

# Kepuasan masyarakat pengguna tentang pelayanan yang diberikan oleh instansi pemerintah daerah. Studi kasus pelayanan surat izin tempat usaha, izin gangguan dan pemasangan mark di Dinas Kesatuan Bangsa dan Perlindungan Masyarakat Kabupaten Tanggamus

Syafriyadi, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=72117&lokasi=lokal>

---

## Abstrak

Tesis ini merupakan hasil penelitian mengenai kepuasan masyarakat pengguna tentang pelayanan yang diberikan oleh Instansi Pemerintah Daerah (Studi kasus pelayanan SITU, Ho dan Merk di Dinas Kesbang dan Linmas Kabupaten Tanggamus).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui telah sejauh mana kepuasan masyarakat pengguna tentang pelayanan SITU, Ho dan Merk di Kabupaten Tanggamus, di mana hasil penelitian diharapkan akan dapat dijadikan bahan masukan bagi para pengambil keputusan khususnya dalam bidang pelayanan publik.

Kerangka teori dalam penelitian ini terdiri dari teori mengenai pemerintah sebagai pelayanan masyarakat dan kualitas pelayanan.

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Dimana data yang dikumpulkan melalui instrumen kuisioner. Sebelumnya melalui teknik accidental sampling dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Sengaja ditunjuk dari sejumlah masyarakat yang telah mengurus izin SITU, Ho dan Merk di Dinas Kesbang dan Linmas. Teknik ini dipergunakan karena tidak adanya daftar sampel. Selanjutnya data kuantitatif disajikan dalam bentuk tabel dan prosentase, yang kemudian akan dianalisa secara deskriptif analitis.

Berdasarkan hasil penelitian terhadap kepuasan masyarakat pengguna, maka diketahui bahwa bahwa ada gap antara "harapan" dan "kenyataan" yang dirasakan responden tentang pelayanan SITU, Ho dan Merk di Kabupaten Tanggamus. Dari 5 (lima) dimensi Servqual yang dipergunakan sebagai indikator, sub indikator pada dimensi responsiveness ditemukan yakni pada kecepatan dan ketepatan dalam memproses urusan yang diminta masyarakat memiliki gap tertinggi (-2,02) sedangkan gap terendah (-0,69) terdapat pada sub indikator dimensi tangibles yakni tempat parkir yang memadai dan aman. Artinya, responden menilai bahwa ketidakpuasan tertinggi terdapat pada dimensi responsiveness dan terendah pada sub indikator dimensi tangibles.

Secara keseluruhan indikator dari servqual maka dimensi reponsiveness memiliki nilai 68,6 % termasuk kategori kurang puas dan merupakan prioritas utama didalam memperbaiki pelayanan SITU, Ho dan Merk, selanjutnya dimensi assurance dan dimensi empathy. Walaupun dimensi tangibles dan reliability termasuk kategori puas, akan tetapi masih terdapat gap pada sub indikatornya.

Oleh karenanya kepada Pemda Kabupaten Tanggamus khususnya Dinas Kesbang dan Linmas diharapkan

untuk dapat memperbaiki pelayanan SITU, Ho, Merk. Adapun saran yang dapat diberikan, yaitu

1). Karena kepuasan responder terendah terdapat pada dimensi responsiveness terutama pada lambatnya memproses urusan yang diminta responden, maka yang dapat dilakukan adalah menyederhanakan hirarki proses penandatanganan SITU, Ho dan Merk. Ada 2 (dua) Cara yang dapat ditempuh adalah pertama, penandatanganan SITU, Ho dan Merk tidak perlu dilakukan Kepala Daerah tetapi dapat dilimpahkan kepada Kepala Dinas Kesbang dan Linmas. Kedua, tanda tangan oleh Kepala Daerah dapat dibuatkan stempel dan yang berhak menggunakan dan menyimpan stempel adalah Kepala seksi perizinan karena lebih berhubungan langsung dengan tugas dan tanggung jawabnya;

2). Pada dimensi assurance yang merupakan prioritas penanganan kedua dalam pelayanan SITU, Ho dan Merk terutama pada sub indikator petugas menerima uang suap atau tip dari masyarakat di luar dari biaya resmi yang ditetapkan. Walaupun sulit untuk merubah sikap petugas apalagi memberantasnya maka ada 3 (tiga) saran yang dapat dilakukan yaitu: pertama, Agar diberikan insentif kepada petugas pelayanan untuk menghindari banyaknya oknum petugas yang melakukan pungutan liar dan kedua, diberikan sanksi tegas kepada oknum petugas yang melakukan pungutan diluar ketentuan yang berlaku berupa teguran lisan maupun tertulis dan jika memungkinkan dapat dimutasikan. Ketiga, prosedur dan Cara perhitungan besarnya tarif agar dapat diketahui masyarakat dengan membuat poster dan dipasang di dinding ruangan kantor;

3). Dimensi empathy yang merupakan prioritas penanganan ketiga dalam pelayanan SITU, Ho dan Merk terutama pada sub indikator petugas memberikan pelayanan yang tidak adil dan masih memandang status sosial dan lain-lain dari masyarakat pengguna Adapun 2 (dua) saran yang dapat dilakukan : pertama, perlu diadakan diklat pelayanan prima kepada petugas yang langsung menangani SITU, Ho dan Merk, dan kedua, dibuatkan kotak saran atau kotak pengaduan sehingga masyarakat dapat memberikan masukan sarannya.