

PENGARUH PENILAIAN OMBUDSMAN TENTANG NILAI KEPATUHAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PENGGUNA LAYANAN

(Studi Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Lampung Selatan)

Tiyas Apriza¹, Dhea Vita Lestari², Feni Rosalia³, Maulana Mukhlis⁴, Syarief Makhya⁵

^{1,2,3,4,5}Magister Ilmu Pemerintahan Universitas Lampung

aprizatiyas@gmail.com

Abstrak

Tugas pelayanan masyarakat menekankan pada kepentingan publik, mempermudah urusan, mempersingkat waktu dan memberikan kepuasan kepada masyarakat pengguna layanan. Berdasarkan hasil penilaian lembaga Ombudsman terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Selatan tahun 2018 mendapatkan nilai kepatuhan penyelenggaraan standar pelayanan publik sebesar 86,92 atau masuk dalam zona kategori hijau. Rumusan masalah penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh penilaian lembaga Ombudsman tentang nilai kepatuhan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah ada pengaruh penilaian lembaga Ombudsman tentang nilai kepatuhan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan. Tipe penelitian ini adalah deskriptif kuantitatif, dengan cara membagikan kuesioner kepada 95 responden masyarakat pengguna layanan pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan berdasarkan teori 8 dimensi kualitas menurut Garvin dalam (Tjiptono2004:68) menggunakan metode Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan PERMENPANRB No.14 Tahun 2017. Hasil dari penelitian ini adalah terdapat pengaruh dari penilaian lembaga Ombudsman tentang nilai kepatuhan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan. Hal tersebut dibuktikan melalui hasil nilai survei yang tinggi yaitu 88,75 Kinerja Unit Pelayanan "Sangat Baik", dan Mutu Pelayanan A (Sangat Memuaskan).

Kata Kunci : Pengaruh, Penilaian, Kepuasan Masyarakat.

Abstract

The task of community service emphasizes the public interest, simplifies affairs, shortens time and provides satisfaction to the service user community. Based on the results of the Ombudsman's assessment of the One-Stop Integrated Investment and Licensing Service (DPMPTSP) South Lampung Regency in 2018 the score for compliance with the implementation of public service standards was 86.92 or included in the green category zone. The formulation of the problem of this research is to determine whether there is an effect of the Ombudsman's assessment on the value of compliance with the satisfaction of service users at DPMPTSP South Lampung Regency. The purpose of this study was to determine whether there was an effect of the Ombudsman's assessment on the value of compliance with the satisfaction of service users at the DPMPTSP South Lampung Regency. This type of research is descriptive quantitative, by distributing questionnaires to 95 respondents who use services at the South Lampung Regency DPMPTSP based on the theory of 8 quality dimensions according to Garvin in (Tjiptono2004:68) using the Community Satisfaction Survey (SKM) method based on

PERMENPANRB No.14 of 2017 The result of this study is that there is an influence from the Ombudsman's assessment of the value of compliance with the satisfaction of service users at the DPMPPTSP South Lampung Regency. This is evidenced by the results of a high survey score, namely 88.75 Service Unit Performance "Very Good", and Service Quality A (Very Satisfactory).

Keywords: Influence, Assessment, Community Satisfaction.

A. Pendahuluan

Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik wajib menyusun standar pelayanan masing-masing sesuai dengan tugas dan kewenangannya, dan dipublikasikan pada masyarakat sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran kualitas kinerja yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Standar pelayanan yang ditetapkan hendaknya realistis, karena merupakan jaminan bahwa janji/komitmen yang dibuat dapat dipenuhi, jelas dan mudah dimengerti oleh masyarakat penerima pelayanan. Menurut Undang-Undang Nomor 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.

Pada pelaksanaannya penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah masih memerlukan adanya pengawasan yang bertujuan untuk mengukur standar dan memberikan penilaian terhadap pelayanan yang diberikan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Untuk melakukan pengawasan dan penilaian standar pelayanan publik di masyarakat maka Negara membentuk Lembaga Ombudsman. Ombudsman merupakan lembaga negara yang mengawasi penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah dan juga yang diselenggarakan oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) serta badan swasta maupun perseorangan yang diberi tugas menyelenggarakan pelayanan publik yang bersumber anggaran dari Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN) atau Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Hasil kepatuhan penilaian zona pelayanan publik di Provinsi Lampung merupakan penilaian standar pelayanan publik yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Provinsi Lampung terdapat 9 Kabupaten pada hasil penilaian tahun 2018 dengan hasil sebagai berikut:

Tabel 1. Hasil Penilaian zona pelayanan publik di Provinsi Lampung tahun 2018

No	Kabupaten/ Kota	Zona Pelayanan Publik	Nilai
1.	Lampung Selatan	Hijau	86.92
2.	Pesawaran	Hijau	88.55
3.	Pringsewu	Hijau	91.48
4.	Lampung Timur	Kuning	78.73
5.	Lampung Tengah	Merah	47.45
6.	Way Kanan	Merah	42.29
7.	Tulang Bawang Barat	Merah	29.98
8.	Lampung Utara	Merah	26.18
9.	Tulang Bawang	Merah	22.23

(Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Lampung)

Hasil Penilaian zona pelayanan publik di Provinsi Lampung tahun 2018 dapat dilihat bahwa Kabupaten Lampung Selatan mendapat nilai kepatuhan 86,92 atau tertinggi ketiga yang masuk dalam kategori hijau pada tahun 2018. Kabupaten Lampung Selatan telah menjalani empat kali penilaian standar pelayanan publik oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung. Dimulai sejak tahun 2015 hingga 2018. Berikut zona penilaian pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan.

Tabel 2. Zona Penilaian Pelayanan Publik Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2015-2018.

No	Tahun	Zona Pelayanan Publik
1.	2015	Kuning
2.	2016	Kuning
3.	2017	Kuning
4.	2018	Hijau

(Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Lampung)

Hasil penilaian zona kepatuhan Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Selatan yang dilakukan oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung di atas dapat dilihat bahwa Kabupaten Lampung Selatan dalam kualitasnya selalu mengalami peningkatan di tiap tahunnya dari 2015 hingga 2018 yaitu zona pelayanan publik kuning menjadi hijau. Pemerintah Kabupaten Lampung Selatan mendapatkan penghargaan dari Ombudsman

RI atas capaian kinerja pemenuhan standar pelayanan publik oleh pemerintah daerah. Penghargaan tersebut sudah diberikan setelah Lampung Selatan dalam 3 tahun terakhir masuk dalam zona kuning. Selanjutnya berdasarkan survei kepatuhan yang dilakukan Ombudsman, kabupaten Lampung Selatan kini masuk zona hijau dengan nilai 86,92.

Komitmen Pemerintah Daerah Kabupaten Lampung Selatan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik terus mengalami peningkatan dan mendapatkan apresiasi berupa piagam penghargaan dari Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN RB) Republik Indonesia. Diberikan kepada tiga Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai Role Model Penyelenggara Pelayanan Publik di Kabupaten Lampung Selatan yang berhasil meraih Kategori “Baik”. Salah satu dari tiga OPD itu yakni, DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan.

Tabel 3. Nilai kepatuhan DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan terhadap Pelayanan Publik pada Tahun 2018.

Nama Unit Layanan	Produk Layanan	Nilai Kepatuhan
		2018
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	1. Izin Toko Obat	98.00
	2. Izin Apotek	98.00
	3. Tanda Daftar Usaha Pariwisata	98.00
	4. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	98.00
	5. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	98.00
	6. Izin Pemasangan Reklame	98.00
	7. Izin Peletakan Titik Reklame	98.00
	8. Rekomendasi Izin Mendirikan Menara Telekomunikasi	98.00
	9. Izin Prinsip Penanaman Modal	98.00
	10. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal	98.00
	11. Izin Usaha Penanaman Modal	98.00
	12. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal (Merger)	98.00
	13. Izin Prinsip Perubahan Penanaman Modal	98.00
	14. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	98.00
	15. Tanda Daftar Gudang	98.00
	16. Izin Usaha Toko Modern (IUTM)	98.00
	17. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan	98.00
	18. Izin Usaha Industri	98.00

	19. Izin Tanda Daftar Industri	98.00
	20. Tanda Daftar Perusahaan	98.00
Nilai Rata-Rata		98.00
Zona Kepatuhan		Hijau

(Sumber: Ombudsman RI Perwakilan Lampung)

Nilai kepatuhan DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan terhadap Pelayanan Publik pada Tahun 2018 di atas dapat dilihat bahwa DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan menyediakan dua puluh jenis pelayanan perizinan pada tahun 2018 dan berdasarkan penilaian Ombudsman RI Perwakilan Lampung seluruhnya mendapatkan skor 98.00 yang berarti berada dalam zona kepatuhan kategori hijau. Penilaian kepatuhan ini merupakan penilaian kepatuhan atas penyelenggaraan standar pelayanan publik sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Pelayanan Publik, bahwa dengan terselenggaranya standar pelayanan yang mudah diakses oleh masyarakat, masyarakat selaku pengguna pelayanan juga akan lebih mudah mengakses pelayanan publik dengan hasil pelayanan yang lebih berkualitas.

Penilaian kepatuhan standar pelayanan publik yang merupakan agenda tahunan Ombudsman RI dalam melakukan pengawasan pelayanan publik pada pemerintah pusat maupun daerah. Karena pengabaian terhadap standar pelayanan akan mengakibatkan memburuknya kualitas pelayanan. Kegiatan penilaian dan pemeriksaan tingkat kepatuhan ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan dan bertujuan untuk mempercepat penyempurnaan dan peningkatan kualitas pelayanan publik oleh pemerintah.

Kualitas pelayanan publik yang dinilai akan mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ketika petugas memberikan pelayanan yang baik dan maksimal maka masyarakat akan merasa dihargai dan diperhatikan sehingga memberikan kepuasan. Masyarakat dapat merasa puas karena pemberian layanan oleh petugas telah sesuai atau melebihi ekspektasi yang diharapkan. Maka, penilaian standar kepatuhan pelayanan mempengaruhi kualitas pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan. Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan merupakan salah satu indikator yang dapat menunjukkan kinerja aparatur pemerintah khususnya di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan. Berdasarkan hasil pengamatan di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan oleh peneliti pada 13 Desember 2019, setiap masyarakat atau penerima layanan belum mendapatkan lembar

survei kepuasan masyarakat agar setelah mendapatkan layanan masyarakat dapat menyampaikan pesan dan saran pada Dinas.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan saat ini masih belum diketahui, karena kualitas pelayanan publik yang baik dapat diukur dengan tingkat kepuasan masyarakat yang mendapatkan pelayanan. Serta ingin mengetahui apakah standar penilaian pelayanan publik yang diberikan oleh Ombudsman berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan kepada masyarakat. Sebelumnya pemerintah telah berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan instrumen pengukuran kepuasan publik atau dalam istilah baku dalam pedoman umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan instansi pemerintah yang tertera dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No : KEP/25M.PAN/2/2004 Tanggal: 24 Februari 2004) tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah mengintruksikan pemerintah daerah atau instansi untuk menilai seberapa besar kepuasan dari masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Menurut berbagai permasalahan yang di uraikan di atas maka penulis akan meneliti mengenai “Pengaruh Penilaian Lembaga Ombudsman Tentang Nilai Kepatuhan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan (Studi Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Lampung Selatan)”.

KUALITAS PELAYANAN

Definisi kualitas menurut Crosby dalam (Tjiptono: 2006) Kualitas adalah memenuhi atau sama dengan persyaratannya, meleset sedikit saja dari persyaratannya, maka suatu produk atau jasa dikatakan tidak berkualitas. Sehingga kualitas merupakan totalitas dari karakteristik produk baik berupa barang maupun jasa/pelayanan yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas berkaitan dengan segala sesuatu yang dapat memuaskan orang lain atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan atau kepentingan orang lain tersebut. Garvin dalam (Tjiptono 2004:68) menguraikan 8 dimensi kualitas pelayanan yang dapat digunakan sebagai analisis kualitas pelayanan. Delapan dimensi tersebut adalah:

a) Daya Tarik

Daya Tarik adalah suatu karakteristik yang bersifat subjektif tentang nilai-nilai pemahaman yang berhubungan dengan persyaratan pelayanan. Termasuk juga pemahaman individual mengenai biaya/tarif dalam suatu pelayanan.

b) *Performance*

Performance adalah dimensi yang berhubungan dengan fungsi utama suatu layanan yang dipertimbangkan oleh pengguna layanan mengenai bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur pada sebuah pelayanan.

c) *Durability*

Durability adalah dimensi jangka waktu yang digunakan atau ketepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan.

d) *Conformance to Spesification*

Conformance to Spesification adalah dimensi tingkat kesuaian dalam hal produk spesifikasi jenis pelayanan yang sesuai dengan permintaan pengguna layanan.

e) *Realibility*

Realibility adalah dimensi kehandalan penyedia layanan yang memiliki kompetensi pelaksana yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan.

f) *Serviceability*

Serviceability adalah dimensi yang berhubungan dengan sikap atau perilaku pelayanan dalam memberikan pelayanan.

g) *Perceived Quality*

Perceived Quality adalah dimensi yang berkaitan dengan mutu/kualitas yang berdasarkan persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan melalui adanya penanganan pengaduan, saran dan masukan.

h) *Features*

Features adalah dimensi yang berkaitan dengan kelengkapan sekunder atau pelengkap dalam penyelenggaraan pelayanan guna kenyamanan pengguna layanan seperti sarana dan prasarana yang memadai.

TINJAUAN TENTANG KEPUASAN MASYARAKAT

Kepuasan masyarakat menurut Fitzsimmons (2001:2) adalah “*public satisfaction is public perception that a supplier has met or exceeded their expectation*”. Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu lembaga penyedia layanan karena masyarakat adalah pengguna layanan dari layanan

yang diberikannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997:78) yaitu: *“Without public, the service firm has no reason to exist”*. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995:63): *“public satisfaction is defined as the overall attitudes regarding good or service after its acquisition and uses”*. Oleh karena itu, badan pelayanan publik harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat yang diinginkan oleh masyarakat.

Kepuasan masyarakat hanya dapat tercapai dengan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat secara langsung dari karyawan sebagai orang yang melayani atau disebut juga sebagai produsen jasa, karena itu diperlukan usaha untuk meningkatkan kualitas sistem pelayanan yang diberikan agar dapat memenuhi keinginan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh lembaga penyedia layanan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat.

Dari definisi tersebut dapat ditelaah bahwa kepuasan masyarakat dalam hal ini adalah persepsi masyarakat akan kenyataan dari realitas yang ada yang dibandingkan dengan harapan-harapan yang ada. Atau adanya perbedaan antara harapan masyarakat terhadap suatu pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan. Kepuasan masyarakat dapat ditentukan menggunakan 8 dimensi kualitas pelayanan menurut Garvin dalam (Tjiptono 2004:68) yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan.

HIPOTESIS PENELITIAN

Setelah peneliti melakukan studi kepustakaan dan telah berhasil dalam merumuskan masalah untuk penelitiannya, maka peneliti selanjutnya merumuskan hipotesa. Mengkaji berbagai bahan pustaka akan menambah pengetahuan terlebih lagi pada bahan pustaka yang sejalan dengan penelitiannya, seperti berbagai penelitian-penelitian terdahulu. Selain itu, peneliti akan lebih siap dengan memiliki bekal berbagai pengetahuan dan teori yang menunjang penelitiannya sehingga akan lebih memudahkan dalam melakukan langkah-langkah selanjutnya dalam penelitian. Dalam penelitian ilmiah, hipotesis berperan untuk mengutarakan jawaban sementara terhadap masalah yang diangkat ke dalam penelitian. Hipotesis yang telah teruji kebenarannya maka dapat disebut dengan teori. Dalam suatu penelitian eksperimen untuk pembuktian hipotesis peneliti dapat dengan sengaja menciptakan gejala. Berdasarkan rumusan masalah dan kerangka pikir yang telah diutarakan di atas maka hipotesis dalam penelitian ini adalah :

H0 :Terdapat Pengaruh Penilaian Kepatuhan Ombudsman Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan DPMPTSP Kab. Lampung Selatan

H1 :Tidak Terdapat Pengaruh Penilaian Kepatuhan Ombudsman Terhadap Kepuasan Masyarakat Dalam Pelayanan DPMPTSP Kab. Lampung Selatan.

B. Metode Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif yang didasarkan pada data kuantitatif, yaitu penelitian yang mengelola dan menggambarkan data serta informasi berdasarkan fakta-fakta yang tampak untuk kemudian dianalisis lebih lanjut. Menurut Sugiyono (2012: 8) metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Sugiyono (2012:13) mendefinisikan penelitian deskriptif yaitu, penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independen*) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel yang lain. Definisi operasional digunakan sebagai petunjuk tentang bagaimana suatu variabel diukur. Oleh sebab itu, dengan membaca definisi operasional dalam suatu penelitian, maka akan mengetahui indikator-indikator variabel tersebut.

Tabel 5. Definisi Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Sub Indikator
	1. Daya Tarik a. (persyaratan)	1. Persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan Yang Diberikan Sudah sesuai 2. Persyaratan administratif dengan mudah dipenuhi
	b. (biaya/tarif)	1. Kewajaran biaya atau tarif dalam pelayanan yang diberikan
	2. <i>Performance</i>	1. Petugas melayani masyarakat sudah sesuai dengan prosedur 2. Prosedur pelayanan mudah dipahami
	3. <i>Durability</i>	1. Ketepatan Waktu penyelesaian pelayanan sudah sesuai dengan jangka waktu yang telah ditetapkan
Kualitas pelayanan	4. <i>Conformance to specification</i>	1. Kesesuaian produk pelayaan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan 2. Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
	5. <i>Realibility</i>	1. Kemampuan dan Keahlian petugas dalam memberikan pelayanan maupun informani tentang pelayanan di DPMPTSP 2. Tanggung jawab petugas atas layanan yang diberikan

	6. <i>Serviceability</i>	1. Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan di DMPPTSP
	7. <i>Perceived Quality</i>	1. Tata cara pengaduan dalam pelayanan 2. Petugas memperhatikan dan menanggapi keluhan, saran dan masukan dengan baik dan cepat
	8. <i>Features</i>	1. Keadaan Ruang tunggu pengguna Layanan DMPPTSP 2. Keadaan komputer dan Alat penunjang pelayanan di DMPPTSP

(sumber: diolah oleh peneliti)

a) Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Menurut Sugiono (2014: 80) mengemukakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek ataupun subjek, yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Dalam penelitian ini, populasinya adalah masyarakat penerima pelayanan perizinan dan di DMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah sebanyak 1.734 penerima pelayanan dengan data sebagai berikut:

Tabel 6. Jumlah Penerima Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2018

No	Jenis Izin	Total
1	Izin Mendirikan Bangunan (Imb)	674
2	Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup)	291
3	Nomor Induk Berusaha (Nib)	423
4	Tanda Daftar Gudang (Tdg)	112
5	Tanda Daftar Industri (Tdi)	45
6	Izin Usaha Industri (Iui)	24
7	Izin Usaha Jasa Konstruksi (Iujk)	93
8	Tanda Daftar Usaha Pariwisata	11
9	Izin Pemasangan Reklame	43
10	Izin Pemasangan Titik Reklame	18
Jumlah		1.734

(Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan)

2. Sampel

Menurut Neuman dalam Herdiansyah (2010:104), sampel merupakan bagian dari populasi yang akan dilibatkan dalam penelitian, yang merupakan bagian representatif dan mempresentasikan karakter atau ciri-ciri dari populasi. Berikut adalah teknik pengambilan sampel penerima pelayanan publik di DMPPTSP Kabupaten Lampung

Selatan menggunakan rumus Slovin yang sudah diketahui dalam Siregar (2013: 34) adalah sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Banyaknya unit sample

N = Banyaknya Populasi

e² = Taraf Nyata (0,10)

1 = Bilangan Konstanta

Pada Penelitian ini populasi yang digunakan adalah populasi yang berdasarkan jumlah masyarakat penerima pelayanan publik tahun 2018 di DMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan sebanyak 1.734 jiwa. Berikut adalah perhitungan sampel yaitu $N = 1.734$. Populasi 1.734 masyarakat penerima pelayanan tahun 2018 di DMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan.

$e = 0,1$ yaitu penyimpangan dalam pemakaian sampel sebesar 10%

1 = Bilangan Konstanta

Demikian dapat diketahui besarnya sampel sebagai berikut :

$$n = \frac{1.734}{(1.734) \cdot (0,1)^2 + 1}$$

$$n = \frac{1.734}{17,34 + 1}$$

$$n = \frac{1.734}{18,34}$$

$n = 95,54$ dibulatkan menjadi 95

Berdasarkan hasil perhitungan sampel, maka dapat diketahui bahwa banyaknya responden yang diteliti pada pengambilan sampel sebanyak 95 orang untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan di DPMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik penentuan sampel yaitu:

a) *Random sampling*

Random Sampling merupakan metode pengambilan sampel yaitu setiap sampel memiliki kesempatan atau peluang yang sama untuk terpilih. Responden yang termasuk dalam *random sampling* adalah masyarakat penerima pelayanan publik di DPMPPTSP Lampung Selatan. Peneliti melakukan penyebaran kuesioner secara online dan secara langsung bertemu responden (isi manual). Pengambilan sampel dilakukan dengan cara mengambil responden masyarakat pengguna layanan dengan melalui kontak pribadi untuk mengisi kuesioner online dan mendatangi responden secara langsung di kantor DPMPPTSP Kabupaten Lampung Selatan untuk mengisi kuesioner secara manual.

b) **Teknik Analisis Data**

Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dilakukan berdasarkan macam data yang diperoleh dan tujuan penelitian. Sebelum analisis data dilakukan, peneliti terlebih dahulu melakukan kode data dan menabulasikan data dari kedua variabel dalam bentuk tabulasi. Proses analisis data dengan hitungan secara keseluruhan dilakukan dengan bantuan *Microsoft Excel*.

Penelitian ini menggunakan 8 dimensi kualitas pelayanan menurut Garvin (Tjiptono 2004:68) dengan penghitungan menggunakan Metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017, yaitu tingkat kepuasan masyarakat merupakan penentu kualitas dari suatu unit pelayanan publik. SKM ini menggunakan pengukuran Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah Skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia.

Perhitungan skala *Likert* dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terdapat unsur- unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan

memiliki penimbang yang sama, nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

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

(sumber: PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017)

Untuk memperoleh nilai SKM Unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi perunsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

(0,111)

(sumber: PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017)

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

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

(sumber: PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017)

Tabel 7. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Tingkat Kepuasan Masyarakat.

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Kinerja Unit Pelayanan (x)	Mutu Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	Tidak Baik	D (Tidak Memuaskan)
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	Kurang Baik	C (Kurang Memuaskan)
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	Baik	B (Memuaskan)
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	Sangat Baik	A (Sangat Memuaskan)

(sumber: PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017)

C. Hasil Dan Pembahasan

Data hasil akhir penelitian menggunakan teori 8 dimensi kualitas pelayanan oleh Garvin dalam (Tjiptono 2004:68) melalui metode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari setiap unsur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Selatan. Proses pengumpulan data dilaksanakan dari tanggal 20 Januari - 30 Februari 2020, melalui penyebaran angket dengan menggunakan kuesioner berisi 17 pertanyaan yang ditujukan kepada 95 orang masyarakat dewasa sebagai penggunaan layanan pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks Per Unsur Kualitas Pelayanan

a. Daya Tarik

Daya Tarik adalah suatu karakteristik yang bersifat subjektif tentang nilai-nilai pemahaman yang berhubungan dengan persyaratan pelayanan. Termasuk juga pemahaman individual mengenai biaya/tarif dalam suatu pelayanan.

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Berikut tabel hasil penghitungan tanggapan responden pada unsur persyaratan:

Tabel 8. Indeks Unsur Persyaratan

Nomor Pertanyaan	Unsur Persyaratan	Σ Nilai/Unsur
1	Kesesuaian Persyaratan Administratif	335
2	Memahami Persyaratan Pelayanan Yang Tersedia	340
Jumlah		675

(Sumber: diolah oleh peneliti)

Pada tabel 8. pertanyaan unsur persyaratan dapat di simpulkan bahwa nilai pada pertanyaan nomor 1 tentang persyaratan secara administratif dengan nilai 335 dan pada pertanyaan nomor 2 tentang memahami persyaratan pelayanan yang tersedia dengan nilai 340, dan dijumlahkan menjadi 675 untuk nilai indeks unsur persyaratan.

2. 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. Berikut tabel hasil penghitungan tanggapan responden pada unsur biaya/tarif:

Tabel 9. Indeks Unsur biaya/tarif

Nomor Pertanyaan	Unsur Biaya/tariff	Σ Nilai / Unsur
3	kewajaran biaya/tarif pelayanan	324
Jumlah		324

(Sumber: diolah oleh peneliti)

Pada tabel 9. pertanyaan unsur biaya/tarif dapat di simpulkan bahwa nilai pada pertanyaan nomor 3 tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan dengan nilai indeks 324 pada unsur Biaya/tarif. Dengan demikian jumlah nilai indeks pada unsur Daya Tarik dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 10. Indeks unsur Daya Tarik

No	Unsur Pelayanan Daya Tarik	Σ Nilai/Unsur
1	Persyaratan	675
2	Biaya/Tarif	324
Jumlah		999

(sumber: diolah oleh peneliti)

Pada tabel 10 dapat disimpulkan bahwa nilai indeks pelayanan unsur Daya Tarik merupakan hasil penjumlahan unsur persyaratan dengan nilai 675 dan biaya/tarif dengan nilai 324 dengan hasil nilai 999 untuk unsur Daya Tarik.

b. Performance

Performance adalah dimensi yang berhubungan dengan fungsi utama suatu layanan yang dipertimbangkan oleh pengguna layanan mengenai bagaimana sistem, mekanisme dan prosedur pada sebuah pelayanan. Berikut tabel hasil penghitungan tanggapan responden pada *performance*:

Tabel 11. Indeks Unsur *Performance*

Nomor Pertanyaan	Unsur <i>Performance</i>	Σ Nilai/Unsur
4	memahami sistem pelayanan yang tersedia	332
5	kesesuaian mekanisme pelayanan	336
6	kesesuaian pelayanan dengan prosedur	345
Jumlah		1013

(sumber: diolah oleh peneliti)

Pada tabel 11 pertanyaan unsur *Performance* dapat di simpulkan bahwa nilai pada pertanyaan nomor 4 tentang memahami sistem pelayanan yang tersedia dengan nilai 332, pada pertanyaan nomor 5 tentang kesesuaian mekanisme pelayanan dengan nilai 336, dan pada pertanyaan nomor 6 tentang kesesuaian pelayanan dengan prosedur dengan nilai 345 dijumlahkan menjadi 1013 untuk nilai indeks pada unsur *Performance*.

c. *Durability*

Durability adalah dimensi jangka waktu yang digunakan atau ketepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan. Berikut tabel hasil penghitungan tanggapan responden pada unsur *durability*:

Tabel 12. Indeks Unsur *Durability*

Nomor Pertanyaan	Unsur <i>Durability</i>	Σ Nilai / Unsur
7	kesesuaian ketepatan waktu penyelesaian	342
8	kecepatan waktu dalam pelayanan	339
Jumlah		681

(sumber: diolah oleh peneliti)

Pada tabel 12 pertanyaan unsur *durability* dapat di simpulkan bahwa nilai pada pertanyaan nomor 7 tentang kesesuaian ketepatan waktu penyelesaian dengan nilai 342 dan pada pertanyaan nomor 8 tentang memahami kecepatan waktu dalam pelayanan dengan nilai 339, dan dijumlahkan menjadi 681 untuk nilai inideks pada unsur *Durability*.

d. *Conformance to Spesification*

Conformance to Spesification adalah dimensi tingkat kesuaian dalam hal produk spesifikasi jenis pelayanan yang sesuai dengan permintaan pengguna layanan. Berikut tabel hasil penghitungan tanggapan responden pada unsur *conformance to specification*:

Tabel 13. Indeks Unsur *Conformance to Spesification*

Nomor Pertanyaan	Unsur <i>Conformance to Spesification</i>	Σ Nilai / Unsur
9	ketersediaan masing-masing jenis layanan	342
10	kesesuaian produk layanan dalam standar pelayanan	342
Jumlah		684

(sumber: diolah oleh peneliti)

Pada tabel 13. pertanyaan unsur *conformance to spesification* dapat di simpulkan bahwa nilai pada pertanyaan nomor 9 tentang ketersediaan masing-masing jenis layanan dengan nilai 342 dan pada pertanyaan nomor 10 tentang kesesuaian produk layanan dalam standar pelayanan dengan nilai 342, dan dijumlahkan menjadi 684 untuk nilai indeks pada unsur *Conformance to Spesification*.

e. *Realibily*

Realibility adalah dimensi kehandalan penyedia layanan yang memiliki kompetensi pelaksana yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan. Berikut tabel hasil penghitungan tanggapan responden pada unsur *realibility*:

Tabel 14. Indeks Unsur *Realibility*

Nomor Pertanyaan	Unsur <i>Realibility</i>	Σ Nilai / Unsur
11	kesesuaian kemampuan, keahlian petugas layanan	336
Jumlah		336

(sumber: diolah oleh peneliti)

Pada tabel 14 pertanyaan unsur *realibility* dapat di simpulkan bahwa nilai pada pertanyaan nomor 11 tentang kesesuaian kemampuan, keahlian petugas layanan dengan nilai indeks 336 pada unsur *Realibility*.

f. *Serviceability*

Serviceability adalah dimensi yang berhubungan dengan sikap atau perilaku pelayanan dalam memberikan pelayanan. Berikut tabel hasil penghitungan tanggapan responden pada unsur *serviceability*:

Tabel 15. Indeks Unsur *Serviceability*

Nomor Pertanyaan	Unsur <i>Serviceability</i>	Σ Nilai / Unsur
12	kesopanan petugas layanan	344
13	kepuasan dalam pelaksanaan pelayanan	342
Jumlah		686

(sumber: diolah oleh peneliti)

Pada tabel 15. pertanyaan unsur *serviceability* dapat di simpulkan bahwa nilai pada pertanyaan nomor 12 tentang kesopanan petugas layanan dengan nilai 344 dan pada pertanyaan nomor 13 tentang kepuasan dalam pelaksanaan pelayanan dengan nilai 342, dan dijumlahkan menjadi 686 untuk nilai indeks pada unsur *serviceability*.

g. *Perceived Quality*

Perceived Quality adalah dimensi yang berkaitan dengan mutu/kualitas yang berdasarkan persepsi pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan melalui adanya penanganan pengaduan, saran dan masukan. Berikut tabel hasil penghitungan tanggapan responden pada unsur *perceived quality*:

Tabel 16. indeks Unsur *Perceived Quality*

Nomor Pertanyaan	Unsur <i>Perceived Quality</i>	Σ Nilai / Unsur
14	petugas memperhatikan keluhan pengguna layanan	340
15	petugas menanggapi keluhan, saran dan masukan dari pengguna layanan	326
Jumlah		666

(sumber: diolah oleh peneliti)

Pada tabel 16. pertanyaan unsur *perceived quality* dapat di simpulkan bahwa nilai pada pertanyaan nomor 14 tentang petugas memperhatikan keluhan pengguna layanan dengan nilai 340 dan pada pertanyaan nomor 15 petugas menanggapi keluhan, saran dan

masukannya dari pengguna layanan dengan nilai 326, dan dijumlahkan menjadi 666 untuk nilai indeks pada unsur *perceived quality*.

h. *Features*

Features adalah dimensi yang berkaitan dengan kelengkapan sekunder atau pelengkap dalam penyelenggaraan pelayanan guna kenyamanan pengguna layanan seperti sarana dan prasarana yang memadai. Berikut tabel hasil penghitungan tanggapan responden pada unsur sarana dan prasarana:

Tabel 17. Indeks Unsur *Features*

Nomor Pertanyaan	Unsur <i>Features</i>	Σ Nilai / Unsur
16	kelengkapan fasilitas yang tersedia	341
17	kualitas sarana dan prasarana	350
Jumlah		691

(sumber: diolah oleh peneliti)

Pada tabel 17. pertanyaan unsur *features* dapat disimpulkan bahwa nilai pada pertanyaan nomor 16 tentang kelengkapan fasilitas yang tersedia dengan nilai 341 dan pada pertanyaan nomor 17 tentang kualitas sarana dan prasarana dengan nilai 350, dan dijumlahkan menjadi 691 untuk nilai indeks pada unsur *Features*. Uraian hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat di atas untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 95 responden. Hasil nilai rata-rata unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

Tabel 18. Hasil nilai rata-rata per unsur pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Σ Nilai/Unsur	NRR Per Unsur
1	a. Persyaratan	675	3,553
	b. Biaya/tarif	324	3,411
2	<i>Performance</i>	1013	3,554
3	<i>Durability</i>	681	3,584
4	<i>conformance to spesification</i>	684	3,6
5	<i>Realibility</i>	336	3,537
6	<i>Serviceability</i>	686	3,611
7	<i>perceived quality</i>	666	3,505
8	<i>Features</i>	691	3,637

(sumber: diolah oleh peneliti)

Tabel 18. hasil rata-rata setiap unsur pelayanan, dapat disimpulkan bahwa setiap unsur pelayanan mempunyai nilai rata-rata unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, cepatnya waktu penyelesaian, kemurahan biaya/tarif pelayanan, produk hasil perizinan yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan, kemampuan petugas yang kompeten dalam melayani perizinan, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, penanganan pengaduan saran dan masukan yang baik serta kualitas sarana dan prasarana sudah baik, selain itu fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

2. Nilai Rata-rata Tertimbang

Nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unsur pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama, yaitu 0,111 sesuai dengan rumus menurut PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017. Untuk mengetahui nilai indeks unsur pelayanan rata-rata tertimbang dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,553 \times 0,111) + (3,411 \times 0,111) + (3,554 \times 0,111) + (3,584 \times 0,111) + (3,600 \times 0,111) + (3,537 \times 0,111) + (3,611 \times 0,111) + (3,505 \times 0,111) + (3,637 \times 0,111) = \mathbf{3,550}$$

Hal ini menunjukkan nilai indeks pelayanan rata-rata tertimbang adalah **3,550**.

3. Nilai Interval Konversi (NIK) Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Interval Konversi (NIK) dihitung untuk mendapatkan nilai survei unsur pelayanan, ke 8 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dikonversikan dengan cara dikalikan 25 sesuai dengan rumus menurut PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017, dengan hasil penghitungan sebagai berikut:

Tabel 19. Nilai Interval Konversi (NIK) Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur Pelayanan	NRR unsur	per	NRR tertimbang per unsur
1	daya tarik	a. Persyaratan	3,553	0,394
		b. Biaya/tarif	3,411	0,379
2	<i>Performance</i>	3,554		0,394
3	<i>Durability</i>	3,584		0,397
4	<i>conformance to specification</i>	3,600		0,400
5	<i>Realibility</i>	3,537		0,393
6	<i>Serviceability</i>	3,611		0,401
7	<i>perceived quality</i>	3,505		0,389

8	<i>Features</i>	3,637	0,404
nilai Indeks (NI)		3,550	
Nilai Interval Konversi (NIK) (NI x 25)		88,75	

(sumber: dikelola oleh peneliti)

Tabel 19. Nilai Interval Konversi (NIK) Survei Kepuasan Masyarakat, maka nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unsur pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai Interval Konversi (NIK) = Nilai Indeks (NI) x Nilai Dasar (25) = **3,550 x 25 = 88,75.**
2. Kinerja Unit Pelayanan “**Sangat Baik**”.
3. Mutu Pelayanan **A (Sangat Memuaskan)**

Pada nilai survei kepuasan (SKM) di atas, maka Kualitas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan Kinerja Unit Pelayanan “Sangat Baik” mutu pelayanan kategori “A” dengan tingkat kepuasan masyarakat “Sangat Puas”. Berdasarkan penjabaran penghitungan nilai di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sudah dalam Kinerja Unit Pelayanan “**Sangat Baik**”. Mutu Pelayanan kategori “A” dengan tingkat kepuasan masyarakat “**Sangat Puas**”.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Perhitungan hasil survei berdasarkan Teori dimensi kualitas menurut Garvin (Tjiptono 2004:68) menyatakan tingkat kualitas pelayanan menggunakan metode Survei Kepuasan Masyarakat yang mengacu pada PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat, maka diperoleh Nilai Interval Konversi angka tertinggi sebesar **88,75** termasuk dalam katogori Mutu Pelayanan “**A (sangat baik)**” sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sudah termasuk dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat “**Sangat Puas**”. Hasil dari 8 dimensi kualitas pelayanan menyatakan tingkat kepuasan masyarakat unsur daya tarik (a.persyaratan) A (sangat puas), (b. biaya/tarif) B (puas), unsur *performance* A (sangat puas), unsur *durability* A (sangat puas), unsur *conformance to spesification* A (sangat puas), unsur *realibility* A (sangat puas), unsur *serviceability* A (sangat puas), unsur *perceived quality* B (puas), dan unsur *features* A (sangat puas). Hal ini sesuai dengan data nilai kepatuhan dari

Ombudsman Perwakilan Provinsi Lampung menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan secara keseluruhan sudah sangat baik telah sesuai dengan 4 unsur manajemen pelayanan yaitu *Man* meliputi sumber daya manusia yang berkualitas dan mumpuni, *Money* yaitu kemudahan biaya penyelenggaraan pelayanan, *Methods* yaitu metode pelayanan dalam penyelenggaraan mudah dipahami dan tepat sasaran dan *Machines* yaitu meliputi sarana prasarana yang lengkap dan dapat digunakan dengan baik.

2. Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap lembaga Ombudsman RI perwakilan Provinsi Lampung dengan DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan untuk mengetahui apakah ada pengaruh penilaian Lembaga Ombudsman tentang nilai kepatuhan terhadap kepuasan masyarakat pengguna layanan pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan adalah berpengaruh. Dibuktikan dengan diperoleh Nilai Interval Konversi angka tertinggi sebesar **88,75** termasuk dalam katogori Mutu Pelayanan “**A**” sehingga tingkat kepuasan masyarakat terhadap DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sudah termasuk dalam Tingkat Kepuasan Masyarakat “**Sangat Puas**”. Hal ini didukung dengan DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan telah melakukan langkah-langkah sebagai bentuk usaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan seperti menyusun aturan pendukung dalam mewujudkan tercapainya standar pelayanan publik di bidang pelayanan perizinan seperti menyusun standar pelayanan, SOP pelayanan, kode etik petugas pelayanan sesuai dengan PP 24 Tentang Pelayanan Perizinan Terintegrasi secara Elektronik, dan menyediakan sarana dan prasarana pendukung tercapainya standar pelayanan seperti ruang pelayanan yang nyaman dan aman, meja layanan bantuan pendaftaran perizinan online via OSS, media informasi standar layanan berbasis web, dan melaksanakan suvei kepuasan masyarakat. Hal tersebut dilakukan DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan sesuai dengan saran dan rekomendasi yang telah diberikan oleh Ombudsman RI Perwakilan Lampung, sehinga telah terciptanya pelayanan yang memenuhi standar pelayanan publik menurut Undang-Undang dan memberikan kepuasan terhadap masyarakat pengguna layanan pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Selatan.
3. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dari 9 Unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi adalah unsur *featuresa* dengan nilai 3,637 dan unsur *serviceability* dengan nilai 3,611. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dari 8 unsur dimensi kualitas

pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah adalah unsur Biaya/tarif dengan nilai 3,411 dan unsur *perceived quality* dengan nilai 3,505.

Daftar Pustaka

- Kurniawan, Beni. 2012. *Metode Penelitian Ilmiah*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia. Jakarta
- Lupiyoadi, Rambat. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa, Teori dan Praktik*. Penerbit Salemba Empat. Jakarta.
- Moenir, H.A.S., 2001, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta.
- Moloeng, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Nawawi, Hadari dan Martini. 2000. *Metode Penelitian Sosial*. Rajawali Press. Yogyakarta.
- Nazir, Mohammad. 2011. *Metode Penelitian*. Gadjah Mada University Press. Yogyakarta.
- Passolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bina Cipta, Bandung.
- Singarimbun, Masri dan Sofyan Effendi. 1995. *Metode Penelitian Survey*. LP3ES. Jakarta
- Sobana, Lukman. 2005. *Reformasi Pelayanan Publik dalam Menghadapi Era Globalisasi*. Widya Praja, Jakarta.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Afabeta. Bandung
- Tjiptono, Fandi, 2006. *Kualitas Pelayanan Publik*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Thoha, Miftah. 2001. *Pelayanan Publik di Era Otonomi Daerah*. Andi Offset. Yogyakarta.
- Utomo, Sad Dian. 2008. Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*. Volume 15, Nomor 3 Sept-Des 2008. P:161-167.

Peraturan Perundan-Undangan

- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman Republik Indonesia
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal
- PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Survey Kepuasan Masyarakat

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pedoman Pelaksanaan Pelayanan Umum.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.Pan/2/2004 Tanggal 24 Februari 2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi Dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi Dan Tatakerja Unit Pelayanan Perijinan Terpadu Di Daerah

Website

<https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--ombudsman-bersama-rakyat>

<https://lampung.tribunnews.com/2018/12/11/pemkab-lamsel-raih-penghargaan-dari-ombudsman-ri>

<https://sinarlampung.com/tiga-dinas-pemkab-lampung-selatan-dapat-penghargaan-kemenpan-rb-kategori-pelayanan-publik/>

<https://ombudsman.go.id/perwakilan/news/r/pwk--ombudsman-lampung-rilis-hasil-penilaian-kepatuhan-tahun-2018-lampung-utara-berada-di-zona-merah->