



Tersedia Online di <http://jurnal.umb.ac.id/index.php/JAMS>
Print - 2776-3072, Online - 2776-3064

Survei Kepuasan Masyarakat pada Layanan Perizinan

Titi Darmi^{1*}

^{1*}Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Bengkulu
*titidarmi@umb.ac.id

Abstrak: Upaya Pemerintah Kota (Pemkot) Bengkulu mereformasi birokrasi dilakukan dengan cara meningkatkan pelayanan publik. Pelayanan yang ada di (DPMPTSP) adalah pelayanan administratif yang merupakan layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Perizinan merupakan salah satu unsur urgen dalam pelayanan publik, termasuk juga perizinan yang berhubungan dengan kegiatan usaha. Proses perizinan, di bidang perizinan usaha, akan berpengaruh secara langsung terhadap keinginan dan keputusan calon pengusaha maupun investor untuk menanamkan modal di daerah dan ini akan berimplikasi kepada penambahan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Pemkot Kota Bengkulu telah menerapkan program *e-service* berupa e-perizinan. Pengguna layanan dapat melakukan pendaftaran perizinan dengan cara online. Tujuannya, guna menyediakan pelayanan yang mudah, sederhana dan cepat. Pembangunan kantor baru juga mendapatkan ruang kerja yang representatif bagi pegawai sehingga dapat meningkatkan kinerja dan dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kegiatan ini dilaksanakan untuk mengetahui sejauh mana persepsi masyarakat terhadap layanan yang telah disediakan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu, maka dilakukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), opini tersebut disusun, diolah, sampai dengan mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Hasil Survie menunjukkan bahwa layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Bengkulu masuk kategori baik dengan indiks nilai gabungan sebesar 3.22 dan mutu pelayanan sebesar 80.46.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Perizinan, kinerja pelayanan

ANALISIS SITUASI

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bengkulu, telah mengimplementasikan KEPMENPAN RI sebagai wujud kewajiban untuk melayani hak dasar masyarakat kota Bengkulu. Pelayanan publik kepada masyarakat dan stakeholder pengguna jasa layanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Kota Bengkulu, sampai saat ini sudah berjalan lancar, akan tetapi belum sepenuhnya sesuai yang diharapkan pengguna layanan. Oleh sebab itu pelayanan yang prima menjadi hal penting (Darmi & Agussalim, 2019; Scupola & Zanfei, 2016;

Wittman, Allroggen, & Malina, 2016).

Instrumen pelaksanaan untuk melihat sejauhmana layanan publik pada DPMPTSP Kota Bengkulu berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia (MENPAN RI) nomor 063/KEP/MENPAN/7/2003 dan Keputusan MENPAN RI nomor KEP/25/MENPAN/2/2004 Tentang Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Pedoman Umum Penyusunan IKM yang terdiri dari 14 (empat belas) Unsur. Peraturan ini, menjadi landasan yang relevan, dianggap valid dan riabel sebagai unsur minimal, yang harus dilakukan dalam mengukur atau yang menjadi indikator sejauhmana Pemerintah dapat menjalankan amanat Undang undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 14 (empat belas) unsur yang menjadi indikator untuk mengukur IKM belum mengacu pada UU Nomor 25 Tahun 2009, sehingga terbitlah Permendagri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan memiliki 9 unsur. SKM ini menggunakan 9 indikator pelayanan publik sesuai dengan Permendagri Nomor 16 Tahun 2014.

Pelaksanaan pengukuran kinerja layanan pada DPMPTSP kota Bengkulu dalam rangka meningkatkan *Good Governance* dan evaluasi perbaikan layanan perizinan maupun non perizinan (Antonakas, Seimenis, & Konstantopoulos, 2014; Ariany & Putera, 2013). Hal ini, diperlukan pengukuran tingkat keberhasilan berupa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan evaluasi kepuasan pengguna layanan di DPMPTSP Kota Bengkulu. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna layanan perizinan dan non perizinan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang ada di DPMPTSP Kota Bengkulu.

Tujuan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui tingkat keberhasilan kinerja layanan dan sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di DPMPTSP Kota Bengkulu. Analisis data terhadap SKM, dan skor penilaian untuk menghasilkan perencanaan strategis peningkatan layanan publik yang harus dilaksanakan DPMPTSP Kota Bengkulu.

METODE DAN TEKNIS KEGIATAN

Objek Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengguna layanan perizinan dan non perizinan yang telah selesai melakukan pelayanan di DPMPTSP

Kota Bengkulu. Pengguna layanan tersebut diwakilkan oleh pemohon layanan sebanyak 150 *user*. Dari 150 pengguna layanan, 135 orang pengguna layanan dilakukan dengan cara menghubungi melalui telepon dan 15 orang, melalui tatap muka. Hal ini dilakukan untuk mendapatkan informasi tentang pelayanan di DPMPTSP Kota Bengkulu.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk tahun 2018, pengambilan responden yakni pengguna layanan yang pengurus perizinan masa Januari sampai dengan 30 Agustus 2018 dan wawancara dilakukan pada 14 Agustus sampai dengan 30 Agustus 2018. Laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) serahkan pada tanggal 18 September 2018.

Pendekatan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pengguna Layanan di DPMPTSP Kota Bengkulu dengan cara memberikan kuisioner yang terdiri dari pertanyaan kepada pengguna layanan. Item – item pertanyaan sesuai dengan panduan peraturan Permendagri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 pertanyaan. Kemudian, pelaksana kegiatan melakukan wawancara tatap muka (*face to face interview*) kepada pengguna layanan. Penentuan responden menggunakan *accidental sampling*, teknik penentuan responden berdasarkan kebetulan, siapa saja warga masyarakat yang datang ke kantor DPMPTSP untuk mendapatkan pelayanan dan secara kebetulan bertemu pada saat survei dilakukan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keadaan profil pemohon perizinan maupun non perizinan di BPPTPM terdapat berbagai latar belakang yang di golongkan dari usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, jenis perizinan yang dimohonkan. Data keadaan responden yang di survei adalah sebagai berikut.

Responden berdasarkan Usia

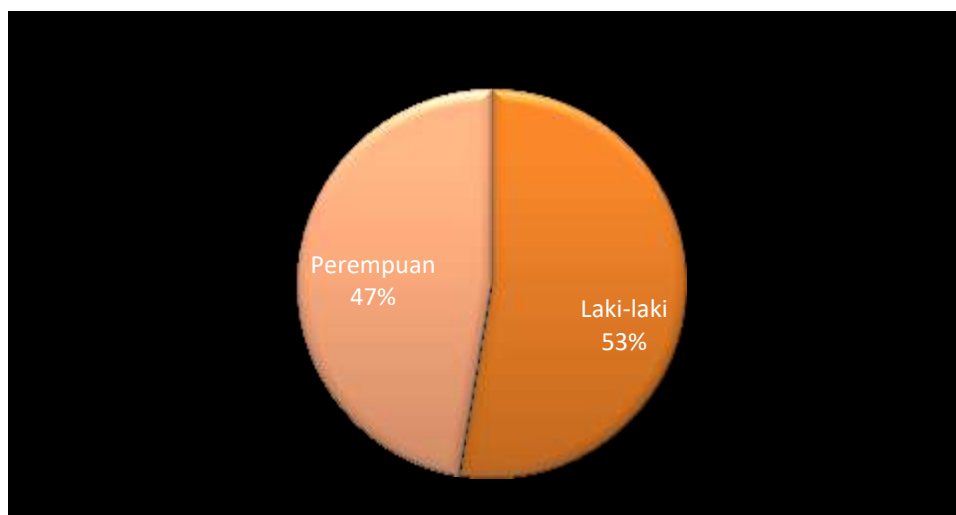


Gambar 1. Responden Berdasarkan Usia

Sumber : Data diolah 2018

Pada masa survei pada tahun 2018, pengguna pelayanan yang menjadi responden dalam penelitian yakni : Usia 50 tahun ke atas yang menjadi responden sebanyak 23 orang atau 15%, mayoritas pengguna layanan usia 31-49 tahun dengan jumlah 73 atau 49%, sebanyak 54 responden atau 36% masuk kategori usia 17 – 30 tahun.

Responden berdasarkan Jenis Kelamin



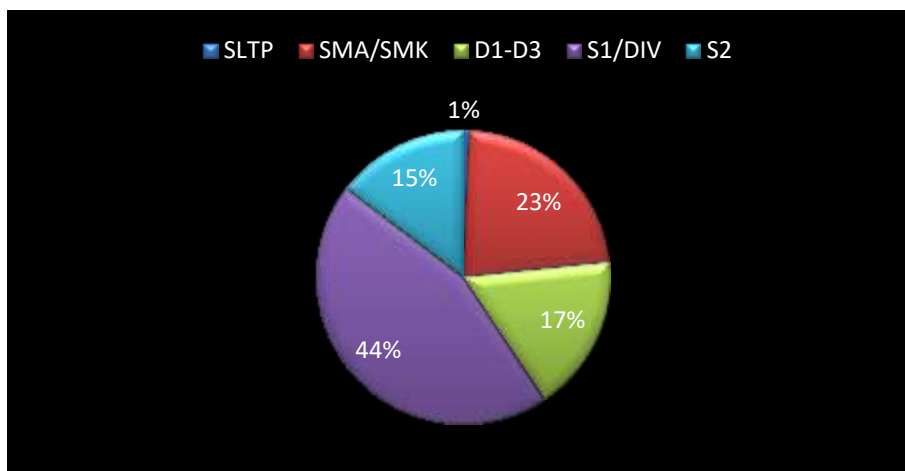
Gambar 2. Responden Berdasarkan Jenis kelamin

Sumber: Data diolah 2018

Dilihat dari jenis kelamin yang melakukan atau yang mengurus perizinan di DPMPSTSP pada pada survei tahun 2018, diketahui jenis kelamin laki-laki yang paling dominan dan menjadi responden yang paling banyak dalam penelitian ini

yakni sebanyak 79 orang atau 53%, sedangkan jenis kelamin perempuan terdiri dari 71 orang (responden) atau 47%.

Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

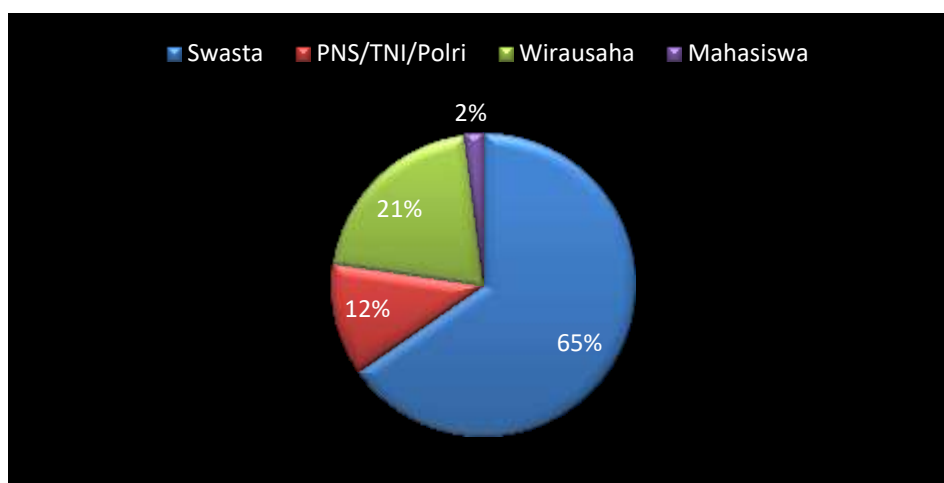


Gambar 3. Responden berdasarkan Tingkat Pendidikan

Sumber: Data diolah, 2018.

Penguna pelayanan perizinan pada kantor DPMPTSP yang menjadi responden dalam survei ini, dilihat dari tingkat pendidikannya yakni 67 atau 44 % responden memiliki jenjang pendidikan S1 atau D4 yang mendominasi menjadi pengguna pelayanan di DPMPTSP. Jenjang pendidikan SMA/SMK sebanyak 44 atau 23% responden, 26 atau 17% responden memiliki jenjang pendidikan D1-D3, 22 orang atau 15% responden memiliki jenjang s2 dan sebagai profesi, sedangkan jenjang SLTP hanya 1 orang atau 1% responden.

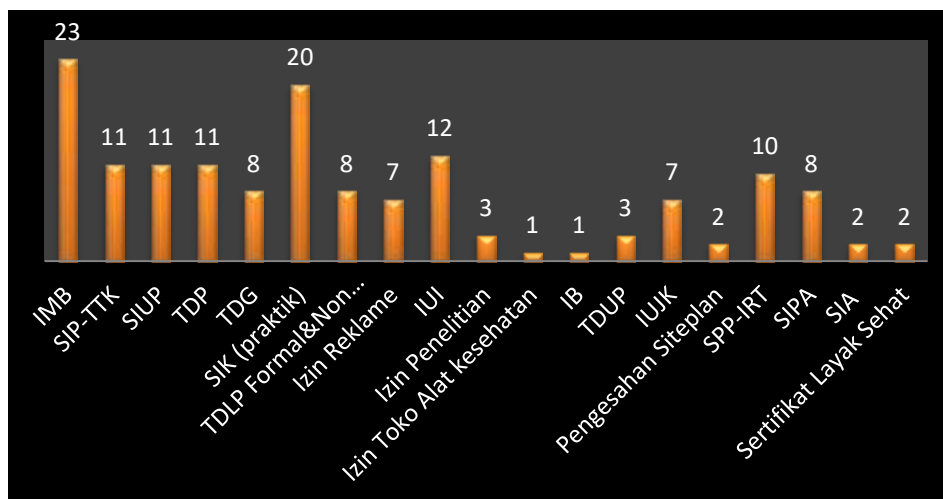
Responden berdasarkan Pekerjaan



Grafik 4: Responden berdasarkan Jenis Pekerjaan

Sumber: Data diolah 2018.

Dilihat dari jenis pekerjaan pengguna pelayanan mayoritas memiliki pekerjaan di swasta, ada yang karyawan swasta atau bekerja honor di rumah sakit swasta, rata-rata untuk pekerjaan dalam bidang kesehatan terdiri dari 98 orang atau 65%. Kemudian disusul oleh pemilik usaha sebanyak 31 responden atau 21% dari pengguna layanan. Disusul oleh jenis pekerjaan sebagai PNS terdiri dari 18 orang atau 12% responden, lalu jenis pekerjaan sebagai mahasiswa terdiri dari 3 responden atau 2%.



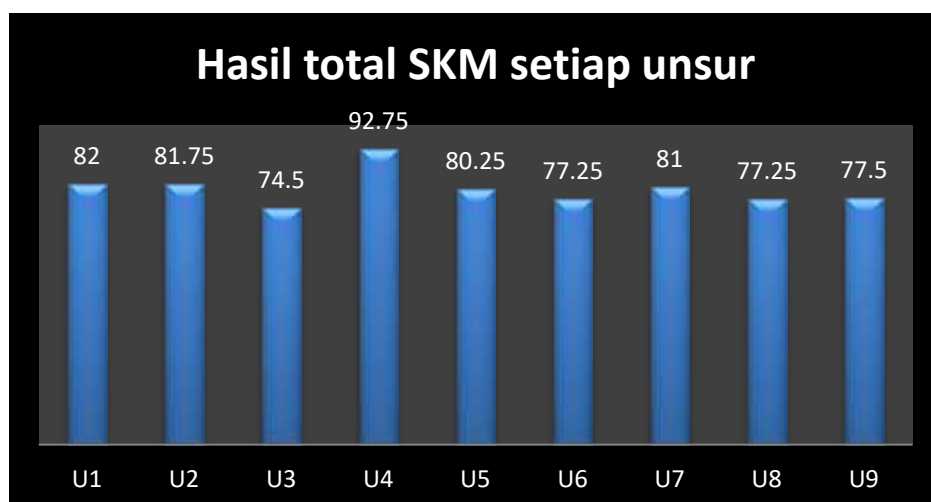
Gambar 5. Responden berdasarkan Kepentingan Perizinan

Sumber: Data diolah 2018.

Dari beberapa bidang perizinan yang terdata oleh peneliti ada 3 bidang yang paling banyak diminta untuk memberikan komentar terkait pelayanan karakteristik kepentingan pengurusan perizinan pada kantor DPMPTSP Kota Bengkulu adalah di bidang IMB sebanyak 23 responden, 20 responden memiliki kepentingan dalam pengurusan perizinan di bidang SIK, 12 responden memiliki kepentingan dalam pengurusan perizinan pembuatan IUI.

Nilai Rekapitulasi SKM dan Kinerja Pelayanan BPPTPM Kota Bengkulu

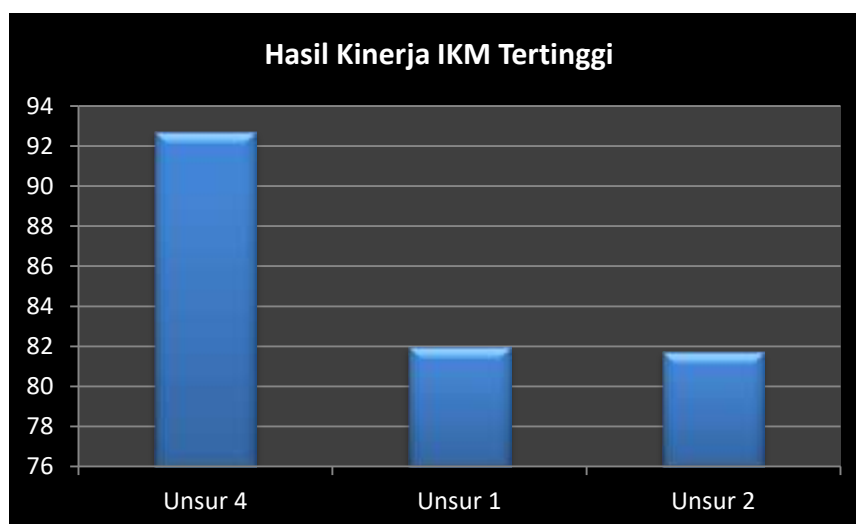
Dari 150 Kuiseioner IKM yang terkumpul dengan jumlah responden maka hasil penilaian SKM menunjukkan bahwa kinerja pelayanan di BPPTPM Kota Bengkulu untuk tahun 2018 mendapat indeks sebesar 3,22 atau setara dengan 80,46, artinya mendapat mutu pelayanan baik (memuaskan), uraian lebih detail seperti dalam gambar 6 di bawah ini.



Gambar 6. Hasil Total SKM / Unsur dari Masing-masing Unsur Pelayanan
Sumber: Data diolah 2018.

Nilai Kinerja Pelayanan Berdasarkan Indeks Tertinggi

Setelah dilakukan evaluasi atas kinerja layanan perizinan dan non perizinan di DPMPSTP Kota Bengkulu pada tahun 2018, masa Januari sampai dengan 30 Agustus 2018, dari 9 unsur pelayanan ada 3 (tiga) unsur yang mendapatkan nilai yang tertinggi atau sangat baik, seperti dalam gambar 7 di bawah ini.



Gambar 8. Nilai Kinerja Pelayanan Berdasarkan Indeks Tertinggi
Sumber: Data diolah 2018.

Data empiris di atas dapat dimaknai bahwa kesesuaian antara biaya yang dibayarkan pengguna layanan dengan biaya yang telah ditetapkan sama, artinya, masyarakat pengguna layanan sudah merasakan kesesuaian dengan peraturan

yang telah ditentukan. Nilai SKM dari unsur ke 4 yakni kesesuaian antara biaya yang ditetapkan sesuai dengan yang bayarkan oleh responden mendapat kinerja pelayanan paling “Sangat Baik” atau mutu pelayanan mendapat kategori “A”, dari ke 9 unsur lainnya, dengan mutu pelayanan 92,75 dan mendapat indeks 3,71. Artinya Pelayanan di DPMPTSP Kota Bengkulu menggambarkan bahwa tidak ada indikasi korupsi, pengguna layanan merasa sangat memuaskan dengan peraturan penerapan *non* tarif dan mendapat kategori sangat baik.

Nilai tertinggi berikutnya yakni unsur ke 1 adalah kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan. Responden menilai kinerja pelayanan dari unsur ini masuk kategori “Sangat Baik” dengan indeks 3,28 dan mutu pelayanan mutu mendapat angka 82 dan mendapat kategori kualitas pelayanan “A”. Artinya kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang telah ditetapkan, sudah sesuai dengan permintaan awal pengguna pelayanan. Nilai tertinggi ke tiga dari unsur ke 2 yakni, kemudahan prosedur pelayanan, responden menilai kinerja pelayanan dilihat dari prosedur atau tahapan pelayanan adalah “Sangat Baik” dengan mutu layanan 81,75, mendapat kategori “A”, dengan indeks pelayanan sebesar 3,27.

Nilai Kinerja Pelayanan Berdasarkan Indeks Terendah

Berdasarkan hasil survei, selain ada beberapa unsur yang mendapatkan kategori tertinggi maka ada unsur-unsur yang masuk kategori terendah yakni pada unsur 3 (74,5), unsur ke 6 dan unsur 7 yang mendapat nilai yang sama (77,25) (baca tabel 8 dan grafik 8).



Gambar 8. Nilai Kinerja Pelayanan Berdasarkan Indeks Terendah

Sumber: Data diolah 2018.

Berdasarkan hasil survei dan dilihat dari tabel dan grafik 8 di atas nilai kinerja pelayanan berdasarkan indeks terendah ada pada unsur ke 3 yakni waktu pelayanan yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan yang diberikan oleh DPMPSTSP kepada sipenerima layanan masih dianggap lama oleh pengguna layanan atau belum sesuai dengan SOP. Kinerja dari unsur ke 3 ini mendapatkan nilai kinerja “Baik” dengan nilai mutu pelayanan 74,5 dan indeks pelayanan 2,98. Disusul oleh unsur ke 6 dan 8 mendapat nilai yang sama yakni 77,25, Pengguna merasakan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan kesesuaian pelayanan dengan SOP mendapat nilai “baik”, akan tetapi unsur-unsur yang mendapat nilai terendah menjadi perhatian pihak terkait untuk dilakukan peningkatan kualitas layanan. Kedua unsur ini mendapatkan respon dari pengguna pelayanan masuk kategori “Baik” dengan nilai mutu pelayanan 77,25 dengan indeks 3,09, artinya kemampuan petugas perlu ditingkatkan lagi dan kesuaian penyelesaian tugas diharapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku atau penyelesaian pelayanan sesuai janji yang telah disepakati.

Berdasarkan hasil wawancara dengan responden, diuraikan komentar, keluhan dan saran pengguna layanan terhadap pelayanan kantor DPMPSTSP Kota Bengkulu sebagai berikut:

Tabel 1. Keluhan Pengguna Layanan

No	Keluhan	Keterangan
1	Proses Pelayanan terlalu Lama	15 orang
2	Jaringan lemot	6 orang
3	Update Website	1orang
4	Survei lama	1orang
5	Bolak balik	6 orang
6	Tidak sesuai janji	5 orang
7	Tidak ada informasi penyelesaian pelayanan	6 orang
8	Ada penarikan keuangan di dinas kesehatan	2 orang
9	Proses di PU terlalu lama	2 orang
10	Pemberitahuan penyelesaian tugas tidak konsisten	1 orang
11	Nunggu pegawai lama	1 orang
12	Tidak ada informasi oleh petugas atas kekurangan persyaratan	6 orang
13	Pemberian informasi opor2an	2 orang

Sumber : Data survie, 2018.

Tabel 2. Saran Pengguna Layanan

No	Saran	Keterangan
1	Pelayanan ditingkatkan	15 orang
2	Konfirmasi syarat bersyarat	4 orang
3	Pengurusan SIPA dgn modal 50jt tidak perlu TDP	1 orang
4	Proses penyelesaian dipercepat	13 orang
5	Penyediaan no antri	6 orang
6	Penerapan layanan 1 pintu	4 orang
7	Pemberitahuan izin sudah selesai secara konsisten	8 orang
8	Koordinasi antara dinas terkait ditingkatkan	1 orang
9	Penyelesaian izin sesuai SOP	5 orang
10	Sosiolisasi persyaratan bersyarat	3 orang
11	Evaluasi tarif perusahaan baru dan lama	1 orang
12	Kualitas pelayanan dipertahankan	4 orang
13	Perlu ada staf untuk mendampingi saat daftar online	4 orang
14	Tambah sarana komputer bagi staf untuk input data, tidak perlu manual lagi	3 orang
15	Maksimalkan teknologi	2 orang
16	Penyelesaian sesuai dengan SOP	3 orang
21	Sosialisasi persyaratan	3 orang

Sumber: Data Survei, 2018

Setelah dilakukan wawancara kepada responden diketahui dari 150 responden ada 78 orang yang memberikan keluhan, saran dan komentar. Responden ada yang mengeluhkan pelayanan sekaligus memberikan saran atas pelayanan yang diberikan petugas (baca tabel 9,10 dan 11). Secara umum, pengguna layanan, memberikan respon terkait pelayanan yang diberikan oleh DPMPSTSP Kota Bengkulu "Baik". Selain itu, hasil survei juga menunjukkan bahwa keluhan responden dengan jawaban questioner linier, yakni, kecepatan proses pelayanan masih perlu ditingkatkan, jaringan lemot, masyarakat masih bolak balik, tidak ada informasi penyelesaian izin. Disusul dengan saran responden terhadap pelayanan pelaksanaan proses pelayanan dipercepat, penyediaan nomor antri, pemberitahuan penyelesaian izin secara konsisten. 62 orang responden yang berkomentar cukup bagus, lumayan, cepat, ok, puas, biasa-biasa saja, standar, lincer dan responden berkomentar agar pelayanan ke depan ditingkatkan lagi. Dari tabel di atas dapat diartikan bahwa pengguna layanan sangat menghendaki adanya perbaikan kualitas pelayanan dengan cara mempercepat proses pelayanan dilakukan secara kontiyu.

ANALISIS DAN TINDAK LANJUT

Salah satu mandat Undang-undang Pelayanan Publik adalah pelayanan administrasi diselenggarakan untuk memenuhi hak dasar masyarakat dalam bentuk

perizinan, sehingga terbitnya dokumen dan seluruh putusan yang digolongkan sebagai legalitas yang dimiliki warga masyarakat dalam melakukan usahanya. Setiap penyelenggaraan pelayanan sebagaimana yang tertuang dalam peraturan perundang-undangan wajib memperhatikan kecermatan, kepastian, ketelitian, keakuratan, ketepatan waktu, akuntabel, keadilan dan tidak diskriminasi (UU 25/2009).

Dalam pelaksanaan pelayanan perizinan di kantor DPMPSTSP, terkonfirmasi masyarakat sudah merasa puas dengan kinerja pelayanan yang diberikan oleh tugas pelayanan dengan nilai total 80,46 dengan skala mutu pelayanan “Baik” mendapat indeks pelayanan publik 3,22. Dari ke 9 unsur pelayanan, unsur ke 4 (biaya/tarif) perlu dipertahankan, unsur ini menjadi penilaian tertinggi dari responden. Pengguna pelayanan sudah merasa terbantu tanpa perlu mengeluarkan uang, sedangkan tarif yang membutuhkan pengeluaran uang sudah sesuai dengan ketentuan. Namun, ada 2 orang responden yang memberikan keluhan bahwa terjadi penarikan uang di Dinas Teknis.

Peningkatan kinerja pelayanan, yang menjadi fokus untuk perbaikan pelayanan ke depan, mengoptimalkan semua potensi sumberdaya yang ada agar proses waktu pelayanan tidak memerlukan waktu yang lama. Minimal waktu penyelesaian pelayanan sesuai dengan SOP yang telah ditentukan. Pada unsur ke 3 (waktu pelayanan) ini paling banyak dikeluhkan oleh pengguna layanan. Lalu, kinerja terendah disusul oleh unsur ke 6 (kemampuan petugas), dan unsur 8 (kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan SOP), ke 3 unsur tersebut yang menjadi sorotan responden, sehingga perlu menjadi pembelajaran untuk perbaikan ke depan.

Peningkatan kapasitas pelaksanaan unsur-unsur pelayanan yang masih dianggap kurang oleh responden akan mensinergikan antara harapan dan kebutuhan masyarakat yang secara otomatis mendukung pelaksanaan Instruksi Presiden Nomor 12 Tahun 2016 tentang Gerakan Nasional Revolusi Mental. Instruksi Presiden tersebut erat kaitannya dengan reformasi birokrasi, tugas ini khusus dibebankan Presiden kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) agar terwujudnya perilaku Sumber Daya Manusia Aparatur Sipil Negara dan peningkatan perilaku pelayanan publik yang cepat, transparan, akuntabel, dan responsif.

Ke 3 unsur pelayanan yang mendapatkan indeks terendah menggambarkan

bagaimana target waktu pelayanan belum dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan berdasarkan SOP atau SOP (prosedur pelayanan) yang ditentukan masih terlalu lama, misalnya pengguna layanan harus 3 kali bolak balik menanyakan penyelesaian izin. Artinya masih terdapat indikasi belum jelas kepastian penyelesaian pelayanan, pengguna layanan masih merasa waktunya terlalu lama. Selain keluhan lama, responden juga mengeluhkan tidak ada pemberitahuan atas penyelesaian pelayanan perizinan. Jaringan lemot (kadang kala website tidak bisa diakses).

Dalam rangkai peningkatan kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Bengkulu, pelaku kebijakan sudah melaksanakan tindak lanjut atas hasil survei tahun 2016, salah satunya dengan pelaksanaan e-government dalam pelayanan publik berupa produk *e-service* atau e-perizinan. Dengan adanya e-perizinan masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor DPMPTSP untuk melakukan pendaftaran perizinan yang inginkan, pengguna layanan hanya datang pada saat pengambilan dokumen perizinan. Wawancara dengan beberapa pengguna layanan yang menjadi responden dalam survei ini, terkonfirmasi terdapat beberapa kendala, misalnya, jaringan lemot, kadangkala website tidak bisa diakses. Selain itu, sebagian masyarakat belum memahami penggunaan computer yang disediakan BPMPSTSP. Untuk itu perlu staf khusus yang membimbing dan mengajari tata cara penggunaan komputer bagi masyarakat pengguna layanan.

Tindak lanjut, untuk mencari solusi dari permasalahan yang yang dikeluhkan masyarakat terhadap penyelenggaraan layanan kantor DPMPTSP, dapat melakukan terobosan diantaranya :

Membuat kebijakan DPMPTSP memiliki tenaga teknis, yang setiap hari berkantor di DPMPTSP, dapat memperpendek rintang kendali, meminimalkan prosedur yang dilalui pengguna layanan, dengan cara : 1) mengeksekusi kebijakan pelayanan satu pintu; 2) membuat loket khusus *customer service*, yang memberikan informasi pelayanan dan menerima berkas atau penyerahan dokumen; 3) menggunakan nomor antri; 4) membuat tata cara pendaftaran e-perizinan yang gampang dipahami pengguna pelayanan; 5) pembuatan notifikasi penerimaan berkas maupun penyelesaian pelayanan secara otomatis; 6) staf khusus yang membantu pengguna layanan untuk mendaftar e-perizinan; 7) sosialisasi persyaratan bersyarat.

Selain itu, BPDMPTSP secara kontiyu dapat meningkatkan kapasitas SDM Aparatur, dalam rangkai mencetak SDM Aparatur yang profesional dan memiliki

karakter yang baik agar bekerja ikhlas dan tuntas dalam melakukan pekerjaannya. Misalnya, pelatihan atau seminar. Peningkatan kapasitas SDM Aparatur tersebut akan berkontribusi menumbuhkan rasa impati, responsib pada setiap SDM Aparatur. SDM aparaturnya harus berbudaya dan disiplin untuk melayani publik dengan sikap dan perilaku sesuai nilai-nilai inti organisasi.

Mengoptimalkan pelaksanaan *e-service* dengan program e-perizinan yang dimiliki DPTMPTSP melalui penyebaran informasi yang masif, misalnya menyebarkan informasi tentang e-perizinan melalui media sosial (facebook, istagram, tweeter, whatshap grouf dan lain sebagainya).

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di DPMPTSP Kota Bengkulu pada tahun 2018, menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat dapat disimpulkan, bahwa pelayanan mendapat kategori "Baik" (memuaskan) mendapat respon baik bagi pengguna layanan dengan mutu pelayanan 80.46, dengan indeks pelayanan 3,22. Untuk mengemplementasikan ke 9 unsur pelayanan sesuai Permendagri Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, perlu komitmen bersama untuk memperbaiki kinerja pelayanan, terutama dari unsur yang mendapat nilai paling rendah yakni dari unsur ke 3 (kecepatan waktu pelayanan), unsur ke 6 (kemampuan petugas) dan unsur ke 8 (kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan dengan SOP). Kecepatan dalam memberikan pelayanan, sebaiknya menjadi perhatian stakeholder pelaksana atau penyelenggara pelayanan sebagai bahan evaluasi agar ke depan menjadi hal yang diprioritaskan untuk diperbaiki.

Saran

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini, mendapatkan informasi yang valid yang bersumber dari pengguna layanan perizinan dan non perizinan di BPPTPM Kota Bengkulu dan menunjukkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di kantor DPMPTSP Kota Bengkulu. Hasil tersebut dapat menjadi bahan evaluasi dan referensi dalam merumuskan kebijakan yang terkait dengan optimalisasi layanan publik di kantor DPMPTSP Kota Bengkulu yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- Antonakas, N. P., Seimenis, I., & Konstantopoulos, N. (2014). The Organizational Structure of the Public Service and its Role on the Level of Corruption: The Case of Greek Tax Administration. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 494–500. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.071>
- Ariany, R. I. A., & Putera, R. E. (2013). Analisis Kinerja Organisasi Pemerintah dalam Memberikan Pelayanan Publik di Kota Pariaman. *Mimbar Unisba*, 29(1), 33–40.
- Darmi, T., & Agussalim. (2019). The Performance of the Female Employees in Public Service. *Mimbar*, 33(2), 289–298.
- Scupola, A., & Zanfei, A. (2016). *Governance and innovation in public sector services : The case of the digital library* ☆.
- Wittman, M. D., Allroggen, F., & Malina, R. (2016). *Public service obligations for air transport in the United States and Europe : Connectivity effects and value for money*. 94, 112–128.