

# PENINGKATAN KINERJA BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN TULUNGAGUNG TAHUN 2014

Fajar Hendro Utomo

Dosen STKIP PGRI Tulungagung

## ABSTRAK

*Kinerja pelayanan publik selalu mengalami perbaikan dan koreksi dari yang telah dilaksanakannya sehingga transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan public mengalami perubahan . Oleh karena itu, pelayanan publik harus yang dilaksanakan secara transparan dan akuntabel harus selalu dipantau dan dikoreksi karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, Berdasarkan Keputusan Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 memuat 14 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu: a. Prosedur Pelayanan, b. Persyaratan Pelayanan, c. Kejelasan Petugas Pelayanan, d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan, e. Tanggung jawab Petugas Pelayanan, f. Kemampuan Petugas Pelayanan. g. Kecepatan Pelayanan. h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan. i. Kesopanan dan Keramahan Petugas, j. Kewajaran Biaya Pelayanan, k. Kepastian Biaya Pelayanan, l. Kepastian Jadwal Pelayanan, m. Kenyamanan Lingkungan, n. Keamanan Pelayanan.*

**Keyword :** Peningkatan , Kinerja BPPT

### Pendahuluan

Pelayanan Publik dewasa yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Kinerja pelayanan publik antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam

penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Tulungagung karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten,

terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan Keputusan Bupati Tulungagung

Nomor 188.45/261/013/2013 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Bidang Perijinan dari Bupati kepada Kepala BPPT Kabupaten Tulungagung untuk Pelayanan Publik, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Tulungagung

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun 2014 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Pemerintah kabupaten Tulungagung telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Tulungagung. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan

publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

### **Kajian Pustaka**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.
9. Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/261/013/2013 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Bidang Perijinan dari Bupati kepada Kepala BPPT Kabupaten Tulungagung untuk Pelayanan Publik.

### **Pengertian Umum dan istilah**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat

- masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
  - c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
  - d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
  - e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
  - f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
  - g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  - h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
  - i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
  - j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam

penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.

- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

#### **METODOLOGI PENELITIAN**

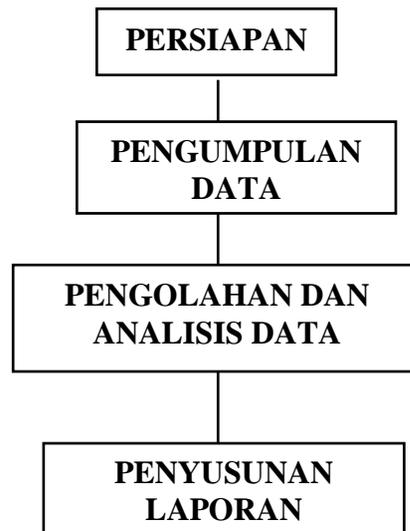
Penelitian yang dilaksanakan jenis penelitian kuantitatif dengan pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Tulungagung yang pelaksanaannya kegiatannya berlangsung pada bulan September s.d Desember Tahun 2014 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 159 (Seratus lima puluh sembilan) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Tulungagung meliputi :

1. Bidang Pelayanan SIUP/SUJK 62 orang.
2. Bidang Pelayanan IMB/SITU 59 orang.

3. Bidang Pelayanan HO/TDP 38 orang.

#### **Tahapan Kegiatan Survey**

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



**Gambar 1. Tahapan Survey**

#### **Tahap Persiapan**

Aktivitas Persiapan yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Pembahasan Kuesioner, konsultasi dan bimbingan dengan pihak Unit pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Tulungagung
- b. *Kick-Off Meeting* antara Unit pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Tulungagung untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada

para *interviewer* (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

a) **Penyiapan Bahan**

1. **Kuesioner**

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap kinerja BPPT.

2. **Bagian dari Kuesioner**

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I: Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III: Mutu pelayanan publik

adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. **Bentuk Jawaban**

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu

diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Tulungagung. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Tulungagung.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

### Tahap Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan

menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 159 (seratus lima puluh sembilan) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan September sampai dengan minggu pertama bulan Desember tahun 2014.

### Tahap Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks

Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

### **Tahap kesimpulan**

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Tulungagung dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### **HASIL PENGUKURAN**

Dari keseluruhan kuesioner (159 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

### **Hasil Pengukuran Kinerja BPPT Berdasarkan 14 Unsur Pelayanan**

Berdasarkan Keputusan Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 memuat 14

unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Prosedur Pelayanan
- b. Persyaratan Pelayanan
- c. Kejelasan Petugas Pelayanan
- d. Kedisiplinan Petugas Pelayanan
- e. Tanggung jawab Petugas Pelayanan
- f. Kemampuan Petugas Pelayanan
- g. Kecepatan Pelayanan
- h. Keadilan Mendapatkan Pelayanan
- i. Kesopanan dan Keramahan Petugas
- j. Kewajaran Biaya Pelayanan
- k. Kepastian Biaya Pelayanan
- l. Kepastian Jadwal Pelayanan
- m. Kenyamanan Lingkungan
- n. Keamanan Pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 14 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 81,295** dengan angka Indeks sebesar **81,295** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 81,26 – 100. Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai

berikut :

Tabel 1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber : Lampiran Kep MenPAN tentang Pedoman Penyusunan IKM

Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 14 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Prosedur pelayanan	3,244	80,784
2.	Persyaratan pelayanan	3,269	81,406
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,288	81,873
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,288	81,873
5.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,244	80,784
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,219	80,161
7.	Kecepatan pelayanan	3,300	82,184
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,225	80,317
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,263	81,251
10.	Kewajaran biaya pelayanan	3,338	83,118
11.	Kepastian biaya pelayanan	3,313	82,496
12.	Kepastian jadwal pelayanan	3,288	81,873
13.	Kenyamanan lingkungan	3,213	80,005
14.	Keamanan pelayanan	3,213	80,005

Sumber : Hasil Analisis 2014

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata 3,264 atau nilai interval IKM 81,295 atau Sangat baik merupakan rata-rata unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan. Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi 3,338 adalah unsur Kewajaran Biaya pembayaran

(IKM perunsur 83,118), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) 3,213 terendah ada 2 unsur adalah unsur Kenyamanan Lingkungan dan Keamanan Pelayanan (IKM perunsur 80,005). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Kewajaran Biaya Pelayanan, sedangkan pada kecepatan Kenyamanan Lingkungan dan Keamanan Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai

Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,213 (rata-rata 3,264) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Tulungagung pada umumnya sangat baik dan merasa perlu peningkatan kepuasan unsur-unsur pelayanan tersebut. Dengan kata lain hal ini mengalami kenaikan yang signifikan dibanding survei IKM tahun 2012 rata-rata 14 unsur dengan hasil 72,267 dibanding survei Ikm tahun 2014 rata-rata 14 unsur dengan hasil 81,295 perlu ditingkatkan skor IKM, dan kualitas pelayanannya minimal dipertahankan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus ditingkatkan. Dari 14 (empat belas) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di atas 3,264 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-14

unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 3,213). Selain itu ada 2 (dua) unsur lain yang harus ditingkatkan pada Unit pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Tulungagung yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 12 (duabelas) unsur lainnya kualitas pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan adalah :

- a. Kemampuan petugas pelayanan (NRR 3,219 atau IKM 80,161)
- b. Keadilan mendapatkan pelayanan (NRR 3,225 atau IKM 80,317)
- c. Prosedur pelayanan (NRR 3,244 atau IKM 80,784)
- d. Tanggung jawab petugas pelayanan (NRR 3,244 atau IKM 80,784)
- e. Kesopanan dan Keramahan Petugas (NRR 3,263 atau IKM 81,251)
- f. Persyaratan Pelayanan (NRR 3.269 atau IKM 81.406)
- g. Kejelasan Petugas Pelayanan (NRR 3.288 atau IKM 81,873)
- h. Kedisiplinan Petugas Pelayanan (NRR 3.288 atau IKM 81.873)
- i. Kepastian Jadwal Pelayanan (NRR 3.288 atau IKM 81.873)

- j. Kecepatan pelayanan (NRR 3,300 atau IKM 82,184)
- k. Kepastian Biaya pelayanan (NRR 3,313 atau IKM 82,496)
- l. Kewajaran Biaya pelayanan (NRR 3,338 atau IKM 83,118)

## **KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas kinerja pelayanan pada Unit pelayanan perijinan terpadu Kabupaten Tulungagung dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26.– 100, Nilai IKM yang diperoleh rata-rata dari 14 unsur pelayanan = 81,295
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kewajaran Biaya Pelayanan (NRR 3,338 atau IKM 83,118) dan yang dianggap perlu peningkatan meskipun jumlahnya sudah tinggi adalah unsur Kenyamanan Pelayanan dan Keamanan pelayanan (IKM perunsur 80,005).
- c. Dari 14 unsur pelayanan ada 2

(dua) unsur yang memiliki NRR (2,981). Kedua unsur ini kualitas perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas, meskipun skore capaian kinerja baik. Unsur-unsur tersebut adalah :

- Kenyamanan Pelayanan (NRR 3,213) dengan IKM per unsur 80,005
- Keamanan pelayanan (NRR 3,213) dengan IKM per unsur 80,005

### **Rekomendasi**

- a. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama meningkatkan kejelasan petugas pelayanan dan Keamanan pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
- b. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standarisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.

- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, jaringan free wifi, sms, email, dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan. (3) memberikan informasi bisnis pada informasi pendanaa perbankan pada pelanggan
- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penilaian kinerja BPPT dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Hal ini terbukti telah terdikenalkan yang signifikan dari hasil survei 2012 yang IKM rata-rata 14 unurnya 72,267 pada tahun 2014 menjadi 81,295
- h. Masyarakat sekarang menganggap perijinan adalah sesuatu yang wajar hal ini di ketahui dari hasil survei banyaknya yang mnggangap kewajaran biaya perijinan sangat baik. Karena hal ini dilakukan secara transparansi sehingga kepastian biaya perijinan menurut hasil survey sangat baik.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang

Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kop/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.

Keputusan Bupati Tulungagung Nomor 188.45/261/013/2013 tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Bidang Perijinan dari Bupati kepada Kepala BPPT Kabupaten Tulungagung untuk Pelayanan Publik.

Emzir. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta: Raja Grafindo Persada