	Gustiana, Amd	47	D3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
55	Mustakim, SPd.	49	S1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	4
56	A. Wahid	37	SMA	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
57	Ratna , Ssos.	36	S1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
58	Oni Novita, Ssos.	37	S1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
59	Zulkifli	39	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
60	Hadijah	54	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
61	Zubaida, SPd.	29	S1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
62	Sahri, SPd.	27	S1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
63	Masangan	54	SMA	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
64	H. Ali Tunru, Ssos	56	S1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
65	Hj. Salma, Amd.	53	D3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4

66	A. Aziz Bakar	56	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
67	Endang Sulastri, Amd.	48	D3	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
68	Drs. Nuzuluddin	45	S1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
69	Hj. Aminah	52	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
70	Jumiati	51	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
71	Wisnu Riandana, ST.	47	S1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
72	Lili Ulfa	37	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
73	I Made Subagyo W, SE.	56	S1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
74	Hj. Soraya	57	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
75	H. Ahmad Sehan	58	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
76	Jhon Srituka	52	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
77	Felix	39	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
78	Junaidi, SAP.	51	S1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
79	Tri Satriyono, SE.	46	S1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
80	Deni Ramdani, ST.	31	S1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
81	Uyung Teartanata, ST.	40	S1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
82	Vera Panca F, ST.	38	S1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	4
83	M. Nurhidayat, ST.	43	S1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
84	Maman Sarifuddin	40	SMA	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
85	Heri Wardi	47	SMA	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4
86	Supriyadi, ST.	38	S1	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	4
87	Insan Akbar R. Amd.	38	D3	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3
88	Ridwansyah, ST.	39	S1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
89	Yuliani	37	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	4
90	Suhartini	42	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3

91	Lista Lestari, ST.	36	S1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3
92	Yulianti, ST.	39	S1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3
93	Suharto, Amd.	48	D3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
94	Agus	41	SMA	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	3
95	Subhan	40	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	3
96	Ferdy	42	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
97	Yusuf	54	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
98	Martawi	52	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	1	3	4
99	Quratull Ba'diah	56	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
100	Solihin	39	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
101	Sukri	52	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
102	Indra Jaya	50	SMA	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
103	Ridwan, SPd.	39	S1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
104	Hapendra	54	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
105	Chandra	36	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
106	Mustamin	54	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
107	Suryadi	36	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
108	Sanusi	55	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
109	Muh. Amin	42	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
110	Mustaib Said	56	SMA	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
111	Sulaiman	51	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
112	Andy Nasrun	45	SMA	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
113	Yul A hadi, ST.	40	S1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4
114	Ismail	48	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
115	Ibrahim	52	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3

116	Siti Hawa	54	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
117	Fernando	41	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
118	H. Mustaram	53	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
119	A. Badar B	56	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
120	Muh. Nasib Usman	49	SMA	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
121	Nonot Munaji	48	SMA	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
122	Burhanuddin	42	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
123	Mulyadi	37	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
124	Sutaryo, SH.	39	S1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	4
125	Dedy Irawan, ST.	37	S1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4
126	Ilyas	41	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
127	Abdul Munir, SPd.	38	S1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
128	Farida	46	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
129	Suheri	52	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	4
130	Iman Faturrahman	27	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
131	Jurnawi	46	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
132	H. Pekti	49	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
133	H. Sui Iskandar	57	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
134	Saat	29	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
135	Nurlaeli	27	SMA	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
136	Amrullah	29	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
137	Baharuddin, SH.	53	S1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3
138	Daeng Baso	54	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3
139	Haeban Ishary	54	SMA	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4
140	Edy Sofyan, ST, M.Arch.	55	S2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	3	4

141	Ego Les Ano, SE.	2	S1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
142	Sariful Alam. SE.	34	S1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	
143	Fakhruddin	56	SMA	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
144	Ir. Fuad	55	S1	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	4	
145	H. Hafid Awad	57	SMA	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
146	Tarayah	53	SMA	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
147	Rustam Aji	38	SMA	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	
148	Rusmini, SPd.	42	S1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	4	
149	Maryanto	43	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
150	Arifuddin	33	SMA	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	
Jumlah Nilai Per Unsur				280	376	337	341	316	315	300	302	450	345	335	263	450	553	
NRR = Jumlah Nilai Per Unsur : Jumlah Kuisisioner Terisi				1,87	2,51	2,25	2,27	2,11	2,10	2,00	2,01	3,00	2,30	2,23	1,75	3,00	3,69	
NRR Tertimbang Per Unsur = NRR Per Unsur x 0,071				0,13	0,18	0,16	0,16	0,15	0,15	0,14	0,14	0,21	0,16	0,16	0,12	0,21	0,26	2,35
IKM UNIT PELAYANAN																	58,73	

Informasi Wawancara Mendalam

Informan : Kepala KPPT Kabupaten Sumbawa yaitu Zulkifli, S.Sos.

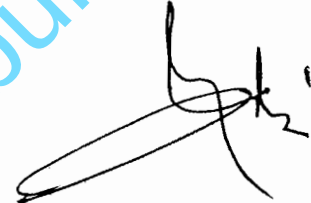
Pertanyaan : Adanya tanggapan masyarakat tentang kurang baiknya kualitas pelayanan di KPPT Kabupaten Sumbawa. Kurangnya kualitas pelayanan terutama pada prosedur pelayanan dan kepastian pelayanan.

Dalam wawancara ini Zulkifli, S.Sos memberikan tanggapan sebagai berikut :

pada prinsipnya kami menyadari bahwa adanya persepsi dan anggapan sebagian besar masyarakat terhadap buruknya kualitas pelayanan di KPPT bab Sumbawa. Namun bukan berarti seluruh pelayanan yang ada quite qz jenis pelayanan tidak terlaya dengan baik. Dari qz jenis pelayanan ada 5 jenis yang paling banyak diproses lainnya. sehingga sebenarnya jumlah personil tidak terlalu menjadi kendala. terkait prosedur pelayanan, KPPT Kab. Sumbawa telah menaungi dan menginformasi prosedur dan tata cara pengurusan masing-masing izin. Namun terkadang masyarakat penerima layanan memiliki kelengkapan arsip atau persyaratan yang kurang sehingga pelayanan tidak bisa diproses. Hal ini menimbulkan anggapan dipersulitkannya pengurusan izin. Sebenarnya sebelum masyarakat melakukan pengurusan pelayanan telah melengkapi terlebih dulu persyaratan-persyaratan yang diminta. persyaratan tsb. ada sebagian memerlukan rekomendasi dari instansi di luar KPPT misalnya kepala desa/kecamatan dan dinas terkait. Jadi sangat disarankan perlu terbentuknya pemahaman pada masyarakat pengetahuan tentang prosedur yang baik dan benar. terkait kepastian pelayanan, hal ini berkaitan dengan pemahaman masyarakat penerima layanan dalam melengkapi persyaratan pelayanan. sebagian besar penerima layanan menganggap berkas persyaratan dapat dilengkapi sambil proses berjalan sehingga mereka mulai menghitung jangka waktu penyelesaian syik mereka menyerahkan berkas.

Sementara KPPT tidak bisa memproses berkas apabila tidak lengkap. Selain itu pada prinsipnya KPPT dalam operasionalnya bersifat pasif, karena sebagian besar prosedur perijinan membutuhkan rekomendasi instansi teknis. Keluaranya rekomendasi dari instansi teknis sangat mempengaruhi cepat atau lambatnya sebuah perijinan selesai.

Sumbawa 02101, 21 Desember 201



ZULKIFLI, S.Sos.

Informasi Wawancara Mendalam

Informan : Kepala Seksi Verifikasi dan Pengaduan Masyarakat, yaitu Siti Aminah, ST.

Pertanyaan : Adanya tanggapan masyarakat tentang kurang baiknya kualitas pelayanan di KPPT Kabupaten Sumbawa. Kurangnya kualitas pelayanan terutama pada prosedur pelayanan dan kepastian pelayanan.

Dalam wawancara ini Siti Aminah, ST. memberikan tanggapan sebagai berikut :

Sangat dipengaruhi adanya anggapan demikian, terutama kami jumpai pada saat melakukan verifikasi data lapangan terkait perizinan. Banyak ketidaksesuaian data perizinan dengan kondisi lapangan sehingga proses perizinan tidak dapat kami lanjutkan. Setelah kami menginformasikan kepada masyarakat pengurus Ijin, bukannya segera melengkapi persyaratan terkadang berusaha mencari petugas untuk menentaskan prosedur Ijin. Sikap-sikap demikian kadang mempengaruhi tugas kami. Saya merasa sangat penting adanya pelatihan bagi personil verifikasi khususnya atau personil KPPT Kab. Sumbawa secara keseluruhan untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal lainnya yang tidak kalah penting adalah untuk menjangkau wilayah Kab. Sumbawa dalam memberikan pelayanan dibutuhkan sarana pendukung yang memadai. Seperti diketahui kita hanya memiliki satu kendaraan operasional. Jumlah tersebut sangat terbatas apalagi kita harus melalui medan berat dengan kondisi alam yang kurang bersahabat.

Sumbawa Besar, 23 Desember 2021


SITI AMINAH, ST.

Informasi Wawancara Mendalam

Informan : Kepala Seksi Pelayanan, yaitu Amiruddin, SE.

Pertanyaan : Adanya tanggapan masyarakat tentang kurang baiknya kualitas pelayanan di KPPT Kabupaten Sumbawa. Kurangnya kualitas pelayanan terutama pada prosedur pelayanan dan kepastian pelayanan.

Dalam wawancara ini Amiruddin, SE. memberikan tanggapan sebagai berikut :

Sebenarnya prosedur pengurusan perizinan sudah jelas, namun banyak kasus masyarakat yang mengurus izin memiliki persyaratan yang kurang lengkap. Ada yang merasa dipersulit oleh petugas kami berusaha memberikan arahan terkait kelengkapan administrasi. Kemampuan petugas terkadang terbatas mengingat kompleksnya permasalahan kelengkapan persyaratan masing-masing perizinan sementara hal tersebut tidak dapat diselesaikan di KPPT. Contoh kasus misalnya dalam mengurus izin mendirikan bangunan / IMB dipersyaratkan gambar disain yang telah disahkan oleh pejabat umum. Pada kenyataannya masyarakat pengurus izin tidak membawa gambar disain atau gambar disain belum disahkan sehingga meminta kepada petugas untuk membantu melengkapi. Hal inilah yang menjadi penyebab adanya keluhan masyarakat dan pada situasi ini menuntut kepastian dari petugas pelayanan KPPT.

Sumbawa Barat, 24 Desember 201



AMIRUDDIN, SE.

Informasi Wawancara Mendalam

Informan : Kasi Pengolahan Data dan Informasi Perizinan, yaitu Mahmudah, SH.

Pertanyaan : Adanya tanggapan masyarakat tentang kurang baiknya kualitas pelayanan di KPPT Kabupaten Sumbawa. Kurangnya kualitas pelayanan terutama pada prosedur pelayanan dan kepastian pelayanan.

Dalam wawancara ini Mahmudah, SH. memberikan tanggapan sebagai berikut :

Dapat dipahami adanya persepsi ataupun anggapan masyarakat demikian rupa. pada seksi pengolahan data dan informasi menjalankan proses / hanya memproses perizinan yang sudah lengkap dan bagi yang kurang lengkap kami informasikan kepada masyarakat melalui petugas pelayanan. Untuk mempercepat proses perizinan kami membutuhkan sarana pendukung, terutama peralatan komputer. Selain mendukung proses juga untuk mendukung bank data. Dengan adanya data base akan mempermudah pengecekan dan verifikasi data bila diperlukan. Saat ini peralatan komputer dirasakan masih kurang sehingga cukup memperlambat proses pengolahan data perizinan.

Sumbawa Pos, 24 Desember 2011



Mahmudah, SH.

Lampiran 6

KUESIONER PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin. Untuk itu dilakukan pengukuran INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di instansi pemerintah kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP UNIT PELAYANAN PUBLIK.

Survei ini MENANYAKAN PENDAPAT masyarakat, mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan.

PERTANYAAN SENGAJA DIRANCANG SESEDERHANA MUNGKIN, untuk tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan indeks kepuasan masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan instansi pemerintah kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei.

Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

.....,

.....
200...

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)		Diisi Oleh Peneliti
(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Nomor Responden		
Umur	 Tahun	
Jenis Kelamin	1. Laki-laki 2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 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. Lainnya 3. Wiraswasta/Usahawan	

II. DATA PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama	
Keterangan	

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

	P *)		P *)
1. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan di unit ini. a. Tidak adil. b. Kurang adil. c. Adil. d. Sangat adil.	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak sopan dan ramah. b. Kurang sopan dan ramah. c. Sopan dan ramah. d. Sangat sopan dan ramah.	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani. a. Tidak jelas. b. Kurang jelas. c. Jelas. d. Sangat jelas.	1 2 3 4	10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan. a. Tidak wajar. b. Kurang wajar. c. Wajar. d. Sangat wajar.	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan a. Tidak disiplin b. Kurang disiplin c. Disiplin d. Sangat disiplin	1 2 3 4	11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. a. Selalu tidak sesuai. b. Kadang-kadang sesuai. c. Banyak sesuai. d. Selalu sesuai.	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak bertanggung jawab. b. Kurang bertanggung jawab. c. Bertanggung jawab. d. Sangat bertanggung jawab.	1 2 3 4	12. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. a. Selalu tidak tepat. b. Kadang-kadang tepat. c. Banyak tepatnya. d. Selalu tepat.	1 2 3 4
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan. a. Tidak mampu. b. Kurang mampu. c. Mampu. d. Sangat mampu	1 2 3 4	13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan. a. Tidak nyaman. b. Kurang nyaman. c. Nyaman. d. Sangat nyaman.	1 2 3 4
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini. a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini. a. Tidak aman. b. Kurang aman. c. Aman. d. Sangat aman.	1 2 3 4

PETUNJUK PENGISIAN

Formulir Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat dengan cara manual

1. Unit pelayanan : Isilah dengan jelas nama unit pelayanan yang di dinilai.
2. Alamat : Isilah dengan lengkap alamat unit pelayanan yang di dinilai (sampai dengan Kabupaten/Kota dan Propinsi) Nama Jalan, Kode Pos dan Nomor Telepon/Fax.
3. Nomor urut responden : Isilah urutan responden dari awal sampai terakhir sehingga secara otomatis dapat diketahui jumlah responden .
4. Nilai per unsur pelayanan U1 s.d. U14 : Isilah unsur pelayanan sesuai dengan nilai yang diberikan oleh responden, dari U.1 s.d U.14 sama dengan urutan dalam kuesioner.
5. Jumlah nilai unsur pelayanan : Isilah dengan menjumlah nilai masing-masing unsur (kebawah) sesuai dengan jumlah responden yang mengisi.
6. Nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan : Isilah nilai rata-rata IKM. per unsur pelayanan dengan cara jumlah nilai masing-masing unsur dibagi dengan jumlah responden yang mengisi
7. Jumlah NRR tertimbang per unsur pelayanan : Isilah jumlah nilai per unsur pelayanan di kalikan 0,071 (nilai bobot rata-rata tertimbang).
- 8.*) Jumlah NRR IKM tertimbang unit pelayanan : Isilah dengan menjumlahkan NRR IKM tertimbang per unsur pelayanan dari U1 s.d. U14.
- 9.***) IKM unit pelayanan : Isilah dengan jumlah nilai IKM unit pelayanan kali nilai dasar yaitu 25.