

# Kepuasan Pelayanan Publik Pada Kantor Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung

## *Satisfaction of Public Service in the Office of Licensing Services and Investment Kabupaten Temanggung*

Eka Budi Setiawan<sup>a</sup>

PEMDA Temanggung

Edy Anan<sup>b</sup>

Program Studi Akuntansi STIEBBANK Yogyakarta

---

### ARTICLES INFORMATION

#### EBBANK

Vol. 6, No. 2, Desember 2015

Halaman : 55 – 74

© LP3M STIEBBANK

ISSN (online) : 2442 - 4439

ISSN (print) : 2087 - 1406

#### Keywords :

Indeks kepuasan masyarakat, mutu layanan, prosedur layanan, kepuasan masyarakat.

*Index of public satisfaction, service quality, service procedures, satisfaction of the people*

#### JEL classifications :

K40 L38, L40

#### Contact Author :

<sup>a</sup> devanioeka@gmail.com

<sup>b</sup> edyanan@yahoo.com

### ABSTRACT

Penelitian ini menguji pengaruh mutu pelayanan dan prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung. Variabel mutu pelayanan terdiri atas kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan, dan kesopanan serta keramahan petugas. Sedangkan variabel prosedur pelayanan terdiri atas kemudahan prosedur layanan, kesamaan persyaratan dengan jenis pelayanan, kejelasan dan kepastian, kewajaran biaya, kesesuaian biaya yang ditetapkan dengan yang dibayarkan, ketepatan jadwal waktu pelayanan, kenyamanan lingkungan, dan keamanan pelayanan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pemohon pelayanan perizinan dengan sampel sebanyak 192 responden yang dipilih dengan metode accidental sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai indeks kepuasan masyarakat yang berada pada kategori baik, unsur terbaik terdapat pada kesopanan dan keramahan petugas dan perolehan terendah pada unsur kecepatan pelayanan. Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa mutu dan prosedur layanan secara signifikan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat pada pelayanan publik.

*This study examined the effect of quality of service and service procedures to the satisfaction of the people in the Office of Licensing Services and Investment Kabupaten Temanggung. The variable quality of services consisting of officer discipline, officer responsibilities, personnel capabilities, speed of service, fairness, and courtesy and hospitality workers. While variable service procedures consist of the ease of service procedures, in common with the kind of service requirements, clarity and certainty, reasonableness of costs, compliance costs are set by paid, the accuracy of the time schedule service, environmental comfort, and security services. The population in this study are all the applicant's licensing services with a sample of 192 respondents were selected by accidental sampling method. The results showed that the index of satisfaction of the people who are in the good category, the best elements contained on politeness and friendliness officers and the lowest gain in speed of service elements. Hypothesis test results indicate that the quality and service procedures significantly positive effect on people's satisfaction in public service.*

## PENDAHULUAN

Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah yang kemudian diubah menjadi Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah dan Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah Provinsi, dan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota, Pemerintah Daerah memberikan amanat dan kewenangan untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi luas kepada daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat.

Hal tersebut dipertegas dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang memberikan harapan baru bagi berbagai pihak untuk mewujudkan sistem pelayanan publik yang efisien, transparan, partisipatif, dan berkualitas dengan memperhatikan keragaman dan dinamika kebutuhan pelayanan publik di daerah (Widaningrum 2010:130). Sebagai upaya pembenahan kualitas pelayanan publik, pemerintah melakukan proses evaluasi terhadap instansi-instansi yang masih terus mendapat berbagai keluhan dari masyarakat. Berbagai keluhan masyarakat secara nasional telah ditampung dan ditindak lanjuti oleh Ombudsman Republik Indonesia. Adapun data keluhan masyarakat terhadap beberapa instansi penyelenggara pelayanan publik berdasarkan Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Keluhan Masyarakat pada Beberapa Instansi, tahun 2004-2012

No.	Instansi	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Jumlah
1	Kepolisian	84	135	203	256	251	288	241	325	356	2139
2	Pemerintah Daerah	57	107	174	170	267	302	354	671	669	2771
3	Pengadilan	80	102	98	114	107	146	155	178	147	1127
4	Badan Pertanahan Nasional	30	57	51	58	77	120	96	165	161	815
5	Kejaksaan	26	35	57	47	52	68	41	90	NA	416
6	Lainnya	510	191	206	220	272	313	250	438	887	3414
Jumlah Keluhan		787	627	789	865	1026	1237	1137	1867	2220	10682

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2004-2012 dan diolah.

Berikutnya, pada tabel 2 Ombudsman Republik Indonesia juga memberikan data mengenai berbagai jenis tindakan maladministrasi pemerintah daerah yang dikeluhkan masyarakat. Dari tabel 2 tersebut diketahui bahwa mayoritas masyarakat mengeluhkan penundaan berlarut yang dilakukan oleh instansi-instansi. Selain keluhan tersebut terdapat hal-hal lain yang menjadi keluhan masyarakat seperti penyalahgunaan wewenang, tidak memberikan pelayanan, serta permintaan uang, barang, dan jasa.

Tabel 2. Jenis Tindakan Mal Administrasi Pemerintah Daerah Yang Diadukan

No [A]	Jenis Tindakan [B]	Persentase (%) [C]	Jumlah laporan [D] = [C] x 669 laporan (diolah)
1	Berpihak	3,2	21
2	Diskriminasi	1,9	13
3	Konflik Kepentingan	0,3	2
4	Penundaan Berlarut	28,2	189
5	Penyalahgunaan wewenang	19,2	129
6	Penyimpangan prosedur	10,7	72
7	Permintaan uang, barang, dan jasa	13,2	88
8	Tidak kompeten	3,9	26
9	Tidak memberikan pelayanan	15,6	104
10	Tidak patut	3,7	25
<b>Jumlah</b>		<b>100</b>	<b>669</b>

Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman Republik Indonesia tahun 2012 dan diolah.

Pemerintah Kabupaten Temanggung sebagai salah satu pemerintah daerah di Indonesia terus berupaya meningkatkan kinerja pelayanan publiknya. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka Pemerintah Kabupaten Temanggung membentuk Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Dengan adanya kelembagaan pelayanan terpadu satu pintu, seluruh perizinan dan non perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kabupaten Temanggung dapat terlayani dalam satu lembaga. Harapan yang ingin dicapai adalah pencapaian tujuan meningkatnya kualitas layanan publik pemerintah daerah.

Mursitama (2010:23) mengungkapkan bahwa unit pelayanan terpadu seharusnya adalah satu instansi pemerintah yang memiliki semua otoritas yang diperlukan untuk memberi berbagai perizinan (*licenses, permits, approvals and clearances*). Tanpa otoritas yang mampu menangani semua urusan tersebut instansi pemerintah tidak dapat mengatur pelbagai pengaturan selama proses. Oleh sebab itu, dalam hal ini instansi tersebut tidak dapat menyediakan semua bentuk perizinan yang diperlukan dalam pelbagai tingkat administrasi sehingga harus bergantung pada otoritas lain.

Hanya saja pada Kabupaten Temanggung masih terdapat hal-hal yang perlu menjadi perhatian serius dalam penyelenggaraan layanan perijinan melalui Kantor Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal (KP3M). Masih diperlukan perbaikan atau pengembangan dalam sistem dan mekanismenya. Dimana pelayanan perijinan KP3M yang sepenuhnya diharapkan melakukan pelayanan satu atap/satu pintu namun yang terjadi KP3M hanya berfungsi sebagai lembaga yang meneruskan permohonan kelengkapan ijin ke dinas-dinas teknis yang mempunyai kewenangan untuk memberikan persetujuan atas penerbitan perijinan.

Sebagai contoh untuk pengurusan IMB, warga diharuskan mengajukan permohonan perijinan beserta kelengkapannya kepada KP3M untuk kemudian diteruskan kepada Dinas Pekerjaan Umum dan Untu Ijin Analisis Dampak Lingkungan (AMDAL) kepada Badan Lingkungan Hidup. Proses ini memakan waktu yang cukup lama dan apabila warga/pemohon ijin ingin cepat mendapatkan perijinan maka harus berinisiatif menanyakan dan melakukan konfirmasi ke dinas-dinas tersebut sehubungan belum turunnya surat perijinan. Walaupun telah terdapat kejelasan tarif biaya permohonan ijin namun dengan pemohon harus mengurus langsung ke dinas teknis sebagaimana kondisi tersebut di atas akan berpotensi dan rawan memunculkan adanya biaya tambahan dari dinas teknis (Suara Merdeka, Kamis 29 November 2013:29).

Berdasarkan latar belakang di atas maka rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat?
2. Apakah prosedur pelayanan berpengaruh terhadap terhadap kepuasan masyarakat?

Adapun tujuan pada penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan perizinan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal.
2. Untuk mengetahui pengaruh prosedur pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dalam layanan perizinan yang diselenggarakan oleh Kantor Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal.

### **Teori Kepuasan Konsumen**

Kata kepuasan (*satisfaction*) berasal dari Bahasa Latin yakni kata “*satis*” yang berarti cukup baik, memadai dan kata “*facio*” yang artinya melakukan atau membuat. Kotler dan Keller (2003) menyatakan bahwa kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Kepuasan merupakan suatu respon emosi seseorang terhadap suatu hal yang tengah dihadapinya. Emosi berarti menunjukkan perasaan suka atau tidak suka terhadap suatu hal. Kepuasan merupakan kebutuhan dasar yang dapat digambarkan sebagai suatu hal yang menyenangkan. Lefrancois (dalam Sugiarto, 1999) mengemukakan bahwa kebutuhan dasar ini muncul karena adanya dorongan-dorongan tertentu yang harus disalurkan. Rasa puas akan muncul jika dorongan tersebut dapat disalurkan dan begitu pula sebaliknya akan merasa tidak puas apabila dorongan-dorongan tersebut tidak dapat disalurkan.

Sedangkan menurut Zeithaml dan Bitner (2000:75) kepuasan didefinisikan sebagai respon atau tanggapan konsumen mengenai pemenuhan kebutuhan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa, atau produk itu sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumsi konsumen. Arti dari kepuasan konsumen ini tidak lepas dari perilaku konsumen. Adapun perilaku konsumen didefinisikan sebagai suatu tindakan yang langsung diterima oleh konsumen dalam mendapatkan, mengkonsumsi serta memakai produk atau jasa, termasuk proses keputusan yang mendahului tindakan tersebut (Kotler, 1994). Sedangkan kepuasan konsumen menurut Kotler dan Armstrong (2001:9) adalah sejauh mana anggapan kinerja produk memenuhi harapan pembeli.

### **Pelayanan Publik**

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sering disebut dengan pelayanan umum/publik. Adapun pengertian pelayanan umum sesuai dengan peraturan perundang-undangan adalah sebagai berikut:

1. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah, di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
2. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dinyatakan 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.
3. Menurut Kepmen PAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
4. Menurut Permen PAN Nomor 38 Tahun 2012, pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang/jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

### **Kepuasan Masyarakat**

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan keberhasilan suatu badan usaha karena masyarakat adalah konsumen dari produk yang dihasilkannya. Hal ini didukung oleh pernyataan Hoffman dan Beteson (1997) yaitu: *“Without customers, the service firm has no reason to exist”*. Definisi kepuasan masyarakat menurut Mowen (1995): *“Customers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding good or service after its acquisition and uses”*. Oleh karena itu, badan usaha 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 konsumennya. Pelayanan yang baik sering dinilai oleh masyarakat atau konsumen 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 konsumen. Jadi kualitas pelayanan merupakan hal penting yang harus diperhatikan oleh perusahaan agar dapat tercapai kepuasan masyarakat.

### **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 mengenai Pedoman Umum

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang menjelaskan Indeks Kepuasan Masyarakat merupakan 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 kebutuhan.

Penetapan unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat telah didahului dengan penelitian yang dilakukan atas kerja sama antara Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Badan Pusat Statistik (BPS) dan dari hasil penelitian diperoleh 48 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis atau ilmiah diperoleh menjadi 14 unsur yang “relevan, valid dan reliabel”, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Unsur-unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
3. Kejelasan petugas pelayanan yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya).
4. Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/ status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
13. Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

### **Hipotesis Penelitian**

#### **Hubungan kualitas pelayanan dengan kepuasan masyarakat**

Menurut Widodo (2001), mutu pelayanan adalah sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menjadi baik. Hal ini dapat diartikan bahwa semakin tinggi mutu pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat.

Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian yang dilakukan penelitian Mote (2008), Yunus (2009), dan Fathor (2010). Dengan demikian hipotesis penelitian adalah :

H<sub>1</sub> = Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat

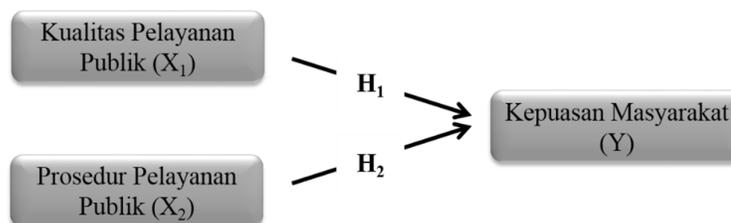
### Hubungan Prosedur pelayanan dan kepuasan masyarakat

Prosedur pelayanan publik sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya (mahmudi, 2007). Hal ini berarti bahwa semakin tinggi prosedur pelayanan maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Hal ini sesuai dengan beberapa penelitian yang dilakukan Mote (2008), Yunus (2009), dan Fathor (2010). Dengan demikian hipotesis penelitian adalah :

H<sub>2</sub> = Prosedur Pelayanan Berpengaruh Positif Terhadap Kepuasan Masyarakat

### Kerangka Pemikiran

Penelitian ini merupakan replikasi dari penelitian-penelitian sebelumnya. Variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan prosedur pelayanan. Sedangkan variabel dependen yaitu Kepuasan Masyarakat. Kerangka pemikiran teoritis dalam penelitian ini tampak seperti gambar 1.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

## METODE

### Sampel

Kriteria sampel yang digunakan dalam penelitian adalah masyarakat yang mengajukan perijinan ke Kantor Pelayanan Perijinan Kabupaten Temanggung. Sedangkan sampel yang digunakan dalam penelitian ini dipilih dengan menggunakan metode *accidental sampling* yaitu metode teknik penentuan sampel berdasarkan siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti, bila dipandang cocok sebagai sumber data (Ibnu Widiyanto, 2007).

Penentuan banyaknya sampel dengan menggunakan rumus berikut ini (KEPMENPAN Nomor 25 Tahun 2004):

$$Sampel = (Jumlah\ unsur + 1) \times 10 \dots\dots\dots (1)$$

Di dalam penelitian ini, digunakan 14 unsur yang merupakan variabel independen. Maka sampel minimal dalam penelitian ini diperoleh dengan memasukkan 14 unsur ke dalam rumus (1) dengan perhitungan sebagai berikut: Sampel = (14 + 1) X 10 = 150 responden.

## Jenis dan Sumber Data

Jenis penelitian ini merupakan Penelitian Kuantitatif (*Quantitative Research*). Adapun sumber data dalam penelitian ini menggunakan data primer (utama) dan sekunder (sebagai alat penunjang hasil penelitian).

### 1. Data Primer

Data primer berupa data persepsi masyarakat terhadap pelayanan Kantor Pelayanan Perijinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung. Data diperoleh dengan mengajukan kuesioner kepada responden pemohon perijinan.

### 2. Data Sekunder

Data sekunder menggunakan data keluhan masyarakat dari Ombudsman Nasional, jumlah pegawai, penilaian terhadap kinerja, dan jumlah rata-rata pengguna jasa Kantor Pelayanan Perijinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung. Selain itu data sekunder diperoleh dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Temanggung terutama mengenai profil Kabupaten Temanggung.

## Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, data yang dipakai dikumpulkan dan diperoleh dari studi lapangan yang berupa:

### a. Kuesioner

Kuesioner yang digunakan bersifat tertutup yaitu kuesioner yang disajikan dalam bentuk sedemikian rupa sehingga responden diminta untuk memilih satu jawaban yang sesuai dengan karakteristik dirinya/persepsinya.

### b. Dokumentasi

Merupakan teknik pengumpulan data dengan mempelajari dokumen, laporan, gambar, dokumen elektronik, ensiklopedia, artikel, peraturan dan literatur lainnya yang relevan dengan permasalahan penelitian.

## Definisi Operasional

Definisi operasional pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Definisi Operasional
Mutu Pelayanan	Kedisiplinan petugas	• Kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan
	Tanggung jawab petugas	• Kejelasan wewenang dan tanggung-jawab petugas
	Kemampuan petugas	• Petugas terampil dalam melayani masyarakat
	Kecepatan pelayanan	• Petugas melayani dengan cepat, dan sesuai waktu yang ditetapkan
Mutu Pelayanan	Keadilan pelayanan	• Petugas tidak membedakan masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan
	Kesopanan dan Keramahan petugas	• Petugas memberikan pelayanan dengan ramah dan sopan, serta menghargai dan menghormati masyarakat dalam memberikan pelayanan
Prosedur Pelayanan	Prosedur Pelayanan	• Kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
	Persyaratan pelayanan	• persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
	Kejelasan petugas	• Keberadaan petugas dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan

Kepastian jadwal	• Pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
Kenyamanan lingkungan	• Kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih , rapi, dan teratur
Keamanan pelayanan	• Terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan
Kewajaran biaya	• Keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya pelayanan
Kepastian biaya	• Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan

Sumber: KEPMENPAN nomor 25 tahun 2004

Definisi operasional variabel kepuasan masyarakat adalah nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan.

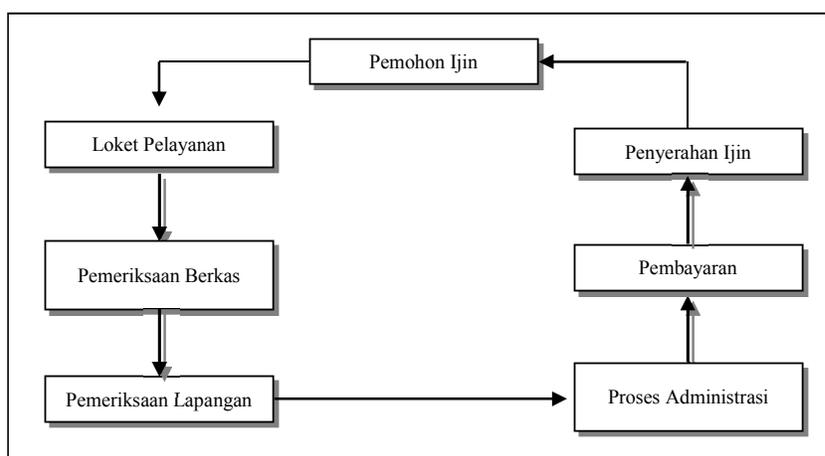
## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Organisasi Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka Pemerintah Kabupaten Temanggung membentuk Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Fungsi pelayanan publik bidang pelayanan perijinan ini semula hanya berupa Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah struktur Bagian Penanaman Modal Sekretariat Daerah. Dalam perkembangannya melalui Peraturan Daerah Nomor 20 tahun 2008 berubah bentuk menjadi Kantor Pelayanan Perijinan Terpadu dan terakhir melalui Peraturan daerah Nomor 22 Tahun 2011 bergabung dengan Bagian Penanaman Modal menjadi sebuah kantor yang dipimpin oleh eselon III dengan nama Kantor Pelayanan Prijinan dan Penanaman Modal (KP3M) Kabupaten Temanggung. Sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 mengenai Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maka KP3M mengemban tugas sebagai perangkat pemerintah daerah yang memiliki tugas pokok dan fungsi mengelola semua bentuk pelayanan perizinan dan non perizinan di daerah dengan sistem satu pintu atau yang kemudian lebih dikenal menjadi Pelayanan Perijinan Satu Pintu/*one stop service* (OSS).

### Mekanisme pelayanan, waktu penyelesaian, dan syarat perijinan

Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung memiliki mekanisme pengurusan perijinan disusun dalam gambar 3 berikut ini:



Gambar 3. Mekanisme pelayanan perijinan

Adapun jenis perijinan yang dilayani KP3M diatur dalam Peraturan Bupati tentang Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal sedangkan jangka waktu penyelesaian

diatur dalam Keputusan Bupati Temanggung Nomor : 060/662 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur pada Kantor Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal sebagai berikut:

Tabel 4. Pelayanan Perijinan dan Waktu Penyelesaian

No.	Jenis Pelayanan	Waktu Penyelesaian
1.	Ijin Gangguan (Ho)	12 hari kerja
2.	Ijin Mendirikan Bangunan	12 hari kerja
3.	Izin Trayek	6 hari kerja
4.	Ijin Jasa Usaha Konstruksi	12 hari kerja
5.	Persetujuan Prinsip Penanaman Modal	3 hari kerja
6.	Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)	6 hari kerja
7.	Tanda Daftar Perusahaan	6 hari kerja
8.	Tanda Daftar Industri (TDI)	6 hari kerja
9.	Ijin Lokasi	-
10.	Tanda Daftar Gudang	-
11.	Izin Usaha Industri (IUI)	-
12.	Izin Usaha Angkutan (IUA)	-
13.	Izin Perluasan Industri	-

Sumber: Keputusan Bupati Temanggung Nomor : 060/662 Tahun 2012 tentang Standar Operasional Prosedur pada Kantor Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal, 2008

Adapun pencapaian kinerja penerbitan ijin selama tahun 2009 -2013 dapat ditunjukkan pada tabel di bawah ini

Tabel 5. Jumlah Dan Jenis Perizinan Yang Dikeluarkan Kantor Pelayanan Perizinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung 2009-2013

Nomor	Jenis izin	2009	2010	2011	2012	2013	Jumlah
1	Izin lokasi	0	0	0	0	0	0
2	Izin gangguan (HO)	489	848	954	713	135	3139
3	Izin mendirikan bangunan (IMB)	256	258	312	335	60	1221
4	Surat izin usaha perdagangan (SIUP)	510	712	889	648	119	2878
5	Tanda daftar perusahaan (tdp)	523	720	928	644	133	2948
6	Tanda daftar gudang (TDG)	16	16	12	13	4	61
7	Tanda daftar industri (TDI)	81	70	90	82	7	330
8	Izin prinsip	0	1	0	0	0	1
9	Izin usaha industri (IUI)	4	37	11	12	0	64
10	Izin perluasan industri (IPI)	0	0	0	0	1	1
11	Surat izin usaha jasa konstruksi (SIUJK)	42	65	99	27	13	246
12	Izin usaha angkutan (IUA)	3	23	36	9	1	72
13	Izin trayek (IT)	98	107	94	113	32	444
<b>Jumlah</b>		<b>2.022</b>	<b>2.857</b>	<b>3.425</b>	<b>2.596</b>	<b>505</b>	<b>11.405</b>

### Gambaran Umum Responden

Dengan menggunakan metode *accidental sampling* maka jumlah responden minimal dalam penelitian ini adalah 150 responden. Dimana responden diperoleh dari rumus yaitu: Sampel = (Jumlah unsur + 1) X 10 atau sama dengan (14 + 1) x 10 = 150 Responden. Namun dalam penelitian ini diperoleh 192 responden yang kebetulan ditemui pada saat penelitian dilakukan.

### Hasil Analisa Kualitas Pelayanan

#### Indeks Kepuasan Masyarakat

Berikut Indeks Kepuasan Masyarakat atas penggunaan jasa pelayanan perizinan dengan hasil sebagai berikut dalam tabel 6:

Tabel 6. Hasil Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat Per Unsur Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung

NO.	PERTANYAAN	Jawaban Responden				Nilai Rata-rata	Ket.	Konversi
		4	3	2	1			
1	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di KP3M ?	5	28	128	31	2,96	Baik	0.21
2	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesamaan persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya?	20	157	15	0	3,03	Baik	0.21
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kejelasan dan kepastian petugas yang melayani ?	39	137	14	2	3,11	Baik	0.22
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan ?	28	148	16	0	3,06	Baik	0.22
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan perizinan ?	32	153	7	0	3,13	Baik	0.22
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan ?	31	153	8	0	3,12	Baik	0.22
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di KP3M ?	16	117	54	5	2,75	Baik	0.20
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang keadilan untuk mendapatkan pelayanan perizinan ?	19	155	18	0	3,01	Baik	0.21
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan perizinan ?	45	142	5	0	3,21	Baik	0.23
10	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ?	42	141	9	0	3,17	Baik	0.23
11	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ?	37	124	31	0	3,03	Baik	0.22
12	Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan perizinan ?	29	96	63	4	2,78	Baik	0.20
13	Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan KP3M ?	41	136	14	1	3,13	Baik	0.22
14	Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di KP3M ?	31	157	4	0	3,14	Baik	0.22
<b>Jumlah Rata-rata</b>						<b>3,05</b>	<b>Baik</b>	<b>3.03</b>

Keterangan :  
 Nilai rata-rata = Jumlah nilai per unsur dibagi jumlah kuesioner yang terisi  
 Hasil per unsur dikonversi dengan angka 0,071

Dari tabel hasil 6 dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal nilai rata-rata sebesar 3,05 dan

termasuk dalam nilai range 2,51 – 3,25 yang berarti baik. Sedangkan apabila nilai per unsur pelayanan tersebut dikonversi dengan nilai 0,071 sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN./2/2004 maka hasil penjumlahan masing-masing unit pelayanan tersebut kemudian dikonversi dengan angka pengali 25 untuk mendapatkan nilai IKM Unit Pelayanan. sehingga menghasilkan 75,67 yang berarti unit pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung mendapatkan nilai baik.

### Uji Validitas Dan Reliabilitas

Berikut tabel 7 hasil uji validitas atas pertanyaan yang digunakan.

Tabel 7. Hasil uji validitas

Indikator	Correlation	Nilai r-Tabel	Kesimpulan
Pertanyaan 1	0,616	0,1417	Valid
Pertanyaan 2	0,538	0,1417	Valid
Pertanyaan 3	0,645	0,1417	Valid
Pertanyaan 4	0,597	0,1417	Valid
Pertanyaan 5	0,698	0,1417	Valid
Pertanyaan 6	0,645	0,1417	Valid
Pertanyaan 7	0,586	0,1417	Valid
Pertanyaan 8	0,686	0,1417	Valid
Pertanyaan 9	0,567	0,1417	Valid
Pertanyaan 10	0,645	0,1417	Valid
Pertanyaan 11	0,576	0,1417	Valid
Pertanyaan 12	0,620	0,1417	Valid
Pertanyaan 13	0,586	0,1417	Valid
Pertanyaan 14	0,569	0,1417	Valid
Pertanyaan 15	0,553	0,1417	Valid
Pertanyaan 16	0,592	0,1417	Valid
Pertanyaan 17	0,563	0,1417	Valid

Sumber: hasil SPSS diolah

### Uji Reliabilitas

Hasil pengujian realibilitas dapat disajikan pada tabel 8 berikut ini :

Tabel 8. Kesimpulan hasil Uji Reliabilitas

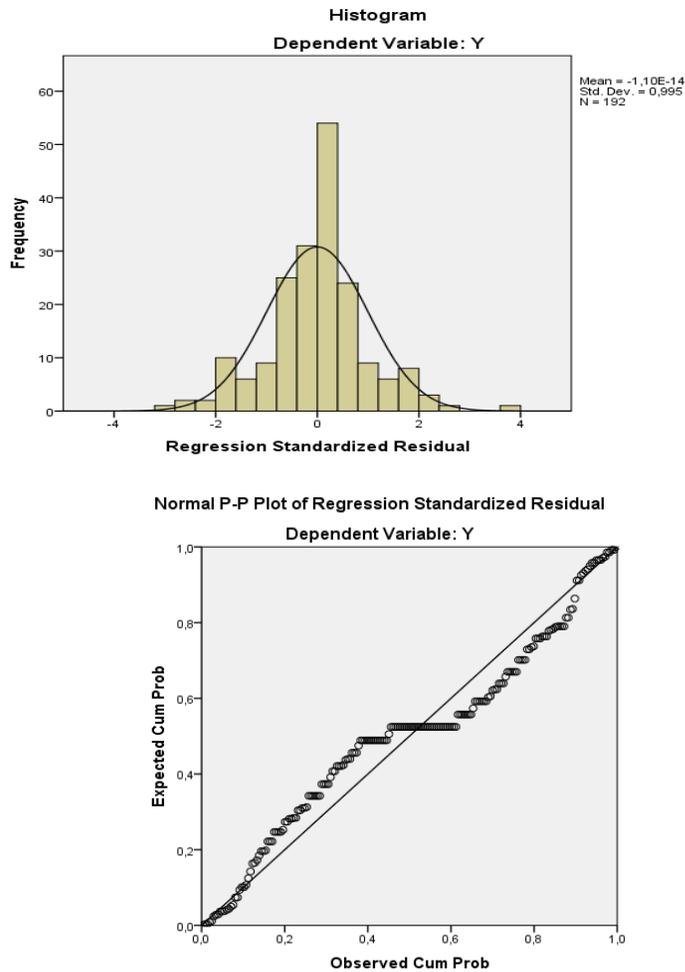
Indikator	Cronbach's Alpha if Item Deleted	Nilai r-Tabel	Kesimpulan
Layanan	0,903	0,1417	Reliabel
Kepuasan	0,791	0,1417	Reliabel

Sumber: hasil SPSS diolah

### Uji Asumsi Klasik

#### Uji Normalitas

Hasil grafik normal p-p plot untuk uji normalitas dapat dilihat pada gambar berikut:



Gambar 4. Uji Normalitas

Output histogram menunjukkan pola distribusi mendekati normal, sedangkan grafik normal pola menunjukkan penyebaran titik-titik di sekitar garis diagonal, dan mengikuti arah garis diagonal. Hal ini mengindikasikan model regresi memenuhi asumsi normalitas.

### Uji Multikolinieritas

Untuk menentukan terjadinya multikolinieritas dapat dilihat dari tabel 9 berikut ini:

Tabel 9. Uji Multikolinieritas

Coefficients <sup>a</sup>			
Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	(Constant)		
	X1	,337	2,965
	X2	,337	2,965

Berdasarkan nilai VIF sebagaimana terlihat di atas dapat diketahui bahwa nilai VIF sebesar 2,965 masih dibawah 10, sehingga dapat disimpulkan bahwa tidak terjadi multikolinieritas.

### Analisis Regresi Linier Berganda

Adapun nilai persamaan dari hasil analisis regresi linear berganda, yaitu:

Tabel 10. Tabel Uji Regresi

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,242	,154		8,058	,000
	Mutu	,417	,085	,469	4,897	,000
	Prosedur	,165	,079	,201	2,094	,038

Adjusted R Square 0,408

Dari tabel diatas maka nilai persamaan regresi linear berganda adalah:

$$\text{Kepuasan Masyarakat} = 1,242 + 0,417 \text{ Mutu} + 0,165 \text{ Prosedur}$$

Konstanta sebesar 1,242 menyatakan bahwa jika variabel independen dianggap konstan, maka rata-rata Kepuasan masyarakat sebesar 1,242. Nilai Mutu dan prosedur yang bernilai positif menunjukkan adanya hubungan lurus antar variabel mutu dan prosedur terhadap kepuasan masyarakat, yaitu semakin tinggi nilai kepuasaaan maka semakin tinggi nilai mutu dan prosedur.

### Uji t

Dari tabel 10 tersebut menunjukkan bahwa hipotesa H<sub>a1</sub> dapat diterima yang didukung nilai PV < 0,05 yaitu sebesar 0,000. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang diberikan Kantor Pelayanan Perijinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung. Demikian pula, untuk hipotesa H<sub>a2</sub> dapat diterima. Hal ini dapat didukung oleh data dengan nilai PV < 0,05 yaitu sebesar 0,038. Hal ini berarti bahwa prosedur pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat yang diberikan Kantor Pelayanan Perijinan Dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung.

### Koefisien determinasi

Hasil Koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) tersebut sesuai dengan tabel 11 berikut ini:

Tabel 11. *Adjusted R Square*

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,644 <sup>a</sup>	,414	,408	,23962

a. Predictors: (Constant), Prosedur, Mutu

Nilai adjusted R Square sebesar 0.408 menunjukkan besarnya peran atau kontribusi variabel mutu layanan dan prosedur layanan mampu menjelaskan variabel kepuasan sebesar 40 %. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat variable lain yang sebenarnya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat diluar variabel mutu dan prosedur layanan.

### PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan koefisien regresi untuk variabel mutu sebesar 0,417 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000 di mana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa mutu layanan

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien regresi variabel mutu layanan sebesar 0,417 artinya setiap kenaikan mutu layanan 1% akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0,417%. Koefisien regresi bertanda negatif menunjukkan bahwa mutu layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.

Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa mutu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika mutu layanan masyarakat meningkat maka kepuasan masyarakat yang diperoleh meningkat. Dapat dikatakan bahwa Prinsip pelayanan publik telah memenuhi prinsip kedisiplinan dan tanggung jawab.

Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan telah dipenuhi petugas pelayanan sebagaimana terlihat dalam penilaian atas aspek kesopanan dan keramahan petugas dalam melayani pengguna layanan, dan kedisiplinan petugas dalam melaksanakan tugas pelayanan. Adapun Prinsip Tanggung jawab telah dipenuhi petugas pelayanan sebagaimana terlihat dalam penilaian atas aspek tanggung jawab petugas dalam pelaksanaan tugas pelayanan, kemampuan petugas baik dari sisi kompetensi maupun kecakapan dalam melayani, kecepatan petugas dalam melaksanakan pelayanan perijinan, dan keadilan untuk mendapatkan pelayanan perizinan yang ternyata dinilai baik oleh masyarakat pengguna layanan. Petugas layanan

Berdasarkan hasil uji t menunjukkan koefisien regresi untuk variabel prosedur sebesar 0,165 dengan nilai signifikansi sebesar 0,038 di mana nilai ini lebih kecil dari 0,05. Hal ini berarti bahwa prosedur layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan masyarakat. Koefisien regresi variabel prosedur layanan sebesar 0,165 artinya setiap kenaikan mutu layanan 1% akan menaikkan kepuasan masyarakat sebesar 0,165%. Koefisien regresi bertanda positif menunjukkan bahwa prosedur layanan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat. Dengan demikian hipotesis yang menyatakan bahwa prosedur layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa jika prosedur layanan meningkat semakin baik maka kepuasan masyarakat yang diperoleh meningkat.

Hasil penilaian IKM per unsur pelayanan diperoleh nilai IKM sebesar 3,05 dan termasuk dalam nilai *range* 2,51 – 3,25 yang berarti baik. Sedangkan apabila nilai per unsur pelayanan tersebut dikonversi dengan nilai 0,071 sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN./2/2004 maka hasil penjumlahan masing-masing unsur pelayanan tersebut kemudian dikonversi dengan angka pengali 25 untuk mendapatkan nilai IKM Unit Pelayanan. sehingga kemudian menghasilkan angka 75,67 yang berarti unit pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung mendapatkan nilai baik

Berdasarkan hasil penelitian mutu layanan dinyatakan sudah baik, hal ini sangat perlu untuk dipertahankan. Sebagaimana pendapat H.A.S Moenir (1992) yang menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu proses penggunaan akal pikiran, panca indera, dan anggota badan dengan atau tanpa alat bantu yang dilakukan oleh seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkan baik dalam bentuk barang maupun jasa maka layanan fisik/layanan petugas sebagai salah satu bentuk layanan perijinan KP3M perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan. Adapun layanan fisik/layanan petugas tersebut meliputi: kedisiplinan petugas, tanggung jawab petugas, kemampuan petugas, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas pelayanan perijinan.

Prosedur layanan masih perlu ditingkatkan, prosedur pelayanan yang ditetapkan sebaiknya merupakan prosedur pengurusan perijinan dari hulu ke hilir bukan saja pengurusan administratif perijinan di KP3M. Syarat permohonan perijinan yang harus didapatkan dari dinas teknis dengan aturan proses yang belum dibakukan berpotensi memunculkan pungutan liar, tidak jelasnya waktu penyelesaian, dan besarnya biaya yang harus dikeluarkan untuk mendapatkan satu jenis perijinan.

Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung pernyataan Widodo (2001) yang menyatakan bahwa mutu pelayanan adalah sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayanan publik agar kualitas layanan menjadi baik. Hasil penelitian ini juga mendukung dan menguatkan hasil penelitian Mote (2008), Yunus (2009), dan Fathor (2010) yang menghasilkan kesimpulan bahwa kepuasan masyarakat akan dicapai manakala 14 indikator kinerja pelayanan yang dapat terbagi menjadi mutu layanan dan prosedur layanan telah terpenuhi dengan baik.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil statistik yang telah dilakukan terhadap variabel-variabel yang mempengaruhi kepuasan masyarakat atas pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kantor Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung dengan menggunakan analisis regresi linier berganda dengan tingkat signifikansi 5% maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Variabel mutu layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat pada Kantor Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung. Hipotesis yang menyatakan bahwa mutu layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima, yaitu semakin tinggi mutu layanan, maka kepuasan masyarakat atas layanan perijinan akan semakin besar.
2. Variabel prosedur layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat pada Kantor Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung. Hipotesis yang menyatakan bahwa prosedur layanan berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan masyarakat dapat diterima, yaitu semakin sederhana/mudah prosedur maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan masyarakat.
3. Hanya 40 % atas mutu layanan dan prosedur layanan yang mampu menjelaskan variabel kepuasan masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat variabel lain yang sebenarnya berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat diluar variabel mutu dan prosedur layanan.
4. Nilai indeks kepuasan masyarakat menunjukkan bahwa unit pelayanan Kantor Pelayanan Perizinan dan Penanaman Modal Kabupaten Temanggung telah menghasilkan kinerja pelayanan yang baik.

### **Implikasi**

1. Pemerintah Kabupaten Temanggung sebaiknya menerapkan *one stop service* dalam pelayanan perijinan. Pengurusan perijinan dari hulu ke hilir dalam satu tempat dan satu atap dan satu pintu tanpa harus melalui proses di dinas lain akan lebih mempercepat proses pengurusan perijinan.
2. Pemerintah daerah melalui Bupati Temanggung dapat menerbitkan pendelegasian kewenangan/mengkuasakan kewenangan dinas teknis dalam hal perijinan kepada KP3M. dengan pelimpahan kewenangan dan kemampuan untuk melakukan verifikasi sendiri maka tidak akan terjadi proses tunggu dalam proses verifikasi lapangan sebelum perijinan diterbitkan.
3. Pemerintah Kabupaten Temanggung sebaiknya membangun sebuah sistem informasi pelayanan perijinan dan sistem pendukungnya yang terintegrasi. Sistem informasi tersebut sebaiknya dikelola oleh KP3M dan diakses oleh dinas teknis yang terkait dalam proses pelayanan perijinan. Integrasi tersebut dapat berupa integrasi database dan integrasi kewenangan pelayanan perijinan dalam satu media sistem informasi dengan pembagian otorisasi yang disepakati, pembagian otoritas tersebut hendaknya kemudian dipertegas dengan Peraturan Bupati Temanggung.
4. Untuk meningkatkan kepuasaan dalam pelayanan public Bupati Temanggung dapat menerbitkan peraturan tentang Standar Operasional Prosedur semua jenis perijinan. Tersedianya SOP atas semua pelayanan perijinan akan memudahkan dan membakukan pelayanan perijinan.
5. Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan perijinan pemerintah Kabupaten Temanggung tidak hanya ditentukan oleh proses adminstrasi yang dilaksanakan oleh KP3M. Faktanya beberapa perijinan yang dilayani di kantor pelayanan perijinan dan penanaman modal mempersyaratkan beberapa dokumen yang dihasilkan oleh dinas/SKPD lain.

### **Saran**

Pada penelitian yang akan datang terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Menambah dan meluaskan jumlah responden yang berasal dari pemohon ijin yang sedang mengurus dokumen persyaratan perijinan. misalnya pemohon ijin gangguan yang sedang proses mengajukan ijin dokumen UKL/UPL di Badan Lingkungan Hidup.

Menambahkan rentang waktu penyebaran kuesioner yang lebih panjang sehingga nantinya diharapkan hasil yang diperoleh akan lebih dapat digeneralisasikan, misalnya selama 12 bulan atau sebelum dan sesudah munculnya kebijakan pengurusan perijinan baru.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Syukry., Asmara, John Andra. 2006. Perilaku Oportunistik Legislatif dalam Penganggaran Daerah; Bukti Empiris atas Aplikasi Agency Theory di Sektor Publik Simposium Nasional Akuntansi 9 Padang 23-26 Agustus 2006.
- Agus, Dwiyanto .2006. *Mewujudkan Good Governance Melayani Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University.
- Augusty, Ferdinand. 2006. *Metodologi Penelitian Manajemen*. Edisi 2. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Boediono, B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta: Jakarta
- Cahyono, Giri. 2008. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat*.
- Departemen Pendidikan dan kebudayaan/Pusat Bahasa. 2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia (Edisi ke-3)*. Jakarta: Balai Pustaka.
- Effendi, Sofyan, 1986, *Pelayanan Publik, Pemerataan dan Administrasi Negara Baru*. : Prisma, No. 12.
- Engel, James F et al, 1995. *Perilaku Konsumen*, Binarupa Aksara., Jakarta.
- Elgie, Robert & Erik Jones. 2000. *Agents, Principals and the Study of Institutions: Constructing a Principal-Centered Account of Delegation*. Working documents in the Study of European Governance Number: 5. Center for the Study of European Governance (CSEG).
- Fandy Tjiptono, 1997, *Strategi Pemasaran*, Edisi 1, Penerbit Andi, Yogyakarta
- Fathor, 2010, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada BP RSUD Kabupaten Bangkalan Madura*
- Ferdinand, Augusty, 2006, *Metode Penelitian Manajemen: Pedoman Penelitian Untuk Penulisan Skripsi, Tesis dan Disertasi Ilmu Manajemen*, Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gaspersz, V. 1997. *Manajemen Kualitas : Penerapan Konsep Vincent dalam Manajemen Bisnis Total*, Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- Ghozali.,Imam. 2009. *Aplikasi Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro: Semarang
- Ghozali, Imam. 2001. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang : BP Universitas Diponegoro
- Groehendijk, Nico. 1997. *A principal-agent model of corruption*. Crime, Law & Social Change 27: 207-229.
- Halim, Abdul & Syukriy Abdullah. 2006. *Hubungan dan Masalah Keagenan di Pemerintahan Daerah: Sebuah Peluang Penelitian Anggaran dan Akuntansi*. Jurnal Akuntansi Pemerintah Volume 2 No. 1 Mei 2006: 53-64.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Gava Media, Yogyakarta

- Hoffman, K. Douglas and John E.G. Bateson, 1997, *Essential of Service Marketing*, The Dryden Press, Harcourt Brace College Publisher.
- Ibnu, Widiyanto, 2008. *Pointers : Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Universitas Diponegoro
- Jurnal Desentralisasi, Lembaga Adminisrasi Negara Republ ik Indonesia, Volume 5 No. 3, Tahun 2004.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 tentang *Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 62 Tahun 2003 tentang *Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN.7/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah*
- Komisi Ombudsman Nasional, *Laporan Tahunan Komisi Ombudsman Nasional 2004*, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta
- Komisi Ombudsman Nasional, *Laporan Tahunan Komisi Ombudsman Nasional 2005*, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta
- Komisi Ombudsman Nasional, *Laporan Tahunan Komisi Ombudsman Nasional 2006: With Annual Report Summary*, Komisi Ombudsman Nasional, Jakarta
- Kotler, Philip & Garry Armstrong, 1996, *Dasar-Dasar Pemasaran (Principles of Marketing)*, Prentice Hall Inc
- Kotler, (terjemahan A.B. Susanto), 2001, *Manajemen Pemasaran di Indonesia*, Edisi Pertama, Salemba Empat, Jakarta.
- Kotler, Philip. 2003. *Marketing Insight From A to Z*. Jakarta:Erlangga.
- Kotler, Philip, 2005. *Manajemen Pemasaran*, Jilid II, Edisi Kesebelas, Alih Bahasa Benyamin Molan, PT. Indeks, Salemba Empat, Jakarta
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kedua Belas Jilid 1. Jakarta:PT. Index.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM. Erlangga , Jakarta
- Kuncoro, Achmad, Engkos & Riduan, (2007). *Cara Menggunakan dan Memakai Analisis Jalur (Path Analysis)*. Alfabeta : Bandung
- Lefrancois, G. R. (1993). *The Life Span ( 4th ed.)*. California : Wadsworth, Inc.
- Lembaga Administrasi Negara, 1998, *Pedoman Penyusunan Pelaporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*. Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan, Jakarta.
- Legrain, Amuary., Auwers, Tom. 2006. *The Principal-Agent Model and The Network Theory as Framework for Administrative Procedures Social Security in Belgium*. EGPA conference “Public Manager Under Pressure: Between Politics, Professionalism and Civil Society”, Milan, September 6-9, 2006 (Study group VI : Governance of Public Sector Organizations).
- Lembaga Adminisrasi Negara Republik Indonesia. 2006. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*, Jakarta, LAN, Jakarta.
- Lembaga Adminisrasi Negara Republik Indonesia. 2005. *Penyusunan Standar Operating Procedure*, Jakarta, LAN, Jakarta.
- Lovelock, Christopher. 2004. *Service Marketing and Management*. New Jersey:Prentice Hall. 108

- Lovelock, C.H., J. Wirtz, dan Jayanta Chatterjee. 2007. *Service Marketing : People, Technology, Strategy*. Sixth Edition. USA: Prentice Hall.
- Lupia, Arthur & Mathew McCubbins. 2000. *Representation or abdication? How citizens use institutions to help delegation succeed*. European Journal of Political Research 37: 291-307.
- Lupyoadi, Rambat, 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Edisi Pertama, Penerbit Salemba Empat, Jakarta
- Mahmudi. 2005. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP YKPN
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Cetakan Kedua Yogyakarta: UPP STIM YKPN.
- Mahalli, K. 2005. *Analisis Kebijakan Fiskal Kota Medan di Era Otonomi Daerah. Wahana Hijau*. Jurnal Perencanaan dan Pengembangan Wilayah. Vol.1 Nomor 1 Agustus 2005.
- McCue, Cliff., Prier, Eric. *Using Agency Theory to Model Cooperative Public Purchasing*.
- Mendelsohn, James D., 1998, *Don't measure customer satisfaction – manage it*; Marketing News; Oct. 26; 32, 22; ABI/INFORM Global pg. 42.
- Moenir, 1992, H.A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara.
- Mote, 2008, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Pelayanan Publik di Puskesmas Ngesrep Semarang*
- Mowen. 1995. *Perilaku Konsumen dan Komunikasi Pemasaran*, Jakarta. : karangan Sutisna.
- Mursitama, 2010, *Reformasi Pelayanan Perijinan dan Pembangunan Daerah, Masyarakat Transparansi Indonesia*, Jakarta
- Ndraha, Taliziduhu, 2003, *Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Jakarta: Asdi Mahasatya.
- Oliver, R. L. 1997. *Satisfaction : A Behavioral Perspective On The Consumer*. New York: McGraw Hill Companies, Inc
- Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan 2008*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta
- Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan 2009*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta
- Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan 2010*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta
- Ombudsman Republik Indonesia, *Laporan Tahunan Ombudsman RI 2011*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta
- Ombudsman Republik Indonesia, *Suara Ombudsman RI, Edisi Pertama/Jan-feb 2013*, Ombudsman Republik Indonesia, Jakarta
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 *Tentang Pedoman Pelayanan terpadu Satu Pintu*
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 38 Tahun 2012 *tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik*
- Petrie, Murray. 2002. *A framework for public sector performance contracting*. OECD Journal on Budgeting: 117-153
- Purnamasari, Dian Indri, 2008. *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Kerja Akuntan*. Jurnal Riset Akuntansi & keuangan. Vol.4.No.1 Februari 2008 : 22-3.
- Rachmadi, 2008, *Jurnal : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Kelas III Di RSUD Kabupaten Karimun*, Jakarta, Universitas Terbuka.
- Rasyid, M. Ryaas, 1997, *Makna Pemerintahan: Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*, PT. Yasif Watampone, Jakarta
- Rayi Endah. 2008, *Analisis Kualitas Layanan, Kualitas Produk, dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan*.. Universitas Diponegoro

- Republik Indonesia. 2007. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum No. 24/PRT/M/2007 *tentang Retribusi Izin Mendirikan Bangunan*
- Riduwan dan Kuncoro, 2006. *Cara Menggunakan Dan Memaknai Analisis Jalur (Path Analysis)*, Bandung : Alfabeta
- Roth, Gabriel Joseph. 1926. *The Privat Provision of Public Service in Developing Country*, Oxford University Press, Washington DC.
- Setiaji, Bambang, 2004. *Panduan Riset dengan Pendekatan Kuantitatif*. Surakarta: Program Pascasarjana UMS, 2004
- Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik;Teori,Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sondang P. Siagian, 2001, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bumi Aksara, Jakarta
- Suara Merdeka, Semarang 29 November 2013
- Sugiarto, Siagian, D., Sunaryanto, L.T., Oetomo, D.S. (2003). *Teknik Sampling*,: PT Gramedia Pustaka Utama, Jakarta
- Sugiyono, 2004, *Metode Penelitian Bisnis*, CV. Alfabeta, Jakarta
- Sugiyono, 2007, *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*, Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2012, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Suharsimi Arikunto. 2002. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*, Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Swastha, Basu 2000, *Manajemen Pemasaran Modern*, Edisi Kedelapan, Liberty, Yogyakarta.
- Temanggung Dalam Angka Tahun 2013*
- Tjiptono, Fandi. 1996. *Manajemen Jasa*, Yogyakarta: Andi Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi, 1997, *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy, 2000, *Service, Quality, and Satisfaction*, Andi Offset, Yogyakarta.
- \_\_\_\_\_. 2005. *Pemasaran Jasa*. Edisi Pertama, Bayu Media Publishing, Malang.
- Umar, Husein. 2003. *Metode Riset Perilaku Organisasi*. Gramedia, Jakarta.
- Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945
- Undang Nomor 22 Tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 yang telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 *tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah*
- \_\_\_\_\_. 1999. Undang-undang No. 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah.
- \_\_\_\_\_. 2004. Undang-undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah.
- Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah
- \_\_\_\_\_. 2009, Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Von Hagen, Jurgen. 2002. *Fiscal Rules, Fiscal Institutions, and Fiscal Performance*. The Economic and Social review 33(3): 263-284.
- Waluyo. 2007. *Manajemen Publik. Konsep, Aplikasi & Implementasinya Dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah* : Bandung : Mandar Maju
- Widaningrum, Joko, 2010, *Reformasi Aparatur Negara: Ditinjau Kembali*: Java Media-JMKP-MAP UGM
- Widiyanto, Ibnu. 2008. *Pointers : Metodologi Penelitian*. Semarang: BP Universitas Diponegoro.

- Widodo, Joko, 2001, *Good Governance Telaah Dari Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi Dan Otonomi Daerah*,: Insan Cendekia, Surabaya.
- Wilkie, L. (1994). *Consumer Behavior*, 4th. New York : John Wiley & Sons
- Yunus, 2009, *Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Perpustakaan di Badan Perpustakaan dan Kerasipan Provinsi Jawa Timur*
- Zeithaml, V.A., dan Bitner, M.J., 2000, *Service Marketing; Integrating Customer Focus Across the Firm*, Irwin McGraw-Hill, New York.
- Zeithaml, Valarie A., Mary Jo Bitner, dan Dwayne D. Gremler. 2006. *Service Marketing – Integrating Customer Focus Accross The Firm 4th Edition*. New York:McGraw Hill.