

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik yang semakin berkualitas oleh masyarakat semakin kuat, karena pelayanan publik tersebut menyangkut aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pemerintah dalam kehidupan bernegara memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-peyanan lain dalam rangka memenuhi tuntutan masyarakat. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal itu tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap berbagai jenis pelayanan publik. Proses pelayanan yang cenderung Panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang

kurang tamah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan publik.

Berbagai permasalahan pelayanan yang masih sering dihadapi para pengguna pelayanan publik dewasa ini mencerminkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik belum optimal. Kualitas pelayanan yang tersedia masih dinilai belum sesuai dengan harapan dan tuntutan kebutuhan masyarakat. Aparatur negara sebagai sosok yang bertanggung jawab atas pemberian dan penyediaan pelayanan sangat dituntut untuk terus mengembangkan dan menerapkan strategi yang dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan demi pemenuhan kebutuhan dan harapan masyarakat (*customers*). Pelayanan publik masih membutuhkan upaya-upaya penyempurnaan untuk mencapai pelayanan yang prima.

Masyarakat (*customers*) merupakan pihak penentu dalam hal penilaian akan kualitas pelayanan yang diberikan. Pada akhirnya masyarakat yang menentukan baik dan buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh institusi pusat pelayanan. Masyarakat memiliki hak untuk mengukur kinerja pelayanan pemerintah karena pada dasarnya pelayanan tersebut diberikan atas dasar kebutuhan masyarakat, dan oleh karena itu masyarakat membayar biaya pelayanan melalui pajak dan retribusi kepada negara/ pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan diikuti dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum

tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik.

Pelayanan publik diartikan sebagai segala kegiatan yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan perundang-perundangan. Adapun penyelenggara pelayanan publik adalah semua instansi pemerintah yang meliputi antara lain Dinas, Badan, Kantor, Sekretariat Daerah, Kecamatan, Kelurahan dan Unit Pelaksana Teknis lainnya, termasuk Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) dan Badan Hukum Milik Negara (BHMN).

Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat sebagai perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Berdasarkan kebijakan tersebut ditetapkan pula bahwa setiap penyelenggara pelayanan secara berkala melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Oleh karena itu hanya dengan melakukan survei kepuasan pelanggan, provider, pemerintah dan seluruh instansi yang memberikan pelayanan dapat mengetahui tingkat indeks kepuasan masyarakat. Hal itu juga dapat diartikan bahwa tanpa melakukan survei terhadap kepuasan masyarakat (pelanggan), sangat sulit bagi instansi penyedia pelayanan untuk mengetahui tingkat kinerjanya melalui tingkat kepuasan pihak yang dilayani.

Selanjutnya, pelayanan publik memiliki aspek, jenis dan dimensi cukup luas. Pelayanan publik dibagi dalam tiga (3) kelompok yaitu: (i) pelayanan administratif, (ii) pelayanan barang dan (iii) pelayanan jasa. Pelayanan administratif merupakan pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik. Misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap sesuatu. Dokumen ini antara lain KTP, akte pernikahan, akte kelahiran, akte kematian, BPKB, SIM, STNK, IMB, paspor, sertifikat

kepemilikan tanah, dan lain sebagainya. Kedua kelompok pelayanan barang, yaitu jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/ jenis barang yang digunakan oleh publik, seperti jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya. Terakhir, kelompok pelayanan jasa, yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan lain sebagainya.

Dalam rangka perbaikan pelayanan publik yang terus menerus dan dengan jenis pelayanan publik yang sangat beragam, diperlukan Survey Kepuasan masyarakat kepada para pengguna layanan dengan menggunakan metode dan teknis survey yang sesuai. Semula Survei Kepuasan Masyarakat yang banyak dilakukan instansi pemerintah berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Keputusan Menteri PAN itu belum mengacu pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan. Sehingga setelah terbit kedua Undang-Undang itu, Keputusan Menteri tentang Pedoman Survei IKM itu perlu disesuaikan dengan peraturan perundang-undangan yang baru.

Setelah terbit UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik itu Keputusan Menteri PAN Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dicabut dan dinyatakan tidak berlaku lagi. Maka kemudian terbit Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pada tahun 2017 terbit pedoman survei IKM yang baru yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan terbitnya Permen PAN & RB yang baru ini pedoman lama berupa Permen PAN & RB Nomor 16 Tahun 2014 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku. Dengan demikian survei IKM tahun 2018 mengacu pada ketentuan Permen PAN & RB Nomor 14 Tahun 2017 tersebut.

Pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 itu menyebutkan bahwa: (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun; dan (2) Survei dilakukan untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat.

Kemudian amanat melakukan survey Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) ditegaskan dengan terbitnya Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah. Pasal 51 ayat (1) Permendagri Nomor 138 Tahun 2018 itu menegaskan bahwa Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Survey Kepuasan Masyarakat itu dilakukan secara periodik paling sedikit 1 (satu) kali dalam setahun. DPMPTSP Kabupaten Blitar sebagai penanggung jawab Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah melaksanakan amanat peraturan perundang-undangan dengan secara rutin menyelenggarakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar.

## **B. Dasar Hukum**

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bidang pelayanan perizinan dan non perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar meliputi:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, Pasal 18, Ayat (6);
2. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Djawa Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 9) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1965 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1965 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2370);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-Undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3234);
5. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);

6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587); sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 105, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587);
9. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat;
10. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
11. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah;
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

13. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

### **C. Rumusan Masalah**

Kinerja pelayanan publik dibangun berdasarkan unsur-unsur pelayanan yang satu dengan yang lain saling melengkapi dan menguatkan. Sehingga keragaan kinerja pelayanan tidak cukup dimaknai dengan nilai total Indeks Kepuasan Masyarakat, tetapi nilai masing-masing unsur pembentuk kinerja pelayanan publik itu juga penting diungkapkan dalam rangka melakukan pembenahan dan penyempurnaan kinerja pelayanan publik secara keseluruhan.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Blitar ini setidaknya untuk mencari jawaban atas pertanyaan:

1. Bagaimanakah Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar?.
2. Bagaimanakah penilaian IKM untuk masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik bidang pelayanan perizinan dan non perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar?.
3. Bagaimana upaya meningkatkan kinerja pelayanan publik bidang pelayanan perizinan dan non perizinan secara umum terutama terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya belum baik?.



4. Bagaimanakah rumusan kebijakan dalam rangka peningkatan pelayanan publik bidang pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Blitar?.
5. Bagaimana upaya meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur Pemerintah Kabupaten Blitar?.
6. Kendala-kendala apa yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar dalam pemberian pelayanan bidang perizinan dan non perizinan di Kabupaten Blitar?.

## **D. Tujuan dan Manfaat**

### **1. Tujuan**

Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Blitar ini secara umum dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Blitar. Sehingga secara rinci tujuan survei IKM ini untuk mengetahui:

- a. Tingkat kepuasan masyarakat yang diukur dengan Indeks Kepuasan Masyarakat atas pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar.
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat untuk masing-masing unsur penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar.
- c. Upaya-upaya yang dilakukan DPMPTSP untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan terutama bagi unsur pelayanan yang kinerjanya belum baik.

- d. Rumusan kebijakan Pemerintah Kabupaten Blitar dalam rangka peningkatan pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar.
- e. Upaya-upaya Pemerintah Kabupaten Blitar untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan.
- f. Kendala-kendala yang dihadapi oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar dalam memberikan pelayanan bidang perizinan dan non pertanian di Kabupaten Blitar.

## **2. Manfaat**

Adapun manfaat survei Indeks Kepuasan Masyarakat bidang perizinan dan non perizinan di Kabupaten Blitar ini adalah:

- a. Sebagai bahan laporan kinerja DPMPTSP Kabupaten Blitar terhadap kualitas pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Blitar
- b. Sebagai bahan rekomendasi kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik bidang Pertanian yang dilakukan oleh Dinas Pertanian Daerah khususnya dan Pemerintah Kabupaten Blitar umumnya.

## **E. Sistematika**

Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) bidang Perizinan dan Non Perizinan di Kabupaten Blitar ini hasilnya disusun dalam bentuk Laporan Hasil Survei IKM Bidang Perizinan dan Non Perizinan dengan sistematika yang baik sebagai berikut:

**BAB I. PENDAHULUAN**

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Rumusan Masalah
- D. Tujuan dan Manfaat
- E. Sistematika

**BAB II. GAMBARAN UMUM DAERAH DAN DPMPTSP**

**KABUPATEN BLITAR**

- A. Keadaan Umum Wilayah Kabupaten Blitar
- B. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Blitar

**BAB III. METODOLOGI PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN**

**MASYARAKAT**

- A. Metode Penelitian
- B. Batasan Peristilahan IKM
- C. Teknik Pengukuran IKM

**BAB IV. HASIL PENGUKURAN IKM PELAYANAN PUBLIK DI**

**KABUPATEN BLITAR**

- A. Kondisi dan Karakteristik Pengguna Jasa Pelayanan Publik pada DPMPTSP Kabupaten Blitar
- B. Hasil Survey IKM Jenis Pelayanan Perizinan DPMPTSP Kabupaten Blitar Menurut Karakteristik Pengguna Pelayanan
- C. Hasil Survey IKM Jenis Pelayanan Non Perizinan DPMPTSP Kabupaten Blitar Menurut Karakteristik Pengguna Pelayanan
- D. Hasil Survey IKM Pelayanan Publik DPMPTSP Menurut Jenis Pelayanan dan Karakteristik Pengguna Pelayanan
- E. Hasil Akhir Survey IKM Pelayanan Publik DPMPTSP

## BAB V. P E N U T U P

A. Kesimpulan

B. Saran

Lampiran-lampiran.