

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

**TESIS**

Oleh

**ANDI TAUFIK**

**NIM. 4619103035**



**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Guna Memperoleh Gelar Magister**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR  
2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PERIZINAN TERPADU SATU PINTU  
PROVINSI SULAWESI SELATAN**

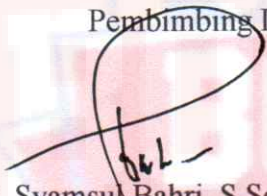
Nama : **Andi Taufik**

Nim : 46 19 103 034

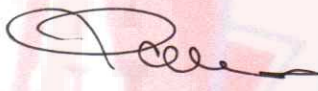
Program Studi : Administrasi Negara

Menyetujui,  
Komisi pembimbing:

Pembimbing I

  
Dr. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si

Pembimbing II

  
Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si

Mengetahui:

Direktur Program Pascasarjana  
Universitas Bosowa

  
Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M.S  
NIDN. 0005086301

Ketua Program  
Studi Administrasi Negara

  
Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si  
NIDN. 0907076701

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari / Tanggal : Rabu, 26 Agustus 2022

Nama Mahasiswa : Andi Taufik

NIM : 46 19 103 034

Telah diterima oleh PANITIA Ujian Tesis Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh Gelar Magister pada Program Studi Administrasi Negara.

### PANITIA UJIAN TESIS

Ketua : Dr. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si

(.....)

Sekretaris : Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si

(.....)

Anggota : 1. Dr. Udin B. Sore, S.Ip, M.Si

(.....)

2. Prof. Dr. H. Husain Hamka, M.S

(.....)

Makassar, 26 Agustus 2022

Direktur Pascasarjana;



**Prof. Dr. Ir. Andi Muhibuddin, M.S**

**NIDN. 0005086301**

## PERNYATAAN ORISINALITAS TESIS

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia Tesis (MAGISTER) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU No.20 Tahun 2003, pasal 25 ayat 2 dan pasal 70).

**Makassar, 24 Agustus 2022**

**Mahasiswa,**



**ANDI TAUFIK**  
**NIM. 46 19 103 034**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT serta shalawat dan salam kepada junjungan nabi besar Muhammad SAW karena berkat Rahmat, Taufik dan Inayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.”

Penulis dengan segala kerendahan hati menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Ketua Komisi Pembimbing Bapak Dr. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si dan Ibu Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si yang telah memberikan bimbingan, saran dan petunjuk sehingga Tesis ini dapat diselesaikan dengan baik.
2. Seluruh Dosen Program Pasca Sarjana dan Civitas Akademika Universitas Bosowa Makassar yang selama ini telah mentransfer ilmunya dalam proses perkuliahan.
3. Kedua orang tua, istri dan anak-anak penulis atas semua dukungan, semangat dan motivasi yang telah diberikan kepada penulis.

Dalam penyusunan tesis ini penulis telah berusaha semaksimal mungkin sesuai dengan kemampuan penulis. Namun sebagai manusia biasa, penulis tidak luput dari kesalahan dan kehilafan baik dari segi teknik penulisan maupun tata bahasa. Tetapi walaupun demikian penulis berusaha sebisa mungkin menyelesaikan dengan baik, berkat dorongan serta bimbingan dari berbagai pihak sehingga tesis ini dapat diselesaikan tepat waktu.

Penulis berharap semoga segala bantuan, dukungan, bimbingan, dorongan dan pengorbanan yang telah diberikan dari berbagai pihak untuk membantu penyelesaian tesis ini dapat berguna dan mendatangkan manfaat bagi orang banyak.

Makassar, Juli 2022

Penulis,

ANDI TAUFIK

## ABSTRAK

ANDI TAUFIK, 2022. Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dibimbing oleh Bapak Dr. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si dan Ibu Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si.

Penelitian ini bertujuan untuk : 1) menganalisis efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, dan 2) menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini adalah jenis kuantitatif, yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, berlangsung selama 3 bulan (April s/d Juni 2022). Populasi adalah masyarakat yang mengurus perizinan selama tahun 2021 sebanyak 8.007 orang. Pengambilan sampel dilakukan dengan rumus Slovin dan tehnik simple random sampling, dan didapatkan sampel sebanyak 99 orang. Tehnik pengumpulan data melalui kuesioner dan dokumentasi sedangkan analisis data menggunakan tabulasi dan regresi linear.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan berada dalam kategori sangat efektif yang terkait dengan optimalisasi kinerja sumberdaya aparatur lingkup Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dengan kejelasan tujuan yang ingin dicapai. Sementara indeks kepuasan masyarakat semua berada dalam kategori baik, dengan tingkat persepsi yang tinggi adalah persyaratan dan perilaku petugas dimana kategori baik lebih pada kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam rentetan proses pengajuan perizinan hingga terbitnya perizinan. Melalui uji regresi linear menunjukkan hasil positif namun tidak signifikan sehingga korelasi dari kedua variabel tersebut tidak menunjukkan hubungan yang nyata.

Kata kunci: Efektivitas, pelayanan, indeks kepuasan masyarakat



## ABSTRACT

**Andi Taufik. 2022.** *Effectiveness of Licensing Services at One-Stop Integrated Investment and Licensing Service of South Sulawesi Province. Supervised by Dr. Syamsul Bahri, S.Sos, M.Si and Dr. Dra. Hj. Juharni, M.Si.*

*The research aims to: 1) analyze the effectiveness of licensing services at One-Stop Integrated Licensing and Investment Service of South Sulawesi Province, and 2) analyze Community Satisfaction Index for licensing services at One Stop Integrated Licensing and Investment Service of South Sulawesi Province.*

*The research is a quantitative type, it was carried out at the One-Stop Integrated Investment and Licensing Service of South Sulawesi Province, lasted for 3 months (April to June 2022). The population is people who take care of licensing during 2021 as many as 8,007 people. Sampling was carried out using Slovin's formula and simple random sampling technique, and obtained a sample of 99 people. Data collection techniques through questionnaires and documentation while data analysis using tabulation and linear regression.*

*The results of research showed that effectiveness of licensing services at the One-Stop Integrated Investment and Licensing Service of South Sulawesi Province in very effective category, it related to optimizing the performance of apparatus resources within with clear objectives to be achieved. While, the community satisfaction index is all in good category, with a high level of perception is the requirements and behavior of officers where good category is more on the satisfaction felt by the community in the series of licensing application processes until the issuance of permit. Through linear regression showed positive results but not significant so that the correlation of variables did not show a real relationship.*

**Keywords:** *Effectiveness, service, community satisfaction index*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PENERIMAAN.....	iii
HALAMAN KEORISINILAN TESIS.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
ABSTRAK .....	vi
<i>ABSTRACT</i> .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah.....	13
C. Tujuan Penelitian .....	14
D. Manfaat Penelitian .....	14
BAB II. KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR .....	16
A. Deskripsi Teori.....	16
1. Efektivitas .....	16
2. Manajemen Pelayanan Publik.....	23
3. Pelayanan Publik.....	26
4. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	33
B. Penelitian Terdahulu .....	39
C. Kerangka Berpikir.....	42
BAB III. METODE PENELITIAN.....	44
A. Jenis Penelitian.....	44
B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....	44
C. Populasi dan Sampel .....	45
D. Jenis dan Sumber Data .....	46
E. Tehnik Analisis Data.....	46
F. Definisi Operasional.....	51



BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	54
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	54
1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Selatan.....	54
2. Struktur Organisasi .....	55
3. Karakteristik Responden .....	62
B. Hasil Penelitian .....	65
1. Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan .....	65
2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan .....	72
C. Pembahasan.....	86
1. Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan .....	86
2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan .....	88
BAB V. PENUTUP.....	95
A. Kesimpulan .....	95
B. Saran.....	95
DAFTAR PUSTAKA .....	97
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Daftar Pengaduan Pemohon Pada Aplikasi SIMAP Online Tahun 2021 .....	8
Tabel 3.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	48
Tabel 3.2	Kriteria interpretasi skor .....	50
Tabel 4.1	Jumlah jenis Perizinan dan Nonperizinan Persektor Kewenangan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.....	61
Tabel 4.2	Distribusi Jawaban Responden pada Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan .....	66
Tabel 4.3	Persentase nilai efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan .....	69
Tabel 4.4	Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat tiap dimensi pelayanan .....	73
Tabel 4.5	Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi persyaratan .....	75
Tabel 4.6	Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi prosedur .....	76
Tabel 4.7	Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi waktu pelayanan .....	77
Tabel 4.8	Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi biaya/tarif .....	79
Tabel 4.9	Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan .....	80
Tabel 4.10	Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi Kompetensi Pelaksana .....	81
Tabel 4.11	Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi Perilaku Pelaksana .....	82
Tabel 4.12	Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan .....	83
Tabel 4.13	Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi Sarana Prasarana.....	84
Tabel 4.14	Hubungan Efektivitas Pelayanan Perizinan (X) terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Y) .....	86

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Salah satu tugas pokok pemerintah menurut Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah adalah menyelenggarakan pelayanan publik, sesuai dengan kewenangannya. Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan pemerintahan konkuren adalah Urusan Pemerintahan yang dibagi antara Pemerintah Pusat dan Daerah provinsi dan Daerah kabupaten/kota.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Pelayanan administratif sebagaimana dimaksud antara lain meliputi tindakan administratif pemerintah yang diwajibkan oleh negara dan diatur dalam peraturan perundang-undangan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan, martabat, dan harta benda.

Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam penciptaan pembangunan di Indonesia. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kep.Menpan No. 63/2003).

Untuk meningkatkan pelayanan publik, Pemerintah Republik Indonesia mulai mengembangkan penggunaan elektronik *government* dalam bentuk Instruksi

Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan *e-Government*. Kemudian ditegaskan kembali melalui Peraturan Presiden (PerPres) Nomor 59 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik. Bentuk keseriusan Pemerintah Republik Indonesia dalam menerapkan *e-government* dalam birokrasi pemerintahannya ditunjukkan dari survei penerapan *e-government* oleh Perserikatan Bangsa-bangsa melalui data ranking *E-Government Development Indeks* (EGDI) dalam *United Nations E-Government Survey* 2018 (2018:229). Bentuk dukungan Pemerintah Daerah dalam menggunakan teknologi informasi dilihat melalui pengembangan pemerintahan daerah berbasis komputer atau *website* salah satunya adalah aplikasi pelayanan perizinan berbasis *online* pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu.

Salah satu tolak ukur untuk melihat apakah disuatu organisasi pemerintah (sektor publik) telah terjadi reformasi birokrasi adalah melalui kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik adalah bagian penting dalam meningkatkan daya tarik suatu Pemerintah Daerah untuk menjadi tujuan investasi, khususnya dalam hal pengurusan perizinan yang menjadi syarat utama terciptanya iklim investasi di berbagai sektor. Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara dan negara didirikan oleh publik dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Lebih lanjut Sinambela (2011:6) mengemukakan tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat sebagai pengguna layanan. Safroni, (2012). mengemukakan bahwa pelayanan publik atau pelayanan umum yang dilakukan oleh Instansi Pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara serta Swasta diharapkan dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat secara

menyeluruh dan mampu memberikan kenyamanan dan keamanan. Untuk itu, diperlukan perbaikan kualitas pelayanan secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Perbaikan kualitas pelayanan publik dilakukan secara menyeluruh dan terintegrasi, baik secara internal maupun eksternal perlu dilakukan pembenahan dan membutuhkan manajemen yang tepat.

Indikator subjektif yang paling diutamakan pada regulasi pelayanan publik di Indonesia adalah tingkat kepuasan masyarakat. Artinya, masyarakat sebagai pengguna layanan benar-benar menjadi subjek aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik saat ini. Hasil pengukuran tingkat kepuasan masyarakat menjadi landasan pokok pemerintah dalam merumuskan kebijakan mutu pelayanan publik di semua level pemerintahan dan unit kerja.

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan partisipasi masyarakat dalam pengawasan sekaligus sebagai dasar perencanaan pelayanan. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut merupakan kewajiban setiap unit kerja pemerintahan yang menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat ini dilakukan melalui kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagaimana di atur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2018 tentang Pedoman Pelaksanaan SKM.

Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan (Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) yang dipimpin oleh Kepala Dinas mempunyai tugas melaksanakan urusan Bidang Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan

Provinsi dan tugas pembantuan kepada Daerah Provinsi. Demi kelancaran tugas tersebut, Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dibantu oleh: a) Sekretaris Dinas; b) Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal; c) Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal; d) Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal; dan e) Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Dalam melaksanakan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Adapun Perizinan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu tempat.

Berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 39 Tahun 2020 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu bahwa proses pelayanan perizinan terdiri dari perizinan baru, perpanjangan, perubahan, pencabutan dan pembatasan yang memiliki kewenangan meliputi seluruh perizinan dan non perizinan pada sektor : a) energi dan sumber daya mineral; b) pekerjaan umum 5 dan perumahan rakyat; c) pertanian; d) kelautan dan perikanan; e) ketenagalistrikan; f) lingkungan hidup dan kehutanan; g) perhubungan; h) perdagangan; i) koperasi dan usaha kecil menengah; j) kebudayaan dan pariwisata; k) pendidikan; l) kesehatan; m) tenaga kerja; n) perindustrian; dan o) nonsektor. Adapun proses penerbitan izin, meliputi : 1) pelayanan permohonan; 2) cara pengajuan perizinan; c) pemrosesan permohonan; d) penandatanganan; e) penyerahan; dan f) pengarsipan yang dapat dilakukan secara elektronik melalui



*website* Dinas PMPTSP ataupun non elektronik yang dapat dilakukan di Dinas, Gerai dan/atau tempat lainnya.

Untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang efektif dan efisien, serta mendukung perkembangan di bidang teknologi dan informasi, Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan meluncurkan aplikasi SIMAP *Online* yang terintegrasi dan berbasis *online* untuk mempercepat dan mempermudah proses pengurusan permohonan perizinan di Provinsi Sulawesi Selatan. Makmur (2011) mengungkapkan bahwa efektivitas berhubungan dengan tingkat kebenaran atau keberhasilan dan kesalahan. Siagian (2005) berpendapat bahwa efektifitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atas jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektifitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya.

Efektivitas adalah menyediakan jasa-jasa yang benar sehingga memungkinkan pihak yang berwenang untuk mengimplementasikan kebijakan dan tujuannya (Commission dalam Mahsun 2006). Drueker dalam Handoko (2001) mengemukakan efektivitas adalah melakukan pekerjaan yang benar (*doing the right things*). Mahmudi (2005), efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi (sumbangan) output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan.

Mahsun (2006) menjelaskan bahwa efektivitas (hasil guna) merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Pengertian efektivitas ini pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan

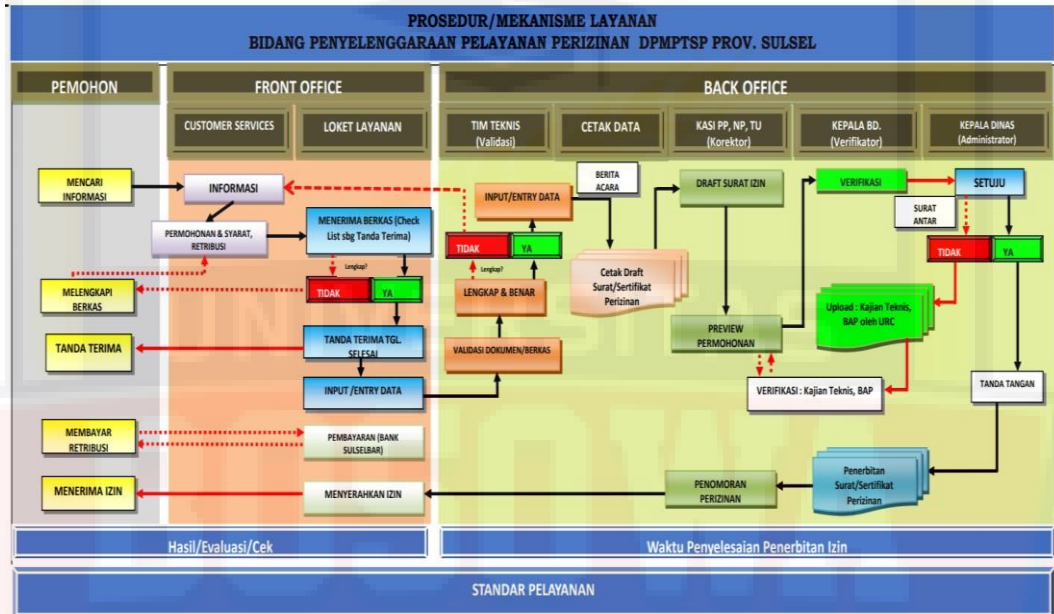
atau target kebijakan. Kebijakan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Kurniawan (2005) mendefinisikan efektivitas sebagai kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya.

Menurut Dunn (2000) menerangkan bahwa efektivitas (*effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas, yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas terlaris, selalu diukur dari unit produksi atau layanan atau nilai moneterinya. Selanjutnya, Dunn (2000) menambahkan bahwa efektivitas merupakan kriteria evaluasi yang mempertanyakan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai.

Efektivitas berfokus pada *outcome* (hasil), program, atau kegiatan yang dinilai efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang diharapkan atau dikatakan *spending wisely*. Sehubungan dengan hal tersebut di atas, maka efektivitas adalah menggambarkan seluruh siklus *input*, proses dan output yang mengacu pada hasil guna daripada suatu organisasi, program atau kegiatan yang menyatakan sejauhmana tujuan (kualitas, kuantitas, dan waktu) telah dicapai, serta ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya dan mencapai target-targetnya.

Sistem Informasi Manajemen Administrasi Pelayanan (SIMAP) akan terus dikembangkan menjadi aplikasi terintegrasi dengan OPD lainnya. 'SIMAP tidak hanya dapat diakses melalui website tetapi juga hadir melalui *Smartphone*. Aplikasi SIMAP Online adalah implementasi teknologi informasi pada pemerintahan daerah

dengan memanfaatkan media teknologi dan informasi untuk memaksimalkan pelayanan publik kepada masyarakat. Adanya aplikasi ini, diharapkan pelayanan perizinan dapat berjalan dengan efektif dan efisien yang akan berdampak pada kemudahan memberikan informasi maupun berkoordinasi antar Dinas Teknis maupun dengan masyarakat selaku pemohon.



Gambar 1.1.  
Mekanisme Pelayanan Perizinan pada Aplikasi SIMAP Online

SIMAP Online merupakan suatu sistem informasi yang mengintegrasikan seluruh layanan perizinan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Layanan perizinan yang dimaksudkan adalah keseluruhan proses pelayanan perizinan yang terjadi, yakni mulai dari diterimanya berkas di *front office* hingga ke *back office*, dan kembali lagi ke pemohon dalam bentuk Dokumen Perizinan elektronik yang ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas. Dokumen Perizinan elektronik tersebut dapat diunduh dan dicetak sendiri oleh pemohon setelah mendapat notifikasi melalui surat elektronik (*email*). Selain itu, SIMAP Online juga mencakup keseluruhan informasi

yang diberikan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan kepada pemohon melalui *website* yang ada yaitu meliputi informasi jenis perizinan, tata cara permohonan izin, dan pelacakan terhadap proses informasi perizinan yang dilakukan, serta pengaduan masyarakat.

Permasalahan yang muncul atas pelayanan publik yang dilakukan dalam sektor publik, tidak terlepas dari kenyataan bahwa rendahnya kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen. Contohnya terdapat pengaduan yang dilayangkan oleh pemohon pada aplikasi SIMAP Online. Berikut daftar pengaduan pemohon pada tahun 2021 melalui aplikasi SIMAP Online.

Tabel 1.1.  
Daftar Pengaduan Pemohon Pada Aplikasi SIMAP Online Tahun 2021

No.	Tanggal	Nama Pemohon	Isi Pengaduan
1	1/20/2021	Andi Paottongi	Selamat siang, mohon maaf, kenapa izin perpanjangan sekolah kami belum ada kemajuan? padahal ini sudah hampir sebulan, sementara berkas tersebut kami butuhkan segera.
2	1/20/2021	Syamsuddin olleng	Minta tolong apa kendalanya sampai hari ini belum terbit Pelayanan SIUP & SIPI perikanan sekarang terlalu ribet dan lama, beda dengan sebelumnya, tolong.. kami nelayan ingin cepat melaut dan kami butuh kemudahan dalam pengurusan dokumen, apalagi tempat tinggal kami jauh dari PTSP, kasihan kami bolak balik, kalau bisa selesai dalam sehari atau dua hari terimakasih
3	1/26/2021	Dedi	
4	2/11/2021	Muh. Sofyan	Assalamualaikum Wr Wb Kepada Yth. Gubernur Prov. Sulawesi-Selatan Cq. Kepala

UPT, P2T, BKPM, Prov. Sul-Sel Di- Makassar

5	3/2/2021	Dewi andriani	Assalamualaikum, saya mau bertanya, kenapa nomor registrasi TTK saya belum terdaftar, padahal sudah dari bulan Desember saya ambil. Mohon bantuannya
6	3/5/2021	Yuliana Lamude	Kami sudah melakukan pendaftaran member dan sudah terdaftar tetapi ketika login tidak bisa masuk, mohon petunjuknya
7	3/23/2021	Sarlina Syafruddin	selamat siang. pada saat saya ingin login tidak bisa katanya disitu member tidak ditemukan. padahal saya baru baru sekali sudah daftar nik dan email saya.. jadi saya coba untuk lupa password ,, selanjutnya dibilang gagal. tolong bantuannya.
8	5/4/2021	Dewi murni	Estimasi yg diberikan dari pts melebihi balas estimasinya, a/n dewi murni No Registrasi 12021103170825
9	7/1/2021	Juliarti Lestari	Kenapa nomor strtk saya tidak valid ketika saya melakukan pendaftaran cpns?
10	7/6/2021	Eka Adriyanti Rona	Assalamualaikum , tabe bagaimana jika kesalah nomor STTRK ? Karena tanggal lahir saya 21 maret 1998, sedangkan nomor strtk 19880321 Mohon sarannya pak/ibu
11	7/10/2021	Sri nopitasari	Assalamualaikum, saya ingin mengajukan pertanyaan, bagaimana jika ada kesalahan format penulisan, misal tempat lahir. apakah nomor registrasi nantinya akan berubah setelah ada perbaikan? Terimakasih.
12	8/15/2021	Hendrik Randalele	Untuk proses penerbitan IUJPTL setelah penerimaan berkas itu butuh waktu berapa hari?

13	9/7/2021	Rizka Dinari	<p>Yth. Bapak/Ibu Di Tempat Perkenalkan saya Dinari asisten peneliti di Pusat Kebijakan dan Manajemen Kesehatan UGM dengan judul "Landscape Analysis on Maternal Nutrition Program in Indonesia". Saya ingin menanyakan untuk penelitian yang dilakukan di Kota Makassar, apakah sudah cukup dengan izin penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan? Demikian pertanyaan yang saya ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih. Salam, Dinari</p> <p>Kenapa data STR saya belum ditemukan di data kemenkes? Padahal saya sudah buat sebulan yang lalu. Mohon penjelasannya.</p>
14	9/21/2021	Dhandy Kashar Pratama	<p>bagaimana cara legalisir STRTTK? Assalamualaikum</p>
15	10/11/2021	Erwin	<p>Warohmatullahi Wabarokatuh Kepada yang terhormat Dinas Pendidikan Prov. Sulsel. Mohon maaf sebelumnya saya ingin bertanya terkait pengurusan surat penelitian apakah bisa diurus secara online? Dan bagaimana prosedur pengurusan onlinenya? Syukron, Wassalamualaikum Warohmatullahi Wabarokatuh</p>
16	11/7/2021	Riska Jayanti	<p>Saya ingin bertanya kenapa penerbitan STR saya begitu lama dan sudah melewati estimasi waktu yang di tentukan kurang lebih 1 minggu lamanya, dan juga saya mengajukan terlebih awal tapi kenapa yang belakang malahan terbitnya duluan di bandingkan saya..terimakasih sebelumnya.</p>
17	11/8/2021	Muh. Said T	



18	11/15/2021	Sri Mailani	Selamat siang, saya Sri Mailani dengan nomor registrasi 12021103171515, untuk pembuatan strttk saya apakah memang selama ini waktu pengerjaannya pak sudah lebih dari 3 minggu sejak tanggal pengajuan saya 21-10-2021 dan tanggal estimasi nya sudah lewat, namun status prosesnya masih di "nomor" 7/9, dan sudah beberapa hari lewat status prosesnya masih seperti itu, saya mau tanya kapan bisa untuk penyerahan STR nya? Terima kasih sebelumnya Assalamualaikum wr wb,
19	12/2/2021	Atirmawati	Bersama ini saya mohon informasinya terkait usulan STR TTK saya yang saya masukkan per tanggal 23 November 2021, bila saya cek online statusnya masih di tahapan korektor. Mohon izin bila ada kekurangan berkas sebab info awal yang saya terima berkas usulan slsai dalam waktu 7 hari kerja. Terima Kasih.
20	12/16/2021	Fonny Tungadi, S.Farm	Selamat Siang..Mau tanya perpanjangan STRTTK brp hari jadi ya, ada sy mskkan permohonan perpanjangan berkas tgl 7 Des 2021

Sumber: Dinas PMPTSP Prov. Sulawesi Selatan, 2021

Beberapa permasalahan yang terjadi pada proses penerbitan izin melalui aplikasi SIMAP Online adalah lamanya izin permohonan rekomendasi teknis yang terbit dari Dinas Teknis/terkait. Seringkali pemohon beranggapan bahwa lamanya penerbitan izin disebabkan proses dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, padahal nyatanya hal tersebut disebabkan karena rekomendasi teknis yang merupakan dasar pemrosesan izin memiliki jangka waktu yang cukup lama dalam penerbitannya. Contohnya : pada sektor kelautan dan perikanan untuk

izin penangkapan ikan, ketika berkas diterima, maka berkas akan diverifikasi oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk kemudian dikirim ke Dinas Kelautan Perikanan sebagai Dinas Teknis. Setelah berkas lengkap, maka Dinas Kelautan dan Perikanan harus mengeluarkan rekomendasi teknis untuk kemudian dikirim kembali ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar proses izinnya bisa dilanjutkan. Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu waktu penyelesaian proses penerbitan izin dihitung setelah rekomendasi teknis keluar, sementara pemohon menghitung proses penerbitan izin sejak berkas diterima lengkap. Hal tersebut, menjadikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu seakan menghambat dan bekerja lambat dalam proses penerbitan izin tersebut.

Data permohonan tahun 2020 proses perizinan melalui aplikasi SIMAP Online Tahun 2021 adalah 1086 (seribu delapan puluh enam berkas yang masuk, ada 97 (Sembilan puluh tujuh) berkas izin yang selesai dalam jangka waktu 30 hari, 847 (delapan ratus empat puluh tujuh) berkas izin yang selesai lebih dari 30 hari (bisa mencapai 3 bulan lamanya) dan 142 (seratus empat puluh dua) berkas yang dikembalikan atau ditolak. Hal ini menjelaskan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diharapkan akan memberikan kemudahan pelayanan perizinan melalui aplikasi SIMAP Online nyatanya belum bisa maksimal memberikan kepuasan pada masyarakat sebagai pemohon.

Berdasarkan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Sulawesi Selatan tahun 2021 diperoleh data bahwa nilai IKM yang diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada aplikasi SIMAP Online senilai 84,61 dengan jumlah responden sebanyak 511 (lima

ratus sebelas) orang dengan rincian responden laki-laki berjumlah 404 (empat ratus empat) orang dan responden perempuan 107 (seratus tujuh) orang. Proses penyelenggaraan perizinan dimulai dengan tahap permohonan hingga penerbitan dokumen perizinan dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tidak semudah kelihatannya. Realitanya masih ada perizinan yang belum dilimpahkan serta dalam proses penerbitan izin yang melibatkan Dinas Teknis dan membidangi perizinan terkait, yang mana menyebabkan proses perizinan tidak efektif karena membutuhkan waktu proses yang lebih lama.

Terkait dengan permasalahan tersebut penulis tertarik untuk lebih memfokuskan pada kajian Indeks Kepuasan Masyarakat dan efektivitas pelayanan perizinan melalui aplikasi SIMAP Online di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, dengan mengambil judul “*Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan*”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan?
2. Bagaimana Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk menganalisis efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Untuk menganalisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat praktis, yaitu :
  - a. Hasil penelitian ini dapat menjadi bahan masukan yang berguna pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.
  - b. Hasil penelitian dapat memberikan informasi mengenai efektivitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.
  - c. Hasil penelitian ini dapat digunakan dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan
2. Manfaat akademis, yaitu :
  - a. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi dokumen akademik yang berguna untuk dijadikan bahan dan acuan penelitian sejenis dimasa yang akan datang.

- b. Memperkaya khasanah dan pengetahuan yang membahas tentang Perizinan Terpadu Satu Pintu.



## BAB II

### KAJIAN TEORI DAN KERANGKA PIKIR

#### A. Deskripsi Teori

##### 1. Efektivitas

Kata efektif berasal dari bahasa Inggris yaitu *effective* yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketepatan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan. Secara umum konsep efektivitas merupakan konsep untuk mengukur produktivitas, menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Sejalan dengan arti kata tersebut, Robbins (dalam Tika, 2006: 29) mendefinisikan efektivitas sebagai tingkat pencapaian organisasi jangka pendek dan jangka panjang.

Umar (2000:9) mengatakan bahwa “Efektivitas itu mengarah pada pencapaian untuk kerja yang maksimal yaitu pencapaian target yang berkaitan dengan kualitas, kuantitas dan waktu”. Selanjutnya Steers (1985:87) mengemukakan bahwa “Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya”. Steers menyatakan bahwa efektivitas harus dinilai terhadap tujuan yang bisa dilaksanakan dan bukan terhadap konsep tujuan umum (Tangkilisan, 2005:142). Jadi efektivitas dinilai menurut ukuran seberapa jauh organisasi berhasil mencapai tujuan yang layak dicapai.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan di dalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program.



Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Hal ini sesuai dengan pendapat H. Emerson yang dikutip Handayani (1994:16) yang menyatakan bahwa “Efektivitas adalah pengukuran dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.” Selanjutnya Soejono Soekanto (1986:25) mengemukakan bahwa efektivitas yang berarti taraf sampai sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Pada dasarnya efektivitas merupakan tingkat keberhasilan dalam pencapaian tujuan.

Sedangkan Georgopolous dan Tannembaum (1985:50), mengemukakan: “Efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu organisasi harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan diri dalam mengejar sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan”.

Lebih lanjut menurut Agung Kurniawan dalam bukunya Transformasi Pelayanan Publik mendefinisikan efektivitas, sebagai berikut “Efektivitas adalah kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) daripada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan diantara pelaksanaannya” (Kurniawan, 2005:109).

Menurut Atmosoeparto (2002:139) efektivitas adalah melakukan hal yang benar, sedangkan efisiensi adalah melakukan hal secara benar, atau efektivitas adalah sejauh mana tercapai sasaran, sedangkan efisiensi adalah bagaimana mencampur segala sumber daya secara cermat sesuai dengan yang direncanakan. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai,

sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara input dan outputnya (Siagian, 2001: 24). Sementara menurut Mahmudi (2007:84) efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan.

Berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas efektivitas merupakan suatu kegiatan atau tugas pokok yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan organisasi dengan cara memaksimalkan tujuan agar sasaran yang dicapai dapat dinilai tepat dan positif. Pencapaian tujuan suatu program melalui pemanfaatan sumber daya yang dimiliki secara efisien, ditinjau dari sisi masukan (input), proses, maupun keluaran (output). Dalam hal ini yang dimaksud sumber daya meliputi ketersediaan pegawai, sarana dan prasarana serta metode dan model yang digunakan. Suatu program kegiatan dikatakan efisien apabila dikerjakan dengan benar dan sesuai dengan prosedur sedangkan dikatakan efektif bila kegiatan tersebut dilaksanakan dengan benar dan memberikan hasil yang bermanfaat.

Untuk mengevaluasi dan mengukur jalannya suatu program kegiatan, sejauhmana organisasi dapat melakukan tugas-tugasnya dan mencapai semua sasaran dan tujuannya dapat dilakukan melalui konsep efektivitas. Konsep ini adalah salah satu faktor untuk menentukan apakah perlu dilakukan perubahan secara signifikan terhadap bentuk dan manajemen suatu program kegiatan atau tidak.

Suatu organisasi, program atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan. Pencapaian tujuan yang tepat sesuai target dan waktu yang sudah ditentukan.

Mengukur efektivitas suatu program kegiatan bukanlah suatu hal yang sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya.

Menurut Duncan (dalam Steers, 1985:53 dalam Syaroh dan Widowati, 2018) indikator untuk mengukur efektivitas yaitu :

1. Pencapaian Tujuan :

Pencapaian tujuan adalah seluruh proses upaya dalam mencapai tujuan. Tujuan yang baik harus mengandung unsur-unsur SMART (*Specific, Measureable, Achievable, Realistic, Timebound*). Pencapaian tujuan adalah keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pentahapan, baik dalam arti pentahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pentahapan dalam arti periodenya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu: kurun waktu dan sasaran yang merupakan target konkrit.

2. Integrasi

Integrasi yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi menyangkut proses sosialisasi dan komunikasi.

3. Adaptasi

Adaptasi adalah kemampuan organisasi untuk menyesuaikan diri terhadap perubahan-perubahan yang terjadi di lingkungannya. Adaptasi terdiri dari beberapa faktor yaitu peningkatan kemampuan, sarana dan prasarana.

Menurut Siagian (1978:77), kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, diuraikan sebagai berikut :

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.
- c. Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional.
- d. Perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan oleh organisasi dimasa depan.
- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- g. Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut

tidak akan mencapai sarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

- h. Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Menurut Hari Lubis dan Martani Huseini (dalam Setiawan, 2012), pendekatan utama dalam pengukuran efektivitas yaitu :

- a. Pendekatan sumber (*resource approach*), yaitu mengukur efektivitas dari input.
- b. Pendekatan proses (*process approach*), untuk melihat sejauh mana efektivitas pelaksanaan program.
- c. Pendekatan sasaran (*goals approach*), dimana pusat perhatian pada output, mengukur keberhasilan organisasi untuk mencapai hasil (*output*).

Selanjutnya Strees (dalam Tangkilisan 2005:141) mengemukakan 5 (lima) kriteria dalam pengukuran efektivitas, yaitu :

1. Produktivitas
2. Kemampuan adaptasi kerja
3. Kepuasan kerja
4. Kemampuan ber laba
5. Pencarian sumber daya

Dari beberapa indikator tingkat efektivitas yang telah dikemukakan diatas penelitian ini menggunakan kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak menurut Siagian (1978:77) yaitu ; 1) Kejelasan tujuan, 2) Kejelasan strategi, 3) Proses analisis, 4) Perencanaan yang matang, 5) Penyusunan

program, 6) Tersedianya sarana dan prasarana, 7) Pelaksanaan yang efektif, dan 8) Sistem pengawasan dan pengendalian. Dengan menggunakan teori ini diharapkan dapat mengukur tingkat efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Efektivitas yang diartikan sebagai keberhasilan melakukan program dipengaruhi oleh berbagai faktor-faktor. Steers yang dikutip Sutrisno (2010:148) mengemukakan faktor yang mempengaruhi efektivitas kerja, yaitu :

1. Karakteristik Organisasi

Karakteristik organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi yang dapat mempengaruhi segi-segi tertentu dari efektivitas dengan berbagai cara.

2. Karakteristik Lingkungan

Lingkungan luar dan lingkungan dalam juga telah dinyatakan berpengaruh atas efektivitas, keberhasilan hubungan organisasi lingkungan tampaknya amat tergantung pada tingkat variabel kunci yaitu tingkat keterdugaaan lingkungan, ketepatan persepsi atas keadaan lingkungan tingkat rasionalisme organisasi terhadap perubahan lingkungan.

3. Karakteristik Pekerja

Pada kenyataannya anggota organisasi merupakan faktor pengaruh yang paling penting karena perilaku merekalah yang dalam jangka panjang akan memperlancar atau merintangi tercapainya tujuan organisasi.

4. Karakteristik Praktek Manajemen

Dengan makin rumitnya proses teknologi dan perkembangannya maka peranan manajemen dalam mengkoordinasi orang dan proses demi keberhasilan organisasi semakin sulit.



## 2. Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen adalah seni untuk mencapai hasil yang maksimal dengan usaha yang minimal mungkin demikian pula untuk mencapai kesejahteraan dan kebahagiaan yang maksimal bagi pimpinan maupun bagi pekerja serta memberikan pelayanan yang sebaik mungkin kepada masyarakat. Menurut Hasibuan (2014) manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumberdaya lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai satu tujuan tertentu. Dalam pengertian yang lebih khusus oleh Sukirno (2004) manajemen diartikan sebagai suatu proses yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan yang dilakukan oleh para manajer dalam sebuah organisasi, agar tujuan yang telah ditentukan dapat diwujudkan.

Menurut Manulang bahwa manajemen adalah seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Tujuan dari organisasi akan tercapai dengan baik apabila manajemennya dikelola dengan baik pula. Kepuasan pelanggan dalam suatu perusahaan ditentukan salah satunya oleh manajemen pelayanan yang bagus atau servis yang baik terhadap pelanggan. Manajemen merupakan inti dari suatu administrasi, karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi. Gibson dan Donnelly dan Ivancevich dalam Ratmanto (2005) mendefinisikan manajemen sebagai berikut suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktifitas lain untuk mencapai hasil-hasil yang tidak dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Menurut Ratminto (2005) manajemen pelayanan dapat di artikan sebagai suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan yang tegas dan ramah terhadap konsumen, terciptanya interaksi khusus dan kontrol kualitas dengan pelanggan.

Manajemen publik seringkali diidentikkan dengan manajemen instansi pemerintah. Manajemen adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing*, dan *controlling* di satu sisi sedangkan di sisi lain adalah SDM, keuangan, fisik, informasi dan politik. Manajemen pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses perencanaan dan pengimplementasiannya serta mengarahkan dan juga mengkoordinasikan penyelesaian aktifitas-aktifitas pelayanan publik demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan publik yang telah di tentukan sebelumnya. Manajemen pelayanan publik yang baik tentu saja akan berpengaruh dan memberikan pelayanan yang berkualitas, sebaliknya buruknya kualitas pelayanan publik maka akan berpengaruh pada tingkat kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa pelayanan adalah suatu proses. Dengan demikian, objek utama dari manajemen pelayanan publik adalah pelayanan itu sendiri, jadi manajemen pelayanan publik adalah manajemen proses, yaitu sisi manajemen yang mengatur dan mengendalikan proses layanan, agar mekanisme kegiatan pelayanan dapat berjalan dengan tertib, lancar, tepat sasaran, serta memuaskan bagi pihak yang dilayani.

Menurut Safroni (2012) pelayanan publik hampir secara otomatis akan dapat membentuk citra (*image*) tentang kinerja birokrasi. Karena kebijakan negara yang menyangkut pelayanan publik tidak lepas dari birokrasi. Sehubungan dengan itu kinerja birokrasi secara langsung berkaitan dengan masalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur.

Pelayanan yang baik hanya akan dapat terwujud apabila dalam lingkungan internal suatu organisasi penyelenggara layanan kepada masyarakat terdapat beberapa faktor yaitu, sistem pelayanan yang mengutamakan kepentingan pelanggan, kultur pelayanan dalam suatu organisasi pelayanan dan sumber daya manusia yang mengutamakan kepentingan masyarakat dan sumberdaya yang memadai. Menurut Ratminto (2005), pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila penguatan posisi tawar pengguna jasa pelayanan (masyarakat/pelanggan) mendapatkan prioritas utama. Dengan demikian pengguna jasa pelayanan dapat prioritas utama dan dukungan dari berbagai faktor diantaranya.

- a. Kultur organisasi pelayanan yang mengutamakan kepentingan masyarakat khususnya pengguna jasa
- b. Sistem pelayanan dalam organisasi penyelenggara pelayanan
- c. Sumberdaya manusia yang berorientasi pada pengguna jasa

Dari pernyataan di atas dapat diketahui bahwa pelayanan yang baik akan dapat diwujudkan apabila pengguna jasa atau masyarakat sebagai pelanggan diletakkan dalam pusat yang mendapatkan dukungan dari kultur organisasi yang berorientasi kepada kepentingan masyarakat seperti visi misi, komitmen, serta pembagian kerja organisasi. Selain itu pengguna jasa juga dapat dukungan dari sistem pelayanan organisasi yang berorientasi kepada masyarakat, dalam hal ini

bahwa kemudahan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan seperti penggunaan teknologi serta kejelasan suatu prosedur organisasi yang tidak menyulitkan masyarakat. Selain itu pengguna jasa sebagai tumpuan utama juga mendapatkan dukungan dari sumber daya manusia yang berorientasi kepada kepentingan pelanggan. Dalam hal ini pemberi jasa pelayanan harus meletakkan kepentingan pelanggan diatas kepentingan pribadi, selain itu sumber daya manusia juga harus memiliki kompetensi yang baik dalam hal melayani kepentingan pelanggan. Jika suatu organisasi dapat melakukan hal tersebut dengan baik maka akan dapat dikatakan organisasi tersebut berorientasi kepada kepentingan pelanggan.

### **3. Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Mahmudi (2015:219) pelayanan publik yaitu: *“segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”*.

Pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.Pan/7/2003 dinyatakan Asas pelayanan Publik:

- a. **Transparansi** : Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

- b. Akuntabilitas : Dapat diperianggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional : Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. Partisipatif : Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- d. Kesamaan Hak : Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- e. Keseimbangan Hak dan Kewajiban : Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Ruang lingkup pelayanan publik meliputi; pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan, adapun cakupan masing-masing kelompok sebagai berikut:

a. Kelompok Pelayanan Administratif

yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP),

Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Kelompok Pelayanan Barang

yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Kelompok Pelayanan Jasa

yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Unsur-unsur Pelayanan Publik Terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik, yaitu (Barata, 2004:11) :

1. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
2. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) atau *customer* yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.

3. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
4. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Secara teoritis menurut Sinambela (2010:6) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari :

1. Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Pelayanan, yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan.
3. Kondisional Pelayanan, yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif Pelayanan, yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak Pelayanan, yang Tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lainlain.



6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban Pelayanan, yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Mahmudi (dalam Hardiyansyah 2011:20) ada dua klasifikasi pelayanan publik, yaitu pelayanan kebutuhan dasar yang meliputi pelayanan kesehatan, pendidikan, dan bahan kebutuhan pokok, dan pelayanan umum yang meliputi pelayanan administratif, barang, dan jasa. Di dalam penelitian ini, pelayanan perizinan merupakan salah satu bentuk pelayanan administratif yang disediakan oleh pemerintah. Pada dasarnya perizinan merupakan salah satu bentuk pelaksanaan fungsi pengaturan (regulasi) dan bersifat pengendalian yang dimiliki oleh pemerintahan terhadap kegiatan-kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat.

Perizinan berasal dari kata izin yang merupakan keputusan yang dikeluarkan oleh pemerintah yang ditujukan kepada seseorang atau suatu pihak untuk dapat dilakukannya suatu kegiatan tertentu, yang tanpa adanya izin tersebut kegiatan tertentu dilarang, dengan maksud menimbulkan akibat hukum tertentu. Izin juga berarti sebuah keputusan pemerintah, atau menurut undang-undang tentang Peradilan Tata Usaha Negara (PTUN) disebut sebagai keputusan tata usaha negara. Sebagai sebuah keputusan pemerintah, izin lahir tidak dengan sendirinya, melainkan terlebih dahulu mesti ada permohonan dari seseorang atau suatu pihak tertentu. Sebagai sebuah keputusan dari badan/pejabat yang berwenang, izin lahir melalui serangkaian proses, yang dimulai dari permohonan yang kemudian diproses melalui serangkaian tahapan yang kadang kala begitu panjang (Pudyatmoko, 2009:54).

Pelayanan perizinan berbasis online merupakan perwujudan *dari e-Government*. Adapun *e-Government* merupakan suatu mekanisme interaksi baru

(*modern*) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*), dimana melibatkan pengguna teknologi informasi (terutama internet) dengan tujuan memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan (Indrajit, 2006:4).

Menurut Wyld (dalam Akadun 2009) *e-Government* adalah merupakan pemrosesan teknologi informasi yang digunakan pemerintah untuk mengkomunikasikan, menyebarkan atau mengumpulkan informasi sebagai fasilitas transaksi dan perizinan untuk suatu tujuan. Implementasi dari *e-Government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Provinsi Sulawesi Selatan yaitu pelayanan perizinan secara elektronik dengan menggunakan aplikasi SIMAP Online.

SIMAP Online merupakan suatu sistem informasi yang mengintegrasikan seluruh kegiatan perizinan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Kegiatan perizinan yang dimaksudkan adalah keseluruhan proses pelayanan perizinan yang terjadi, yakni mulai dari diterimanya berkas di *front office* hingga ke *back office*, dan kembali lagi ke pemohon dalam bentuk Dokumen Perizinan elektronik yang ditandatangani secara elektronik oleh Kepala Dinas. Dokumen Perizinan elektronik tersebut dapat diunduh dan dicetak sendiri oleh pemohon setelah mendapat notifikasi melalui surat elektronik (*email*). Selain itu, SIMAP Online juga mencakup keseluruhan informasi yang diberikan oleh pihak Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan kepada pemohon melalui *website* yang ada yaitu meliputi informasi jenis perizinan, tata cara permohonan izin, dan pelacakan terhadap proses informasi perizinan yang dilakukan, serta pengaduan masyarakat.

Proses pelayanan perizinan melalui aplikasi SIMAP Online, antara lain meliputi: pelayanan permohonan, cara pengajuan perizinan, pemrosesan permohonan, penandatanganan, penyerahan dan pengarsipan. Keseluruhan proses tersebut dilakukan secara elektronik.

#### **4. Indeks Kepuasan Masyarakat**

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Oleh karena itu setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei indeks kepuasan masyarakat. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor. 63/KEP/M/PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 yang mengatur tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memberikan pengertian pelayanan publik yaitu segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundangundangan.

Selanjutnya Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor. 63/KEP/M/PAN/7/2003 tanggal 10 Juli 2003 yang mengatur tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk lembaga-lembaga pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan masyarakat telah menetapkan 10 (sepuluh) dimensi pelayanan yang dapat memenuhi keinginan masyarakat antara lain:

- 1) Kesederhanaan, yaitu pelayanan dilaksanakan dengan prosedur sederhana, mudah, cepat, lancar, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- 2) Kejelasan dan kepastian, yaitu kejelasan mengenai prosedur/tata cara, persyaratan, rincian biaya dan ketepatan waktu penyelesaian.
- 3) Ketepatan waktu, Penyelesaian pelayanan harus dapat diselesaikan secara tepat waktu.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- 5) Keamanan, Proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana prasarana, tersedianya sarana prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- 8) Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, Sopan dan ramah, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, lingkungan harus teratur, tersedia ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah, sehat serta dilengkapi fasilitas pendukung pelayanan seperti, parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain

Hutasuhut (2006) mengemukakan bahwa jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang

Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, pemerintah pusat, pemerintah provinsi dan kabupaten/kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan dilingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementrian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi, dan dari hasil pengujian akademisi/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan.

Pemerintah dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi yang diatur pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

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

**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.

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

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

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

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men.PAN. Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, yang kemudian dikembangkan menjadi 14 unsur yang “*relevant, valid*” dan “*reliable*”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut : 1) prosedur pelayanan, 2) persyaratan pelayanan, 3) kejelasan petugas pelayanan, 4) kedisiplinan petugas pelayanan, 5) tanggung jawab petugas pelayanan, 6) kemampuan petugas pelayanan, 7) kecepatan pelayanan, 8) keadilan mendapatkan pelayanan, 9) kesopanan dan keramahan petugas, 10) kewajaran biaya pelayanan, 11) kepastian biaya pelayanan, 12) kepastian jadwal pelayanan, 13) kenyamanan lingkungan, dan 14) keamanan pelayanan.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, menunjukkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap unit penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei yang sudah ditentukan. Adapun Unsur SKM dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak



(komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **B. Penelitian Terdahulu**

Adapun penelitian yang terkait antara lain :

- 1) Muhammadiyah, 2011, meneliti tentang Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance. Penelitian tersebut mengemukakan bahwa Pelayanan publik yang berkualitas harus memenuhi syarat seperti *tangibility, reliable, responsiveness, assurance, dan empathy*. Jadi pelayanan publik yang dikehendaki dalam good governance adalah pelayanan publik yang memiliki standar tertentu, bukan pelayanan publik seperti masa lalu yakni pelayanan publik yang lamban, biaya tinggi, berbelit-belit, waktu yang lama serta ditandai dengan korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN).
- 2) Andri Wahyudi, 2014, meneliti tentang Manajemen Pelayanan Publik Konsep Teori dan Permasalahan. Dalam penelitiannya dikemukakan menyelenggarakan pelayanan publik, pemerintah bertanggung jawab memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pajak, retribusi, dan pungutan lainnya. Namun demikian, meskipun kewajiban memberikan pelayanan public terletak pada pemerintah, pelayanan publik juga dapat diberikan kepada pihak swasta/pihak ketiga. Akan tetapi, pemerintah harus memberikan regulasi, jaminan keamanan, kepastian hukum dan lingkungan yang kondusif.
- 3) Anindya Liani, 2013, meneliti tentang Pelayanan Publik di Kantor Samsat (Studi Tentang Persepsi Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan

Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Bulan April 2013 di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT/UP3AD) Kabupaten Grobogan), mendapatkan hasil bahwa ada hubungan antara variabel usia, tingkat pendidikan, pekerjaan utama, dan jenis kelamin terhadap kepuasan pelayanan yang diterima. Semakin tinggi angka usia maka tuntutan kepuasan juga semakin tinggi, semakin tinggi tingkat pendidikan maka semakin baik pula penilaian terhadap kualitas pelayanan dan tuntutan kepuasan juga semakin tinggi, semakin baik pekerjaan utama maka semakin baik pula penilaian kualitas pelayanan, dan jenis kelamin laki-laki cenderung lebih responsif terhadap pelayanan yang diberikan dan mempengaruhi tingkat kepuasan yang didapat.

- 4) Ely Kartikaningdyah, 2013, meneliti tentang Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kepulauan Riau salah satu hasilnya menyatakan Kenaikan atau penurunan kinerja dari setiap KPPD tersebut pada dasarnya juga bukan karena layanan petugas yang kurang tetapi juga didukung oleh sarana dan prasarana yang kurang memadai pada setiap KPPD.
- 5) Astri, F. (2021) dalam penelitiannya tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli, menemukan bahwa Jasa pelayanan merupakan kegiatan, proses, interaksi serta merupakan perubahan kondisi orang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada pembuatan e – KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli. Penelitian ini menggunakan deskriptif kuantitatif, dengan mengambil sampel

yang termasuk dalam kriteria masyarakat yang membuat e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli dengan menggunakan teknik Sampling Insidental sebanyak 100 orang. Teknik analisis yang digunakan adalah regresi linear sederhana dimana pengolahan data menggunakan program Statistical Product and Service Solution (SPSS). Pengaruh variabel independen (kualitas pelayanan) terhadap variabel dependen (kepuasan masyarakat) adalah 72,1% sedangkan 27,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

- 6) Ramli, S., & Hasbullah, H. (2021) dalam penelitiannya tentang Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pemohon Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju, menemukan bahwa Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Ada berbagai faktor yang dianggap mampu mempengaruhi kinerja pegawai dalam memberikan kualitas pelayanan seperti Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy dan Tangible mempengaruhi kepuasan pemohon. Hasil penelitian menunjukkan terdapat pengaruh yang signifikan bukti fisik, keandalan, ketanggapan, jaminan dan empati terhadap kepuasan pemohon perizinan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju, dengan nilai signifikan bukti fisik  $0,000 < 0,05$ , keandalan  $0,036 < 0,05$ , ketanggapan  $0,000 < 0,05$ , jaminan  $0,014 < 0,05$  dan empati  $0,000 < 0,05$ . Dari kelima variabel dimensi kualitas pelayanan,

variabel ketanggapan yang paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pemohon perizinan di Kabupaten Mamuju, karena nilai koefisien beta paling tinggi yaitu 0,413.

### **C. Kerangka Berpikir**

Dalam kerangka pemikiran ini akan dijelaskan mengenai alur berfikir yang digunakan di dalam penelitian ini. Kerangka pemikiran dalam studi penelitian ini dilatar belakangi dengan penerapan aplikasi SIMAP Online sebagai implementasi *e-Government* pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai kerangka berfikir dalam penelitian ini dapat dilihat pada gambar berikut ini.



**BOSOWA**

Gambar 2.1.  
Kerangka Berpikir



Berdasarkan pada kerangka berfikir penelitian diatas, untuk menguji keterkaitan antar variabel maka ditetapkan hipotesis penelitian yakni diduga efektivitas pelayanan perizinan berpengaruh positif signifikan terhadap indeks kepuasan masyarakat.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain survei dengan pendekatan kuantitatif. Desain survei untuk menunjukkan melalui pengamatan perilaku-perilaku yang terjadi pada suatu kelompok populasi. Sifat penelitian survei ini adalah meneliti karakteristik atau hubungan sebab-akibat antar variabel tanpa adanya intervensi. Sementara dengan pendekatan kuantitatif sebagai pendekatan yang digunakan untuk menguji teori-teori tertentu dengan meneliti hubungan antar variabel. Menurut Creswell (2010) dalam penelitian dengan pendekatan kuantitatif variabel diukur dengan menggunakan instrumen-instrumen penelitian, sehingga data yang terdiri dari angka-angka dapat dianalisis berdasarkan prosedur-prosedur statistik.

#### **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan selama tiga bulan. Dengan lokasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan yang beralamat di Jalan Boungevillie Nomor 5, Kelurahan Masale, Kecamatan Panakkukang, Kota Makassar, *website* : <https://dpmpmsp.sulselprov.go.id>. Adapun alasan penulis mengambil lokasi penelitian pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan mengingat kantor ini merupakan salah satu perangkat daerah di Provinsi Sulawesi Selatan yang membawahi 24 kabupaten/kota yang secara khusus memberikan pelayanan mengenai berbagai macam perizinan kepada masyarakat maupun pelaku usaha lainnya.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Berdasarkan data Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan selama tahun 2021 yang mengurus perizinan sebanyak 8.007 orang. Mengingat terbatasnya waktu dan sumberdaya dalam melaksanakan survey serta besarnya jumlah populasi, maka perlu dilakukan penarikan sampel. Pada penelitian ini, teknik pengambilan sampel dilakukan menggunakan tehnik *simple random sampling* yaitu pengambilan sampel secara acak dimana setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk terpilih menjadi sampel. Pengambilan sample berdasarkan rumus Slovin (Umar, 2007):

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Dimana:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = Persentase ketidakteelitian sampling (10%)

Berdasarkan Rumus Slovin, maka dapat dihitung jumlah sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{8007}{1 + 8007(0.1)^2} \quad n = \frac{8007}{1 + 8007(0.01)} \quad n = \frac{8007}{1 + 80.07} \quad n = \frac{8007}{81.07} \quad n = 98.76$$

Dengan demikian, sampel akhir dibulatkan menjadi 99 sampel.



#### **D. Jenis dan Sumber Data**

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini dibagi kedalam dua bagian, yaitu:

1. Data primer, yaitu data yang diperoleh melalui angket (kuisisioner), pengamatan langsung (observasi), dan wawancara ke beberapa informan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.
2. Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian. Adapun laporan atau dokumen yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah mengenai efektivitas pelayanan perizinan dan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sulawesi Selatan.

#### **E. Teknik Analisis Data**

Untuk menjawab rumusan masalah mengenai pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan menggunakan analisis deskriptif berdasarkan hasil tabulasi data jawaban responden untuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Efektivitas.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, telah dikembangkan 9 unsur yang “relevan, valid” dan “reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat, yaitu

persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; dan sarana dan prasarana.

Sedangkan bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak baik sampai dengan sangat baik. Untuk kategori “*tidak baik*” diberi nilai persepsi 1 (apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif), “*kurang baik*” diberi nilai persepsi 2 (apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, alurnya belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif), “*baik*” diberi nilai persepsi 3 (apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan) dan “*sangat baik*” diberi nilai persepsi 4 (apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif).

Data yang masuk dianalisis dengan menggunakan teknik analisa kuantitatif dengan menggunakan tabel tunggal atau tabel frekuensi. Metode pengolahan data berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dihitung dengan menggunakan “*Nilai Rata-rata Tertimbang*” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dibahas, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unsur 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 dikonversikan dengan nilai dasar 25.

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 - 2,59	25,00 - 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 - 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang baik
3	3,06 - 3,53	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,53 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber : Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Untuk menguji perumusan masalah kedua, digunakan analisis deskriptif yaitu dilakukan dengan cara menganalisis efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Jawaban yang diberikan responden terhadap kuesioner yang diberikan untuk keperluan analisis diberi bobot nilai tertentu, yaitu :

1) Untuk alternatif jawaban positif (a) diberi nilai atau skor 5, yang berarti sangat setuju; 2). Untuk alternatif jawaban positif (b) diberi nilai atau skor 4, yang berarti setuju; 3). Untuk alternatif jawaban positif dan negatif (c) diberi nilai atau skor 3, yang berarti ragu-ragu; 4). Untuk alternatif jawaban positif (d) diberi nilai atau skor 2, yang berarti tidak setuju; dan 5). Untuk alternatif jawaban positif (e) diberi nilai atau skor 1, yang berarti sangat tidak setuju.

Pengukuran efektifitas dilakukan dengan cara :

1) Pengorganisasian data

Pengorganisasian data dilakukan terhadap data-data yang telah disajikan :

$$P = \frac{f}{N} \times 100\%$$

Dimana:

P = Presentase jumlah responden

f = Jumlah jawaban responden

N = Jumlah responden

2) Kriteria Interpretasi Skor

Kelas interval berfungsi untuk menentukan tingkatan nilai dari hasil variabel yang diukur. Nilai kelas interval dinyatakan dalam presentase berikut Pemberian nilai sebelumnya sudah ditentukan dengan menggunakan skala likert, yakni:

Tabel 3.2.  
Kriteria interpretasi skor

Kelas	Kriteria (%)	Kategori	Nilai
1	81-100	Sangat efektif	5
2	61-80	Efektif	4
3	41-60	Cukup efektif	3
4	21-40	Kurang efektif	2
5	0-20	Tidak efektif	1

Sumber : Johan (2012)

3) Menghitung efektifitas seluruh indikator

$$\text{Efektivitas} = \frac{\text{Jumlah rerata efektivitas seluruh indikator}}{8 \text{ indikator}}$$

Setelah menghitung efektifitas secara keseluruhan indikator, maka akan mengetahui efektivitas Pelayanan Perizinan tersebut. Kemudian hasil bisa dilihat berdasarkan kriteria interpretasi dalam persen tersebut (Timotius, 2013).

Untuk mengukur keterkaitan atau korelasi variabel maka digunakan persamaan regresi linear sederhana yakni suatu model persamaan yang menggambarkan hubungan satu variabel bebas/predictor (X) dengan satu variabel tak bebas/ response (Y) dengan model persamaan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

Dimana

Y = Variabel terikat

a = Konstanta (intersep)

b = Konstanta regresi

X = Variabel bebas

## F. Definisi Operasional Variabel

Adapun yang menjadi definisi dan batasan operasional variabel pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Efektivitas pelayanan perizinan adalah terlaksananya pelayanan perizinan secara efektif pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Dengan indikator antara lain :
  - a. Kejelasan tujuan;
  - b. Kejelasan strategi;
  - c. Proses analisis;
  - d. Perencanaan yang matang;
  - e. Penyusunan program;
  - f. Tersedianya sarana dan prasarana;
  - g. Pelaksanaan yang efektif; dan
  - h. Sistem pengawasan dan pengendalian.
2. 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.
3. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.

5. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
6. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
7. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
8. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
9. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
10. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan yang dilayani.
11. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
12. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
13. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
14. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

15. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
16. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
17. 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.

UNIVERSITAS

**BOSOWA**



## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian**

##### **1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)**

###### **Provinsi Sulawesi Selatan**

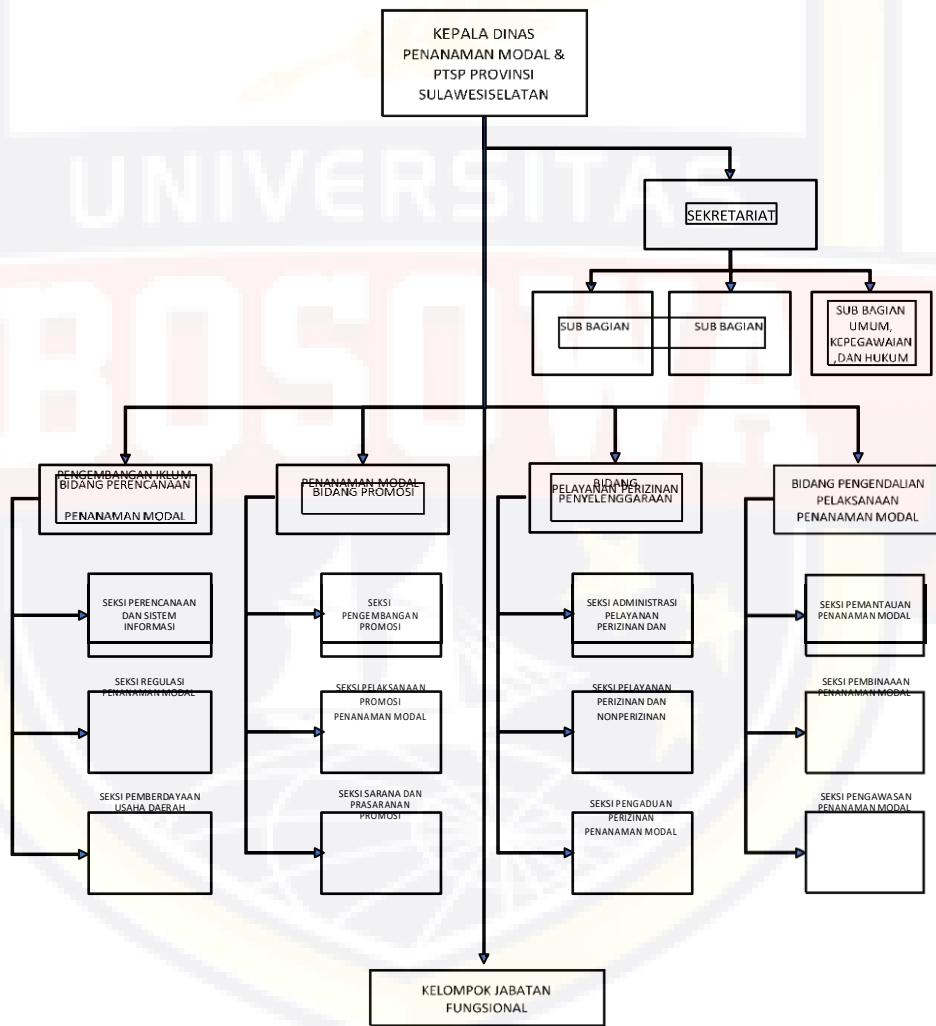
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sulawesi Selatan terakhir dibentuk melalui Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah, kemudian diturunkan kedalam Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 85 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan.

Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai tugas pokok menyelenggarakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah di bidang Penanaman Modal Daerah berdasarkan asas desentralisasi, dekonsentrasi dan tugas pembantuan. Untuk menyelenggarakan tugas tersebut DPM & PTSP Provinsi Sulawesi Selatan mempunyai fungsi sebagai berikut:

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal daerah yang meliputi pengembangan penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, dan pengendalian dan pengawasan.
2. Pengoordinasian penyusunan perencanaan penanaman modal daerah meliputi pengembangan penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, dan pengendalian dan pengawasan.

3. Pembinaan dan penyelenggaraan tugas dalam bidang pengembangan penanaman modal, promosi penanaman modal, pelayanan penanaman modal, dan pengendalian dan pengawasan
4. Penyelenggaraan tugas lain yang diberikan gubernur sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## 2. Struktur Organisasi



Gambar 4.1

Struktur Organisasi DPMPPTSP Provinsi Sulawesi Selatan

Struktur organisasi pada DPMPTSP Prov. Sulawesi Selatan saat ini secara umum masih mengacu kepada Permendagri No. 100 tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi dan Kabupaten/ Kota. Meskipun Permendagri tersebut telah dinyatakan tidak berlaku lagi dan digantikan dengan Permendagri No. 25 tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Perubahan Struktur Organisasi pada DPMPTSP ini merupakan tindak lanjut dari kebijakan pemerintah dalam hal reformasi birokrasi dan terwujudnya DPMPTSP Daerah yang dapat meningkatkan investasi daerah dan mendorong kemudahan berusaha yang didukung dengan pemberian pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Nonperizinan yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, professional serta berintegritas.

a) Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas pokok membantu Gubernur menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Pemerintah Daerah. Kepala Dinas dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud menyelenggarakan fungsi :

- 1) perumusan kebijakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 2) pelaksanaan kebijakan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 3) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan urusan pemerintahan bidang Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

- 4) pelaksanaan administrasi Dinas; dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait tugas dan fungsinya

b) Sekretaris

Sekretariat dipimpin oleh Sekretaris mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan koordinasi kegiatan, memberikan pelayanan teknis dan administrasi penyusunan program, pelaporan, umum, kepegawaian, hukum, dan keuangan dalam lingkungan Dinas. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud di atas Sekretaris menyelenggarakan fungsi :

- 1) pengoordinasian pelaksanaan tugas dalam lingkungan dinas;
- 2) pengoordinasian penyusunan program dan pelaporan;
- 3) pengoordinasian urusan umum, kepegawaian, dan hukum;
- 4) pengoordinasian pengelolaan administrasi keuangan; dan
- 5) pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

c) Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal

Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal untuk mengoptimalkan pengolahan potensi penanaman modal daerah. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Perencanaan Pengembangan Iklim Penanaman Modal mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis bidang perencanaan pengembangan iklim penanaman modal;
- 2) pelaksanaan kebijakan teknis bidang perencanaan pengembangan iklim penanaman modal;

- 3) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang perencanaan pengembangan iklim penanaman modal;
- 4) pelaksanaan administrasi bidang perencanaan pengembangan iklim penanaman modal; dan
- 5) pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

d) Bidang Promosi Penanaman Modal

Bidang Promosi Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan market survey dan inteligen, melaksanakan promosi, menyiapkan sarana dan prasarana promosi serta merencanakan dan melaksanakan fasilitasi pelayanan penanaman modal. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Promosi Penanaman Modal mempunyai fungsi :

- 1) perumusan kebijakan teknis bidang Promosi Penanaman Modal;
- 2) pelaksanaan kebijakan teknis bidang Promosi Penanaman Modal;
- 3) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Promosi Penanaman Modal;
- 4) pelaksanaan administrasi bidang perencanaan Promosi Penanaman Modal; dan
- 5) pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

e) Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan

Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan administrasi, memfasilitasi, mengolah, menganalisis, memverifikasi, merumuskan, merancang, mengevaluasi,

memimpin, memonitoring, pengolahan data pelayanan perizinan dan nonperizinan. Untuk melaksanakan tugas pokok sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan mempunyai fungsi :

- 1) perumusan kebijakan teknis bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan;
  - 2) pelaksanaan kebijakan teknis bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan;
  - 3) pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan;
  - 4) pelaksanaan administrasi bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan; dan
  - 5) pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.
- f) Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal

Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dipimpin oleh Kepala Bidang yang mempunyai tugas pokok membantu Kepala Dinas dalam mengoordinasikan, merumuskan dan melaksanakan pemantauan, pembinaan dan pengawasan terhadap pelaksanaan penanaman modal serta penggunaan fasilitas dan penilaian laporan kegiatan penanaman modal. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud, Kepala Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal mempunyai fungsi :

- 1) Perumusan kebijakan teknis bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
- 2) Pelaksanaan kebijakan teknis bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;

- 3) Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
- 4) Pelaksanaan administrasi bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal; dan
- 5) Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai bidang tugasnya.

Ruang lingkup Pelayanan ddi DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan saat ini, berdasarkan Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan No. 26 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan non perizina pada Pemerintah Sulawesi Selatan mencakup pelayanan untuk semua jenis perizinan dan non perizinan yang diperlukan untuk melakukan kegiatan penanaman modal dan/atau usaha dan kegiatan yang memerlukan perizinan dan/atau non perizinan.

Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan usaha dilaksanakan oleh DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan melalui Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan. Untuk menyelenggarakan PTSP sebagaimana dimaksud Gubernur memberikan pendelegasian wewenang penandatanganan perizinan dan non perizinan kepada Kepala DPMPTSP Provinsi. Selain itu Penandatanganan perizinan dan non perizinan sebagaimana dimaksud menggunakan kertas khusus dengan system digital. Kewenangan penandatanganan oleh Kepala Dinas dapat disubdelegasikan oleh kepada Kepala Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan.

Jenis Perizinan dan Non Perizinan terkait kegiatan berusaha yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dan telah di limpahkan ke DPMPTSP berdasarkan Peraturan Gubernur tersebut di atas sebanyak 321 jenis

perizinan dan non perizinan, yang terdiri dari 188 perizinan dan 133 non perizinan untuk 23 sektor, sebagaimana rincian pada table berikut :

Tabel 4.1  
Jumlah jenis Perizinan dan Nonperizinan Persektor Kewenangan DPMPSTSP  
Prov. Sulawesi Selatan

No	Sektor	Perizinan	Non-Perizinan
1	Penanaman Modal;	9	11
2	Koperasi dan Usaha Mikro, Kecil dan Menengah;	2	-
3	Sosial;	1	3
4	Kelautan dan Perikanan;	14	2
5	Perhubungan;	44	18
6	Peternakan dan Kesehatan Hewan	4	2
7	Ketenagakerjaan;	3	1
8	Pekerjaan Umum/Bina Marga	5	1
9	Energi dan Sumberdaya Mineral	26	17
10	Kesehatan;	7	24
11	Pendidikan	3	5
12	Kehutanan	38	17
13	Lingkungan Hidup	4	2
14	Perdagangan	2	10
15	Pertanian, Tanaman Pangan dan Holtikultura	2	2
16	Perkebunan	7	3
17	Sumberdaya Air, Cipta Karya dan Tata Ruang	1	2
18	Kesatuan Bangsa dan Politik	-	2
19	Penelitian dan Pengembangan	-	2
20	Kebudayaan dan Pariwisata	4	2
21	Perumahan, Kawasan Permukiman dan Pertanahan	3	3



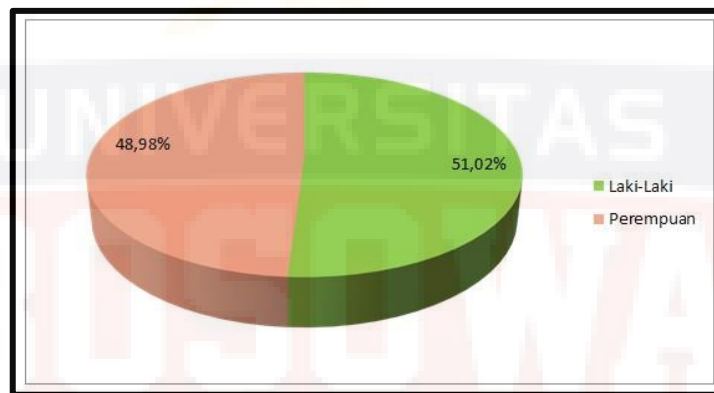
22	Komunikasi dan Informatika	5	4
23	Perindustrian	4	-
Jumlah		188	133

Sumber: DPMPTSP Prov. Sulawesi Selatan, 2022

### 3. Karakteristik Responden

#### a) Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin dapat ditunjukkan pada gambar berikut.



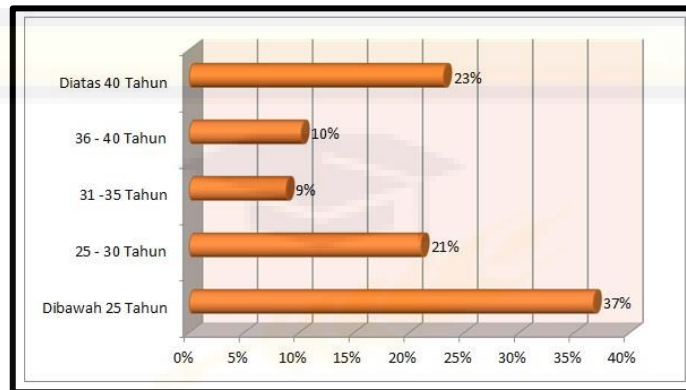
Gambar 4.2

#### Distribusi responden berdasarkan jenis kelamin

Dari gambar di atas, disajikan deskripsi responden berdasarkan jenis kelamin. Di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan bahwa jumlah pemohon berjenis kelamin laki-laki dan perempuan hampir berimbang. Terdapat 51,02% responden merupakan pemohon berjenis kelamin laki-laki dan 48,98% responden berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi kaum perempuan di Provinsi Sulawesi Selatan dalam hal pelayanan perizinan cukup tinggi.

#### b) Distribusi responden berdasarkan usia

Distribusi responden menyebar di seluruh kabupaten yang ada di Provinsi Sulawesi Selatan. Sebaran responden berdasarkan kelompok usia dapat ditunjukkan pada gambar berikut.



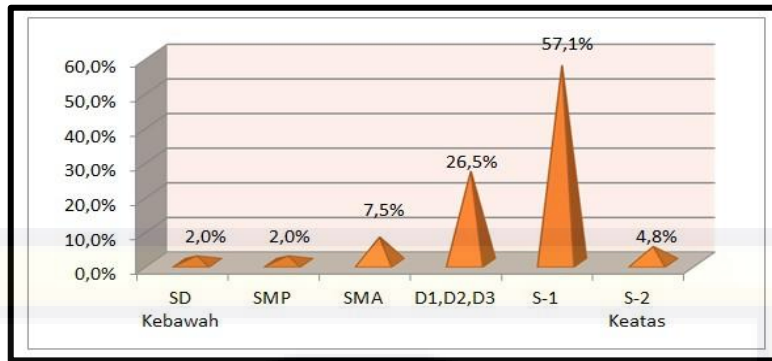
Gambar 4.3

Distribusi responden berdasarkan usia

Berdasarkan tingkatan usia menunjukkan bahwa yang terbanyak adalah mereka yang berusia di bawah 25 tahun, sebesar 37%, menyusul kemudian pemohon dengan usia di atas 40 tahun, sebanyak 23%. Data tersebut memperlihatkan bahwa layanan yang banyak di akses adalah layanan Izin penelitian dan izin untuk tenaga kesehatan. Sementara untuk perizinan banyak diakses adalah perizinan terkait investasi yang merupakan kewenangan Pemerintah provinsi Sulawesi Selatan.

**c) Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan**

Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat ditunjukkan pada gambar berikut.



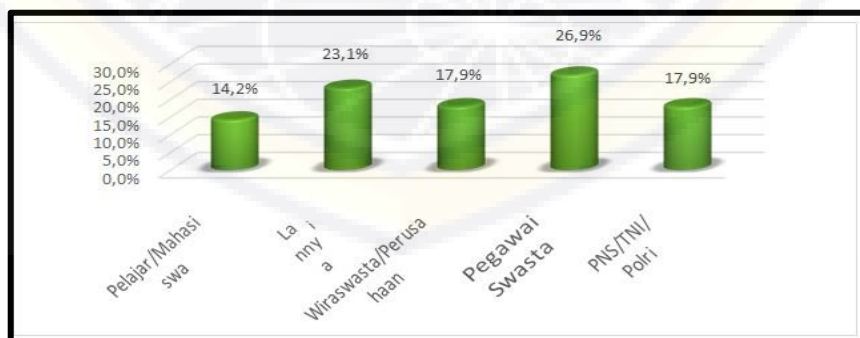
Gambar 4.4

Distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan

Sebagaimana disajikan dalam gambar diatas, tingkat pendidikan responden terlihat relative cukup baik, terdapat 57,1% responden berpendidikan terakhir sarjana dan merupakan responden tertinggi, kemudian berikutnya dengan tingkat pendidikan terakhir adalah diploma yang mencapai 26,5%, bahkan ada sekitar 4.8% responden berpendidikan magister ke atas. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat pendidikan responden cukup baik. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa responden sangat memahami kuesioner yang diberikan.

**d) Distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan**

Distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat ditunjukkan pada gambar berikut.



Gambar 4.5

Distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan

Dari gambar diatas menunjukkan bahwa kelompok pegawai swasta merupakan kelompok terbanyak yang menjadi responden pada SKM ini, sebanyak 26,9 % responden berprofesi sebagai pegawai swasta. Selebihnya adalah pegawai wiraswasta, pelajar dan mahasiswa, dan petani/nelayan. Data tersebut memperlihatkan bahwa layanan yang ada di DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan tidak semata-mata terkait kegiatan di sektor usaha, tetapi juga perizinan non usaha yang memang juga banyak menjadi kewenangan pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan.

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan**

Hasil distribusi jawaban responden terkait efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dapat ditunjukkan pada tabel berikut:

Tabel 4.2  
Distribusi Jawaban Responden pada Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas  
Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

No	Indikator	Distribusi Jawaban					Jml	a+b	d+e	SB	
		SS	S	R	TS	STS					
		(a)	(b)	(c)	(d)	(e)					
1	Kejelasan tujuan	N	66	25	7	1	0	99	91	1	91
	yang hendak dicapai	%	66.7	25.3	7.1	1.0	0	100	92.0	1	92.0
2	Kejelasan strategi pencapaian tujuan	N	70	20	7	2	0	99	90	2	90
		%	70.7	20.2	7.1	2.0	0	100	90.9	2	90.9
3	Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap	N	70	19	6	7	0	99	89	7	89
		%	70.7	19.2	6.1	4.0	0	100	89.9	4	89.9
4	Perencanaan yang matang	N	69	22	3	6	0	99	91	6	91
		%	69.7	22.2	3.0	5.1	0	100	91.9	5.1	91.9
5	Penyusunan program yang tepat	N	61	24	5	9	0	99	85	9	85
		%	61.6	24.2	5.1	9.1	0	100	85.8	9.1	85.8
6	Tersedianya sarana dan prasarana kerja	N	52	42	4	7	0	99	94	7	94
		%	52.5	42.4	4.0	1.0	0	100	94.9	1	94.9
7	Pelaksanaan yang efektif dan efisien	N	50	39	3	7	0	99	89	7	89
		%	50.5	39.4	3.0	7.1	0	100	89.9	7.1	89.9
8	Sistem pengawasan dan pengendalian	N	50	41	6	2	0	99	91	2	91
		%	50.5	41.4	6.1	2.0	0	100	91.9	2	91.9

Rerata	N	61	28	5	5	0	99
	%	62	29	5	4	0	100

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa distribusi rata-rata yang menjawab sangat setuju tanggapan responden mengenai keseluruhan indikator pada Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sebanyak 61 orang (62%), setuju sebanyak 28 orang (29%), ragu-ragu sebanyak 5 orang (5%), tidak setuju sebanyak 5 orang (4%), sedangkan yang menjawab sangat tidak setuju tidak ada (0%).

Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan untuk indikator kejelasan tujuan yang hendak dicapai yang menjawab sangat setuju sebanyak 66 orang (66.7%), setuju sebanyak 25 orang (25.3%), ragu-ragu sebanyak 7 orang (7.1%), tidak setuju sebanyak 1 orang (1.0), dan yang menjawab sangat tidak setuju adalah tidak ada (0%). Indikator kejelasan strategi pencapaian tujuan yang menjawab sangat setuju sebanyak 70 orang (70.7%), setuju sebanyak 20 orang (20.2%), ragu-ragu sebanyak 7 orang (7.1%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2.0), dan yang menjawab sangat tidak setuju adalah tidak ada (0%). Indikator proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap yang menjawab sangat setuju sebanyak 70 orang (70.7%), setuju sebanyak 19 orang (19.2%), ragu-ragu sebanyak 6 orang (6.1%), tidak setuju sebanyak 7 orang (4.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju adalah tidak ada (0%). Indikator perencanaan yang matang yang menjawab sangat setuju sebanyak 69 orang (69.7%), setuju sebanyak 22 orang (22.2%), ragu-ragu sebanyak 3 orang (3.0%), tidak setuju sebanyak 6 orang (5.1%), dan yang menjawab sangat tidak setuju adalah tidak ada (0%). Indikator penyusunan program

yang tepat yang menjawab sangat setuju sebanyak 61 orang (61.6%), setuju sebanyak 24 orang (24.2%), ragu-ragu sebanyak 5 orang (5.1%), tidak setuju sebanyak 9 orang (9.1%), dan yang menjawab sangat tidak setuju adalah tidak ada (0%). Indikator tersedianya sarana dan prasarana kerja yang menjawab sangat setuju sebanyak 52 orang (52.5%), setuju sebanyak 42 orang (42.4%), ragu-ragu sebanyak 4 orang (4.0%), tidak setuju sebanyak 7 orang (1.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju adalah tidak ada (0%). Indikator pelaksanaan yang efektif dan efisien yang menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang (50.5%), setuju sebanyak 39 orang (39.4%), ragu-ragu sebanyak 3 orang (3.0%), tidak setuju sebanyak 7 orang (7.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju adalah tidak ada (0%). Indikator sistem pengawasan dan pengendalian yang menjawab sangat setuju sebanyak 50 orang (50.5%), setuju sebanyak 41 orang (41.4%), ragu-ragu sebanyak 6 orang (6.1%), tidak setuju sebanyak 2 orang (2.0%), dan yang menjawab sangat tidak setuju adalah tidak ada (0%).

Dengan demikian, untuk 8 butir indikator yang diajukan mengenai Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan yang diberikan kepada responden pelaku usaha, secara rata-rata mayoritas item pertanyaan efektivitas pelayanan perizinan dijawab responden dengan menjawab sangat setuju 62% dan setuju 29%. Hasil ini menunjukkan bahwa kebijakan pemerintah dalam hal Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sudah sangat efektif karena tanggapan responden berada pada nilai antara 81%-100%, yaitu tanggapan responden terhadap jawaban sangat setuju dan setuju =  $62\% + 29\% = 91\%$ .

Berdasarkan hasil analisis selisih bersih jawaban sangat setuju dan setuju dikurangi jawaban tidak setuju dan sangat tidak setuju secara rata-rata tanggapan responden tentang Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan hasil positif dan mendapat tanggapan 91% mendukung pertanyaan yang diajukan. Hal ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sudah baik, artinya Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan secara umum sudah dapat diterima oleh masyarakat sebagai pelaku usaha.

Hasil perhitungan yang dipresentasikan didapatkan bahwa secara keseluruhan instrumen indikator Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan terlihat seperti dalam tabel berikut:

Tabel 4.3  
 Persentase nilai efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

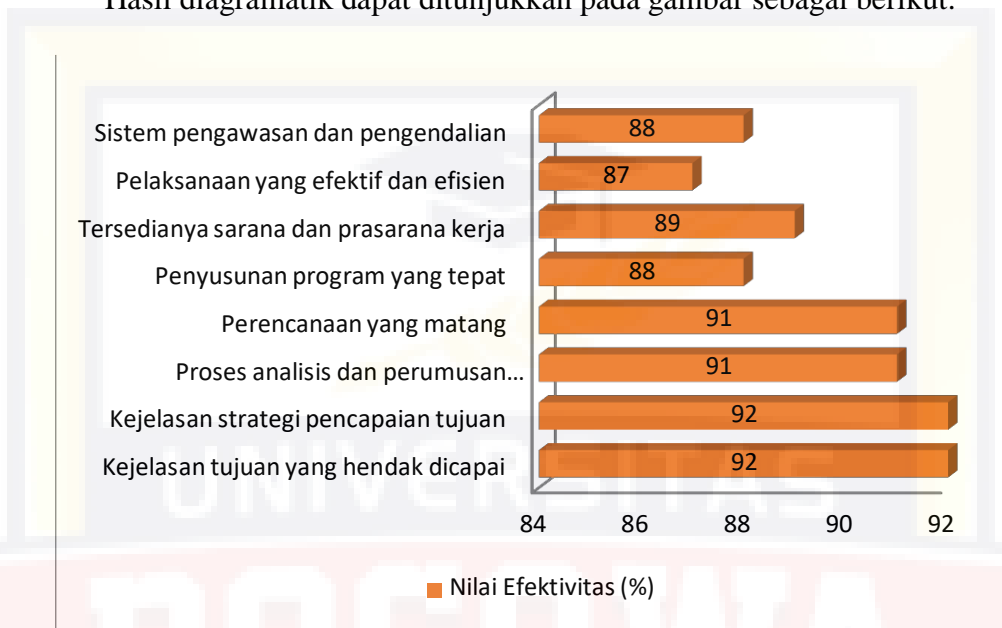
No	Indikator	Nilai Efektivitas (%)	Rerata (%)
1	Kejelasan tujuan yang hendak dicapai	92	
2	Kejelasan strategi pencapaian tujuan	92	
3	Proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap	91	90%
4	Perencanaan yang matang	91	
5	Penyusunan program yang tepat	88	
6	Tersedianya sarana dan prasarana kerja	89	



7	Pelaksanaan yang efektif dan efisien	87
8	Sistem pengawasan dan pengendalian	88

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Hasil diagramatik dapat ditunjukkan pada gambar sebagai berikut:



Gambar 4.6  
Efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Berdasarkan pada tabel dan grafik nilai persentase maka dapat ditunjukkan bahwa rata-rata nilai efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan sebesar 90% yang berada pada kategori sangat efektif, dimana nilai efektivitas tertinggi yaitu kejelasan tujuan yang hendak dicapai dan kejelasan strategi pencapaian tujuan yang masing-masing dengan nilai 92%, sedangkan nilai efektivitas yang terendah adalah pelaksanaan yang efektif dan efisien dengan hasil 87%. Untuk penjelasan setiap indikatornya dapat ditunjukkan sebagai berikut:

1. Indikator kejelasan tujuan yang hendak dicapai diperoleh hasil 92%. Hasil ini berdasarkan kriteria interpretasi skor termasuk dalam kriteria 81-100%

yang menunjukkan bahwa kejelasan tujuan yang hendak dicapai dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan termasuk kategori sangat efektif.

2. Indikator kejelasan strategi pencapaian tujuan diperoleh hasil 92%. Hasil ini berdasarkan kriteria interpretasi skor termasuk dalam kriteria 81-100% yang menunjukkan bahwa kejelasan strategi pencapaian tujuan dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan termasuk kategori sangat efektif.
3. Indikator proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap diperoleh hasil 91%. Hasil ini berdasarkan kriteria interpretasi skor termasuk dalam kriteria 81-100% yang menunjukkan bahwa proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan termasuk kategori sangat efektif.
4. Indikator perencanaan yang matang diperoleh hasil 91%. Hasil ini berdasarkan kriteria interpretasi skor termasuk dalam kriteria 81-100% yang menunjukkan bahwa perencanaan yang matang dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan termasuk kategori sangat efektif.
5. Indikator penyusunan program yang tepat diperoleh hasil 88%. Hasil ini berdasarkan kriteria interpretasi skor termasuk dalam kriteria 81-100% yang menunjukkan bahwa penyusunan program yang tepat dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan termasuk kategori sangat efektif.

6. Indikator tersedianya sarana dan prasarana kerja diperoleh hasil 89%. Hasil ini berdasarkan kriteria interpretasi skor termasuk dalam kriteria 81-100% yang menunjukkan bahwa tersedianya sarana dan prasarana kerja dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan termasuk kategori sangat efektif.
7. Indikator pelaksanaan yang efektif dan efisien diperoleh hasil 87%. Hasil ini berdasarkan kriteria interpretasi skor termasuk dalam kriteria 81-100% yang menunjukkan bahwa pelaksanaan yang efektif dan efisien dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan termasuk kategori sangat efektif.
8. Indikator sistem pengawasan dan pengendalian diperoleh hasil 88%. Hasil ini berdasarkan kriteria interpretasi skor termasuk dalam kriteria 81-100% yang menunjukkan bahwa sistem pengawasan dan pengendalian dalam pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan termasuk kategori sangat efektif.

## **2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan**

Hasil pengukuran survey kepuasan masyarakat terhadap 9 dimensi pelayanan disajikan dalam bentuk perolehan angka indeks setiap dimensi. Penyajian data dalam bentuk angka indeks merupakan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap setiap dimensi yang diukur. Penyajian angka indeks ini penting karena hasil survey ini digunakan sebagai dasar pengambilan kebijakan pimpinan DPMPTSP dalam upaya terus meningkatkan pelayanan perizinan. Dengan demikian, perkembangan kualitas pelayanan serta efektivitas program

perbaikan kualitas pelayanan dapat diukur dan terus dipantau. Penyajian angka indeks ini sesuai PERMENPAN No. 14 Tahun 2017, menggunakan empat kelas interval yaitu dari angka 1 untuk penilaian yang paling rendah dan angka 4 yang paling tinggi.

Hasil analisis data terhadap seluruh dimensi pelayanan perizinan yang diukur menunjukkan hasil akumulasi tingkat kepuasan yang sudah BAIK karena berada pada angka 79,04 atau kategori B. Dengan demikian, nilai indeks ini di bawah nilai kepuasan tertinggi Sangat Baik (A). Secara rinci nilai indeks tersebut berdasarkan untuk masing-masing dimensi disajikan pada table berikut:

Tabel 4.4  
Rekapitulasi survei kepuasan masyarakat tiap dimensi pelayanan

No.	Dimensi Pelayanan	NRR	NSKM	Mutu Pelayanan	Kategori
D1	Persyaratan	3,20	80,05	B	Baik
D2	Prosedur	3,15	78,79	B	Baik
D3	Waktu Pelayanan	3,08	77,02	B	Baik
D4	Biaya / Tarif	3,18	79,55	B	Baik
D5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,16	79,04	B	Baik
D6	Kompetensi Pelaksana	3,19	79,80	B	Baik
D7	Perilaku Pelaksana	3,20	80,05	B	Baik
D8	Penanganan Keluhan	3,14	78,54	B	Baik
D9	Sarana dan Prasarana	3,12	78,03	B	Baik
D-ALL	Seluruh Dimensi	3,159	79		

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan Tabel 4.4 menunjukkan bahwa secara keseluruhan tanggapan responden terhadap seluruh dimensi pelayanan yang diukur adalah 3.159 dengan

nilai SKM adalah 79, artinya tanggapan responden secara umum terhadap seluruh dimensi yang diukur melebihi angka 3 yang merupakan skala cukup baik pada instrument likert yang digunakan. Dengan demikian, secara umum dapat dikatakan bahwa kecenderungan tanggapan responden menghampiri skala baik. Meskipun demikian, belum berada pada angka yang sangat baik.

Secara lengkap, berdasarkan hasil penelitian terhadap indeks kepuasan masyarakat, dapat diuraikan secara lengkap sebagai berikut:

**a. Dimensi Persyaratan**

Hasil pengukuran tingkat kepuasan responden terhadap dimensi persyaratan perizinan adalah 80,05. Angka ini berada pada kategori B. Artinya kualitas aspek persyaratan pelayanan perizinan pada DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan sudah dalam kategori baik, oleh karena itu setidaknya kualitas layanan yang ada pada dimensi ini perlu dipertahankan atau ditingkatkan lagi menjadi sangat baik. Perkembangan kebijakan nasional di sektor kemudahan berusaha memberikan penekanan salah satunya kepada penyederhanaan perizinan dalam aspek persyaratan. Dengan demikian, evaluasi terhadap Standar Pelayanan (SP) dari masing-masing jenis layanan harus senantiasa dilakukan, mengikuti NSPK yang telah ditetapkan oleh Pemerintah Pusat.

Tabel 4.5  
Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi persyaratan

No	Indikator Pelayanan Dimensi Persyaratan	Nilai rata-rata
1	Persyaratan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan yang diinformasikan	3.20
2	Persyaratan pelayanan yang didapatkan tergolong mudah	3.21

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan analisis rata-rata tanggapan responden yang disajikan pada tabel diatas menunjukkan bahwa sebagian besar responden berpendapat bahwa jenis persyaratan yang diperlukan saat permohonan perizinan sudah sesuai dengan informasi yang didapatkan oleh pemohon terkait persyaratan layanan sebelum melakukan permohonan perizinan. Selain itu, sebagian besar responden juga berpendapat bahwa persyaratan yang ada masih tergolong mudah.

#### **b. Dimensi Prosedur**

Pengukuran terhadap dimensi prosedur pelayanan perizinan meliputi aspek kesesuaian informasi yang diterima dengan prosedur yang dijalankan dan kesederhanaan atau kemudahan prosedur yang ada, pada dimensi ini nilai indeks yang didapatkan sebesar 78,79. Hal ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi prosedur tersebut sudah baik karena sudah berada pada rentang nilai kategori B. Perlu diketahui bahwa pada periode survey ini, kebijakan terkait system perizinan secara mandiri dan online terintegrasi melalui OSS (*Online Single Submission*) telah mulai di terapkan, dengan demikian kemudahan prosedur menjadi

salah satu aspek yang penting untuk mendapatkan perhatian. Edukasi dan sosialisasi terkait prosedur layanan menjadi satu hal yang sangat penting dilakukan



secara efektif ke segenap kelompok pemangku kepentingan. Rata-rata tanggapan responden terhadap setiap indikator dimensi prosedur disajikan pada tabel berikut :

Tabel 4.6  
Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi prosedur

No	Indikator Pelayanan Dimensi Prosedur	Nilai rata-rata
1	Prosedur pelayanan yang didapatkan sesuai dengan prosedur yang di informasikan sebelumnya	3.18
2	Prosedur pelayanan yang dilaksanakan tergolong sederhana	3.13

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan tabel diatas tampak bahwa indikator Kesesuaian Prosedur pengurusan perizinan menunjukkan nilai rata-rata yang paling tinggi yaitu 3.18, hal ini berarti bahwa pada aspek Prosedur pengurusan perizinan oleh responden sudah cukup baik karena berada pada kecenderungan ke arah skala baik. Sementara nilai rata-rata kesederhanaan prosedur pelayanan juga menunjukkan hal yang sama, yang berarti bahwa responden menilai Prosedur pengurusan perizinan sudah cukup sederhana. Capaian tersebut diatas memiliki potensi untuk bergerak lebih positif lagi karena diberlakukannya OSS RBA (Perizinan berusaha berbasis resiko) yang dari segi prosedur diharapkan akan jauh lebih mudah dari prosedur yang berlaku saat ini.

### c. Dimensi Waktu Pelayanan

Hasil pengukuran indeks kepuasan masyarakat terhadap dimensi waktu pelayanan menunjukkan hasil yang relatif masih kurang baik yakni dengan nilai rata-rata 77,02, hal Ini berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap waktu



penyelesaian izin berada pada kategori C. Angka ini meskipun menunjukkan kecenderungan ke arah baik namun sepertinya perlu untuk mendapatkan perhatian khusus dalam hal perbaikan pelayanan. Dengan demikian, maka dapat dikatakan bahwa waktu penyelesaian izin dinilai oleh masyarakat perlu ditingkatkan untuk mencapai tingkat yang baik atau memuaskan. Pengukuran dimensi waktu pelayanan ini menggunakan tiga indikator, yaitu ; kejelasan informasi, waktu pengurusan, dan kesesuaian informasi dengan waktu yang terealisasi dalam pengurusan izin. Ketiga indikator tersebut di tanggapinya oleh responden antara 2,993 hingga 3,06 yang menunjukkan kecenderungan kearah cukup baik atau cukup memuaskan. Tanggapan rata-rata responden yang paling rendah adalah waktu penyelesaian izin yaitu 2,893 dan tertinggi adalah Kejelasan Informasi Standar waktu yang diperlukan untuk proses pengurusan setiap izin dengan nilai rata-rata 3.06.

Tabel 4.7  
Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi waktu pelayanan

No	Indikator Pelayanan Dimensi Waktu Pelayanan	Nilai rata-rata
1	Waktu untuk mendapatkan Pelayanan sesuai dengan yang informasikan sebelumnya	3.14
2	Waktu pelayanan yang didapatkan tergolong cepat	3.02

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan tabel diatas bahwa untuk dimensi waktu pelayanan, baik kecepatan waktu pelayanan serta kesesuaian antara informasi tentang standar waktu dan realisasi waktu penyelesaian izin di tanggapinya responden sudah baik atau cukup

memuaskan namun memiliki nilai-rata-rata terendah dibandingkan dengan indikator pelayanan lainnya. Hal ini berarti bahwa responden masih memiliki harapan yang tinggi akan waktu pemrosesan izin, dari mulai berkas dinyatakan lengkap sampai dengan terbitnya izin agar bisa lebih cepat lagi. Dalam mekanisme perizinan berusaha berbasis resiko (OSS RBA) dimensi waktu pelayanan tentu akan mengalami perubahan yang cukup besar bila dibandingkan dengan mekanisme pelayanan yang ada saat Survey ini dilaksanakan. Proses kajian teknis yang banyak memakan waktu sebagian besar akan digantikan dengan otomatisasi oleh sistem, terutama untuk perizinan yang masuk kategori berisiko rendah, maka kemungkinan perizinan akan selesai didalam hitungan menit.

#### **d. Dimensi Biaya/Tarif**

Hasil pengolahan data terhadap pengukuran dimensi biaya / tarif yang menggambarkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap keterjangkauan biaya dan kejelasan informasi tentang biaya pengurusan izin menghasilkan angka indeks 79,55 atau berada pada kategori Baik (B). Meski demikian, sebagaimana diketahui bahwa Sebagian besar jenis perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi adalah tidak dikenakan biaya (non retribusi) maka dimensi Biaya ini perlu untuk mendapatkan perhatian lebih jauh. Penyelenggara layanan dalam hal ini DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan sepatutnya dapat memastikan bahwa dalam pelayanan yang ada tidak terjadi pungutan / permintaan biaya di luar ketentuan yang ada. Selanjutnya tanggapan rata-rata responden setiap indikator pembentuk dimensi biaya/tariff disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.8  
Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi biaya/tarif

No	Indikator Pelayanan Dimensi Biaya/Tarif	Nilai rata-rata
1	Biaya/tarif pelayanan yang didapatkan sesuai dengan yang di informasikan sebelumnya	3.23
2	Biaya/tarif yang dipungut dalam pelayanan tergolong murah	3.14

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan Tabel diatas menunjukkan bahwa tanggapan responden terhadap Kejelasan informasi yang tersedia tentang tarif/biaya penerbitan setiap izin yang paling rendah yaitu rata-rata 3.23 yang berarti bahwa umumnya masyarakat menilai kejelasan informasi tentang biaya pelayanan sudah baik, namun masih perlu untuk di sosialisasikan. Meskipun demikian, Sebagian besar penilaian responden terhadap biaya yang dikeluarkan sudah tergolong murah, dengan Indeks kepuasan. 3,14. Angka tersebut berarti sudah mengarah pada kecenderungan baik atau memuaskan. Hal ini menunjukkan bahwa relative pungutan diluar biaya resmi sudah tidak signifikan, namun tetap perlu ditingkatkan untuk mencapai angka yang sangat memuaskan.

#### e. Dimensi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah spesifikasi fisik izin yang diterbitkan yang meliputi bahan, bentuk, dan format izin yang diterbitkan. Dimensi mengukur terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap bahan yang digunakan untuk mencetak izin, bagaimana format dan bentuk izinnya, termasuk informasi apa

yang tersedia dalam izin tersebut. Hasil pengukuran terhadap dimensi ini menunjukkan hasil angka indeks yang masuk kategori baik, yaitu 79,04, artinya



tingkat kepuasan masyarakat terhadap bahan, format, dan bentuk izin yang diterima cukup memuaskan, namun belum sampai pada tingkat yang sangat memuaskan. Mengenai tanggapan responden secara umum terhadap semua indikator pembentuk dimensi produk spesifikasi disajikan dalam tabel berikut.

Tabel 4.9  
Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

No	Indikator Pelayanan Dimensi Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Nilai rata-rata
1	Produk pelayanan yang dijanjikan sesuai dengan yang didapatkan	3.14
2	Produk pelayanan yang diberikan tergolong bermutu tinggi	3.18

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa secara umum tanggapan responden terhadap setiap indikator mendapatkan peringkat yang baik. Sub Indikator kesesuaian produk dengan informasi yang didapatkan sebelumnya mendapatkan nilai rata-rata 3,14 dan kualitas Produk pelayanan dengan nilai 3,18. Hasil ini secara umum menggambarkan bahwa hampir tidak ada masalah pada produk layanan yang di hasilkan sehingga rata-rata responden menyatakan cukup puas.

#### **f. Dimensi Kompetensi Pelaksana**

Dimensi kompetensi pelaksana merupakan aspek pelayanan yang menunjukkan kemampuan pelaksana pelayanan dalam penguasaan tugas. Dimensi ini diukur dengan indikator yang meliputi; kemampuan petugas menjelaskan informasi terkait pengurusan izin, penguasaan petugas terhadap tugas pelayanan,

serta kecepatan dan kecekatan petugas melayani masyarakat. Hasil pengolahan data dimensi kompetensi pelaksana menunjukkan angka indeks sebesar 79,80. Hasil ini menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi kompetensi pelaksana sudah baik atau memuaskan.

Selanjutnya untuk tanggapan responden terhadap setiap indikator pembentuk dimensi kompetensi pelaksana sesuai dengan tabel 4.10 menunjukkan bahwa secara umum kompetensi pelaksana atau petugas penyelenggara layanan sudah memuaskan, atau responden menilai bahwa petugas pelayanan di DPMPTSP dinilai sudah cukup baik dan terampil dalam melayani masyarakat dan diharapkan dapat meningkat lagi. Dengan demikian, pada dimensi kompetensi pelaksana perlu dipertahankan dan bila perlu ditingkatkan lagi. Secara rinci rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi kompetensi pelaksanaan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.10  
Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi Kompetensi Pelaksana

No	Indikator Pelayanan Dimensi Kompetensi Pelaksana	Nilai rata-rata
1	Petugas pelayanan menguasai tugasnya dengan baik	3.24
2	Petugas pelayanan sangat tanggap dan cepat dalam melayani masyarakat	3.14

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

#### **g. Dimensi Perilaku Pelaksana**

Hasil pengukuran terhadap perilaku pelaksana menunjukkan nilai indeks sebesar 80,05 atau berada pada kategori B. Kondisi ini menggambarkan bahwa

tingkat kepuasan masyarakat terhadap perilaku petugas dalam melayani masyarakat berada pada tingkat baik atau cukup memuaskan. Dengan demikian, diperlukan upaya untuk mempertahankan kualitas yang sudah ada, termasuk upaya untuk meningkatkan kemampuan para pelaksana khususnya terkait perilaku pelayanan di DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Seperti diketahui bahwa saat ini terjadi perubahan besar dalam tata kelola perizinan berusaha di Indonesia, dimana diterapkan Sistem Perizinan berbasis Resiko, dengan paradigma “trust but Verify” dalam artian bahwa perizinan akan dimudahkan, tetapi pengawasan akan semakin ditingkatkan melalui koordinasi, transparan dan akuntabel, maka tentu saja dibutuhkan penyesuaian dari segi kompetensi pegawai, terutama terkait hal teknis dalam OSS RBA.

Tabel 4.11  
Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi Perilaku Pelaksana

No	Indikator Pelayanan Dimensi Perilaku Pelaksana	Nilai rata-rata
1	Petugas Pelayanan sangat ramah dan bersahabat dalam memberikan pelayanan	3.18
2	Petugas Pelayanan sangat sopan dan santun dalam memberikan pelayanan	3.22

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan tabel di atas, menunjukkan bahwa indikator yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden terhadap dimensi perilaku pelaksana adalah tentang keramahan, kesopanan, dan penampilan petugas pelayanan terhadap pemohon. Berdasarkan indikator keramahan dan kesantunan petugas tersebut, responden secara umum menilai bahwa petugas sudah cukup baik dan cukup

memuaskan. Meskipun begitu penting untuk meningkatkan kualitas pelayanan, yang paling perlu dilakukan adalah melatih petugas tentang perilaku pelayanan.

#### **h. Dimensi Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan**

Hasil pengukuran terhadap dimensi penanganan pengaduan ini menunjukkan angka indeks yaitu 78,54, hal ini berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap dimensi pengaduan ini relative baik dan berada pada kategori B dan berada pada interval cukup memuaskan. Namun demikian, dimensi ini merupakan dimensi terendah bersama dengan dimensi waktu pelayanan. Dimensi pengaduan pada umumnya menjadi dimensi yang kurang mendapatkan perhatian dari pengguna layanan. Kurangnya edukasi terkait pengaduan, serta paradigma negative yang masih ada, baik dari sisi penyelenggara layanan maupun pengguna layanan membuat pengaduan terkadang jarang sekali di jalankan sesuai mekanisme yang ada, Dengan demikian, aspek pengaduan ini perlu ditingkatkan lagi. Selanjutnya rata-rata tanggapan responden terhadap masing-masing indikator dimensi pengaduan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 4.12  
Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

<b>No</b>	<b>Indikator Pelayanan Dimensi Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</b>	<b>Nilai rata-rata</b>
1	Sarana pengaduan tersedia dengan baik di tempat pelayanan	3.17
2	Setiap pengaduan yang diajukan oleh masyarakat cepat ditanggapi dan ditangani dengan baik	3.12





Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa masing-masing indikator dalam mengukur dimensi pengaduan, sudah dalam kondisi yang cukup baik.

#### **i. Dimensi Sarana Prasarana**

Hasil penilaian terhadap dimensi sarana dan prasarana menunjukkan angka indeks yang cukup baik yaitu 78,03 dan masih berada pada rentang kategori B. Berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap sarana dan prasarana pelayanan cukup baik atau cukup memuaskan. Namun demikian, nilai indeks tersebut masih berada level bawah kategori baik, untuk itu masih perlu dilakukan beberapa upaya untuk meningkatkan sarana dan prasarana yang ada, termasuk melengkapi fasilitas yang ada, seperti fasilitas parkir yang memadai untuk para pengguna layanan. Tanggapan responden terhadap setiap indikator disajikan dalam tabel berikut:

Tabel 4.13  
Rata-rata tanggapan responden terhadap dimensi Sarana Prasarana

<b>No</b>	<b>Indikator Pelayanan Dimensi Sarana Prasarana</b>	<b>Nilai rata-rata</b>
1	Fasilitas, sarana, dan prasarana pelayanan yang digunakan sesuai untuk mendukung pelayanan berkualitas	3.16
2	Suasana di tempat pelayanan menghadirkan rasa nyaman dan aman bagi masyarakat	3.12

Sumber: Hasil pengolahan data, 2022

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa semua indikator terkait sarana dan prasarana yang meliputi fasilitas di ruang kantor pelayanan mencapai angka rata-rata antara 3.08 dan 3.18. Ini menunjukkan bahwa masyarakat umumnya

sudah cukup puas dengan fasilitas yang ada di ruang kantor pelayanan DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan. Demikian pula dengan suasana ruang pelayanan yang dinilai secara umum sudah cukup nyaman. Demikian pula dengan keadaan lingkungan luar kantor dinilai secara umum sudah cukup aman dan nyaman. Dengan demikian, maka khusus untuk dimensi sarana dan prasarana ini relative kecenderungannya kearah cukup baik atau cukup memuaskan, namun hanya sedikit diatas dimensi terendah, sehingga masih dibutuhkan juga perbaikan untuk mencapai kategori sangat baik atau memuaskan. Pendekatan system teknologi informasi yang lebih memadai merupakan salah satu hal yang bisa diprioritaskan, mengingat system perizinan yang berlaku saat ini, lebih banyak dilakukan secara online.

Dengan demikian bahwa secara umum pelayanan perizinan Berbasis pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan termasuk dalam kategori baik, dalam arti kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan tersebut adalah baik.

Kemudian, hasil pengukuran hubungan atau korelasi antar variabel ini adalah dilakukan dengan menguji parameter (koefisien regresi dan konstanta) yang diduga mengestimasi persamaan/model regresi linier sudah merupakan parameter yang tepat atau belum. Maksud yang tepat disini adalah parameter tersebut mampu menjelaskan perilaku variabel bebas dalam mempengaruhi variabel terikatnya. Hasil perhitungan nilai korelasi atau hubungan variabel efektivitas pelayanan perizinan (X) terhadap indeks kepuasan masyarakat (Y) dapat ditunjukkan dalam tabel berikut ini:

Tabel 14  
 Hubungan Efektivitas Pelayanan Perizinan (X) terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (Y)

		<b>Coefficients<sup>a</sup></b>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	27.267	3.404		8.010	.000
	Efektivitas Pelayanan (X)	.033	.094	.035	.346	.730

a. Dependent Variable: Indeks Kepuasan Masyarakat (Y)

Persamaan matematis dapat dituliskan sebagai berikut:  $Y = 27.267 + 0.033X$ . Nilai konstanta  $a = 27.267$  artinya jika variabel efektivitas pelayanan perizinan tidak diteliti maka nilai indeks kepuasan masyarakat adalah 27.267. Nilai koefisien didapatkan 0.033 artinya jika variabel efektivitas pelayanan perizinan meningkat 1 poin maka hanya akan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat sebesar 0.033 poin dengan asumsi variabel independent yang lain adalah konstan. Nilai signifikan yang diperoleh adalah  $0.730 > 0.05$ , artinya pengaruh hubungan variabel ini tidak menunjukkan nilai yang signifikan. Dengan demikian, hasil perhitungan nilai koreksi variabel tersebut adalah positif namun tidak signifikan.

### C. Pembahasan

#### 1. Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan

Efektivitas lebih terarah pada tujuan yang dicapai. Menurut Mahmudi (2015) bahwa efektivitas adalah hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai, efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan yang dimana semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Berdasarkan temuan penelitian ini menunjukkan bahwa rerata efektivitas Pelayanan Perizinan

pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan menunjukkan nilai sebesar 90% termasuk dalam kategori sangat efektif berdasarkan kriteria interpretasi skor responden. Indikator kejelasan tujuan yang hendak dicapai diperoleh hasil 92%. Hasil ini berdasarkan kriteria interpretasi skor termasuk dalam kriteria 81-100% yang menunjukkan bahwa kejelasan tujuan yang hendak dicapai pada pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dalam kategori sangat efektif. Demikian halnya dengan kejelasan strategi pencapaian tujuan yang mendapatkan nilai yang sama yakni 92% (kategori sangat efektif).

Temuan penelitian ini menunjukkan adanya kejelasan tujuan yang hendak dicapai dan kejelasan strategi pencapaian tujuan tersebut mengamodir tingkat efektivitas pelayanan perizinan menjadi lebih baik, dengan menekankan pada ketepatan sasaran dengan waktu yang digunakan untuk menyelesaikannya. Menurut Siagian (2003) bahwa efektivitas merupakan penyelesaian pekerjaan tidak hanya dipandang dari segi pencapaian tujuan saja tetapi juga dari segi ketepatan waktu dalam mencapai tujuan tersebut. Efektivitas berkaitan dengan masalah waktu. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila kegiatan tersebut berhasil diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan atau dalam kata lain tepat waktu.

Sumberdaya manusia merupakan faktor penting dalam pencapaian efektivitas suatu organisasi yakni terdiri dari keterampilan, pengetahuan, dan sikap. Bila keterampilan, kemampuan dan sikap diupayakan untuk ditingkatkan, maka hal tersebut akan mempengaruhi pelaksanaan tugasnya sehingga efektivitas yang lebih baik dapat terbentuk dalam organisasi. Efektivitas berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses

kegiatan tersebut mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan (*spending wisely*). Mahsun (2006) efektivitas sebagai ukuran berhasil tidaknya suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi berhasil mencapai tujuan, maka organisasi tersebut dikatakan telah berjalan dengan efektif.

## **2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan**

Berdasarkan temuan penelitian terkait indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan diperoleh nilai 79. Hasil ini menunjukkan bahwa bentuk pelayanan yang diterapkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan memberikan peran yang baik terhadap pelayanan perizinan dan kepuasan bagi masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan. Hasil penelitian memperlihatkan bahwa persyaratan dan perilaku pelaksana merupakan indikator yang mendapatkan respon tertinggi dari responden, artinya kepuasan masyarakat dalam pengurusan perizinan lebih merasakan kemudahan pada persyaratan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dan juga perilaku pelaksana/petugas dalam memberikan pelayanan kepada mereka.

Kaitannya dengan persyaratan, responden menilai sangat mudah dalam melengkapi apa yang diminta oleh petugas, dan jelas bahwa persyaratan pelayanan yang didapatkan sesuai dengan yang diinformasikan oleh petugas sehingga persyaratan tersebut tergolong mudah untuk mereka penuhi. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Apabila layanan yang diberikan

sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas. Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/atau layanan melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik.

Pemberian pelayanan publik dengan kemudahan dalam persyaratan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat dengan tujuan untuk mewujudkan kesejahteraan rakyat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya untuk mewujudkan kesejahteraan bagi rakyatnya sebagaimana tertuang dalam konsep “welfare state” (Nuriyanto, 2014).

Keberhasilan suatu pemerintahan dapat dilihat dari beberapa aspek diantaranya adalah aspek pelayanan terhadap berbagai kebutuhan masyarakat. Kondisi saat ini memperlihatkan bahwa dinamisasi kebutuhan masyarakat berbarengan dengan permasalahan pelayanan publik dalam banyak hal, terutama peranan kelembagaan pemerintah perlu mendapat perhatian oleh semua pihak yang terlibat di dalamnya. Penyelenggaraan pemerintahan saat ini bukan lagi semata-

mata menjadi tanggung jawab pemerintah melainkan seluruh aktor dalam sebuah negara, meskipun demikian peran pemerintah tentunya masih sangat dibutuhkan terkait dengan penyediaan pelayanan publik. Pada dasarnya, pelayanan publik mencakup tiga aspek, yaitu pelayanan barang, jasa, dan administratif. Wujud pelayanan administratif adalah layanan berbagai perizinan, baik yang bersifat non perizinan maupun perizinan. Salah satu indikator keberhasilan pelaksanaan otonomi daerah adalah kemampuan pemerintah daerah untuk memberikan pelayanan kepada publik dengan baik. Dalam arti bahwa masyarakat memperoleh pelayanan secara mudah, murah, cepat, dan ramah yang pada akhirnya mencapai ukuran kepuasan publik yang dikehendaki.

Peningkatan pelayanan terhadap kebutuhan masyarakat merupakan keniscayaan yang kian meningkat dan semakin cepat sesuai perkembangan teknologi yang ada. Kondisi ini disebabkan karena kompleksitas permasalahan yang terjadi dan fenomena kebutuhan yang berkembang ditengah masyarakat semakin tidak terkendali. Tentu tak dapat dipungkiri bahwa banyak lembaga pemerintahan yang bertanggungjawab dalam pelayanan publik ini yang di dalamnya terdapat banyak sumberdaya yang perlu dikerahkan terutama tampilnya personil aparatur yang berkompeten dan berdedikasi tinggi sebagai Aparatur Sipil Negara

Meskipun diakui bahwa pelayanan masyarakat yang diberikan oleh aparatur pemerintahan seringkali cenderung rumit seperti hal ini sangat berpengaruh pada kualitas pelayanan publik. Jadi tidak heran jika sering mendengar tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintah, menyangkut pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Rendahnya mutu pelayanan publik merupakan citra buruk pemerintah ditengah masyarakat, bagi masyarakat yang



pernah berurusan dengan birokrasi selalu mengeluh, dan kecewa terhadap tidak layaknya aparatur dalam memberikan pelayanan. Hal yang dipahami oleh masyarakat pelaku usaha dalam berurusan dengan birokrasi perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan ternyata tidak seperti yang dibayangkan, terbukti dengan instansi yang peka dan memahami kebutuhan masyarakat serta kemudahan dalam menyiapkan keperluan mereka, begitupun sigap petugas yang mampu melayani masyarakat dengan sepenuh hati. Dalam kondisi perkembangan masyarakat yang dinamis, birokrasi public harus dapat memberikan layanan public yang lebih professional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat waktu, responsive, dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Widodo, 2005).

Tujuan utama pemerintah daerah adalah untuk meningkatkan pelayanan publik agar terwujudnya kepuasan masyarakat. Kepuasan ini dapat terwujud apabila pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan yang ditetapkan atau lebih baik dari standar pelayanan tersebut. Kepuasan masyarakat terhadap organisasi publik sangat penting karena berhubungan dengan kepercayaan masyarakat. Pasolong (2010), menyatakan bahwa semakin baik pemerintahan dan kualitas pelayanan yang diberikan, maka akan semakin tinggi kepercayaan masyarakat (*high trust*). Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut.

Kepuasan yang dirasakan masyarakat menjadi sebuah ukuran kinerja yang dapat digunakan oleh instansi pemerintah dalam melaksanakan tugas dan kewajibannya. Berbagai persepsi masyarakat akan muncul dengan sendirinya setelah masyarakat berinteraksi langsung dalam memenuhi berbagai kepentingan yang terkait dengan instansi pemerintah. Menghadapi hal tersebut, instansi pemerintah sebagai pelayan masyarakat tentunya berusaha keras agar persepsi yang muncul bersifat positif atau dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat. Pelayanan yang ada seyogyanya sesuai dengan beberapa prinsip pelayanan umum yaitu kesederhanaan dimana prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan, juga prinsip lainnya yaitu ketepatan waktu, dan akurasi yang berarti sesuai waktu pelayanan yang sudah ditentukan sebelumnya, dan hasil pelayanannya yang benar dan tepat.

Namun demikian, dalam penelitian ditemukan bahwa kepuasan masyarakat atas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan dinilai paling rendah adalah waktu pelayanan, hal ini ditunjukkan dengan nilai indeks terendah, namun masih dalam kategori baik. Waktu pelayanan dipersepsikan relatif dan tidak semua orang dapat menerima ataupun menolak waktu yang mereka jalani, terkadang waktu yang digunakan sesuai dengan jumlah tugas yang diberikan, semakin banyak tugas maka semakin banyak waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikannya. Penelitian ini memberikan indikasi bahwa masalah waktu pelayanan masih dipersepsikan beragam oleh masyarakat yang melakukan pengurusan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan. Seperti menurut responden bahwa waktu dari permohonan sampai terbitnya izin,

pemohon berharap agar bisa lebih cepat lagi, minimal dalam 1 hari kerja, sehingga pemohon cukup datang satu kali ke kantor DPMPTSP. Kepuasan merupakan respon positif dari pelanggan dimana ditunjukkan dengan hal seperti perasaan senang, terpenuhinya harapan atas suatu kinerja dan pelayanan. Menurut Kotler (2005), kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan merupakan fungsi dari kesan kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan, pelanggan tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja memenuhi harapan pelanggan akan merasa puas.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Muliani, dkk (2022) dalam penelitiannya tentang Kualitas pelayanan publik bidang perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Provinsi Sumatera Utara menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Juga, penelitian Ridirio, S. N. (2019) tentang Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Ini berarti bahwa semakin meningkat kualitas pelayanan publik yang diberikan Dinas Penanaman Modal kota Batu maka semakin meningkat pula kepuasan masyarakat. Sebaliknya semakin rendah kualitas pelayanan publik yang diberikan Dinas Penanaman Modal kota Batu maka semakin rendah pula kepuasan masyarakat.



## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan penelitian tentang Efektivitas Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan berada dalam kategori sangat efektif dengan nilai rerata 90% dari 8 indikator yang digunakan mengukur efektivitas. Sementara dari 9 dimensi pelayanan dalam mengukur indeks kepuasan masyarakat semua berada dalam kategori baik, namun indikator dengan tingkat persepsi yang tinggi dari responden adalah persyaratan dan perilaku petugas dengan nilai NRR masing-masing 3.20. Sedangkan dalam uji regresi linear menunjukkan hasil positif namun tidak signifikan sehingga korelasi dari kedua variabel tersebut tidak menunjukkan hubungan yang nyata.

Pencapaian efektivitas pelayanan perizinan dengan kategori sangat efektif pada DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan terkait optimalisasi kinerja sumberdaya aparatur lingkup DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dengan kejelasan tujuan yang ingin dicapai. Nilai kategori baik pada pengukuran indeks kepuasan masyarakat lebih pada kepuasan yang dirasakan masyarakat dalam rentetan proses pengajuan perizinan hingga terbitnya perizinan.

#### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan, beberapa saran yang dapat diberikan dalam penelitian ini adalah:

1. Agar efektivitas pelayanan perizinan lebih optimal diharapkan peningkatan peran DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan dalam pelaksanaan perizinan memberikan pemahaman kepada masyarakat dan instansi terkait agar seluruh pengajuan dilakukan *by online* dengan kejelasan waktu penyelesaian perizinan disampaikan sesuai tahapannya agar masyarakat dapat melakukan follow-up secepat mungkin dan ada sistim tracking untuk menelusuri keberadaan berkas yang sudah diajukan.
2. Perlu adanya evaluasi sumberdaya aparatur pada dinas tehnis terkait dalam pengajuan pelayanan perizinan masyarakat untuk mencapai indeks kepuasan yang lebih baik lagi karena selama ini kendala waktu pelayanan dinilai sebagai problem pokok masyarakat karena persetujuan dari dinas tehnis terkait yang lama sehingga izin yang dikeluarkan oleh DPMPTSP Provinsi Sulawesi Selatan juga lama.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul. (1990). Pengantar Analisis Kebijakan Negara. Rineka Cipta. Jakarta.
- Ahmad Khimlatul Abid. (2017). Efektivitas Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Elektronik (Surabaya Single Window) di Dinas Komunikasi dan Informatika. *GOVERNANCE: Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik* Vol. 7 No. 1 April 2017
- Akadun. (2009). Teknologi Informasi Administrasi. Alfabeta. Bandung
- Andrianto, Waluyo. (2007). Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah. Bandung: Mandar Maju
- Astri, F. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Pembuatan E-Ktp Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tolitoli.
- Atmosoeparto, Kisdarto. (2002). Menuju SDM Berdaya Dengan Kepemimpinan Efektif dan Manajemen Efisien. PT. Elex Media Komputindo. Jakarta
- Budiharsono, S. (2005). *Teknik Analisis Pembangunan Wilayah Pesisir dan Lautan*. Jakarta: Pradnya Paramita
- Dunn, W. N. (2000). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Gadjah Mada University Press.
- Effendi dalam Widodo. (2005). Membangun Budaya Birokrasi untuk Good Governace, Makalah disampaikan pada lokakarya nasional Reformasi Birokrasi diselenggarakan kantor Mentri Negara PAN 22 Seotember
- Ely Kartikaningdyah. (2013). Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Publik Kantor Pelayanan Pajak Daerah Kepulauan Riau.
- Handyaningrat, Soewarno. (1994). Pengantar Ilmu Administrasi dan Manajemen. Haji Masagung. Jakarta.
- Handoko, T. H. (2001). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. BPFE. Yogyakarta.
- Hardiyansyah. (2011). Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi Indikator dan Implementasinya. Gava Media. Yogyakarta
- Hariyoso. (2002). Pembaruan Birokrasi dan Kebijakan Publik. Peradaban. Jakarta.
- Hasibuan. (2014). Manajemen (Dasar, Pengertian dan Masalah). Jakarta: Bumi Askara

- Indrajit, R.E.I. (2006). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Kurniawan, Agung. (2005). *Transformasi Pelayanan Publik*. Alumni. Bandung.
- Nuriyanto. (2014). Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Indonesia , Sudahkah Berlandaskan Konsep “Welfare State”?, *Jurnal Konstitusi*, Vol. 11 No. 3, Hlm. 432-433
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit dan Percetakan Akademi Manajemen Perusahaan YKPN. Yogyakarta.
- Mahsun, M. (2006). *Pengukuran Kinerja Sektor Publik*. Penerbit BPF. Yogyakarta.
- Makmur. (2011). *Efektivitas Kebijakan Kelembagaan Pengawasan*. PT. Refika Aditama. Bandung
- Maktublo, Hamila. (2020). *Pelayanan Perizinan Berbasis Elektronika Online di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Kota Yogyakarta*. Skripsi : Program Studi Ilmu Pemerintahan Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Desa “APMD” Yogyakarta.
- Mansyur, S. (2013). Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Perspektif Konsep Administrasi Publik. *Jurnal Academica*, Vol. 5 (1) : 965-972
- Moenir, H.A.S. (2008). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Muliani, M., Kusmanto, H., & Fauzan, I. (2022). Kualitas pelayanan publik bidang perizinan terhadap kepuasan masyarakat pada dinas penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu Provinsi Sumatera Utara. *Histeria Jurnal: Ilmiah Soshum dan Humaniora*, 1(2), 132-141.
- Muhammadiyah. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik Sebagai Strategi Mewujudkan Good Governance*.
- Mujilan, A. (2012). *Sistem Informasi Akuntansi. Teori dan Wawasan dalam Dunia Ektronis*. Universitas Widya Mandala, Jember.
- Mulyadi, D. (2015). *Study Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Nur'aini, A. (2021). Efektivitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Leok 1 Kecamatan Biau Kabupaten Buol. *Jurnal Inovasi Penelitian*, Vol. 1 (12) : 2567-2574.
- Pasolong, H. (2010). *Kepemimpinan Birokrasi*. Bandung: CV Alfabeta.
- Pramulaso, E.Y. (2020). *Kualitas Pelayanan dan Kinerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Kementerian*



Ketenagakerjaan. *Perspektif: Jurnal Ekonomi & Manajemen Universitas Bina Sarana Informatika*, Vol. 18 (1) : 68-74.

- Putra, R.P. (2007). Analisis Kepuasan Pengunjung Terhadap Kualitas Pelayanan Direktorat Perpustakaan Pusat Universitas Islam Indonesia. Universitas Islam Indonesia. Jakarta
- Ramli, S., & Hasbullah, H. (2021). Pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pemohon perizinan pada dinas penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu (dpmpstp) kabupaten mamuju.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. (2005). Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standart Pelayanan Minimal. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Ridirio, S. N. (2019). Hubungan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan Di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dan Tenaga Kerja Kota Batu. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 8(2), 166-172.
- Safroni, Ladzi. (2012). Manajemen dan Informasi Pelayanan Publik dalam Konteks Birokrasi Indonesia. Malang. Aditiya publisising.
- Siagian, Sondang P. (2004). Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan Kesebelas. Bumi Aksara. Jakarta.
- Silalahi, Ulber. (2009). Metode Penelitian Sosial. PT. Rafika Aditama. Bandung.
- Sinambela Poltak, Lijian. (2006). Reformasi Pelayanan Publik. Teori Kebijakan dan Implementasi. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Siswadhi, F. (2016). Analisa Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kinerja Karyawan Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Kerinci Terhadap Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Benefita*, Vol.1 no.3, pp. 177-183.
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. CV. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. (2012). Memahami Penelitian Kualitatif. CV. Alfabeta. Bandung.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S. (2005). Manajemen Publik. Gramedia Widia Sarana. Jakarta.
- Ulumuddin, A. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Bayongbong Kabupaten Garut. *Jurnal Pembangunan dan Kebijakan Publik*, Vol. 4 no.1, pp.1-6.
- Usman, Husaini dan Purnomo Setiady. (2008). Metodologi Penelitian Sosial. Bumi Aksara. Jakarta



## Lampiran 1. Kuesioner Penelitian

### EFEKTIVITAS PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIZINAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN

**Kepada Yth  
Bapak/Ibu/Sdr(i)  
Di  
Tempat**

Sehubungan dengan penyelesaian studi program Magister pada Universitas Bosowa Makassar Provinsi Sulawesi Selatan, mohon kiranya berkenan mengisi kuesioner yang diberikan sebagai acuan dalam mengambil keputusan/kesimpulan dalam penelitian ini. Jawaban yang diberikan sifatnya konfidensial dan tidak mempengaruhi status saudara(i).

Besar harapan penulis sekiranya dapat memberikan jawaban apa adanya sesuai yang dialami. Sekian dan terima kasih

#### **Petunjuk Pengisian Kuesioner**

Bapak/ Ibu/ Saudara/ (i) yang terhormat. Sebelum memulai memberikan tanggapan terhadap beberapa daftar pertanyaan/ pernyataan di bawah ini, diharapkan dapat memahami petunjuk pengisian ini terlebih dahulu;

1. Perhatikan terlebih dahulu maksud pertanyaan/ pernyataan yang tertera pada kuesioner sebelum anda memilih jawaban sesuai pendapat yang ingin diberikan.
2. Pilihan jawaban terdiri dari 5 poin alternatif. Oleh karena demikian setiap pertanyaan/pernyataan hanya diperbolehkan mengisinya dengan satu jawaban saja.
3. Untuk bagian identitas pengisi kuesioner, harap berikan data identitas yang sebenarnya.
4. Berilah tanda ( √ ) pada kolom jawaban yang telah disediakan.
5. Jika terdapat kekeliruan dan jawaban ingin diperbaiki silahkan memberikan tanda (√) pada jawaban yang sebelumnya telah dipilih.
6. Jika ada pertanyaan/pernyataan yang kurang dipahami, silahkan mengajukan penjelasan kepada enumerator yang ada pada saat pengisian kuesioner.
7. Sesuaikan Pilihan Menjawab

## IDENTITAS RESPONDEN

1. No. resp. : ..... (diisi peneliti)
2. Nama : .....
3. Jenis Kelamin : Laki-laki ( ) Perempuan ( )
4. Usia : .....
5. Pendidikan : .....
6. Bidang Usaha : .....

## DAFTAR PERTANYAAN

### Efektivitas Pelayanan Perizinan

1. Dalam pelayanan perizinan instansi memiliki kejelasan tujuan dalam mengarahkan masyarakat yang bermohon
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Kurang setuju
  - e. Tidak setuju
2. Instansi memiliki strategi yang jelas dalam membawa perubahan pelayanan yang mudah
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Kurang setuju
  - e. Tidak setuju
3. Pimpinan dalam instansi terkait memiliki kebijakan yang mampu menjembatani pemohon agar lebih mudah dalam mengurus perizinannya
  - a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Kurang setuju

- e. Tidak setuju
4. Perencanaan yang dibuat telah mampu mengarahkan pada perbaikan sistem pengelolaan perizinan
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Kurang setuju
  - e. Tidak setuju
5. Para petugas telah menjalankan tugasnya dengan baik dalam melayani masyarakat
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Kurang setuju
  - e. Tidak setuju
6. Sarana dan prasarana yang ada membuat pekerjaan lebih produktif
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Kurang setuju
  - e. Tidak setuju
7. Seluruh aktivitas dalam pelayanan telah berjalan efektif dan efisien sebagaimana yang diinginkan
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju
  - c. Ragu-ragu
  - d. Kurang setuju
  - e. Tidak setuju
8. Ada sistem pengawasan dan pengendalian yang dilakukan secara terorganisir dan profesional
- a. Sangat setuju
  - b. Setuju

- c. Ragu-ragu
- d. Kurang setuju
- e. Tidak setuju

**Indeks Kepuasan Masyarakat**

1. Bagaimana pemahaman Bapak/Ibu tentang persyaratan yang diberikan oleh instansi dalam melakukan pengurusan perizinan.....
  - a. Tidak mudah
  - b. Kurang mudah
  - c. Mudah
  - d. Sangat mudah
2. Bagaimana prosedur yang ada pada instansi, apakah sesuai dengan yang diinformasikan dan tergolong sederhana dalam memenuhinya .....
  - a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
3. Bagaimana menurut pandangan Bapak/Ibu tentang waktu pelayanan yang diberikan oleh instansi dalam pengurusan perizinan.....
  - a. Tidak cepat
  - b. Kurang cepat
  - c. Cepat
  - d. Sangat cepat
4. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang kewajaran biaya dalam pelayanan perizinan yang diberikan oleh instansi.....
  - a. Sangat mahal
  - b. Cukup mahal
  - c. Murah
  - d. Gratis
5. Bagaimana produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan apakah sesuai yang dijanjikan dan bermutu tinggi.....
  - a. Tidak sesuai

- b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai
6. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu tentang kompetensi petugas yang memberikan pelayanan.....
- a. Tidak kompeten
  - b. Kurang kompeten
  - c. Kompeten
  - d. Sangat kompeten
7. Bagaimana pandangan Bapak/Ibu tentang perilaku petugas yang memberikan pelayanan.....
- a. Tidak ramah
  - b. Kurang ramah
  - c. Ramah
  - d. Sangat ramah
8. Bagaimana menurut Bapak/Ibu tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan.....
- a. Tidak tersedia
  - b. Kurang tersedia
  - c. Tersedia
  - d. Sangat tersedia
9. Bagaimana sarana dan prasarana yang dimiliki oleh instansi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.....
- a. Tidak sesuai
  - b. Kurang sesuai
  - c. Sesuai
  - d. Sangat sesuai

### Tabulasi Indeks Kepuasan Masyarakat

No. Resp	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	Total
1	3	4	2	4	4	4	4	2	4	31
2	4	4	4	3	3	3	3	4	3	31
3	4	3	3	3	3	2	4	3	3	28
4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	25
5	4	4	3	3	4	2	4	4	2	30
6	3	2	3	3	3	3	3	3	3	26
7	4	4	4	4	2	2	4	2	4	30
8	2	2	4	3	3	4	2	3	2	25
9	2	2	4	3	4	4	2	3	3	27
10	4	4	4	2	3	4	4	4	3	32
11	3	3	3	2	4	3	4	3	3	28
12	4	4	4	4	3	3	4	4	3	33
13	3	3	3	3	4	3	3	3	3	28
14	4	3	3	4	3	4	4	3	4	32
15	4	4	3	2	3	4	4	4	4	32
16	2	4	2	3	4	4	3	3	2	27
17	2	4	4	3	4	4	3	3	3	30
18	4	3	4	4	3	4	4	4	3	33
19	4	3	4	3	3	4	3	4	4	32
20	4	4	3	3	3	4	3	4	2	30
21	4	3	3	4	3	3	4	4	3	31
22	3	3	3	3	2	3	3	3	3	26
23	4	4	4	4	4	3	4	4	4	35
24	4	4	3	3	3	3	4	3	4	31
25	3	4	3	2	3	3	3	2	3	26
26	4	3	4	3	4	4	4	3	3	32
27	4	4	3	3	4	3	2	3	3	29
28	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
29	4	2	2	4	4	3	2	4	4	29
30	4	4	2	4	4	3	4	4	4	33
31	4	3	4	3	3	3	4	3	4	31
32	4	3	3	3	3	2	4	3	4	29
33	4	4	4	4	2	4	4	3	4	33
34	4	4	3	4	4	2	4	4	3	32
35	4	4	4	4	3	4	3	2	3	31
36	4	4	4	3	4	4	3	2	4	32
37	4	4	3	2	4	4	4	4	4	33
38	4	4	3	3	4	4	4	4	4	34
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
40	3	3	3	3	4	3	4	3	3	29
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	35
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
43	2	2	4	4	4	4	4	3	2	29
44	4	4	2	4	4	4	4	4	2	32
45	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29
46	4	4	3	3	4	4	4	4	2	32
47	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35



48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
49	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
50	2	2	4	4	4	3	4	4	3	30
51	3	3	4	4	4	3	4	4	4	33
52	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
53	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
54	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
55	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	35
58	4	4	3	4	4	4	4	3	4	34
59	3	3	4	3	3	3	3	2	3	27
60	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
61	2	2	3	4	3	4	2	2	4	26
62	3	3	2	4	3	4	3	3	3	28
63	2	2	2	4	3	2	2	4	2	23
64	2	2	2	4	3	4	3	4	3	27
65	2	2	3	3	4	3	3	2	3	25
66	2	2	3	3	4	2	2	3	2	23
67	3	3	3	2	2	3	2	3	3	24
68	3	3	3	3	2	3	3	3	4	27
69	2	2	3	2	2	3	2	4	2	22
70	3	3	3	2	3	3	3	3	3	26
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
72	4	4	2	2	2	2	3	3	3	25
73	2	2	2	4	2	3	2	2	2	21
74	2	2	3	4	2	3	3	3	2	24
75	3	3	3	2	3	4	3	3	3	27
76	2	2	3	2	2	2	2	2	2	19
77	3	3	3	3	3	3	3	2	3	26
78	3	3	2	2	3	4	3	3	3	26
79	3	2	3	3	3	3	3	3	2	25
80	3	3	2	3	3	3	3	3	3	26
81	2	3	2	3	2	4	3	2	2	23
82	4	4	2	2	2	4	2	3	3	26
83	2	2	4	3	2	3	2	2	2	22
84	3	2	2	3	3	2	3	3	3	24
85	4	4	4	4	3	2	4	3	3	31
86	3	3	3	3	3	2	3	3	3	26
87	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
88	2	3	3	2	2	2	3	2	3	22
89	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
90	2	2	2	2	2	2	2	2	3	19
91	3	3	3	3	3	3	3	3	2	26
92	3	4	3	3	3	3	2	2	3	26
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
94	2	2	2	2	2	2	3	2	3	20
95	4	3	4	4	4	2	2	3	3	29
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
97	2	2	2	2	2	2	3	3	2	20

98	4	2	2	4	4	2	4	3	4	29
99	2	4	3	2	2	3	3	3	4	26
JNP	317	312	305	315	313	316	317	311	309	
NRR P	3.20	3.15	3.08	3.18	3.16	3.19	3.20	3.14	3.12	3.159
NSKM	80.05	78.79	77.02	79.55	79.04	79.80	80.05	78.54	78.03	<b>79.0</b>
NRR T	0.355	0.350	0.342	0.353	0.351	0.354	0.355	0.349	0.346	3.156



### Tabulasi Efektivitas Pelayanan

Resp.	EFEKTIVITAS PELAYANAN								JUMLAH	RERATA
	1	2	3	4	5	6	7	8		
1	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
2	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4.88
3	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
4	4	5	5	5	5	4	4	4	36	4.50
5	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4.13
6	4	5	5	4	2	4	4	5	33	4.13
7	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
8	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4.25
9	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
10	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
11	4	5	4	5	5	5	5	5	38	4.75
12	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
13	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
14	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
15	5	5	5	4	5	4	4	4	36	4.50
16	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
17	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4.88
18	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
19	4	5	5	5	5	4	4	4	36	4.50
20	4	4	4	5	4	4	4	4	33	4.13
21	4	5	5	4	2	4	4	5	33	4.13
22	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
23	4	4	4	5	4	4	4	5	34	4.25
24	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
25	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
26	5	5	5	4	4	5	5	5	38	4.75
27	5	3	5	5	2	3	2	4	29	3.63
28	5	5	5	4	4	5	4	5	37	4.63
29	5	4	4	4	4	3	2	3	29	3.63
30	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
31	5	5	5	5	5	4	5	5	39	4.88
32	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
33	5	5	2	5	3	5	2	4	31	3.88
34	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4.13
35	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
36	4	3	5	5	5	5	5	4	36	4.50
37	3	3	2	2	2	2	2	2	18	2.25

38	5	5	5	5	5	5	5	4	39	4.88
39	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4.63
40	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4.63
41	5	5	5	5	2	4	5	4	35	4.38
42	5	5	5	5	2	5	4	5	36	4.50
43	5	5	4	5	5	5	5	5	39	4.88
44	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
45	3	2	3	2	2	3	3	2	20	2.50
46	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
47	5	3	2	2	5	4	3	4	28	3.50
48	4	4	5	5	5	5	4	5	37	4.63
49	5	4	4	4	4	5	5	4	35	4.38
50	4	4	3	3	4	4	4	4	30	3.75
51	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4.88
52	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4.88
53	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4.63
54	4	3	3	2	3	4	4	4	27	3.38
55	2	4	4	3	3	4	4	5	29	3.63
56	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
57	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
58	4	2	5	5	5	4	4	4	33	4.13
59	4	3	3	2	2	4	5	4	27	3.38
60	3	3	3	3	3	5	4	5	29	3.63
61	4	4	4	4	4	4	4	3	31	3.88
62	5	5	5	5	5	4	5	4	38	4.75
63	4	4	4	4	4	4	5	4	33	4.13
64	5	5	5	5	5	4	5	4	38	4.75
65	5	5	5	5	5	4	5	4	38	4.75
66	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4.63
67	4	5	5	5	5	5	2	4	35	4.38
68	5	5	5	5	5	4	4	4	37	4.63
69	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4.75
70	4	4	4	4	4	5	2	4	31	3.88
71	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4.88
72	5	5	5	5	5	4	5	4	38	4.75
73	5	5	5	5	4	4	4	4	36	4.50
74	4	5	2	4	2	5	4	5	31	3.88
75	5	5	5	4	4	4	4	4	35	4.38
76	5	4	4	4	4	4	4	4	33	4.13
77	4	5	5	4	5	4	5	5	37	4.63
78	3	4	5	5	4	3	5	4	33	4.13

79	3	5	3	4	3	5	2	4	29	3.63
80	5	5	5	5	5	5	4	4	38	4.75
81	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4.88
82	5	5	5	4	4	5	5	5	38	4.75
83	5	5	5	5	5	4	4	5	38	4.75
84	5	4	4	4	4	4	3	4	32	4.00
85	5	5	5	5	5	4	4	3	36	4.50
86	4	5	5	5	5	5	5	5	39	4.88
87	5	5	5	5	5	4	4	5	38	4.75
88	5	5	5	5	5	4	5	5	39	4.88
89	5	5	5	5	5	4	5	3	37	4.63
90	3	4	4	4	4	5	5	3	32	4.00
91	3	4	4	4	4	4	5	4	32	4.00
92	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
93	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
94	5	5	5	5	5	5	5	5	40	5.00
95	4	4	4	4	4	4	4	5	33	4.13
96	5	5	5	5	4	4	4	5	37	4.63
97	5	5	5	5	5	5	4	5	39	4.88
98	4	5	5	5	5	5	5	3	37	4.63
99	5	4	4	4	4	5	5	4	35	4.38
Jumlah	453	455	452	452	434	442	429	436	3553	444
Rerata	4.58	4.60	4.57	4.57	4.38	4.46	4.33	4.40	35.89	4.49
NT Jawaban	495	495	495	495	495	495	495	495	3960	
%	92%	92%	91%	91%	88%	89%	87%	88%	90%	

## Output Frekuensi Deskriptif

### Statistics

		E1	E2	E3	E4	E5	E6	E7	E8
N	Valid	99	99	99	99	99	99	99	99
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean		4.58	4.60	4.57	4.57	4.38	4.46	4.33	4.40
Sum		453	455	452	452	434	442	429	436

### Frequency Table

#### E1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	7	7.1	7.1	8.1
	4	25	25.3	25.3	33.3
	5	66	66.7	66.7	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

#### E2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	7	7.1	7.1	9.1
	4	20	20.2	20.2	29.3
	5	70	70.7	70.7	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

#### E3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4.0	4.0	4.0
	3	6	6.1	6.1	10.1
	4	19	19.2	19.2	29.3
	5	70	70.7	70.7	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

**E4**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	5	5.1	5.1	5.1
	3	3	3.0	3.0	8.1
	4	22	22.2	22.2	30.3
	5	69	69.7	69.7	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

**E5**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	9	9.1	9.1	9.1
	3	5	5.1	5.1	14.1
	4	24	24.2	24.2	38.4
	5	61	61.6	61.6	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

**E6**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	1	1.0	1.0	1.0
	3	4	4.0	4.0	5.1
	4	42	42.4	42.4	47.5
	5	52	52.5	52.5	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

**E7**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7.1	7.1	7.1
	3	3	3.0	3.0	10.1
	4	39	39.4	39.4	49.5
	5	50	50.5	50.5	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

**E8**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2.0	2.0	2.0
	3	6	6.1	6.1	8.1
	4	41	41.4	41.4	49.5
	5	50	50.5	50.5	100.0
	Total	99	100.0	100.0	

