

# POTRET KINERJA PELAYANAN PERIZINAN



Dadang Ishak Iskandar | Eda Mervita | Esti Eviatun

**Dadang Ishak Iskandar, Eda Mervita, Esti Eviatun**

# **POTRET KINERJA PELAYANAN PERIZINAN**



# POTRET KINERJA PELAYANAN PERIZINAN

Penulis : **Dadang Ishak Iskandar, Eda Mervita, Esti Eviatun**

Penyunting : **Sriwahdana**

Tata sampul : **Rezkiawati**

Tata isi : **Eda Mervita**

Cetakan Pertama, **Oktober 2024**

ISBN **xxxx-xxx-xxxx-x-x**

Penerbit **Professorline**

 Jl. Dg. Ngadde Raya, Parangtambung, Makassar,  
Sulawesi Selatan, Indonesia

 professorline123@gmail.com  
adminbook@professorline.com

 +62 851-9154-7225

 [www.professorline.com](http://www.professorline.com)

Hak cipta dilindungi oleh undang-undang.

Dilarang mengutip dan memperbanyak sebagian atau seluruh isi buku  
baik secara elektronik maupun mekanik tanpa izin tertulis

**Penerbit Professorline.**

# KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami panjatkan kepada Allah SWT, karena dengan limpahan rahmat dan hidayah-NYA, Buku Potret Kinerja Pelayanan Perizinan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Utara dapat diselesaikan.

SKM ini sekaligus menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan pada Dinas PMPTSP. Buku ini berisi hasil tabulasi, penghitungan, analisis, dan pembahasan yang didahului dengan perangkat teori dan metodologi pelaksanaan.

Kami menyampaikan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Lampung Utara beserta seluruh jajaran atas kerjasama yang baik sehingga survey ini dapat dilaksanakan. Dan kepada Ibu Susti Rumianti, SE. MH. Ketua STIE Ragam Tunas Kotabumi kami juga menyampaikan terima kasih atas fasilitasi yang diberikan sehingga kegiatan ini dapat berjalan dengan baik.

Semoga buku ini dapat memenuhi fungsinya secara baik, yakni menjadi pedoman yang jelas dan komprehensif bagi pelaksanaan kegiatan pengukuran indeks kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan perizinan. Harapan lebih luas, semoga penyusunan IKM ini menjadi daya tarik bagi perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan publik untuk melakukan penyusunan IKM agar kinerjanya terukur dan dapat melakukan perbaikan-perbaikan guna meningkatkan performa pelayanan di masa yang akan datang.

Kotabumi, 25 September 2024

Tim Penyusun

# DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR .....	ii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 MAKSUD DAN TUJUAN .....	4
1.2.1 MAKSUD .....	4
1.2.2 TUJUAN.....	4
1.3 SASARAN.....	5
1.4 MANFAAT.....	5
1.5 DASAR .....	5
1.6 LOKASI.....	6
1.7 RUANG LINGKUP .....	6
1.8 KELUARAN .....	6
1.9 SISTEMATIKA.....	7
BAB II KERANGKA TEORI .....	9
2.1 UMUM .....	9
2.2 PELAYANAN PUBLIK.....	11
2.2.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik .....	12
2.2.2 Etika Pelayanan Publik .....	14
2.2.3 Kualitas Pelayanan .....	15
2.2.4 Karakteristik Pelayanan Publik.....	19
2.2.5 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik .....	21
2.2.6 Implementasi Kebijakan Publik .....	23
2.3 KEPUASAN MASYARAKAT DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM).....	27
2.3.1 Kepuasan Masyarakat .....	27
2.3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) .....	28
2.4 PENGUKURAN KINERJA LAYANAN PUBLIK.....	31
BAB III METODOLOGI.....	39
3.1 KERANGKA PENDEKATAN KAJIAN.....	39
3.2 METODE PELAKSANAAN.....	40
3.2.1 Persiapan Survei.....	40

3.3	PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA .....	41
3.3.1	Penetapan Jumlah Responden.....	41
3.3.2	Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data .....	42
3.3.3	Pelaksanaan Pengumpulan Data.....	42
3.4	PENGOLAHAN DATA.....	43
3.4.1	Pengukuran Skala Likert.....	43
3.4.2	Pengolahan Data Survei .....	45
3.5	LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS.....	46
3.5.1	Indeks setiap unsur pelayanan.....	46
3.5.2	Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.....	47
3.5.3	Penyusunan Jadwal. ....	47
3.6	ANALISIS KESENJANGAN (GAP ANALYSIS) .....	48
3.7	ANALISIS KESESUAIAN TINGKAT HARAPAN DAN KENYATAAN (IMPORTANCE- PERFORMANCE ANALYSIS).....	48
BAB IV GAMBARAN UMUM DAERAH & PERANG DAERAH.....		51
4.1	ADMINISTRASI WILAYAH.....	51
4.2	DEMOGRAFI (KEPENDUDUKAN) .....	52
4.2.1	Jumlah dan Laju Pertumbuhan Penduduk.....	52
4.2.2	Persebaran dan Kepadatan Penduduk .....	53
4.2.3	Struktur Umur Penduduk dan Ketenagakerjaan .....	55
4.3	SOSIAL.....	57
4.3.1	Pendidikan .....	57
4.3.2	Kesehatan.....	60
4.4	INDEKS PEMBANGUNAN MANUSIA (IPM) .....	64
4.5	KESEJAHTERAAN .....	65
4.6	EKONOMI.....	67
4.6.1	Pertumbuhan Ekonomi.....	67
4.6.2	Struktur Ekonomi .....	68
4.6.3	PDRB Perkapita.....	69
4.6.4	Tinjauan Agregat PDRB Menurut Pengeluaran.....	70
4.7	KEUANGAN DAERAH .....	72
4.7.1	Pendapatan Daerah.....	72
4.7.2	Belanja Daerah .....	73

4.8	INFRASTRUKTUR.....	74
4.9	SEKTOR PERTANIAN.....	76
4.10	SEKTOR INDUSTRI PENGOLAHAN.....	78
4.11	SEKTOR PERDAGANGAN.....	80
4.12	GAMBARAN PERANGKAT DAERAH.....	81
BAB V POTRET IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN .....		96
5.1	SEBARAN DATA TINGKAT HARAPAN DAN KEPUASAN .	98
5.2	DATA DESKRIPSI RESPONDEN.....	99
5.3	DESKRIPSI FREKWENSI PER UNSUR PELAYANAN .....	102
5.4	INDEKS HARAPAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT.....	108
5.5	ANALISIS KESENJANGAN (GAP ANALYSIS) .....	112
5.6	INDEKS KEPUASAN PER-JENIS PELAYANAN.....	113
5.7	ANALISIS KESESUAIAN TINGKAT HARAPAN DAN KEPUASAN ( <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i> ) .....	115
5.8	KELUHAN DAN SARAN .....	117
BAB VI SIMPULAN DAN SARAN.....		119
6.1	SIMPULAN .....	119
6.2	REKOMENDASI .....	113
DAFTAR PUSTAKA .....		121

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan jasa.....	20
Tabel 2. 2 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik .....	21
Tabel 4. 1 Jumlah dan Tingkat Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018-2020 .....	52
Tabel 4. 2 Luas Wilayah, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Lampung Utara di Masing-Masing Kecamatan Tahun 2020. ....	54
Tabel 4. 3 Indikator Kependudukan Lampung Utara Tahun 2020 .....	55
Tabel 4. 4 Indikator Ketenagakerjaan Lampung Utara 2018-2020.....	56
Tabel 4. 5 Indikator Pendidikan Lampung Utara 2018-2020.....	58
Tabel 4. 6 Jumlah Tempat Pelayanan Kesehatan menurut Jenis Per Kecamatan di Kabupaten Lampung Utara, 2020 .....	60
Tabel 4. 7 Rasio Ketersediaan SDM Kesehatan terhadap Jumlah Penduduk Tahun 2020. ....	62
Tabel 4. 8 Indikator Kemiskinan di Kabupaten Lampung Utara.....	66
Tabel 4. 9 PDRB Kabupaten Lampung Utara Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Pengeluaran (Juta Rupiah), Tahun 2018=2020.....	71
Tabel 4. 10 Pendapatan Daerah Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018-2020	73
Tabel 4. 11 Perkembangan Belanja Daerah Lampung Utara Tahun 2018-2020.	74
Tabel 4. 12 Trend % Kemantapan Jalan di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2017-2020.....	75
Tabel 4. 13 Panjang Jalan Menurut Jenis Permukaan Jalan (Km) Kewenangan Provinsi di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2020 .....	75
Tabel 4. 14 Panjang Jalan Menurut Kondisi Jalan (Km) Kabupaten Lampung Utara Tahun 2017-2020 .....	76
Tabel 4. 15 Kondisi Jembatan di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2020 ..	76
Tabel 4. 16 Pencapaian Indikator Pertanian Tahun 2020 .....	77
Tabel 4. 17 Pencapaian Indikator Perkebunan Tahun 2020.....	78
Tabel 4. 18 Indikator Sektor Industri Pengolahan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018 - 2020.....	79
Tabel 5. 1 Hasil Uji Normalitas Data .....	98

Tabel 5. 2 Karakteristik Jenis Kelamin .....	99
Tabel 5. 3 Karakteristik Umur .....	100
Tabel 5. 4 Karakteristik Pendidikan .....	100
Tabel 5. 5 Karakteristik Pekerjaan Responden .....	101
Tabel 5. 6 Prosedur Pelayanan.....	102
Tabel 5. 7 Persyaratan Pelayanan.....	102
Tabel 5. 8 Kejelasan Petugas.....	103
Tabel 5. 9 Kedisiplinan.....	103
Tabel 5. 10 Tanggung Jawab Petugas.....	104
Tabel 5. 11 Kemampuan Petugas .....	104
Tabel 5. 12 Kecepatan Pelayanan.....	105
Tabel 5. 13 Keadilan Pelayanan .....	105
Tabel 5. 14 Kesopanan Petugas.....	106
Tabel 5. 15 Kewajaran Biaya .....	106
Tabel 5. 16 Kepastian Biaya.....	107
Tabel 5. 17 Kepastian Jadwal .....	107
Tabel 5. 18 Kenyaman Lingkungan.....	107
Tabel 5. 19 Keamanan .....	108
Tabel 5. 20 Nilai Rata-Rata Harapan terhadap Unsur-Unsur Pelayanan Perizinan...	109
Tabel 5. 21 Nilai Rata-Rata Kepuasan terhadap Unsur-Unsur Pelayanan Perizinan	110
Tabel 5. 22 Kesenjangan Nilai Harapan dan Kepuasan per-unsur (item) Kegiatan Pelayanan.....	112
Tabel 5. 23 Nilai Harapan dan Kepuasan per Jenis Pelayanan .....	113
Tabel 5. 24 Perbandingan Nilai Indeks Harapan dan Indeks Kepuasan per-Jenis Pelayanan.....	114

# DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Model Dasar Indikator Penilaian .....	10
Gambar 2. 2 Segitiga Pelayanan Publik.....	18
Gambar 2. 3 Fase-Fase Struktur Pemecahan Persoalan .....	24
Gambar 2. 4 Three E's.....	32
Gambar 2. 5 <i>Flower if Service</i> .....	33
Gambar 2. 6 Operasionalisasi Konsep.....	35
Gambar 2. 7 Model Konseptual <i>Service Quality (Servqual)</i> . .....	37
Gambar 3. 1 Kerangka Konseptual Penelitian. ....	39
Gambar 3. 2 Diagram Kartesius.....	49
Gambar 4. 1 Perbandingan Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2020. ....	57
Gambar 4. 2 Perbandingan Angka IPM Lampung Utara dengan Provinsi Lampung Tahun 2018-2020.....	65
Gambar 4. 3 Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Lampung Utara dan Provinsi Lampung Tahun 2018-2020 (%) .....	67
Gambar 4. 4 Distribusi PDRB Menurut Lapangan Usaha Di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2020 .....	69
Gambar 4. 5 Perkembangan PDRB Perkapita Lampung Utara Tahun 2018-2020 (ADHB dan ADHK) (dalam juta) .....	70
Gambar 4. 6 Pertumbuhan Industri Lampung Utara 2016-2020.....	79
Gambar 4. 7 Jumlah Fasilitas Perdagangan di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2020 (Unit) .....	80
Gambar 4. 8 Pertumbuhan dan Kontribusi Sektor Perdagangan terhadap PDRB Lampung Utara 2018-2020.....	81
Gambar 5. 1 Diagram Cartesius Unsur-Unsur Pelayanan Perizinan. ....	116

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparatur Pemerintah dewasa ini banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial/massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap penyelenggara pemerintah secara personal maupun institusi. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mengingat Jenis layanan perizinan dan non perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Utara sangat beragam dengan karakteristik yang berbeda, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Utara salah satu organisasi perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Untuk meningkatkan kualitas

pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan dapat diandalkan menjadi penyelenggara layanan perizinan dan non perizinan yang tepat. Untuk mengukur hasil Survey Kepuasan Masyarakat mengenai Inyann yang diselenggarakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nins memberikan kuesioner kepada masyarakat pada saat mendapatkan layanan perizinan dan non perizinan .

Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sejalan dengan yang dikemukakan oleh Fitzsimmons (1994:189) mengenai kualitas pelayanan yakni "*customer satisfaction with service quality can be defined perceptions of received with expectation of service desired*" yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bisa dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.

Hal ini sejalan dengan paradigma baru pemerintahan dalam mereformasi birokrasi melalui *customer driven*, yang berarti pelayanan yang diberikan pemerintah sangat dipengaruhi dan dikendalikan oleh kebutuhan serta harapan publik (Osborn, David, dan Ted Gebler, 1992), dimana pelanggan menjadi titik penting dalam penilaian kinerja pemberian pelayanan publik yang berbasiskan kepada kepuasan dan keinginan pelanggan.

Selain itu, Albert Hirschman mengembangkan suatu teori (Jones dalam Ratminto, 2005:71) yang menyebutkan bahwa kinerja pelayanan publik dapat ditingkatkan apabila ada mekanisme exit dan voice. Mekanisme exit dapat diartikan bahwa jika pelayanan publik tidak berkualitas, maka konsumen bisa memiliki kesempatan untuk memilih lembaga penyelenggara pelayanan publik lain yang disukainya, sedangkan mekanisme voice diartikan bahwa adanya kesempatan untuk mengungkapkan ketidakpuasan kepada lembaga

penyelenggara layanan publik. Hircman juga menjelaskan, mekanisme exit biasanya terhambat oleh beberapa faktor seperti kekuatan pemaksaan negara, tidak adanya lembaga publik alternatif, dan tidak adanya biaya untuk menciptakan lembaga penyelenggara layanan publik alternatif, sedangkan mekanisme voice biasanya tidak efektif, dikarenakan kurangnya pengetahuan dan kepercayaan terhadap mekanisme yang ada, aksesibilitas serta biaya untuk mempergunakan mekanisme tersebut. Dengan demikian, untuk meningkatkan pelayanan publik diperlukan kesetaraan posisi tawar antara konsumen dengan provider (penyelenggara layanan).

Pemerintah Kabupaten Lampung Utara berdasarkan landasan normatif dan akademik, berupaya melakukan perbaikan kualitas pelayanan publik melalui visi pertama "Mewujudkan pelayanan yang ramah, cepat dan transparan". Dalam upaya pencapaian Perbaikan kualitas pelayanan publik, diperlukan suatu pengukuran yang dapat dipertanggungjawabkan secara normatif dan akademik mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Penyelenggara Layanan (*Provider*). Pengukuran dimaksud memiliki tiga tujuan utama yakni Memperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur kualitas Pelayanan, Memetakan kualitas pelayanan publik, Menjaring harapan masyarakat akan pelayanan publik serta Menyusun strategi perbaikan kualitas pelayanan publik di Kabupaten Lampung Utara. Berdasarkan hal tersebut di atas Pemerintah Kabupaten Lampung Utara akan melakukan

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang dilandaskan pada target pencapaian indikator makro dalam Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang memiliki visi ***“Terwujudnya Pelayanan Perizinan yang Cepat, Mudah, Transparan dan Akuntabel”***

Hasil dari pengukuran akan dijadikan acuan serta bahan pertimbangan dalam menentukan strategi untuk memperbaiki pelayanan perizinan di Kabupaten Lampung Utara. Penentuan

strategi dimaksud dilakukan dengan mempertimbangkan harapan masyarakat terhadap pelayanan perizinan di Kabupaten Lampung Utara, karakteristik layanan, tingkat kepentingan, tingkat capaian kepuasan masyarakat (Indeks Kepuasan Masyarakat) dari target indikator makro pada setiap tahunnya serta tingkat kesenjangan antara persepsi dan harapan terhadap layanan.

## **1.2 MAKSUD DAN TUJUAN**

### **1.2.1 MAKSUD**

1. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Utara;
2. Menyusun Strategi peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **1.2.2 TUJUAN**

1. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan di Kabupaten Lampung Utara;
2. Teridentifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan perizinan di Kabupaten Lampung Utara;
3. Terpetakannya perkembangan persepsi dan harapan masyarakat akan pelayanan perizinan di Kabupaten Lampung Utara disetiap tahunnya;
4. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit penyelenggara layanan perizinan;
5. Terpetakannya kesenjangan antara harapan dan persepsi masyarakat akan pelayanan perizinan di Kabupaten Lampung Utara;
6. Tersusunnya strategi peningkatan kualitas pelayanan publik dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan perizinan;
7. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

### **1.3 SASARAN**

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengulur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

### **1.4 MANFAAT**

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan perizinan;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik perizinan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

### **1.5 DASAR**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.6 LOKASI**

Lokasi kegiatan dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Lampung Utara.

## **1.7 RUANG LINGKUP**

1. Penelitian tentang pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) meliputi pengukuran persepsi dan harapan masyarakat selaku pengguna jasa dengan melakukan Survei, Analisis dan Pemetaan terhadap Kinerja pelayanan/persepsi serta harapan masyarakat Kabupaten Lampung Utara terhadap pelayanan perizinan.
2. Melakukan analisa Tingkat Kinerja/Kepuasan Pelayanan Perizinan pada masing-masing unsur pelayanan, jenis Pelayanan, analisis kesenjangan (GAP Analysis), dan analisa tingkat kepentingan unsur-unsur layanan yang mempengaruhi kualitas layanan (*Importance Performance Analysis*).

## **1.8 KELUARAN**

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Utara;
2. Dokumen Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lampung Utara

3. Analisa tingkat kepentingan unsur-unsur layanan yang mempengaruhi kualitas layanan (*importance Performance Analysis*).
4. Rekomendasi strategi Perbaikan kualitas pelayanan perizinan didasarkan pada harapan masyarakat Kabupaten Lampung Utara pada kualitas pelayanan publik.
5. Rekomendasi pemenuhan akan harapan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang didasarkan pada tingkat kepentingan unsur- unsur layanan yang mempengaruhi kualitas layanan;

## **1.9 SISTEMATIKA**

### **Bab I       Pendahuluan**

Pada bagian ini diuraikan tentang latar belakang, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, dasar hukum, keluaran dan sistematika penulisan.

### **Bab II       Tinjauan Teori**

Pada bab Tinjauan Teori diuraikan mengenai beberapa pengertian tentang pelayanan publik, indeks kepuasan masyarakat, dan pengukuran kinerja layanan publik.

### **Bab III      Metodelogi**

Pada bab Metodologi diuraikan kerangka pendekatan kajian, sumber data, teknis pengambilan data, penentuan sampel responden, tabulasi, dan analisis data.

### **Bab IV      Gambaran Umum Daerah dan Organisasi Perangkat Daerah**

Pada bagian ini diuraikan gambaran umum daerah seperti wilayah administratif, pembangunan ekonomi, keuangan, serta tugas pokok dan fungsi Dinas PMPTSP Lampung Utara.

### **Bab V       Potret Implementasi Pelayanan Perizinan**

Bab ini mengungkapkan hasil tabulasi pendapat responden terhadap pelayanan perizinan, penghitungan IKM baik persepsi (harapan) dan kepuasan, analisis

kesenjangan, dan analisis tingkat kepentingan (*importance performance analysis*)

## Bab VI Simpulan dan Rekomendasi

Pada bab terakhir diuraikan simpulan hasil temuan dan analisis terhadap implementasi pelayanan perizinan, serta rekomendasi yang berisi rencana dan perbaikan-perbaikan terhadap unsur-unsur pelayanan.

# BAB II

## KERANGKA TEORI

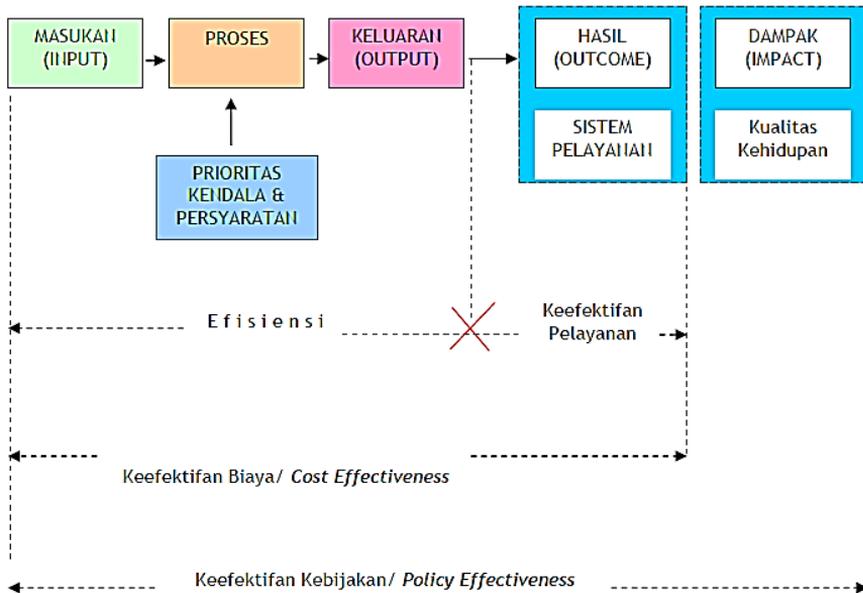
### 2.1 UMUM

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Men-Pan Nomor 25/KEP/M.PAN/7/2004 kemudian diubah dengan Permenpan Nomor 16 Tahun 2014, dan terakhir dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Beberapa pengertian yang diutrakan dalam Permenpan di atas, yang dimaksud dengan Survey Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan. Sedangkan Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Pembentukan IKM adalah menunjukkan proses kinerja lembaga yang memberikan pelayanan publik kepada penggunanya (masyarakat). Apakah pemberian pelayanan tersebut sesuai dengan pedoman dan SOP sehingga harapan masyarakat mendapatkan pelayanan yang terbaik akan terwujud. Memberikan penilaian terhadap proses pelayanan bukan hal yang mudah karena menyangkut internal unit pelayanan yang memerlukan skema pengukuran tersendiri. Oleh karena itu, indikator-indikator penilaian pelayanan harus mudah dipahami baik oleh penyelenggaraan maupun pengguna.

Model dasar pengukuran kinerja pelayanan ini, pada dasarnya menggunakan pendekatan sistemik. Dalam hal ini, indikator dasar yang dikembangkan mampu merepresentasikan kinerja input, proses, output, outcome hingga dampak seperti ditunjukkan oleh gambar berikut:



**Gambar 2. 1** Model Dasar Indikator Penilaian

(Sumber: Baird and Stammer, 1997)

Dengan demikian, rumusan indikator dasar penyusunan IKM lebih ditekankan pada kinerja pelayanan umum dilihat dari proses dan hasil. Kedua hal tersebut dirasakan langsung oleh masyarakat selaku pemakai. Yang dimaksud proses adalah aspek *governance* yaitu bagaimana unit pelayanan menjalankan penyelenggaraan pelayanan publiknya. Sedangkan yang dimaksud hasil adalah aksesibilitas dan kualitas produk layanan yang dihasilkan dan dirasakan langsung oleh masyarakat.

## **2.2 PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: 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.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2005:5) dalam Pasolong (2008:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (2005:6) dalam pasolong (2008:128) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik menurut Sinambela, dkk (2010:5) adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Sedangkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mejeleaskan bahwa 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.

Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Dan yang disebut Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut Pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Sedangkan menurut Keputusan MENPAN nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik, atau pelayanan umum, pada dasarnya merupakan, "segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan."

Untuk memberikan kepuasan terhadap pengguna jasa pelayanan, menurut keputusan ini penyelenggaran pelayanan harus memenuhi asas-asas sebagai berikut:

1. Transparansi;
2. Akuntabilitas;
3. Kondisional;
4. Partisipatif;
5. Kesamaan Hak; dan
6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

### **2.2.1 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik**

Sendi-sendi tatalaksana pelayanan umum, pada hakekatnya merupakan penerapan prinsip-prinsip pokok sebagai dasar yang

menjadi pedoman dalam perumusan tatalaksana dan penyelenggaraan kegiatan pelayanan umum. Dalam kepmenpan no 63 tahun 2003 prinsip pelayanan publik itu ada sepuluh butir prinsip pelayanan publik yang menjadi pedoman dalam instansi pemerintahan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, berikut dijelaskan kesepuluh prinsip pelayanan publik:

1. Kesederhanaan  
Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan
  - a. Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik;
  - b. Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik;
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tatacara pembayaran.
3. Kepastian waktu  
Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi  
Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
5. Keamanan  
Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab  
Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana  
Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

8. Kemudahan akses  
Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan  
Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

### **2.2.2 Etika Pelayanan Publik**

Etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik diatas kepentingan pribadi, kelompok dan organisasinya. Etika birokrasi harus diarahkan kepada kebijakan-kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat. Dalam buku Agus Dwiyanto(2008:192) perilaku aparat birokrasi yang memiliki etika dapat tercemin pada sikap sopan dan keramahan dalam menghadapi masyarakat pengguna jasa. Etika juga mengandung unsur moral, sedangkan moral tersebut memiliki ciri rasional, objektif, tanpa pamrih, dan netral. Aparat birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada publik sudah sepantasnya untuk tidak melakukan berbagai bentuk tindakan diskriminatif yang merugikan pengguna jasa lain. Etika pelayanan publik merupakan bidang etika terapan atau etika praktis. Dengan demikian, etika pelayanan publik tidak berkaitan dengan perumusan standar etika baru, tetapi berkaitan dengan penggunaan atau penerapan standar-standar etika yang telah ada. Jelasnya, etika pelayanan publik berkaitan dengan prinsip prinsip atau standar-standar moral dalam menjalankan tanggung jawab peran aparatur birokrasi pemerintahan dalam menyelenggarakan

pelayanan bagi kepentingan publik. Etika pelayanan dalam kinerja pelayanan publik diperlukan sebagai bentuk adanya sikap tanggap dari aparat birokrasi terhadap kepentingan masyarakat pengguna jasa. Kepentingan pengguna jasa ditempatkan sebagai tujuan utama.

Fokus utama dalam etika pelayanan publik adalah apakah aparatur pelayanan publik, pegawai negeri atau birokrasi telah mengambil keputusan dan berperilaku yang dapat dibenarkan dalam sudut pandang etika. Karena etika bersangkut paut dengan bagaimana agar manusia mencapai kehidupan yang baik, maka penerapan etika dalam konteks pelayanan publik dimaksudkan agar pelayanan kepada masyarakat oleh aparatur birokrasi benar-benar memenuhi harapan masyarakat tersebut.

Menurut Denhardt (dalam Keban, 2008: 168) etika pelayanan publik diartikan sebagai filsafat dan *professional standart* (kode etik), atau moral atau *right rules of conduct* (aturan berperilaku yang benar) yang seharusnya dipatuhi oleh pemberi pelayanan publik atau administrator publik. Definisi Denhardt tersebut menekankan etika pelayanan publik sebagai kode etik. Selain itu, Rohman, dkk (2010: 24) mendefinisikan bahwa etika pelayanan publik adalah suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik.

### **2.2.3 Kualitas Pelayanan**

Kalau berbicara kualitas, kualitas merupakan kata yang menyandang arti relative karena kualitas bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai sesuatu yang memenuhi suatu spesifikasi atau kriteria yang menentukannya. Apabila spesifikasi terpenuhi maka dapat dikatakan bahwa kualitas itu baik namun berbeda apabila spesifikasi itu ada yang tidak terpenuhi maka kualitas itu dikatakan buruk. Dengan demikian untuk menentukan kualitas dengan spesifikasi atau persyaratan tertentu maka diperlukan indikator. Spesifikasi itu dirancang, indikator pun dirancang maka kualitas secara tidak langsung hasil rancangan yang kemungkinan

tidak tertutup untuk diperbarui seiring berjalannya waktu. Menurut Sinambela, dkk (2010:6) adapun dalam defenisi strategis dinyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Kualitas menurut Fandy Tjiptono (2004:2) dalam Pasolong (2008:132) adalah:

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan;
2. Kecocokan pemakaian;
3. Perbaikan atau penyempurnaan keberlanjutan;
4. Bebas dari kerusakan;
5. Pemenuhan kebutuhan pelaggan semenjak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu semenjak awal;
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Lukman (dalam Lindawati 2008:26) kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar yang telah dilakukan sebagai pedoman dalam pemberian layanan. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembukuan pelayanan yang baik.

Dalam PERMENPAN NO 15 Tahun 2014 Standar Pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Secara umum bahwa kualitas itu ditentukan dengan adanya persyaratan yang telah dirancang semisal persyaratan yang dibuat oleh pemerintah dalam mengukur kualitas pelayanan publik. Kualitas memiliki indikator yang dirancang pula tidak ada kemungkinan standar dalam kualitas itu berubah seiring dengan berjalannya waktu.

Peningkatan kualitas pelayanan menurut Parasuraman at.al (dalam Fandy Tjiptono 1996: 70) meliputi lima dimensi pokok, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi.

2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.
4. Jaminan (*assurance*), mencakup pengetahuan kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
5. Empati, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

*Lovelock* (1992) mengemukakan lima prinsip yang harus diperhatikan bagi pelayan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai antara lain:

1. *Tangible* (terjamah), yang antara lain meliputi kemampuan fisik, peralatan, personil dan komunikasi material.
2. *Reliable* (handal), yang meliputi kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan memiliki keajegan.
3. *Responsiveness* (pertanggungjawaban), yaitu rasa tanggung jawab terhadap mutu pelayanan.
4. *Assurance* (jaminan), yang meliputi pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai.
5. *Empathy* (empati), yaitu perhatian perorangan pada pelanggan.

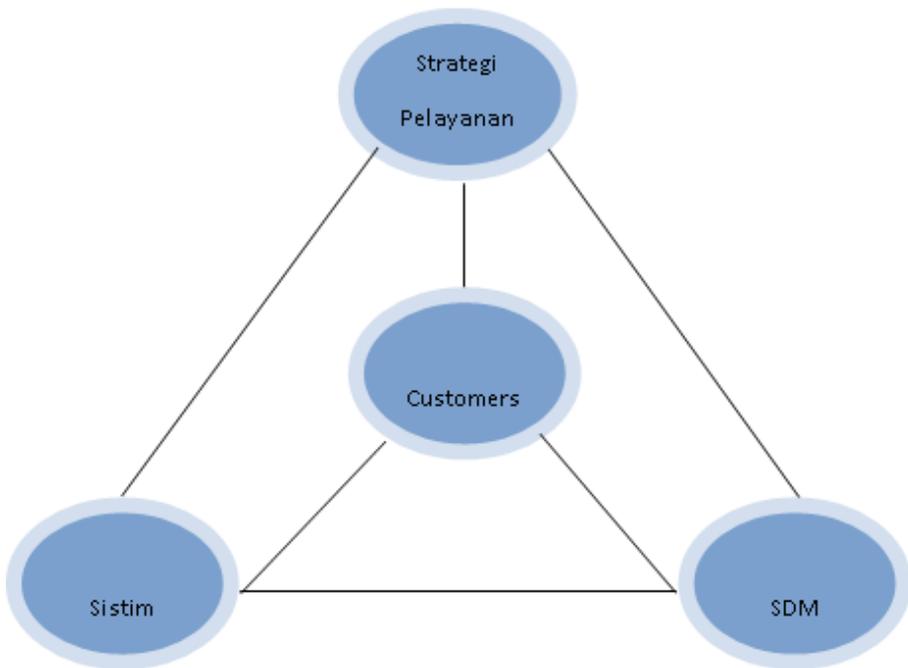
Disamping itu maka dalam rangka peningkatan pelayanan publik dalam memberikan layanan publik setidaknya para pelayan publik harus:

1. Mengetahui kebutuhan yang dilayani.
2. Menerapkan persyaratan manajemen untuk mendukung penampilan (kinerja).
3. Memantau dan mengukur kinerja.

Untuk itu sebagai perwujudan dari apa yang harus diperhatikan dan dilakukan oleh pelayan publik agar kualitas layanan menajadi baik, maka dalam memberikan layanan publik seharusnya:

1. Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan (prosedurnya sederhana).
2. Mendapat pelayanan yang wajar.
3. Mendapat pelayanan yang sama tanpa pilih kasih.
4. Mendapat perlakuan jujur dan terus terang (transparansi).

Dalam pandangan *Albrecht dan Zemke* (1990:41) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu sistem pelayanan, sumberdaya manusia pemberi pelayanan, strategi, dan pelanggan (*customers*), seperti tampak pada gambar berikut ini:



**Gambar 2. 2** Segitiga Pelayanan Publik

(Sumber: *Albrecht and Zemke. 1990*)

Dari gambar di atas diartikan bahwa sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik akan memberikan prosedur pelayanan yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol di dalam dirinya (*build in control*) sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi

akan mudah diketahui. Selain itu sistem pelayanan juga harus sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ini berarti organisasi harus mampu merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan dengan menyediakan sistem pelayanan dan strategi yang tepat.

#### **2.2.4 Karakteristik Pelayanan Publik**

Produk suatu organisasi dapat berupa pelayanan dan produk fisik. Produk birokrasi publik sebagai suatu organisasi publik adalah pelayanan publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna atau pelanggan yang dimaksud disini adalah masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik seperti pembuatan KTP, Akta Kelahiran, Akta Nikah, Akta Kematian, Sertifikat tanah, ijin usaha, ijin mendirikan bangunan (IMB), ijin gangguan, ijin pengambilan air bawah tanah, PDAM, PLN, dan lain sebagainya.

Dalam SK MenPan Nomor 81/1993 yang dimaksud pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah dan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa baik dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun ketentuan peraturan perundang-undangan. Berbeda dengan produk berupa barang yang mudah dinilai kualitasnya, pelayanan publik tidak mudah dinilai karena berupa jasa. Namun demikian antara barang dan jasa seringkali berhimpitan sehingga sulit dipisahkan. Suatu produk yang berupa pelayanan barang seringkali disertai dengan pelayanan jasa, misalnya penjualan mobil disertai pelayanan jasa berupa garansi dan service. Sebaliknya suatu pelayanan jasa seringkali disertai pelayanan barang misalnya pelayanan jasa pemasangan listrik tentu akan disertai dengan pemasangan tiang listrik dan peralatan pendukung lainnya.

Mengenai perbedaan antara pelayanan barang dan jasa ini, *Gronroos* yang dikutip Lembaga Administrasi Negara (2003)

menyusun karakteristik pelayanan barang dan jasa. Skema perbedaan antara pelayanan barang dan jasa adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. 1** Perbedaan Karakteristik antara Pelayanan Barang dan jasa.

<b>Pelayanan Barang</b>	<b>Pelayanan Jasa</b>
Sesuatu yang berwujud	Sesuatu yang tidak berwujud
Homogen satu jenis barang dapat berlaku untuk banyak orang	Heterogen: satu bentuk pelayanan kepada seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk pelayanan kepada orang lain
Proses produksi dan distribusinya terpisah dengan proses konsumsi	Proses produksi dan distribusi pelayanan berlangsung bersamaan pada saat dikonsumsi
Berupa barang/ benda	Berupa proses atau kegiatan
Nilai utamanya dihasilkan di perusahaan	Nilai utamanya dihasilkan dalam proses interaksi antara penjual dan pembeli
Pembeli pada umumnya tidak terlibat dalam proses produksi	Pembeli terlibat dalam proses produksi
Dapat disimpan sebagai persediaan	Tidak dapat disimpan
Dapat terjadi perpindahan kepemilikan	Tidak ada perpindahan kepemilikan

(Sumber: Groonroos dikutip LAN.2003:8)

Pelayanan jasa tidak berwujud barang sehingga tidak nampak (*intangible*). Meskipun wujudnya tidak nampak proses penyelenggaraannya bisa diamati dan dirasakan, misalnya suatu pelayanan bisa dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah, atau mahal.

Proses produksi, distribusi dan konsumsi dalam penyediaan pelayanan jasa berlangsung secara bersamaan, sebagai contoh, ketika seorang birokrat memberikan pelayanan perijinan (IMB) maka

dia melakukan serangkaian kegiatan mulai dari pengukuran, pembuatan gambar, dan sebagainya yang kemudian mendistribusikan kepada warga yang bersangkutan dan secara bersamaan warga yang bersangkutan ini menerima pelayanan tersebut. (Dwiyanto. 2005).

Pelayanan jasa merupakan sesuatu yang tidak dapat disimpan, artinya suatu aktivitas pelayanan yang telah ditawarkan pada kurun waktu tertentu tidak dapat disimpan untuk ditawarkan pada kurun waktu berikutnya (diadopsi dari Dwiyanto. 2005).

Apabila produknya berupa barang maka dapat berlaku untuk banyak orang, sebaliknya suatu jasa pelayanan yang diterima seseorang belum tentu sesuai atau sama dengan bentuk pelayanan yang diharapkan oleh orang lain. Artinya meskipun seseorang mendapat jenis pelayanan yang sama tetapi karena bentuknya yang tidak berwujud pelayanan yang diterima dapat berbeda.

### 2.2.5 Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

Menurut perpektif teoritik telah terjadi pergeseran paradigma pelayanan publik dari model administrasi publik tradisional (*old public administratiton*) ke model manajemen publik yang baru (*new pulic management*) dan akhirnya menuju model pelayanan publik baru (*new public service*) seperti tampak pada tabel berikut ini:

**Tabel 2. 2** Pergeseran Paradigma Model Pelayanan Publik

ASPEK	OLD PUBLIC ADMINISTRATION	NEW PUBLIC ADMINISTRATION	NEW PUBLIC SERVICE
Dasar Teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori Demokrasi
Konsep kepentingan publik	Kepentingan publik adalah sesuatu yang didefinisikan secara politis dan yang tercantum dalam aturan	Kepentingan publik mewakili agregasi dari kepentingan individu	Kepentingan publik adalah hasil dari dialog tentang berbagai nilai

ASPEK	OLD PUBLIC ADMINISTRATION	NEW PUBLIC ADMINISTRATION	NEW PUBLIC SERVICE
Dasar Teoritis	Teori politik	Teori ekonomi	Teori Demokrasi
Kepada siapa birokrasi harus bertanggungjawab	Klien ( <i>clients</i> ) dan pemilih	Pelanggan ( <i>Customer</i> )	Warga Negara ( <i>citizens</i> )
Peran pemerintah	Pengayuh ( <i>Rowing</i> )	Mengarahkan ( <i>Steering</i> )	Menegosiasikan dan mengelaborasi berbagai kepentingan warga negara dan kelompok komunitas
Akuntabilitas	Menurut hirarki administratif	Kehendak pasar yang merupakan hasil keinginan pelanggan ( <i>Customers</i> )	Multi aspek: akuntabel pada hukum, nilai komunitas, Norma politik, Standar Profesional, Kepentingan warga negara

(Sumber: diadopsi dari Denhardt dan Denhardt, 2000: 28-29 komunitas, norma politik, standar profesional, kepentingan warga negara)

Dalam model *new public service*, pelayanan publik berlandaskan teori demokrasi yang mengajarkan egaliter dan persamaan hak diantara warga negara. Dalam model ini kepentingan publik dirumuskan sebagai hasil dialog dari berbagai nilai yang ada di dalam masyarakat. Kepentingan publik bukan dirumuskan oleh elite politik seperti yang tertera dalam aturan. Birokrasi yang memberikan pelayanan publik harus bertanggung jawab kepada masyarakat secara keseluruhan. Peranan pemerintah daerah adalah melakukan negosiasi dan menggali berbagai kepentingan dari masyarakat dan berbagai kelompok komunitas yang ada. Dalam model ini birokrasi publik bukan hanya sekedar harus akuntabel pada berbagai aturan

hukum melainkan juga harus akuntabel pada nilai-nilai yang ada dalam masyarakat, norma politik yang berlaku, standar profesional dan kepentingan masyarakat.

Dasar teoritis pelayanan publik yang ideal menurut paradigma new public service yaitu pelayanan publik yang harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Tugas pemerintah daerah adalah melakukan negosiasi dan mengelaborasi berbagai kepentingan masyarakat dan kelompok komunitas, hal ini mengandung pengertian bahwa karakter dan nilai yang terkandung didalam pelayanan publik tersebut harus berisi preferensi nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat. Karena masyarakat bersifat dinamis maka karakter pelayanan publik juga harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat. (Dwiyanto, 2006:145).

Disamping itu pelayanan publik model baru harus bersifat non-diskriminatif sebagaimana dimaksud dasar teoritis yang digunakan yaitu teori demokrasi yang menjamin adanya persamaan warga negara tanpa membeda-bedakan asal-usul, kesukuan, ras, etnik, agama, dan latar belakang kepartaian. Ini berarti setiap warga negara diperlakukan secara sama ketika berhadapan dengan birokrasi publik untuk menerima pelayanan sepanjang syarat-syarat yang dibutuhkan terpenuhi. Hubungan yang terjalin antara birokrat publik dengan warga negara adalah hubungan impersonal sehingga terhindar dari sifat *nepotisme* dan *primodialisme*.

## **2.2.6 Implementasi Kebijakan Publik**

Sebelum dilakukan pelayanan publik, tentunya akan dirumuskan kebijakan untuk mengatur teknis pelayanan tersebut kepada masyarakat pengguna (*customers*). Bagaimana agar kebijakan publik yang dirumuskan sesuai dengan yang diinginkan oleh masyarakat, adalah merupakan titik pangkal dari keberhasilan Pemerintah Daerah dalam menerima dan mengimplementasikannya. Kebijakan Publik menurut Kartasasmita, 1997:142 adalah upaya untuk memahami dan mengartikan:

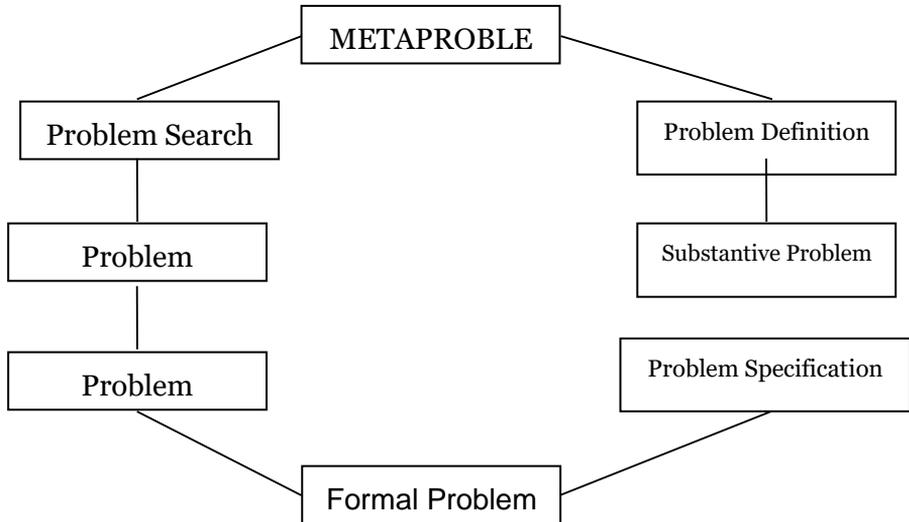
1. Apa yang dilakukan (atau tidak dilakukan) oleh pemerintah

mengenai suatu masalah;

2. Apa yang menyebabkan atau yang mempengaruhinya;
3. Apa pengaruh dan dampak dari kebijakan tersebut.

Pendapat senada dikemukakan oleh *Dye* (1992:2) mengartikan: "*public policy is whatever governments choose to or not to do*", kebijakan publik adalah apapun yang pemerintah pilih untuk melakukan atau tidak melakukan. Demikian pula menurut *Edward III dan Sharkansky* dalam *Islamy* (1984:18) yang mengemukakan: "*what government say and to, or not to do. It is goals or purpose of government programs*". Kebijakan publik adalah apa yang pemerintah katakan dan dilakukan atau tidak dilakukan. Kebijakan Publik merupakan serangkaian tujuan dan sasaran dari program-program pemerintah.

Menurut *William Dunn* bahwa Pemerintah harus mampu untuk memecahkan persoalan-persoalan yang terjadi di dalam masyarakat, dimana beberapa fase tentang struktur pemecahan dalam analisis kebijakan dapat digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 2. 3** Fase-Fase Struktur Pemecahan Persoalan

(Sumber: *William N Dunn, Public Policy Analysis, 2000*)

Elemen yang terkandung dalam kebijakan publik, dikemukakan oleh *Anderson dalam Islamy (1994:20-21)* yang mencakup:

1. Kebijakan selalu mempunyai tujuan atau berorientasi pada tujuan tertentu.
2. Kebijakan berisi tindakan atau pola tindakan pejabat-pejabat pemerintah.
3. Kebijakan adalah apa yang benar-benar dilakukan oleh pemerintah dan bukan apa yang bermaksud akan dilakukan.
4. Kebijakan publik bersifat positif (merupakan tindakan pemerintah mengenai suatu masalah tertentu) dan bersifat negatif (keputusan pejabat pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu).
5. Kebijakan publik (*positif*) selalu berdasarkan pada suatu peraturan perundangan tertentu yang bersifat memaksa (*otoritatif*).

Berdasarkan pengertian dan elemen yang terkandung dalam kebijakan sebagaimana disebutkan diatas maka kebijakan publik dibuat adalah dalam kerangka untuk memecahkan masalah dan untuk mencapai tujuan serta sasaran tertentu yang diinginkan. Kebijakan publik ini berkaitan dengan apa yang senyatanya dilakukan oleh pemerintah dan bukan sekedar apa yang ingin dilakukan (*Wahab, 1991:13*).

Kebijakan publik yang telah disahkan tidak akan bermanfaat apabila tidak diimplementasikan. Hal ini disebabkan karena implementasi kebijakan publik berusaha untuk mewujudkan kebijakan publik yang masih bersifat abstrak ke dalam realita nyata. Dengan kata lain pelaksanaan kebijakan publik berusaha menimbulkan hasil (*outcome*) yang dapat dinikmati terutama oleh kelompok sasaran (*target groups*)

Implentasi kebijakan publik (*public policy implementation*) merupakan salah satu tahapan dari proses kebijakan publik. Implementasi Kebijakan Publik menurut kamus Webster dalam Wahab 1991:50 diartikan: "to *provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu), *to give practical*

*effect to* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu)”. Implementasi berarti menyediakan sarana untuk melaksanakan suatu kebijakan dan dapat menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu.

Implementasi Kebijakan Publik menurut (*Jones dalam Widodo Joko, 2001:194*) terdapat tiga macam aktivitas:

1. *Organization; the establishment or rearrangement of resources, units, and methods for putting a policy into effect.*
2. *Intepretation; the translation of language (often contained in a state) into acceptable and feasible plans and directives.*
3. *Application; the routine provision of service, payments, or other agree upon objectives or instruments.*

Aktivitas pengorganisasian (*Organization*) merupakan suatu upaya menetapkan dan menata kembali sumber daya (*resources*), unit-unit (*units*) dan metode-metode (*methods*) yang mengarah pada upaya mewujudkan kebijakan menjadi hasil (*outcome*) sesuai dengan apa yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan. Kemudian aktivitas intepretasi (*Intrepretation*) merupakan aktivitas interpretasi substansi dari suatu kebijakan dalam bahasa yang lebih operasional dan mudah dipahami sehingga substansi kebijakan dapat dilaksanakan dan dapat diterima oleh para pelaku dan sasaran kebijakan. Sedangkan aktivitas aplikasi (*application*) merupakan aktivitas penyediaan pelayanan secara rutin, pembayaran atau lainnya sesuai dengan tujuan dan sarana kebijakan yang ada (*routine provision of services, payment, or other agree upon objectives or instruments*). Sehingga bisa disimpulkan bahwa implementasi adalah merupakan proses yang memerlukan tindakan- tindakan sistematis dari pengorganisasian, inteprestasi, dan aplikasi.

## **2.3 KEPUASAN MASYARAKAT DAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

### **2.3.1 Kepuasan Masyarakat**

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. Persyaratan  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu pelayanan  
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif  
Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan  
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. Kep./25/M.PAN/2/2004 sebagaimana telah direvisi dengan Nomor 16 Tahun 2014 tentang Indeks Kepuasan Masyarakat, dan selanjutnya diganti dengan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menyatakan bahwa: "Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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 kebutuhannya".

Untuk mengetahui kepuasan masyarakat atau pelanggan dapat dilakukan melalui pengukuran kepuasan masyarakat atau pelanggan, untuk dapat mengetahui sampai sejauh mana pelayanan telah mampu memenuhi harapan atau dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan, maka organisasi harus mengetahui tingkat harapan pelanggan atau suatu atribut tertentu. Harapan pelanggan ini selanjutnya akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya, sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan pelanggan yang mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan.

Untuk memudahkan dalam melaksanakan *survey* kepuasan masyarakat maka berikut konsep operasional yang digunakan dalam Permenpan Nomor 14 Tahun 2017 adalah:

No	Konsep	Indikator	Sub Indikator
	Kualitas pelayanan publik	a. Persyaratan	1. Terbukanya persyaratan pelayanan
			2. Kemudahan dalam mengurus pelayanan
		b. Prosedur	1. Kejelasan alur prosedur pelayanan
			2. Keterbukaan informasi prosedur pelayanan
			3. Keadilan dan kesederhanaan prosedur pelayanan
		c. Waktu Pelayanan	1. Kejelasan waktu pelayanan
			2. Keterbukaan waktu pelayanan
		d. Biaya/Tarif	1. Kejelasan biaya pelayanan
			2. Terbukanya informasi biaya pelayanan
			3. Kewajaran biaya pelayanan
		e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1. Kejelasan produk spesifikasi jenis pelayanan
			2. Keterbukaan

No	Konsep	Indikator	Sub Indikator
			informasi dalam mengetahui produk spesifikasi jenis pelayanan
		f. Kompetensi Pelaksana	1. Kemampuan fisik dan administrasi pelaksana 2. Keterbukaan tanggung jawab pelaksana
		g. Perilaku Pelaksana	1. Kesopanan pelaksana 2. Kedisiplinan pelaksana 3. Kemudahan dalam menemui pelaksana
		h. Maklumat Pelayanan	1. Kejelasan kewajiban petugas pelayanan 2. Kejelasan dalam jaminan keamanan dan kenyamanan pelayanan 3. Kejelasan dalam janji layanan
		i. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	1. Kemudahan dalam pengaduan, saran dan masukan 2. Tersedianya kotak pengaduan, saran dan masukan

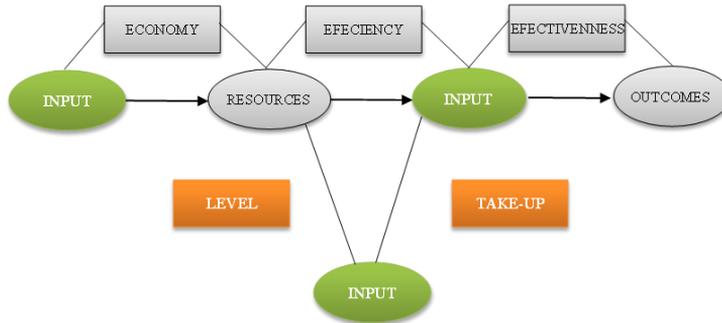
No	Konsep	Indikator	Sub Indikator
			3. Kejelasan dalam penanganan pengaduan, saran dan masukan

## 2.4 PENGUKURAN KINERJA LAYANAN PUBLIK

Dalam berbagai literatur tentang reformasi pelayanan publik, terdapat ragam indikator yang dapat digunakan untuk mengukur atau menilai kinerja pelayanan publik tersebut. *Salim & Woodward (1992)* misalnya, menggunakan 4 (empat) tolok ukur utama untuk menentukan kinerja pelayanan umum yang terdiri dari *economy*, *efficiency*, *effectiveness*, dan persamaan pelayanan. Aspek ekonomis dilihat sebagai strategi dalam menggunakan sumber daya dengan seminimal mungkin dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan publik. Aspek efisiensi menekankan pada suatu kondisi tercapainya perbandingan yang proporsional antara input pelayanan dengan output pelayanan. Aspek efektivitas adalah untuk melihat tercapainya pemenuhan tujuan atau target yang telah ditetapkan dan aspek persamaan pelayanan (keadilan) dilihat sebagai ukuran untuk menilai seberapa jauh suatu bentuk pelayanan telah memperhatikan aspek keadilan dan membuka akses yang sama bagi publik untuk mendapatkan pelayanan. Sedangkan *Rogers (1990: 61)* mengenalkan model '*Three E's*' yang terdiri dari: *economies*, *efficiency*, dan *effectiveness*.

Pertama, *economies* yang diartikan sebagai seberapa besar biaya yang dikeluarkan untuk mendapatkan *resources* yang dibutuhkan. Kedua, Efisiensi adalah perbandingan antara output dengan input yang dibutuhkan. Sedangkan yang ketiga, efektivitas adalah hasil akhir dari pelayanan dikaitkan dengan outputnya. Dan yang dimaksud *Outcomes* adalah nilai tertinggi atau keuntungan pelayanan bagi pengguna sebagai perpaduan kebutuhan Pengguna

dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Sedangkan tingkat pelayanan adalah volume pelayanan kaitannya dengan target populasi yang dapat dijangkau. *Take-up* (proporsi target populasi menggunakan pelayanan) di sini adalah perhitungan yang didasarkan atas indikator kegunaan paling tinggi dari kualitas pelayanan yang diberikan. Secara ringkas dapat digambarkan dalam bagan berikut:



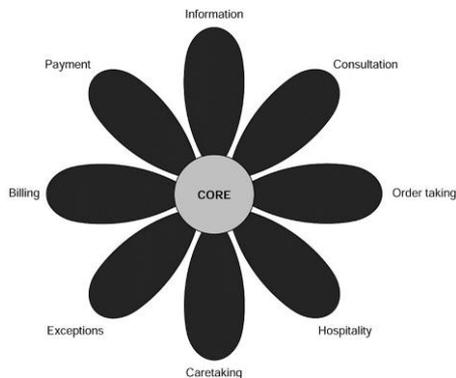
**Gambar 2. 4** Three E's

Lebih lanjut menurut *Rogers* (1990) dalam menilai Kinerja Pemerintah harus dilakukan secara *komprensif* dengan mengacu pada empat dimensi yakni: (1) tingkat komitmen sumberdaya manusia terhadap organisasinya; (2) tingkat orientasi pemerintahan kepada masyarakat; (3) tingkat keaktifan sebagai produsen pelayanan; (4) tingkat keteraturan birokrasi. Keempat dimensi tolok ukur tersebut secara rinci terbagi menjadi 14 tolok ukur yang sebelumnya dilakukan perincian atas 8 kriteria dasar: dimensi I di atas menjadi dua, yakni: tingkat keterlibatan pegawai dan pengembangannya; dimensi II tingkat penyesuaian dan daya tanggap; dimensi III tujuan dan hasil; dimensi IV stabilitas dan pengawasan.

Namun demikian, dalam menilai kinerja pelayanan publik dengan perspektif publik sebagai pengguna layanan masih terbilang jarang, padahal penilaian kinerja tersebut selain menggunakan pendekatan dari perspektif penyedia layanan (birokrasi-Pemerintah Daerah) juga harus memperhatikan perspektif publik yang berkepentingan. Asumsi

ini berangkat dari satu kenyataan bahwa secara umum pelayanan yang disediakan belum mencapai suatu tingkat pemenuhan kebutuhan seperti yang diharapkan oleh masyarakat lokal. Dalam kerangka demokrasi lokal, masyarakat sebagai konsumen dan konstituen memiliki hak untuk menyatakan puas atau tidak puas terhadap setiap pelayanan publik yang dirasakan.

Dengan berkembangnya tuntutan publik akan kinerja pelayanan publik yang baik maka telah mendorong pula perkembangan penerapan penilaian kinerja pelayanan publik dengan melandaskan pada pendekatan service quality (*servqual*), bahkan di negara-negara maju isu tentang kepuasan publik terhadap kinerja pelayanan yang diberikan pemerintah menjadi perhatian penting dalam setiap pemilihan umum, pasalnya publik selain sebagai pengguna layanan juga merupakan konstituen dari partai-partai politik yang memperebutkan suara untuk menduduki kursi eksekutif dan parlemen. Menurut *Lovelock* (1980) pelayanan yang diberikan akan memberikan nilai tambah dari suatu produk yang dihasilkan sehingga pada akhirnya dapat meningkatkan keuntungan dari suatu perusahaan/organisasi yang memproduksinya. Perbedaan produk yang dihasilkan tersebut pada dasarnya memiliki suplemen pelayanan yang sama yang oleh *Lovelock* digambarkan sebagai diagram bunga dengan delapan kelopaknya yang menganalogikan delapan suplemen pelayanan.

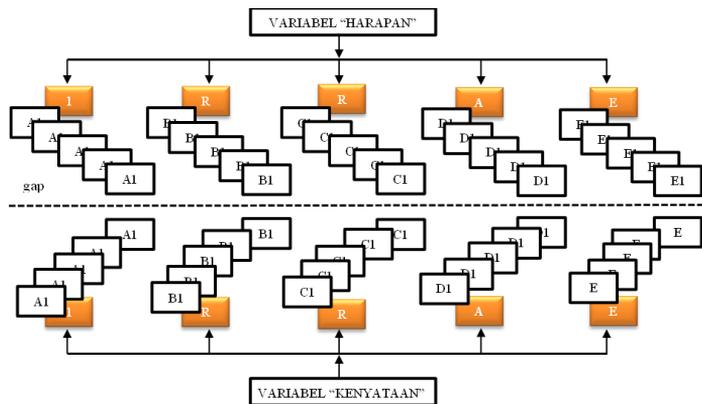


**Gambar 2. 5** *Flower of Service*

Diagram bunga ini disebutnya dengan the *Flower of Services* yang meliputi; pertama, *information*. Suplemen informasi yang berkenaan dengan produk barang dan jasa merupakan titik awal dari suatu proses pelayanan yang berkualitas. Kedua, *Consultation*. Informasi yang diperoleh menjadi acuan bagi para pengguna dalam menentukan pilihannya, yaitu memberi atau tidak. Dan dalam tahapan ini seringkali pengguna melakukan konsultasi untuk menguatkan pilihannya tersebut, misalnya tentang masalah teknis, administrasi, harga, hingga pada kualitas barang dan manfaatnya. Ketiga, *Ordertaking*. Hasil dari konsultasi tersebut mendorong pengguna untuk menggunakan produk yang telah dipilihnya tersebut . Keempat, *Hospitality*. Keramahan dan sopan santun dari para karyawan, suasana dan ruang tunggu yang nyaman, kios untuk membeli makanan dan minuman hingga WC/Toilet yang bersih dan tidak bau menjadi etalase yang akan dirasakan langsung oleh pengguna. Kelima, *Caretaking*. Variasi latar belakang pengguna yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula. Keenam, *Exceptions*. Dalam hal tertentu pengecualian kualitas pelayanan diharapkan oleh pengguna layanan, misalnya, restitusi akibat produk tidak bisa dipakai, layanan untuk orang tua. dan sebagainya. Ketujuh, *Billing*. Keputusan pengguna layanan untuk membeli atau tidak juga terletak pada titik krusial ketika tahap administrasi pembayaran. Kedelapan, *Payment*. Penyedia layanan hendaknya memberikan *alternative* layanan pembayaran sesuai dengan kebutuhan dari pelanggan, misalnya, *self service payment* seperti *transfer* bank melalui *credit card*, debit langsung pada rekening pelanggan di bank, hingga tagihan di rumah. Lebih jauh *Hogwood* menekankan bahwa agenda yang berkaitan dengan efisiensi melalui otonomi pada manajemen sektor publik menggunakan indikator-indikator tanggung jawab politik dan keuangan serta tanggung jawab pada *customer/consumer* sektor publik. (*Hogwood* dalam *Eliassen Kooiman*). Sejalan dengan penjelasan tersebut, paradigma baru dalam melakukan reformasi birokrasi pemerintahan melalui *reinventing government* menekankan

ke arah pelayanan yang *Customer driven* yaitu suatu pelayanan publik yang dikendalikan oleh kebutuhan dan harapan publik (Osborne, Gaebler, 1995). Secara singkat dinyatakan bahwa customer atau consumer (publik pengguna layanan) atau user adalah bagian dari lingkungan eksternal yang melingkupi organisasi public yang dapat menghasilkan demand maupun support dalam setiap produk kebijakan dan program yang dihasilkan. Dengan demikian, memperhatikan dengan sungguh-sungguh kepuasan publik dalam menggunakan layanan yang disediakan menjadi titik perhatian penting bagi kelangsungan Pemerintah, baik Pusat maupun Daerah (Hughes, 1994, p.214-216).

Berikut ini secara sederhana dipaparkan operasionalisasi konsep kelima indikator pada masing-masing variabel tersebut dalam bagan dibawah ini.



**Gambar 2. 6** Operasionalisasi Konsep

Namun demikian penerapan pendekatan *servqual* tersebut hendaknya memperhatikan pula pengukurannya terhadap dua dimensi yang terkait yaitu, disatu sisi penilaian *servqual* dilakukan pada dimensi konsumen (*consumer*), sedangkan disisi lain penilaian juga dilakukan pada dimensi provider (penyedia layanan) atau secara lebih operasional terhadap kemampuan kuuaitas layanan dari mereka yang ada tingkat *frontline service*. Dengan melakukan penilaian terhadap dua dimensi tersebut maka akan terlihat kesenjangan atau

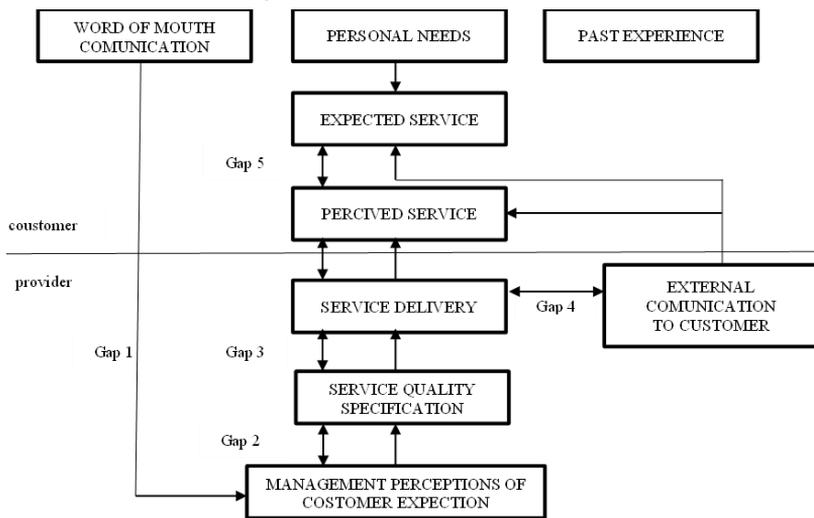
gap antara harapan dan kenyataan yang dialami oleh para pengguna layanan tersebut. Perbedaan ini terjadi antara persepsi manajemen (hingga *front-line service*) terhadap harapan-harapan konsumen tersebut. Dalam menjelaskan perbedaan tersebut *Zeithaml-Parasuraman-Berry* memaparkan terdapat lima kesenjangan dalam *service quality*, yaitu, pertama, kesenjangan antara harapan konsumen dengan persepsi manajemen. Terjadi antara dimensi konsumen dengan dimensi manajemen pada tingkat atas. Faktor-faktor utama yang menjadi penyebab adalah pertama, perusahaan atau organisasi kurang berorientasi pada riset pasar. Kedua, ketidakcukupan komunikasi ke atas secara *hirarkis* dan ketiga, jenjang struktur organisasi yang terlalu bertingkat sehingga menimbulkan jarak yang jauh antara para pembuat kebijakan dengan *front line*.

Kedua, kesenjangan antara persepsi manajemen terhadap harapan konsumen dengan spesifikasi kualitas pelayanan. Terdapat dua faktor utama yang menjadi penyebab gap ini, yaitu; pertama, komitmen manajemen terhadap kualitas layanan yang rendah; kedua, standarisasi tugas belum tersedia.

Ketiga, kesenjangan antara spesifikasi kualitas pelayanan dengan kenyataan *delivery service* di tingkat bawah. Gap ini terjadi karena suatu perusahaan atau organisasi belum memiliki spesifikasi atau suatu citra pelayanannya yang khas Faktor-faktor penyebabnya adalah, Pertama, *role ambiguity*, atau kecenderungan yang menimpa *front line service* terhadap kondisi bimbang dalam memberikan pelayanan karena tidak terdapatnya kepastian/standarisasi dari tugas mereka. Kedua, *role conflict*, kecenderungan dimana para pegawai merasa tidak memiliki kemampuan untuk memuaskan pelanggan. Ketiga, tidak ada kesesuaian antara skill pegawai bidang tugas yang sesuai. Keempat, kurangnya teknologi yang sesuai. Kelima, tidak ada kesesuaian antara sistem *kontroll/evaluasi* dengan sistem imbalan bagi pegawai. Keenam, kurang *teamwork*.

Keempat, kesenjangan antara kenyataan delivery service quality dengan komunikasi terhadap pelanggan. Faktor-faktor penyebabnya adalah, pertama, ketidakpastian komunikasi horizontal antara level operasional, antara bagian penjual-bagian operasional, dan antara cabang-cabang dengan induk organisasi. Kedua, kecenderungan menjanjikan sesuatu pada konsumen secara berlebihan.

Kelima, kesenjangan yang terjadi pada "harapan" konsumen dengan "persepsi" tentang pelayanan. Secara keseluruhan gap atau kesenjangan pada kedua dimensi (*customer dan provider*) digambarkan dalam bagan 2.7.



**Gambar 2. 7** Model Konseptual *Service Quality* (*Servqual*).  
(Sumber: Zeithaml-Parasuraman-Berry, 1990)

Model tersebut kemudian dikembangkan lebih lanjut oleh Zeithaml bersama-sama dengan Parasuraman dan Berry untuk membuat instrument dalam mengukur kinerja pelayanan. Ada 10 (sepuluh) indikator kinerja pelayanan yang mereka kembangkan, yaitu:

1. Penampilan fisik (*Tangible*), yaitu bukti fisik dari jasa, bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang dipergunakan, representasi fisik dari jasa.

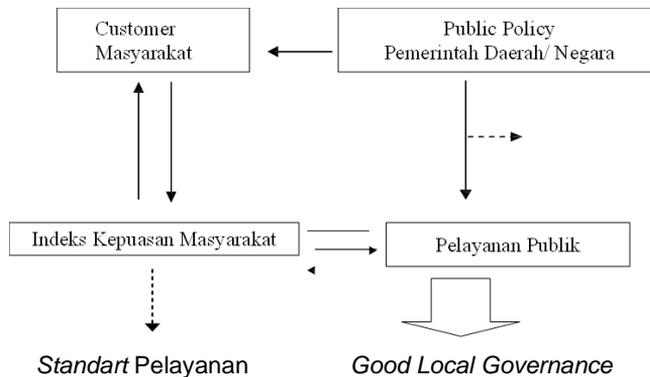
2. Keterandalan (*Reliability*) mencakup dua hal pokok, yaitu konsistensi kerja (*performance*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependability*). Berarti aparat pemerintah dalam memberikan jasanya harus secara tepat semenjak saat pertama (*right the first time*), disamping memenuhi janjinya.
3. Daya tanggap (*Responsiveness*), artinya kemauan atau kesiapan para aparat pemerintah untuk memberikan jasa yang dibutuhkan masyarakat.
4. Kemampuan (*Competence*), artinya setiap aparat pemerintah dalam suatu SKPD memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa tertentu.
5. Kesopanan (*Courtesy*), meliputi sikap sopan, respek, perhatian dan keramahan yang dimiliki para contact personel (seperti *resepsionis*, operator telepon, dan lain-lain).
6. Kredibilitas (*Credibility*), yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama unit pelayanan (SKPD), reputasi unit pelayanan, karakteristik pribadi contact personal, dan interaksi dengan pelanggan.
7. Keamanan (*Security*), yaitu aman dari bahaya, resiko, atau keraguan. Aspek ini meliputi keamanan secara fisik (*physical safety*), keamanan financial (*financial security*), dan kerahasiaan (*confidentiality*).
8. Akses/Access meliputi kemudahan untuk dihubungi atau ditemui, Berarti lokasi layanan jasa yang mudah dijangkau, waktu menunggu yang tidak terlalu lama, saluran komunikasi unit layanan mudah dihubungi, dan lain-lain.
9. Komunikasi (*Communication*), artinya memberikan informasi kepada pelanggan dalam bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan pelanggan.
10. Pemahaman terhadap pelanggan (*Understanding the Customer*), yaitu usaha untuk memahami kebutuhan pelanggan.

# BAB III

## METODELOGI

### 3.1 KERANGKA PENDEKATAN KAJIAN

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.



**Gambar 3. 1** Kerangka Konseptual Penelitian.

## 3.2 METODE PELAKSANAAN

### 3.2.1 Persiapan Survei

#### 1. Penyiapan Bahan Survei

##### a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Salah satu contoh bentuk kuesioner terlampir (**Lampiran I**) pada lampiran ini.

##### b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

- Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

- Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

- Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

## **2. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- c. Baik, diberi nilai 3;
- d. Sangat baik, diber nilai persepsi 4.

Contoh:

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

## **3.3 PENETAPAN JUMLAH RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA**

### **3.3.1 Penetapan Jumlah Responden**

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden

dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan rumus *Slovin*, yaitu:

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

Keterangan:

N = Ukuran sampel/jumlah responden

N = Ukuran populasi

E = Persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; e= 0,1.

Jumlah pengguna jasa DPMPTSP selama tahun 2021 sekitar 4.650 costumer, sehingga jumlah respondennya sekitar 150 orang.

### **3.3.2 Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

1. Lokasi di Dinas PMPTSP Lampung Utara yang melayani berbagai jenis dokumen perizinan usaha lingkup pertanian, izin usaha konstruksi perdagangan, kesehatan, dan sebagainya.
2. Waktu Pelaksanaan: survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pbulik ini dilaksanakan selama 2 (dua) bulan antara Juli-Agustus Tahun 2021.

### **3.3.3 Pelaksanaan Pengumpulan Data**

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Jumlah responden sebagaimana Permenpan 14/2017 berdasarkan pada Sampel Morgan dan Krejcie, yaitu:

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.

Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

- b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
  - Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif, karena dikhawatirkan jawaban yang kurang baik mengenai instansinya akan mempengaruhi obyektivitas penilaian. Untuk mengurangi subyektifitas hasil penyusunan indeks, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
  - Unit independen yang sudah berpengalaman dan mempunyai reputasi dan kredibilitas di bidang penelitian dan survei, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.
  - Hasil survei kepuasan masyarakat tersebut harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - Hasil survei kepuasan masyarakat wajib diinformasikan kepada publik minimal di ruang layanan atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website unit, atau media jejaring sosial.
  - Contoh format publikasi dapat dilihat pada lampiran peraturan ini.

### **3.4 PENGOLAHAN DATA**

#### **3.4.1 Pengukuran Skala Likert**

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji,

setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

X = jumlah unsur yang disurvei

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur.

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{14} = 0,071$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan;
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 14 (empat belas) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak baik

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 – 3,23	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat baik

### 3.4.2 Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

#### 1. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.

#### 2. Pengolahan secara manual

- a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
- b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
  - Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh: Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,071 (apabila 14 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

- Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur.

### 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## 3.5 LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

### 3.5.1 Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,17 (untuk 14 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Prosedur pelayanan	3,45
2.	Persyaratan pelayanan	2,65
3.	Kejelasan petugas pelayanan	3,53
4.	Kedisiplinan petugas pelayanan	2,31
5.	Tanggungjawab petugas pelayanan	1,55

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
6.	Kemampuan petugas pelayanan	3,12
7.	Kecepatan pelayanan	2,13
8.	Keadilan mendapatkan pelayanan	2,43
9.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,21
10.	Kewajaran biaya pelayanan	1,45
11.	Kepastian biaya pelayanan	1,93
12.	Kepastian jadwal pelayanan	2,31
13.	Kenyamanan lingkungan	3,03
14.	Keamanan pelayanan	1,56

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &(3,45 \times 0,071) + (2,65 \times 0,071) + (3,53 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) \\
 &(1,55 \times 0,071) + (3,12 \times 0,071) + (2,13 \times 0,071) + (2,43 \times 0,071) \\
 &(3,21 \times 0,071) + (1,45 \times 0,071) + (1,93 \times 0,071) + (2,31 \times 0,071) \\
 &(3,03 \times 0,071) + (1,56 \times 0,071) = \text{Nilai indeks adalah } \mathbf{2,462}
 \end{aligned}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
2. =  $2,462 \times 25 = \mathbf{61,55}$
3. Mutu pelayanan **C**.
4. Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**

### 3.5.2 Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

### 3.5.3 Penyusunan Jadwal.

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 2 (dua) bulan dengan rincian sebagai berikut:

1. Persiapan, 6 (enam) hari kerja;

2. Pelaksanaan pengumpulan data, 12 (dua) hari kerja;
3. Pengolahan data indeks, 6 (enam) hari kerja;
4. Penyusunan dan pelaporan hasil, 12 (enam) hari kerja.
5. Revisi dan Finalisasi Laporan, 6 (enam) hari kerja.

### **3.6 ANALISIS KESENJANGAN (GAP ANALYSIS)**

Penggunaan konsep *servqual* (*service quality*) yang diketengahkan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry (1990) menggunakan variabel-variabel dari konsep tersebut yang terdiri dari harapan dan kenyataan. Operasionalisasi dari tiap-tiap variabel tersebut adalah melalui 10 (sepuluh) dimensi *Servqual*, seperti yang sudah dipaparkan sebelumnya.

Teknik *summated-rating* digunakan untuk melakukan pengukuran terhadap jawaban responden yang dioperasionalkan pada kelima dimensi dari setiap variabel yakni variabel “*Harapan*” dan “*Kenyataan*”. Tahap berikutnya adalah mengurangi nilai variabel “*kenyataan*” dengan “*harapan*” yang hasilnya adalah nilai kesenjangan atau *gap*.

### **3.7 ANALISIS KESESUAIAN TINGKAT HARAPAN DAN KENYATAAN (IMPORTANCE- PERFORMANCE ANALYSIS)**

Untuk menentukan urutan prioritas faktor-faktor yang mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan dilakukan analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan dengan menggunakan diagram kartesius (*Importance- Performance Analysis*) yang diketengahkan Martila and James (1977 : 77 – 79).

Diagram kartesius merupakan suatu bangun yang dibagi empat bagian yang dibatasi oleh dua buah garis lurus yang berpotongan tegak lurus pada titik koordinat (  $X$  ,  $Y$  ),\_dimana  $X$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan (kenyataan) seluruh faktor, sedangkan  $Y$  adalah rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan (harapan) seluruh faktor yang mempengaruhi

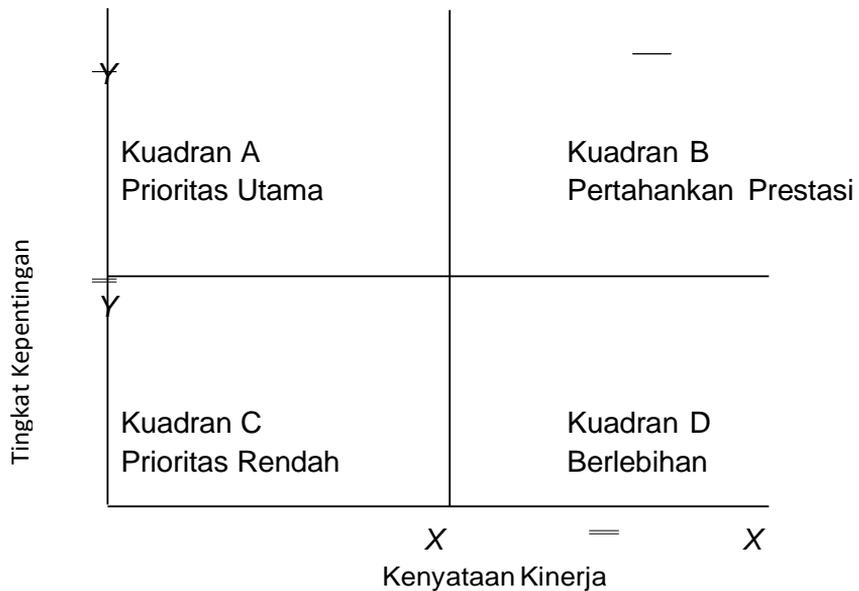
kepuasan pelanggan. Besarnya nilai X dan Y didapat dengan menggunakan formula sebagai berikut:

$$X = \sum_{\frac{I-1}{K}}^N Xi$$

$$Y = \sum_{\frac{I-1}{K}}^N Yi$$

Di mana N = Jumlah Responden

K = Jumlah Butir Pertanyaan



**Gambar 3. 2** Diagram Kartesius

**Keterangan:**

- A Menunjukkan faktor atau atribut yang dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, termasuk unsur-unsur jasa yang dianggap sangat penting, namun manajemen belum

melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas.

- B Menunjukkan unsur jasa pokok yang telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankannya. Dianggap sangat penting dan sangat memuaskan.
- C :Menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh perusahaan biasa-biasa saja. Dianggap kurang penting dan kurang memuaskan.
- D :Menunjukkan faktor yang mempengaruhi pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

# BAB IV

## GAMBARAN UMUM DAERAH & PERANG DAERAH

### 4.1 ADMINISTRASI WILAYAH

Kabupaten Lampung Utara adalah salah satu dari 14 Kabupaten/Kota di Provinsi Lampung. Secara geografis, Kabupaten Lampung Utara terletak diantara  $4,34^{\circ}$  -  $5,06^{\circ}$  Lintang Selatan dan  $104,30^{\circ}$  –  $105,08^{\circ}$  Bujur Timur, dengan luas wilayah 2.725,63 km<sup>2</sup>, yang merupakan 7,72 % dari luas wilayah Provinsi Lampung (35.288,35 km<sup>2</sup>). Secara administratif batas wilayah Kabupaten Lampung Utara meliputi :

- Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Way Kanan
- Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Lampung Tengah
- Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Lampung Barat
- Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Tulang Bawang Barat

Berdasarkan Perda Nomor 8 tahun 2006, Kabupaten Lampung Utara yang semula terbagi dalam 16 (enam belas) kecamatan terjadi pemekaran menjadi 23 (dua puluh tiga) kecamatan.

## 4.2 DEMOGRAFI (KEPENDUDUKAN)

### 4.2.1 Jumlah dan Laju Pertumbuhan Penduduk

Jumlah penduduk merupakan modal dasar pembangunan yang harus dikelola secara baik guna mendapatkan hasil yang maksimal dalam proses pembangunan. Jumlah penduduk di suatu daerah dipengaruhi oleh kelahiran, kematian, dan perpindahan penduduk baik masuk maupun keluar.

Jumlah penduduk Kabupaten Lampung Utara tahun 2020 mencapai 633.099 jiwa (LUDA, 2021). Pada tahun 2020 perkembangan penduduk tumbuh sekitar 0,80%. Besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2020 penduduk laki-laki terhadap perempuan sebesar 104,12, dengan kepadatan penduduk sebesar 232,28 per km<sup>2</sup>, Kecamatan dengan kepadatan penduduk tertinggi ada pada Kecamatan Kotabumi sebesar 927,78 per km<sup>2</sup>, dan kepadatan penduduk paling rendah sebesar 67,51 per km<sup>2</sup> ada pada Kecamatan Abung Pekurun.

Perkembangan jumlah penduduk dipengaruhi oleh laju pertumbuhan penduduk. Laju pertumbuhan penduduk adalah angka yang menunjukkan persentase penambahan penduduk dalam jangka waktu tertentu. Di Kabupaten Lampung Utara, laju pertumbuhan penduduk pada tahun 2020 mengalami peningkatan, pada tahun 2018 laju pertumbuhan penduduk sebesar 0,42, pada tahun 2019 sebesar 0,36, dan meningkat kembali menjadi 0,80 pada tahun 2020. Berikut jumlah dan pertumbuhan penduduk Kabupaten Lampung Utara antara Tahun 2018 - 2020:

Tabel 4. 1 Jumlah dan Tingkat Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018-2020

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>	<b>Tingkat Pertumbuhan (%)</b>
2018	614.701	0.42

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Penduduk</b>	<b>Tingkat Pertumbuhan (%)</b>
2019	616.897	0,36
2020	633.099	0.80

(Sumber : Lampung Utara Dalam Angka 2019-2021)

#### **4.2.2 Persebaran dan Kepadatan Penduduk**

Persebaran penduduk di Lampung Utara terbagi dalam wilayah Kecamatan, yang meliputi 23 wilayah kecamatan definitif. Persebaran ini menunjukkan indikasi adanya tingkat kepadatan yang berbeda antara satu wilayah dengan wilayah yang lain. Untuk itu, persebaran dan kepadatan penduduk harus memperhatikan daya dukung yang ada agar tidak terjadi ketimpangan antara sumber daya dan potensi penduduk. Mengetahui persebaran penduduk menurut kecamatan, amat penting untuk mengetahui beban pembangunan yang harus ditanggung oleh masing-masing kecamatan yang bersangkutan. Persebaran penduduk di kecamatan yang tidak merata, dapat berdampak pada masalah-masalah sosial, apabila tidak diimbangi oleh infrastruktur yang memadai.

Semakin padat jumlah penduduk pada kecamatan, maka akan semakin kompleks juga kebutuhan infrastruktur publik yang dibutuhkan. Klasifikasi kepadatan penduduk pada suatu wilayah menurut SNI 03-1733-2004 adalah sebagai berikut:

<b>Klasifikasi kawasan</b>	<b>Kepadatan</b>			
	<b>Rendah</b>	<b>Sedang</b>	<b>Tinggi</b>	<b>Sangat Tinggi</b>
Kepadatan Penduduk (jiwa/Ha)	< 150	151 – 200	201 – 400	> 400

**Tabel 4. 2** Luas Wilayah, Jumlah Penduduk dan Kepadatan Penduduk Lampung Utara di Masing-Masing Kecamatan Tahun 2020.

No	Kecamatan	Jumlah (Jiwa)	Luas (Ha)	Kepadatan (Jiwa/Ha)	Klasifikasi Kepadatan Penduduk Berdasarkan SNI 03-1733-2004
1	Abung Barat	20.472	9.275,22	2	Rendah
2	Abung Kunang	9.947	5.563,41	2	Rendah
3	Abung Pekurun	12.386	8.849,67	1	Rendah
4	Abung Selatan	52.463	12.013,57	4	Rendah
5	Abung Semuli	26.036	10.452,51	2	Rendah
6	Abung Surakarta	28.385	7.083,14	4	Rendah
7	Abung Tengah	17.164	8.468,91	2	Rendah
8	Abung Timur	36.708	20.261,80	2	Rendah
9	Abung Tinggi	17.916	5.705,61	3	Rendah
10	Blambangan Pagar	19.336	9.728,17	2	Rendah
11	Bukit Kemuning	41.839	15.846,73	3	Rendah
12	Bunga Mayang	33.839	15.031,75	2	Rendah
13	Hulu Sungkai	14.979	8.181,42	2	Rendah
14	Kotabumi	54.841	8.134,71	7	Rendah
15	Kotabumi Selatan	68.987	8.797,80	8	Rendah
16	Kotabumi Utara	34.301	13.550,23	3	Rendah
17	Muara Sungkai	14.684	10.481,12	1	Rendah
18	Sungkai Barat	11.809	6.666,62	2	Rendah
19	Sungkai Jaya	9.539	5.682,83	2	Rendah
20	Sungkai Selatan	22.721	8.895,54	3	Rendah
21	Sungkai Tengah	17.062	7.820,80	2	Rendah
22	Sungkai Utara	35.732	16.707,79	2	Rendah
23	Tanjung Raja	31.953	29.754,87	1	Rendah
	Lampung Utara	633.099	252.954	2	Rendah

(Sumber: Kabupaten Lampung Utara Dalam Angka, 2021)

Pada tahun 2020, kepadatan penduduk Kabupaten Lampung Utara adalah sebesar 2 jiwa/ha dengan persebaran yang tidak

merata yang terbagi dalam 23 wilayah kecamatan definitif. Kepadatan penduduk tertinggi berada di Kecamatan Kotabumi Selatan yaitu sebesar 8 /ha dan kepadatan penduduk terkecil adalah Kecamatan Abung Pekurun, Muara Sungkai, dan Tanjung Raja hanya 1 jiwa/ha.

#### 4.2.3 Struktur Umur Penduduk dan Ketenagakerjaan

Angka ses ratio selama tiga tahun terakhir levelnya tidak mengalami perubahan signifikan, yaitu sebesar 104,12 pada tahun 2020. Artinya bahwa masih lebih banyak penduduk berjenis kelamin laki-laki dibandingkan dengan jumlah penduduk perempuan. Angka tersebut mengindikasikan bahwa setiap 100 penduduk perempuan terdapat 104-105 penduduk laki-laki.

Piramida penduduk Kabupaten Lampung Utara tergolong dalam piramida struktur penduduk muda. Rasio ketergantungan penduduk menurut kelompok umur pada tahun 2020 sebanyak 49,04 persen. Dan terdapat sebanyak 67,10 persen kelompok masyarakat yang produktif, dapat bekerja dan berkontribusi secara ekonomi maupun sosial.

**Tabel 4. 3** Indikator Kependudukan Lampung Utara Tahun 2020

Jumlah Penduduk (jiwa)	633.099
Kepadatan Penduduk (Jiwa/Km <sup>2</sup> )	235.96
Sex Ratio (%)	104,12
Jumlah Rumah Tangga	147.720
Rata-rata ART (Jiwa/juta)	4.07
Persentase Penduduk Men unit Ketompok Umur	
0 - 14 Tahun	36,57
15 - 64 Tahun	67,10
65 +	14,90
Dependency Ratio (% >	49,04

*(Sumber: Lampung Utara Dalam Angka 2021)*

Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK) Kabupaten Lampung Utara pada tahun 2020 yaitu 68,12 persen mengalami penurunan dibanding tahun 2019 dengan persentase sebesar 68,38 persen. Penurunan persentase tersebut diikuti dengan kenaikan persentase Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT) sebesar 5,34 persen dibanding tahun 2019 sebesar 5,09 persen.

**Tabel 4. 4** Indikator Ketenagakerjaan Lampung Utara 2018-2020

Indikator	2018	2019	2020
Tingkat Partisipasi Angkatan Kerja (TPAK)	68,49	68,38	68,12
Tingkat Pengangguran Terbuka (TPT)	4,87	5,09	5,34
Bekerja di sektor (%)			
- Pertanian	48,90	43,27	50,56
- Industri	12,02	12,88	8,90
- Jasa	39,08	43,85	40,54

(Sumber: Lampung Utara Dalam Angka 2021)

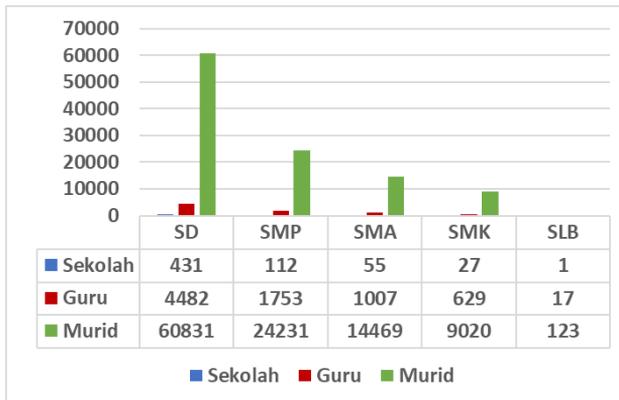
Penduduk usia 15 tahun keatas yang bekerja sebanyak 294 ribu jiwa atau sebesar 94,66 persen dari penduduk angkatan kerja. Pada tahun 2020 persentase penduduk yang bekerja pada sektor pertanian meningkat menjadi 50,56 persen dibandingkan pada tahun 2019 sebesar 43,27 persen. Adapun sektor manufaktur menurun menjadi 8,90 per- sen pada tahun 2020, bila dibandingkan den- gan tahun 2019 sebesar 12,88 persen. Pada sektor jasa juga mengalami penurunan sebesar 3,31 persen dari tahun sebelumnya.

Berdasarkan status pekerjaan, persentase penduduk bekerja yang berstatus buruh/karyawan paling mendominasi di Kabupaten Lampung Utara yakni sebesar 21 persen dari total penduduk yang bekerja, dan pekerja yang berstatus sebagai pekerja keluarga sebesar 20 persen. Dan pekerja yang berusaha sendiri serta berusaha dibantu buruh tidak tetap/buruh tidak dibayar memiliki persentase yang sama, yakni sebesar 18 persen.

## 4.3 SOSIAL

### 4.3.1 Pendidikan

Salah satu tanggung jawab pemerintah yang sangat penting dalam pembangunan adalah pembangunan bidang sosial, yaitu sektor pendidikan. Indikator pembangunan pendidikan adalah rata-rata lama sekolah dan harapan lama sekolah dengan indikator komposit antara lain ketersediaan dan daya tampung sekolah terhadap jumlah penduduk usia pendidikan (SD, SMP dan SMA), angka melek huruf, angka partisipasi kasar (APK), angka partisipasi sekolah (APS) pada setiap jenjang pendidikan, dan angka partisipasi murni (APM) juga pada setiap jenjang pendidikan.



**Gambar 4. 1** Perbandingan Jumlah Sekolah, Guru, dan Murid di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2020.

(Sumber: Statistik Daerah Lampung Utara, BPS, 2021)

Angka Melek Huruf (AMH) di Kabupaten Lampung Utara pada tahun 2014 telah mencapai 97.98 persen. Rata-rata lama sekolah juga meningkat dari 7,42 tahun menjadi 7.69 tahun. Artinya penduduk Lampung Utara baru bisa menikmati pendidikan rata-rata sampai kelas 2 SLTP. Hal ini tercermin pada angka partisipasi sekolah (APS) usia 7-12 tahun tertinggi di antara kelompok usia sekolah lainnya.

APS menggambarkan daya serap penduduk usia sekolah di setiap jenjang pendidikan.

**Tabel 4. 5** Indikator Pendidikan Lampung Utara 2018-2020.

Indikator	SD			SMP		
	2018	2019	2020	2018	2019	2020
a. Jumlah Sekolah	496	496	496	182	182	181
b. Jumlah Siswa	72.679	72.723	62.271	24.142	24.142	23.776
c. Jumlah Guru	5.671	5.671	5.646	1.849	1.849	1.953
- < S1	3.168	3.168	3.168	844	844	844
- S1	2.070	2.070	2.045	700	700	765
- > S1	433	433	433	344	344	344
d. Rasio Guru dan Murid	1 : 14	1 : 14	1 : 14	1 : 13	1 : 13	1 : 13
e. APK	-	-	110,20	-	-	99,60

(Sumber: Lampung Utara Dalam Angka 2021)

Untuk mengetahui keberhasilan sistem pendidikan di suatu daerah dilihat dari Rata-Rata Lama Sekolah (RTL) dan Harapan Lama Sekolah (HLS). Rata-rata Lama Sekolah adalah Rata-rata jumlah tahun yang dihabiskan oleh penduduk berusia 15 tahun ke atas untuk menempuh semua jenis pendidikan yang pernah dijalani.

Rata-rata lama sekolah (RLS) adalah angka yang menggambarkan lamanya (tahun) masa sekolah yang dialami penduduk usia 25 tahun ke atas. RLS dapat digunakan untuk mengetahui tingkat dan kualitas pendidikan masyarakat dalam suatu wilayah. Rata-rata lama sekolah (RLS) dipengaruhi oleh angka putus sekolah akibat ketidakmampuan membayar biaya pendidikan. Di samping itu masih terdapat beberapa faktor yang menyebabkan anak putus sekolah, seperti faktor lingkungan, pemahaman atas pentingnya pendidikan, budaya, ketersediaan sarana/prasarana pendidikan dan lain-lain.

Angka Harapan Lama Sekolah (HLS) didefinisikan sebagai lamanya sekolah (dalam tahun) yang diharapkan akan dirasakan oleh anak pada umur tertentu di masa mendatang. Angka HLS

menunjukkan peluang anak usia 7 tahun ke atas untuk mengenyam pendidikan formal pada waktu tertentu. HLS Indonesia pada tahun 2016 sebesar 12,72 tahun. Artinya, secara rata-rata anak usia 7 tahun yang masuk jenjang pendidikan formal pada tahun 2016 memiliki peluang untuk bersekolah selama 12,72 tahun atau setara dengan Diploma I.

Rata-rata Lama Sekolah yang pada tahun 2020 mencapai 8,21. Artinya, penduduk Kabupaten Lampung Lampung Utara yang berusia 25 tahun ke atas, rata-rata dapat menjalankan pendidikan formal selama 8-9 tahun, yakni sampai jenjang kelas 2 SMP atau kelas 3 SMP. Hal ini juga tercermin pada angka partisipasi sekolah usia 7 – 12 tahun tertinggi diantara kelompok usia sekolah lainnya, yakni sebesar 99,70 persen. Sedangkan angka partisipasi sekolah usia 16-18 tahun sebesar 72,42 persen. Sementara lamanya sekolah yang diharapkan dapat dicapai oleh anak yakni selama 12 -13 tahun, yang digambarkan pada angka harapan lama sekolah tahun 2020 sebesar 12,48 tahun.

Gambaran pembangunan sistem pendidikan juga dapat ditunjukkan dari seberapa besar penduduk usia sekolah dapat memanfaatkan fasilitas pendidikan sesuai pada jenjang pendidikannya. Dari angka partisipasi murni, dapat terlihat bahwa pada jenjang SD, terdapat 99,60 persen penduduk usia SD (7-12 tahun) dapat bersekolah pada jenjang SD. Sedangkan pada jenjang SMP, terdapat 78,74 persen penduduk usia SMP (13-15 tahun) yang dapat bersekolah. Dan pada jenjang SMA, terdapat sebanyak 56,92 persen penduduk usia SMA (16-18 tahun) yang dapat bersekolah pada jenjang SMA.

<b>Indikator</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Rata-Rata Lama Sekolah (RLS)	8,19	8,20	8,21
Harapan Lama	12,44	12,47	12,48

<b>Indikator</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Sekolah (HLS)			

(Sumber: LUDA, BPS, 2021)

#### **4.3.2 Kesehatan**

Dalam pembangunan Kesehatan masyarakat adalah mencerminkan tingkat kesejahteraan secara fisik. Indikator pembangunan kesehatan adalah Angka Harapan Hidup (AHH) penduduk. Indikator kompositnya antara lain ketersediaan prasarana dan sarana (fasilitas) kesehatan yang memperluas akses kesehatan masyarakat, ketersediaan tenaga kesehatan, obat dan perlengkapan kesehatan, dan angka kesakitan masyarakat

Peningkatan pelayanan kesehatan berkaitan erat dengan tersedianya sarana dan petugas kesehatan yang memadai. Pada tahun 2020 fasilitas kesehatan di Kabupaten Lampung Utara, yaitu:

1. Rumah Sakit = 5 unit
2. Puskesmas = 28 unit
3. Puskesmas Pembantu = 79 unit
4. Poliklinik = 26 unit
5. Posyandu = 705 unit
6. Poskesdes = 117 unit

Sebaran fasilitas kesehatan di Kabupaten Lampung Utara, adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 4. 6** Jumlah Tempat Pelayanan Kesehatan menurut Jenis Per Kecamatan di Kabupaten Lampung Utara, 2020

<b>Kecamatan</b>	<b>Rumah Sakit</b>	<b>Puskesmas</b>	<b>Puskesmas Pembantu</b>	<b>Poliklinik</b>	<b>Apotik</b>	<b>Jumlah</b>
1. Bukit Kemuning	1	1	2		2	6
2. Abung Tinggi			4	-	-	4
3. Tanjung Raja		1	7	-	1	9

Kecamatan	Rumah Sakit	Puskesmas	Puskesmas Pembantu	Poliklinik	Apotik	Jumlah
4. Abung Barat		1	1	1	1	4
5. Abung Tengah		1	2		-	3
6. Abung Kunang		1	5	-	-	6
7. Abung Pekurun		1	5	-	-	6
8. Kotabumi		2	6	4	4	16
9. Kotabumi Utara		1	5	2	2	12
10. Kotabumi Selatan	3	2	8	5	4	22
11. Abung Selatan	1	2	7	7	5	22
12. Abung Semuli		1	5	1	2	9
13. Blambangan Pagar		1	4	-	-	5
14. Abung Timur		2	9	-	-	11
15. Abung Surakarta		1	4	2	1	8
16. Sungkai Selatan		1	2	-	-	3
17. Muara Sungkai		1	3	1	-	4
18. Bunga Mayang		2	4	1	1	8
19. Sungkai Barat		1	2	1	-	4
20. Sungkai Jaya		1	4	-	-	5
21. Sungkai Utara		1	4	1	1	7
22. Hulu Sungkai		1	1	-	-	2
23. Sungkai Tengah		2	1		-	3
<b>Jumlah</b>	5	28	95	26	24	179

(Sumber: Lampung Utara Dalam Angka 2014)

Tenaga kesehatan merupakan sumber daya manusia yang peranan dan keberadaannya sangat penting dan berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan kesehatan untuk masyarakat. Banyak faktor yang dapat dilihat dari tenaga kesehatan yaitu tingkat pendidikan, profesionalisme dan kompetensinya. Tenaga kesehatan merupakan faktor input dalam pelaksanaan program kesehatan.

Rasio Ketersediaan sumber daya manusia kesehatan di Kabupaten Lampung Utara terhadap jumlah penduduk hingga tahun 2020 sebagian besar belum memenuhi, sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 4. 7** Rasio Ketersediaan SDM Kesehatan terhadap Jumlah Penduduk Tahun 2020.

No	Jenis Tenaga Kesehatan	Capaian Rasio	Standar	Ket
1	Rasio Dokter Umum	23,1	50	Belum Memenuhi
2	Rasio Dokter Spesialis	12,6	12	Sudah Memenuhi
3	Rasio Bidan	230,5	130	Sudah Memenuhi
4	Rasio Dokter Gigi	0,001	14	Belum Memenuhi
5	Rasio Perawat	141,2	200	Belum Memenuhi
6	Rasio Kesmas	11,7	18	Belum Memenuhi
7	Rasio Kesling	10,7	20	Belum Memenuhi

(Sumber : Dinas Kesehatan Kab. Lampung Utara Tahun 2021)

Realisasi penerapan dan pencapaian SPM Bidang Kesehatan Tahun Anggaran 2020 yang dilaksanakan oleh Dinas Kesehatan Kabupaten Lampung Utara sebagaimana berikut:

No.	Jenis Pelayanan Dasar	Indikator Capaian SPM	Target	Realisasi
1.	Pelayanan Kesehatan Ibu Hamil	Jumlah Ibu Hamil yang mendapatkan layanan kesehatan	100 %	92,1 %

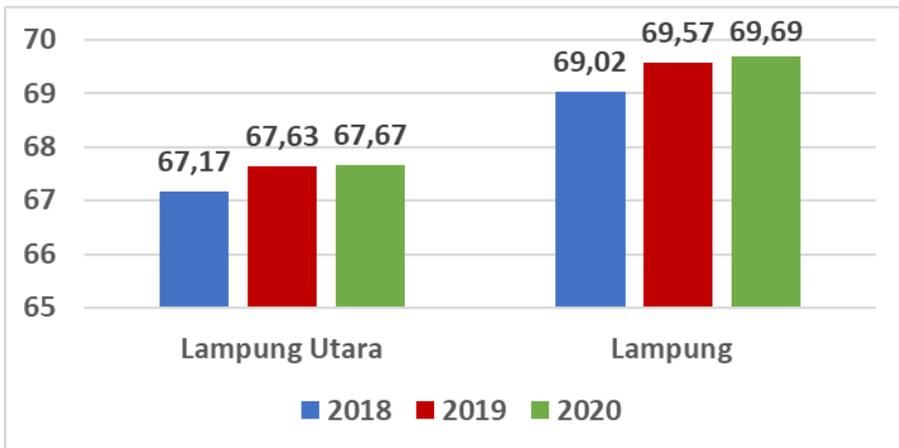
<b>No.</b>	<b>Jenis Pelayanan Dasar</b>	<b>Indikator Capaian SPM</b>	<b>Target</b>	<b>Realisasi</b>
2.	Pelayanan Kesehatan Ibu Bersalin	Jumlah Ibu Bersalin yang mendapatkan layanan kesehatan	100 %	88,3 %
3.	Pelayanan Kesehatan Bayi Baru Lahir	Jumlah Bayi baru lahir yang mendapatkan layanan kesehatan	100 %	92,6%
4.	Pelayanan Kesehatan Balita	Jumlah Balita yang mendapatkan layanan kesehatan	100 %	70,67%
5.	Pelayanan Kesehatan Pada Usia Pendidikan Dasar	Jumlah Penduduk Usia Pendidikan Dasar yang mendapatkan layanan kesehatan	100 %	12,27%
6.	Pelayanan Kesehatan Pada Usia Produktif	Jumlah Penduduk Usia Produktif yang mendapatkan layanan kesehatan	100 %	14,89%
7.	Pelayanan Kesehatan Pada Usia Lanjut	Jumlah Penduduk Usia Lanjut yang mendapatkan layanan kesehatan	100 %	23,48%
8.	Pelayanan Kesehatan Penderita Hipertensi	Jumlah Penduduk Penderita Hipertensi yang mendapatkan layanan kesehatan	100 %	24,72%
9.	Pelayanan Kesehatan Penderita Diabetes Melitus	Jumlah Penduduk Penderita Diabetes Melitus yang mendapatkan layanan kesehatan	100 %	72,08%

No.	Jenis Pelayanan Dasar	Indikator Capaian SPM	Target	Realisasi
10.	Pelayanan Kesehatan Orang Dengan Gangguan Jiwa	Jumlah Penduduk dengan Gangguan jiwa berat yang terlayanan	100 %	71,08%
11.	Pelayanan Kesehatan Orang Terduga Tuberkulosis	Jumlah Penduduk terduga tuberkulosis yang mendapatkan layanan kesehatan	100 %	25,68%
12.	Pelayanan Kesehatan Orang Dengan Risiko Terinfeksi Virus Yang Melemahkan Daya Tahan Tubuh Manusia (Human Immunodeficiency Virus)	Jumlah Penduduk dengan risiko terinfeksi virus yang melemahkan daya tahan tubuh manusia (Human Immunodeficiency Virus) yang mendapatkan layanan	100 %	38,61%
Rata-Rata Capaian				52,50 %

(Sumber : Dinas Kesehatan Kab. Lampung Utara Tahun 2021)

#### **4.4 INDEKS PEMBANGUNAN MANUSIA (IPM)**

Indeks Pembangunan Manusia (IPM) merupakan salah satu indikator kinerja pembangunan untuk mengukur empat dimensi pokok pembangunan manusia yang mencerminkan status kemampuan dasar penduduk, yaitu Angka Harapan Hidup saat lahir, capaian tingkat pendidikan yang terdiri dari Angka Rata-Rata Lama Sekolah dan Angka Harapan Lama Sekolah dan pengeluaran per kapita per tahun yang disesuaikan guna mengukur akses terhadap sumber daya yang dibutuhkan untuk mencapai standar hidup yang layak.



**Gambar 4. 2** Perbandingan Angka IPM Lampung Utara dengan Provinsi Lampung Tahun 2018-2020

(Sumber: LUDA, BPS, 2019-2021)

#### 4.5 KESEJAHTERAAN

Salah satu masalah dalam bidang kesejahteraan penduduk adalah kemiskinan. Dengan menggunakan konsep kemampuan memenuhi kebutuhan dasar (*basic needs approach*), kemiskinan dipandang sebagai ketidakmampuan dari sisi ekonomi untuk memenuhi kebutuhan dasar makanan dan bukan makanan yang diukur dari sisi pengeluaran. Penduduk miskin adalah penduduk yang memiliki rata-rata pengeluaran per kapita per bulan dibawah Garis Kemiskinan.

Garis Kemiskinan merupakan penjumlahan dari Garis Kemiskinan Makanan dan Garis Kemiskinan Non Makanan. Garis Kemiskinan Makanan (GKM) merupakan nilai pengeluaran kebutuhan minimum makanan yang disetarakan dengan 2.100 kilokalori perkapita perhari. Paket komoditi kebutuhan dasar makanan diwakili oleh 52 jenis komoditi (padi-padian, umbi-umbian, ikan, daging, telur dan susu, sayuran, kacang-kacangan, buah-buahan, minyak dan

lemak, dan lain-lain). Garis Kemiskinan Non Makanan (GKNM) adalah kebutuhan minimum untuk perumahan, sandang, pendidikan dan kesehatan. Paket komoditi kebutuhan dasar non makanan diwakili oleh 51 jenis komoditi di perkotaan dan 47 jenis komoditi di pedesaan. Penduduk yang memiliki rata-rata pengeluaran perkapita per bulan di bawah Garis Kemiskinan dikategorikan sebagai penduduk miskin.

**Tabel 4. 8** Indikator Kemiskinan di Kabupaten Lampung Utara

<b>Indikator</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Penduduk Miskin (000)	128,02	122,65	119,28
Persentase Penduduk Miskin (%)	20,85	19,90	19,30
Garis Kemiskinan (Rp/Kap/bln)	390.927	400.248	441.045

*(Sumber: Lampung Utara Dalam Angka 2021)*

Ukuran ketimpangan pendapatan penduduk melalui Indeks Gini digunakan untuk mengetahui sebaran ketidakmerataan atau ketimpangan pendapatan antar kelompok pendapatan dari penduduk. Skala nilai Indeks Gini berada pada kisaran 0 hingga 1. Pada periode tahun 2015 hingga 2019, Indeks Gini Provinsi Lampung menunjukkan trend yang menurun dari 0,352 tahun 2015 menjadi 0,331 pada tahun 2019 berada dibawah rata-rata Nasional sebesar 0,380. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat ketimpangan yang terjadi di Provinsi Lampung masih cukup rendah. Meskipun tidak bisa dihilangkan sepenuhnya, kesenjangan pendapatan sangat berpotensi menimbulkan berbagai permasalahan, seperti: peningkatan kriminalitas atau konflik sosial. Oleh karenanya, upaya melakukan redistribusi pendapatan antarkelompok pendapatan akan tetap menjadi fokus perhatian, sehingga mampu mendorong redistribusi perekonomian daerah.

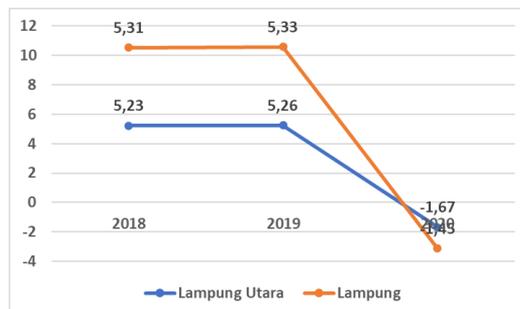
## 4.6 EKONOMI

Pembangunan bidang ekonomi dapat dipandang sebagai pijakan dasar yang sangat fundamental dalam kaitannya dengan aspek-aspek pembangunan lainnya. Representasi pembangunan ekonomi diantaranya dapat ditunjukkan dalam bentuk pertumbuhan ekonomi, struktur perekonomian, distribusi pendapatan perkapita, dan indikator ekonomi lainnya.

### 4.6.1 Pertumbuhan Ekonomi

Pembangunan ekonomi secara umum bertujuan untuk meningkatkan produksi nasional, regional, sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Untuk mencapai tujuan tersebut, peran pemerintah, swasta dan masyarakat sangat penting untuk bersatu padu dalam pembangunan ekonomi. Secara makro, keberhasilan pembangunan ekonomi suatu daerah dapat dilihat dari kinerja PDRB. Total PDRB menunjukkan jumlah seluruh nilai tambah yang dihasilkan oleh penduduk dalam periode tertentu (biasanya satu tahun). Semakin tinggi kenaikan PDRB semakin tinggi pula pertumbuhan ekonominya, demikian pula sebaliknya.

Selama kurun waktu tahun 2018-2020 pertumbuhan ekonomi Kabupaten Lampung Utara mengalami *decline* (penurunan) karena pandemi Covid 19, yaitu:



**Gambar 4. 3** Pertumbuhan Ekonomi Kabupaten Lampung Utara dan Provinsi Lampung Tahun 2018-2020 (%)  
(Sumber : BPS Lampung Utara, 2021)

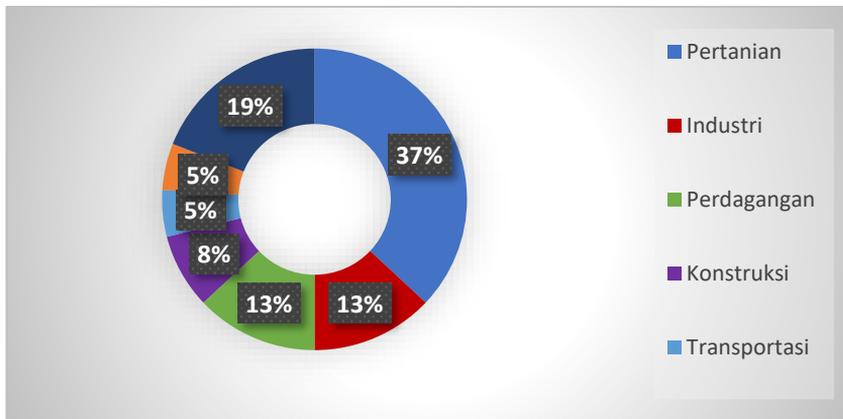
Pertumbuhan ekonomi Kabupaten Lampung Utara pada tahun 2018 dan 2019 tergolong pada kategori moderat, karena berada pada kisaran antara 5,00% hingga 5,69%, yaitu 5,31% pada tahun 2018 dan 5,33% pada tahun 2019. Tetapi pada tahun 2020, pertumbuhan ekonomi turun secara drastis, tetapi hal ini tidak hanya terjadi pada Kabupaten Lampung Utara saja tetapi terjadi secara global dan nasional diakibatkan adanya pandemi covid 19, tentunya menjadi pekerjaan rumah yang sangat berat bagi seluruh wilayah yang terdampak, khususnya di Kabupaten Lampung Utara dan Provinsi Lampung. Tetapi pertumbuhan ekonomi Kabupaten Lampung Utara masih berada di atas Provinsi Lampung sejak tahun 2018, 2019 begitupun tahun 2020.

#### **4.6.2 Struktur Ekonomi**

Ditinjau menurut kontribusi setiap lapangan usaha terhadap PDRB Lampung Utara, perekonomian Kabupaten Lampung Utara masih sangat bergantung pada sektor primer.

Walaupun dari tahun ke tahun, besarnya kontribusi sektor primer mengalami penurunan. Lapangan usaha pertanian, kehutanan dan perikanan masih menyumbang sekitar 36,90 persen penciptaan nilai tambah dalam kurun waktu lima tahun terakhir (2016-2020).

Peranan terbesar dalam pembentukan PDRB Lampung Utara tahun 2020 dihasilkan oleh lapangan usaha Pertanian, Kehutanan dan Perikanan, yaitu mencapai 36,90 persen. Lapangan usaha dengan peranan terbesar kedua adalah industri pengolahan yang mencapai 13,32 persen. Sedangkan lapangan usaha dengan peranan terbesar ketiga adalah perdagangan besar dan eceran, reparasi mobil dan motor yang mencapai 12,58 persen. Sementara peranan lapangan usaha lainnya hanya memberikan kontribusi yang cukup kecil yaitu dibawah 10 persen.



**Gambar 4. 4** Distribusi PDRB Menurut Lapangan Usaha Di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2020  
(Sumber: BPS Lampung Utara, 2021)

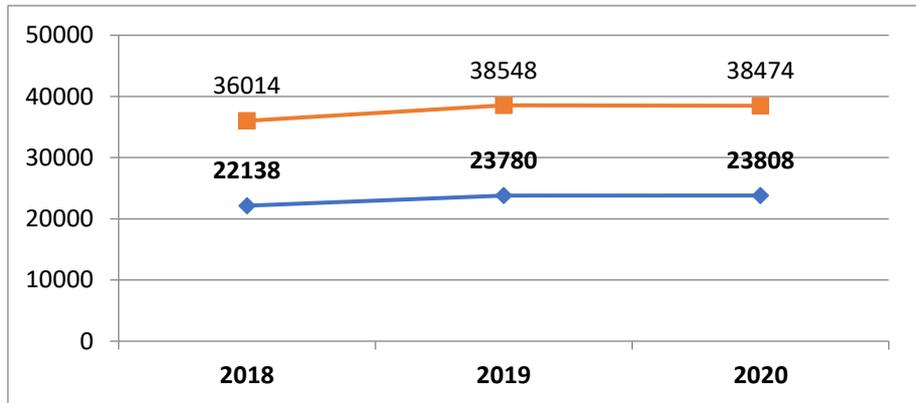
#### 4.6.3 PDRB Perkapita

Tingkat kesejahteraan masyarakat secara umum bisa ditunjukkan oleh meningkatnya tingkat pendapatan per kapita suatu wilayah. Semakin tinggi tingkat perolehan pendapatan per kapita menunjukkan semakin tinggi pula tingkat kesejahteraaanya.

Sebaliknya penurunan pada tingkat pendapatan per kapita menunjukkan tingkat kesejahteraan yang semakin menurun. Bila PDRB suatu daerah dibagi dengan jumlah penduduk yang tinggal di daerah itu, maka akan dihasilkan suatu PDRB Perkapita. PDRB Perkapita atas dasar harga berlaku menunjukkan nilai PDRB per kepala atau per satu orang penduduk. Pada tahun 2020, PDRB ADHB per kapita Lampung Utara mencapai 38,47 juta rupiah dengan pertumbuhan negatif sebesar -0,19 persen dibandingkan dengan tahun sebelumn.

Salah satu indikator tingkat kemakmuran penduduk di suatu daerah/wilayah dapat dilihat dari nilai PDRB per kapita, yang merupakan hasil bagi antara nilai tambah yang dihasilkan oleh seluruh kegiatan ekonomi dengan jumlah penduduk. Oleh karena itu, besar kecilnya jumlah penduduk akan mempengaruhi nilai PDRB per

kapita, sedangkan besar kecilnya nilai PDRB sangat tergantung pada potensi sumber daya alam dan faktor-faktor produksi yang terdapat di daerah tersebut. PDRB per kapita atas dasar harga berlaku menunjukkan nilai PDRB per kepala atau per satu orang penduduk.



**Gambar 4. 5** Perkembangan PDRB Perkapita Lampung Utara Tahun 2018-2020 (ADHB dan ADHK) (dalam juta)  
(Sumber: Lampung Utara Dalam Angka 2021)

Perlu diketahui bahwa indikator PDRB perkapita tidak sepenuhnya menggambarkan tingkat kesejahteraan perkapita penduduk. Indikator ini lebih tepat digunakan untuk menilai apakah upaya pembangunan ekonomi di suatu wilayah mampu meningkatkan capaian nilai tambah bagi masyarakat melalui hasil kreatifitas usaha dalam memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Namun dengan segala keterbatasannya, indikator PDRB perkapita dapat menunjukkan tingkat kesejahteraan masyarakat.

#### 4.6.4 Tinjauan Agregat PDRB Menurut Pengeluaran

Selama kurun waktu lima tahun terakhir pembangunan di Lampung Utara semakin meningkat. Peningkatan ekonomi tersebut digambarkan melalui nilai PDRB ADHB dan ADHK, serta pertumbuhan pada total PDRB. Hal ini dapat terlihat dari terus meningkatnya nilai PDRB dari tahun ke tahun pertumbuhan ekonomi dengan arah yang positif

**Tabel 4. 9** PDRB Kabupaten Lampung Utara Atas Dasar Harga Berlaku Menurut Pengeluaran (Juta Rupiah), Tahun 2018=2020

<b>Jenis Pengeluaran</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>
Pengeluaran Konsumsi Rumah Tangga	13.269.792,80	14.456.640,07	14.552.529,25
Pengeluaran Konsumsi LNPRT	687.708,03	755.363,12	737.014,87
Pengeluaran Konsumsi Pemerintah	1.607.777,57	1.683.397,06	1.698.349,43
Pembentukan Modal Tetap Bruto	7.312.061,44	7.974.433,14	7.788.142,38
Perubahan Inventori	3.572,27	1.464,00	2.324,59
Net Ekspor Barang dan Jasa	- 743.125,13	-1.090.847,44	- 970.151,27
<b>PRODUK DOMESTIK REGIONAL BRUTO</b>	<b>22.137.786,99</b>	<b>23.780.449,95</b>	<b>23.808.209,25</b>

(Sumber: Lampung Utara Dalam Angka 2021)

Nilai PDRB atas dasar berlaku dipengaruhi oleh perubahan harga dan volume. Jika dilihat selama kurun waktu 2016 sampai dengan 2020, nilai PDRB atas dasar harga berlaku Lampung Utara mengalami peningkatan yang cukup berarti. Namun, di tahun 2020, peningkatan PDRB atas dasar harga berlaku yang terjadi hanya sebesar 0,11 persen dibandingkan dengan tahun sebelumnya. Peningkatan yang terjadi di tahun 2020 berbeda dengan tahun-tahun sebelumnya pada periode 2016-2020 yang berkisar 7,4 hingga 11,3 persen.

Selain PDRB atas dasar harga berlaku, pertumbuhan ekonomi secara riil dapat dilihat dari nilai PDRB atas dasar harga konstan 2010. Melalui pendekatan penghitungan atas dasar harga konstan, PDRB di masing-masing tahun dapat memberikan gambaran tentang perubahan PDRB secara volume atau secara kuantitas saja (tanpa ada pengaruh perubahan harga). PDRB komponen pengeluaran atas

dasar harga konstan menggambarkan perubahan atau pertumbuhan ekonomi secara riil, utamanya berkaitan dengan peningkatan volume konsumsi akhir.

## **4.7 KEUANGAN DAERAH**

Keuangan Daerah adalah semua hak dan kewajiban daerah dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan daerah yang dapat dinilai dengan uang termasuk didalamnya segala bentuk kekayaan yang berhubungan dengan hak dan kewajiban daerah tersebut. Keuangan daerah suatu daerah tercermin dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). APBD adalah rencana keuangan tahunan pemerintahan daerah yang dibahas dan disetujui bersama oleh pemerintah daerah dan DPRD, dan ditetapkan dengan peraturan daerah.

Secara umum struktur APBD terdiri dari Pendapatan Daerah, Belanja Daerah dan Pembiayaan Daerah. Pendapatan Daerah terdiri dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), Dana Perimbangan dan Lain-lain Pendapatan yang Sah sedangkan Belanja terdiri dari Belanja Langsung dan Belanja Tidak Langsung. Pembiayaan Daerah terdiri dari Penerimaan Pembiayaan dan Pengeluaran Pembiayaan.

### **4.7.1 Pendapatan Daerah**

Realisasi pendapatan daerah Kabupaten Lampung Utara selama kurun waktu 2018-2020 menunjukkan bahwa tahun 2019 tumbuh sekitar 2,08 persen, namun turun cukup tajam pada tahun 2020 yaitu sebesar -5,28 persen. Penerimaan DAU dan DAK yang menjadi sumber utama APBD Lampung Utara justru pada tahun 2020 mengalami penurunan yang cukup tajam. DAU turun 8,50 persen sedangkan DAK turun hampir 11 persen.

Sementara pos penerimaan yang mengalami penurunan adalah dari pajak daerah dan retribusi daerah, penerimaan dari Lain-lain PAD yang Sah justru meningkat hampir 11 persen. Secara rinci

pendapatan daerah tahun 2018-2020 adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 4. 10** Pendapatan Daerah Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018-2020

Jenis Pendapatan	2018	2019	2020
<b>PENDAPATAN DAERAH</b>	<b>1.719.194,09</b>	<b>1.754.970,24</b>	<b>1.662.256,23</b>
<b>Pendapatan Asli Daerah</b>	<b>102.289,60</b>	<b>101.829,44</b>	<b>108.672,85</b>
Hasil Pajak Daerah	24.074,68	25.519,98	25.268,41
Hasil Retribusi Daerah	1.904,99	2.232,60	1.889,95
Hasil pengelolaan Kekayaan Daerah yang dipisahkan	8.977,38	8.743,43	9.378,59
Lain-lain Pendapatan Asli Daerah yang sah	67.332,55	65.333,43	72.135,90
<b>Dana Perimbangan</b>	<b>1.206.059,79</b>	<b>1.224.666,93</b>	<b>1.122.166,14</b>
Bagi Hasil Pajak/Bagi Hasil Bukan Pajak	30.024,88	18.359,47	24.241,39
Dana Alokasi Umum	949.531,40	961.730,75	880.015,61
Dana Alokasi Khusus	226.503,51	244.576,71	217.909,14
Lain-lain Pendapatan Daerah yang Sah	<b>410.844,70</b>	<b>428.473,87</b>	<b>431.417,24</b>
Pendapatan Hibah	78.134,90	81.370,50	82.670,86
Bagi Hasil Pajak dari provinsi dan pemerintah daerah Lainnya	82.728,21	98.943,32	92.439,26
Dana Penyesuaian dan Otonomi Khusus	249.981,59	248.160,05	256.307,12
Bantuan Keuangan dari Propinsi atau Pemerintah Daerah Lainnya	-	-	-

(Sumber: RKPD LU, 2022)

#### 4.7.2 Belanja Daerah

Belanja daerah merupakan semua pengeluaran kas daerah yang mengurangi ekuitas dana lancar dalam periode tahun anggaran bersangkutan yang tidak akan diperoleh pembayarannya kembali oleh pemerintah daerah. Belanja daerah Kabupaten Lampung Utara

selama kurun waktu tahun 2018-2020 menunjukkan penurunan rata-rata sekitar 3,2 persen.

**Tabel 4. 11** Perkembangan Belanja Daerah Lampung Utara Tahun 2018-2020

URAIAN	JUMLAH		
	2018	2019	2020
2	3	4	5
<b>BELANJA</b>	<b>1.871.175.300.742</b>	<b>1.797.909.339.934</b>	<b>1.751.751.379.804</b>
<b>BELANJA OPERASI</b>	<b>1.385.838.252.483</b>	<b>1.306.324.885.211</b>	<b>1.255.396.296.894</b>
Belanja Pegawai	795.670.231.214	840.159.820.877	810.184.724.319
Belanja Barang dan Jasa	323.661.791.002	323.714.463.952	328.138.802.426
Belanja Bunga	7.186.937.671	687.265.472	-
Belanja Hibah	55.240.821.640	17.159.345.000	15.414.093.100
Belanja Bantuan Sosial	10.559.000.000	2.975.000.000	2.356.000.000
<b>BELANJA MODAL</b>	<b>193.419.766.707</b>	<b>120.762.726.597</b>	<b>86.891.172.454</b>
<b>BELANJA TIDAK TERDUGA</b>	<b>99.704.249</b>	<b>866.263.313</b>	<b>12.411.504.595</b>
<b>BELANJA TRANSFER</b>	<b>291.817.577.303</b>	<b>369.955.464.813</b>	<b>397.052.405.861</b>

(Sumber : RKPD LU, 2022)

Penurunan cukup tajam adalah pada Belanja Modal yaitu sekitar 33 persen.

## 4.8 INFRASTRUKTUR

Infrastruktur yang terpenting dalam penunjang mobilitas orang dan barang adalah jalan dan jembatan. Kondisi dan kualitas jalan di suatu daerah/wilayah sangat menentukan bagi kelancaran arus barang dan orang yang berpengaruh pada tingkat efisiensi dan efektivitas. Berdasarkan data yang ada, kemantapan jalan di Kabupaten Lampung Utara pada tahun 2019 mencapai 59,72% dan

pada tahun 2020 yaitu 59,62%, hal tersebut menunjukkan bahwa keadaan jalan dalam keadaan layak untuk dilewati. Berikut trend kemantapan jalan selama 5 tahun terakhir.

**Tabel 4. 12** Trend % Kemantapan Jalan di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2017-2020

Kondisi Jalan		Tahun			
		2017	2018	2019	2020
		%	%	%	%
1	Jalan Mantap	64,48	73,14	59,72	59,62
2	Jalan Tidak	35,52	26,86	40,28	40,38

(Sumber: Dinas PUPR, 2021)

Dalam 5 tahun terakhir, sejak tahun 2017, persentase kondisi jalan mantap paling tinggi ada pada tahun 2018 yaitu 73,14%, sementara yang paling rendah ada pada tahun 2020 yaitu sebesar 59,62%.

**Tabel 4. 13** Panjang Jalan Menurut Jenis Permukaan Jalan (Km) Kewenangan Provinsi di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2020

Jenis Permukaan Jalan		Panjang Jalan
		Km
A.	Aspal ( <i>Paved</i> )	150,86 (97,54%)
B.	Tidak Diaspal ( <i>Non Paved</i> )	-
C.	Lainnya	3,51 (2,46%)
Jumlah Total		154,37

(Sumber : Lampung Utara Dalam Angka, 2021)

Dari total panjang jalan kewenangan Provinsi Lampung yang ada di Kabupaten Lampung Utara 154,37 Km, hampir seluruhnya sudah diaspal, yaitu 97,54%.

**Tabel 4. 14** Panjang Jalan Menurut Kondisi Jalan (Km) Kabupaten Lampung Utara Tahun 2017-2020

No	Tahun	Kondisi Jalan			
		Baik	Sedang	Rusak Ringan	Rusak Berat
1	2017	1.114,63	452,89	278,49	297,12
2	2018	933,75	294,55	322,20	592,63
3	2019	920,813	359,020	255,780	607,517
4	2020	696,490	581,170	52,560	812,910

(Sumber : Lampung Utara Dalam Angka, 2021)

Kondisi jembatan di Kabupaten Lampung Utara dapat di lihat pada tabel di bawah ini

**Tabel 4. 15** Kondisi Jembatan di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2020

NO	URAIAN	PANJANG (m)	JUMLAH (UNIT)	KERUSAKAN
1	Jembatan Rangka	150	3	Baik
2	Jembatan Beton	2.726	199	Sedang
3	Jembatan Kayu	272	20	Rusak Ringan
4	Jembatan Gantung	338	8	Rusak Berat
	<b>JUMLAH TOTAL</b>	<b>3.486</b>	<b>230</b>	

## 4.9 SEKTOR PERTANIAN

Pertanian merupakan sektor yang memiliki kontribusi besar dalam perekonomian Kabupaten Lampung Utara. Terutama pada subsektor perkebunan dan tanaman pangan merupakan komoditas unggulan di Kabupaten Lampung Utara. Kontribusi sektor pertanian terhadap perekonomian Lampung Utara tahun 2020 sebesar 36,90

persen. Besarnya kontribusi sektor ini salah satunya didukung dengan semakin meningkatnya luas panen, luas tanam dan produksi dari komoditasnya.

Komoditas unggulan pada tahun 2020 adalah ubi kayu. Komoditas ubi kayu dalam tiga tahun ini meningkat cukup stabil luas penennya dibanding komoditas lainnya yakni sekitar 39 ribu hektar pada tahun 2020.

Komoditas unggulan lainnya adalah komoditas jagung yang mencapai 38 ribu hektar. Namun terjadi penurunan di komoditas padi selama 3 tahun ini, dari 54 ribu hektar di tahun 2018 turun menjadi 37 ribu hektar di tahun 2020.

**Tabel 4. 16** Pencapaian Indikator Pertanian Tahun 2020

No.	Indikator Kinerja	Satuan	Capaian Tahun 2020	Capaian s.d Tw. 1 Tahun 2021
1	Jumlah produksi pertanian			
a	Padi Sawah®	Ton/Ha	5,41	2,13
b	Padi Gogo®	Ton/Ha	3,41	1,89
c	Jagung®	Ton/Ha	4,24	1,70
d	Kedelai	Ton/Ha	1,13	0,3
e	Ubi Kayu®	Ton/Ha	24,91	7,86
f	Jeruk	Ton/Ha	24,53	8,01
g	Cabai®	Ton/Ha	2,31	0,2
h	Durian	Ton/Ha	7,48	2,3
i	Mangga®	Ton/Ha	15,37	3,1

Komoditi perkebunan merupakan produk primer yang menjadi unggulan Kabupaten Lampung utara. Pencapaian Produksi tanaman perkebunan pada tahun 2020 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4. 17** Pencapaian Indikator Perkebunan Tahun 2020

No	Indikator Kinerja	Satuan	Capaian Tahun 2020
a	Karet	Ton/Ha	0,78
b	Tebu	Ton/Ha	0,04
c	Sawit	Ton/Ha	0,42
d	Tembakau	Ton/Ha	0,55
e	Lada	Ton/Ha	0,35
f	Kopi	Ton/Ha	0,45

*(Sumber: Lampung Utara Dalam Angka, BPS 2021)*

#### **4.10 SEKTOR INDUSTRI PENGOLAHAN**

Sektor industri pengolahan merupakan sektor yang meliputi kegiatan ekonomi/lapangan usaha di bidang perubahan secara kimia atau fisik dari bahan, unsur atau komponen menjadi produk baru. Bahan baku industri pengolahan berasal dari produk pertanian, kehutanan, perikanan, pertambangan atau penggalian seperti produk dari kegiatan industri pengolahan lainnya.

Di Kabupaten Lampung Utara, sektor industri pengolahan memiliki peran penting bagi perekonomian di Lampung Utara. Sektor ini memberikan andil kedua terbesar terhadap perekonomian Lampung Utara setelah sektor Pertanian. Di Tahun 2020, Sektor Industri Pengolahan memberikan andil sebesar 13,32 persen dari total PDRB Kabupaten Lampung Utara.

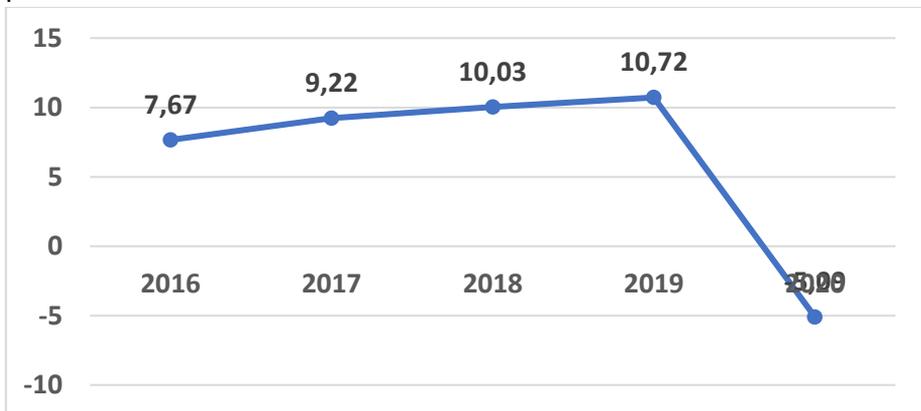
**Tabel 4. 18** Indikator Sektor Industri Pengolahan Kabupaten Lampung Utara Tahun 2018 – 2020.

URAIAN	2018	2019	2020
NTB ADHB (Miliar Rp)	2.915,41	3.277,07	3.171,93
Kontribusi terhadap PDRB (%)	13,17	13,78	13,32
NTB ADHK (Miliar Rp)	2.071,81	2.293,93	2.177,26

(Sumber: Lampung Utara Dalam Angka, BPS 2021)

Nilai tambah sektor industri pengolahan dari tahun 2018-2019 terus meningkat mencapai 3,28 triliun rupiah. Namun di tahun 2020 nilai tambah sektor ini mengalami penurunan menjadi 3,17 triliun rupiah. Melihat pada laju pertumbuhannya, di sektor industri pengolahan selama tahun 2016 - 2019 pertumbuhannya terus meningkat mencapai 10,72 persen di tahun 2019.

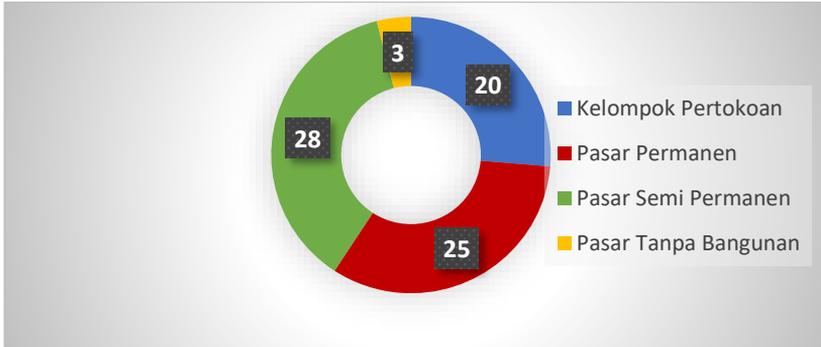
Namun di tahun 2020, pertumbuhan sektor industri pengolahan menurun drastis bahkan mencapai angka negatif, yakni sebesar -5,09 persen.



**Gambar 4. 6** Pertumbuhan Industri Lampung Utara 2016-2020  
(Sumber : BPS Kabupaten Lampung Utara, 2021)

#### 4.11 SEKTOR PERDAGANGAN

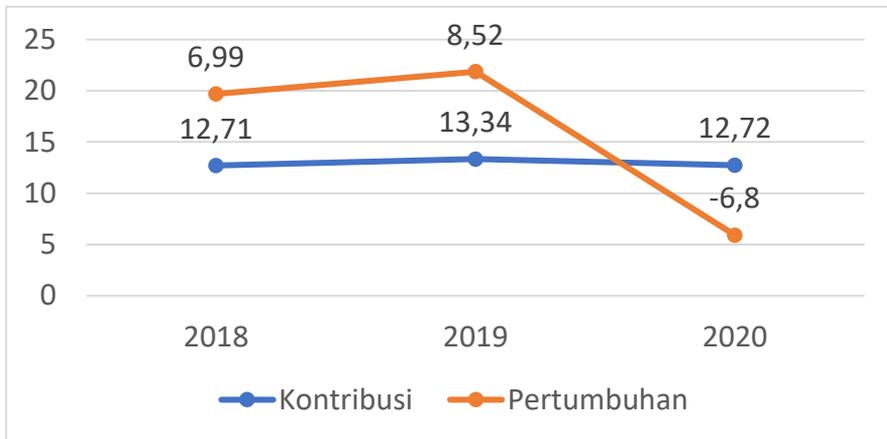
Perdagangan merupakan sektor yang cepat dalam perputaran uang melalui transaksi antara pedagang dan pembeli, pasar menjadi tempat terjadinya transaksi tersebut. Jumlah fasilitas perdagangan yang ada di Lampung Utara yaitu:



Jumlah Fasilitas Perdagangan di Kabupaten Lampung Utara Tahun 2020 (Unit)

(Sumber : BPS Kabupaten Lampung Utara, 2021)

Perdagangan Besar dan Eceran; Reparasi Mobil dan dan Sepeda Motor merupakan kategori yang memberikan kontribusi terbesar ketiga dalam pembentukan PDRB Lampung Utara setelah pertanian dan industri pengolahan. Selama 2018-2019 baik kontribusi maupu pertumbuhan, sektor ini tumbuh positif, hanya ketika terjadi pandemi covid 19 kontribusinya menurun dan pertumbuhannya negatif.



Gambar 4. 7 Pertumbuhan dan Kontribusi Sektor Perdagangan terhadap PDRB Lampung Utara 2018-2020  
(Sumber: Lampung Utara Dalam Angka, BPS 2021)

#### 4.12 GAMBARAN PERANGKAT DAERAH

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lampung Utara dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 05 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lampung Utara. Sedangkan uraian tugas, fungsi dan tata kerja diatur dalam Peraturan Bupati Nomor 31 Tahun 2017.

Fungsi DPMPTSP sebagaimana tercantum dalam Pasal 141 adalah:

1. perumusan kebijakan teknis dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan;
2. pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan;
3. pelaksanaan koordinasi kebijakan dibidang penanaman modal dan pelayanan perizinan di daerah;
4. pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizitan;
5. pembuatan peta penanaman modal daerah;

6. pengembangan peluang dan potensi penanaman modal di daerah dengan memberdayakan badan usaha;
7. pelaksanaan promosi penanaman modal daerah;
8. penyelenggaraan pelayanan administrasi dan proses pelayanan perizinan;
9. pengawasan, pengendalian dan evaluasi pelayanan perizinan;
10. penandatanganan perizinan atas nama Bupati berdasarkan pendelegasian wewenang dari Bupati; dan
11. melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Bupati dibidang Pemberdayaan Masyarakat desa

Susunan Struktur Organisasi Dinas Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut :

1. Kepala
2. Sekretariat
3. Bidang Penanaman Modal
4. Bidang Perizinan
5. Bidang Pengawasan, Pengendalian dan Pengaduan
6. Bidang Data, Informasi, dan Pelaporan
7. Kelompok Jabatan Fungsional;

Uraian tugas untuk tiap struktur adalah sebagai berikut:

#### 1. **KEPALA**

Kepala Badan mempunyai tugas memimpin, mengatur, membina, memotivasi, mengoordinasikan dan melaksanakan sebagian urusan pemerintah daerah di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan sesuai dengan peraturan perundang - undangan yang berlaku dan kebijakan yang diberikan oleh Bupati.

Untuk melaksanakan tugas Kepala Badan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan kebijakan teknis di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan;
- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang penanaman modal dan perizinan;

- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas dibidang penanaman modal dan perizinan;
- d. Melaksanakan koordinasi proses pelayanan penanaman modal dan perizinan;
- e. Pelaksanaan tugas dinas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

## **2. SEKRETARIS**

Sekretaris Dinas mempunyai tugas pokok mengatur pelayanan umum, kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan urusan rumah tangga serta membantu kepala Badan dalam mengkoordinasikan perencanaan, pembinaan dan pengendalian terhadap program, pengelolaan administrasi dan sumber daya, melakukan kerjasama dengan dinas instansi terkait.

Untuk melaksanakan tugas Sekretaris mempunyai fungsi :

- a. menyelenggarakan urusan umum dan ketatausahaan, urusan rumah tangga, ketertiban, keamanan, kebersihan lingkungan kerja, koordinasi hubungan antara dinas instansi serta penyiapan rapat-rapat dinas; -
- b. menyelenggarakan administrasi kepegawaian;
- c. menyelenggarakan administrasi keuangan dan perlengkapan; dan
- d. pelaksanaan tugas lain yang diberikan atasan sesuai ketentuan yang berlaku.

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.

Sekretariat, membawahi:

- a. Sub Bagian Perencanaan dan Evaluasi

Mempunyai tugas pokok merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan kegiatan serta mengkoordinasikan penyusunan program dan kegiatan.

Dengan melaksanakan fungsi;

- Penyiapan bahan penyusunan perencanaan dan program kerja badan tahunan;

- Pengkoordinasian rencana program dan kegiatan Badan;
- Pelaksanaan pengumpulan dan pengolahan data perencanaan program kerja Badan;
- Pelaksanaan penyiapan bahan penyusunan laporan kegiatan bulanan, triwulanan, semesteran dan tahunan badan;
- Pelaksanaan penyusunan rancangan peraturan perundang-undangan penunjang pelaksanaan tugas;
- Pengkoordinasian dan penyusunan RENSTRA, RENJA, LAKIP, KUA, PPAS, LPPD; dan
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

b. Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub bagian umum dan kepegawaian mempunyai tugas melaksanakan urusan administrasi umum perkantoran, administrasi kepegawaian dan analisis jabatan;

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), sub bagian umum mempunyai fungsi :

- Melaksanakan pengelolaan naskah dinas, penataan kearsipan surat menyurat dan menyiapkan rapat – rapat dinas;
- Melaksanakan pengelolaan dan administrasi kepegawaian yang meliputi kegiatan penyiapan bahan penyusunan rancangan kebutuhan kepegawaian, disiplin, pengembangan pegawai dan kesejahteraan pegawai; dan
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

c. Sub Bagian Keuangan dan Perlengkapan

Subbagian Keuangan mempunyai tugas pelaksanaan penatausahaan keuangan, pengurusan administrasi gaji, penyusunan laporan pertanggungjawaban keuangan dan perlengkapan Badan;

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) Subbagian Keuangan mempunyai fungsi :

- Penyusunan rencana program dan kegiatan Badan serta pelaksanaan pada Subbagian Keuangan;
- Pelaksanaan administrasi gaji pegawai;

- Pengkoordinasian pelaksanaan tugas pengelola keuangan badan;
- Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan realisasi anggaran Badan;
- Penyusunan laporan pelaksanaan program dan kegiatan Subbagian Keuangan;
- Pelaksanaan pengkoordinasian penyusunan rencana anggaran dan kebutuhan perlengkapan Badan dengan para Kepala Bidang;
- Pelaksanaan Penatausahaan keuangan Badan yang meliputi penelitian kelengkapan SPP LS yang diajukan oleh PPTK, SPP UP, SPP GU, dan SPP TU yang diajukan bendahara pengeluaran dan Pelaksanaan penyiapan SPM;
- Melaksanakan pembinaan administrasi keuangan dan perlengkapan di lingkungan Badan;
- Penelitian pengujian kebenaran, kelengkapan serta keabsahan SPJ pengeluaran;
- Penyelenggaraan akuntansi dan penyusunan laporan keuangan dan perlengkapan atas transaksi keuangan, barang, hutang dan ekuitas dana Badan
- Penyampaian laporan keuangan dan barang yang meliputi realisasi anggaran, neraca keuangan dan barang Badan;
- Melakukan koordinasi dalam rangka pelaksanaan tugas keuangan dan perlengkapan; dan
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### **3. BIDANG PENANAMAN MODAL**

Bidang Penanaman Modal mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan di bidang Penanaman Modal meliputi pengkajian, Pengembangan Pengendalian Promosi dan Investasi.

Untuk menyelenggarakan tugas Bidang Penanaman Modal mempunyai fungsi;

- a. Perumusan rencana kerja di bidang Kerjasama, Pengembangan dan Pengendalian bidang Promosi dan Investasi;

- b. Perumusan kebijakan teknis di bidang Kerjasama, Pengembangan Pengendalian bidang Promosi dan Investasi;
- c. Pelaksanaan koordinasi, fasilitasi, pembinaan tugas di bidang Kerjasama, Pengembangan dan Pengendalian bidang Promosi dan Investasi; dan
- d. Pelaksanaan pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan di bidang Kerjasama, Pengembangan dan Pengendalian di bidang Promosi dan Investasi; dan
- e. Pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Penanaman Modal dipimpin oleh seorang Kabid yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Bidang Penanaman Modal, membawahi:

- a. Seksi Promosi; dan
- b. Seksi Investasi.

Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud, dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

- a. Seksi Promosi

Seksi promosi mempunyai tugas Melaksanakan sebagian Tugas Bidang Penanaman Modal yang berkaitan dengan Promosi.

Untuk Melaksanakan tugas Seksi Promosi Mempunyai Fungsi ;

- Penghimpunan dan penelaahan peraturan Perundang-undangan, petunjuk teknis, petunjuk pelaksanaan dan pedoman/ketentuan lain berkaitan dengan promosi;
- Penyusunan rencana program dan kegiatan serta pelaksanaannya pada Subbidang Promosi ;
- Penyusunan kebijakan teknis pelaksanaan pemberian bimbingan dan pembinaan promosi penanaman modal daerah;
- Pengumpulan, penyusunan dan pengelohan data dalam rangka pelaksanaan promosi investasi;
- Pelaksanaan promosi penanaman modal daerah;

- Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait dalam kegiatan promosi penanaman modal;
- Pelaksanaan pemantauan, pengawasan dan evaluasi pelaksanaan penanaman modal di daerah;
- Penyusunan laporan pelaksanaan program dan kegiatan Subbidang Promosi ; dan
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

b. Seksi Investasi

Subbidang Investasi mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bidang Penanaman Modal yang berkaitan dengan Investasi di Daerah;

Seksi Investasi mempunyai fungsi ;

- Penghimpunan dan penelaahan peraturan perundang-undangan petunjuk teknis, petunjuk pelaksanaan dan pedoman/ketentuan lain berkaitan dengan bidang investasi;
- Penyusunan rencana program dan kegiatan serta pelaksanaannya pada Subbidang Investasi;
- Penyusunan kebijakan pengembangan penanaman modal daerah dalam bentuk rencana umum penanaman modal daerah yang sesuai dengan program pembangunan daerah;
- Pelaksanaan penelitian dan pengkajian potensi-potensi daerah bagi pengembangan penanaman modal;
- Pelaksanaan pengajuan usulan dan fasilitasi kerjasama dengan dunia usaha di bidang penanaman modal;
- Penyusunan laporan dan Pengembangan Investasi di daerah; dan
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### **4. BIDANG PERIZINAN**

Mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan dibidang pelayanan perizinan dan non perizinan yang meliputi pendaftaran, informasi, penetapan dan penerbitan perizinan.

Untuk melaksanakan tugas, Kepala Bidang Perizinan mempunyai fungsi:

- a. Pelaksanaan tugas dibidang pelayanan perizinan yang meliputi pelayanan pendaftaran perizinan dan informasi serta penetapan dan penerbitan perizinan;
- b. Perumusan sasaran pelaksanaan tugas dibidang pelayanan perizinan;
- c. Pelaksanaan koordinasi, kerjasama dan kemitraan dengan SKPD terkait atau pihak ketiga dibidang pelayanan perizinan;
- d. Pelaksanaan verifikasi kelengkapan persyaratan perizinan;
- e. Pelaksanaan Survey lokasi bersama Tim Teknis perizinan terkait;
- f. Pengkoordinasian pelaksanaan survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan; dan
- g. Pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Perizinan dipimpin oleh seorang Kabid yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Bidang Perizinan, membawahi:

- a. Seksi Pelayanan; dan
- b. Seksi Pemerosesan dan Penerbitan.

Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud, dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

- a. Seksi Pelayanan

Seksi Pendaftaran dan Informasi Mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan dibidang pelayanan perizinan yang meliputi;

Seksi Pendaftaran dan Informasi mempunyai fungsi:

- Menerima dan meneliti kelengkapan berkas permohonan perizinan;
- Melaksanakan registasi administrasi dan verifikasi berkas permohonan perizinan;
- Membuat surat penolakan terhadap berkas permohonan perizinan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku;
- melaksanakan pelayanan informasi perizinan

- menerima pengaduan pemohon dan masyarakat umum mengenai perizinan dan menindak lanjutinya.
- meneruskan berkas permohonan perizinan yang dapat diproses dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku; dan
- melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

b. Seksi Pemerosesan dan Penerbitan

Seksi Pemerosesan dan Penerbitan Izin mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bidang Pelayanan Perizinan di Seksi Pemerosesan dan Penerbitan.

Seksi Penetapan dan Penerbitan Izin mempunyai tugas :

- Melaksanakan penilajan, perhitungan dan menetapkan Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD) sesuai dengan tarif yang diatur dalam Peraturan Daerah;
- melaksanakan pelayanan pemerosesan dan menerbitkan sesuai data permohonan perizinan serta menyerahkan izin yang telah ditandatangani oleh pejabat yang berwenang;
- melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait dalam rangka penelitian lapangan serta pemerosesan perizinan;
- melaksanakan tata laksana prosedur tetap perizinan dalam rangka mewujudkan pelayanan prima;
- melaksanakan pembinaan, pengawasan dan perigendalian setiap pemerosesan dan penerbitan izin; dan
- melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

## **5. BIDANG PENGAWASAN, PENGENDALIAN DAN PENGADUAN**

Mempunyai tugas pokok melaksanakan kegiatan dibidang pengawasan, pengendalian dan pengaduan dibidang penanaman modal dan perizinan.

Untuk melaksanakan tugas, Kepala Bidang Pengawasan, Pengendalian dan Pengaduan mempunyai fungsi :

- a. penyusunan petunjuk teknis kegiatan pengawasan dan pengendalian serta penanganan pengaduan bidang penanaman modal dan perizinan;
- b. melaksanakan kegiatan pengawasan dan pengendalian serta penanganan pengaduan dibidang penanaman modal dan perizinan;
- c. pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan sosialisasi pelayanan dibidang penanaman modal dan perizinan;
- d. pelaksanaan pengkoordinasian tim teknis perizinan dan melakukan peninjauan lapangan dengan tim teknis perizinan terkait bagi perizinan yang mempunyai dampak lingkungan dan masyarakat yang besar;
- e. pelaksanaan koordinasi dengan SKPD terkait dalam kegiatan pengawasan dan pengendalian serta penanganan pengaduan yang berkaitan dengan bidang penanaman modal dan perizinan;
- f. Pelaksanaan tugas dinas lainya yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Bidang Pengawasan, Pengendalian, dan Pengaduan dipimpin oleh seorang Kabid yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Bidang Pengawasan, Pengendalian, dan Pengaduan, membawahi:

- a. Seksi Pengawasan; dan
- b. Seksi Pengendalian dan Evaluasi.

Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud, dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

- a. Seksi Pengawasan

Seksi Pengawasan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bidang Pengawasan, Pengendalian dan Pengaduan di Seksi Pengawasan.

Untuk melaksanakan tugas, Seksi Pengawasan mempunyai fungsi :

- penyusunan pedoman dan petunjuk teknis pelaksanaan kegiatan pengawasan terhadap penanaman modal dan perizinan;
- pelaksanaan kegiatan pengawasan dibidang penanaman modal dan perizinan;
- pelaksanaan pembinaan dan penyuluhan dalam rangka pengawasan dibidang penanaman modal dan perizinan;
- pelaksanaan pemberian sanksi terhadap perusahaan yang melakukan pelanggaran perizinan;
- Melaksanakan pengawasan administrasi dan alur perizinan sesuai dengan sistem, prosedur dan peraturan yang berlaku;
- Melakukan survey lokasi bersama dengan Tim Teknis perizinan terkait dengan perizinan yang mempunyai dampak yang besar terhadap lingkungan dan masyarakat;
- Menyampaikan saran dan pertimbangan teknis mengenai kelayakan perizinan kepada pimpinan ;
- Melaksanakan Pelaporan pelaksanaan tugas ; dan
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

b. Seksi Pengendalian dan Evaluasi

Seksi Pengendalian dan Pengaduan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bidang Pengawasan, Pengendalian dan Pengaduan pada Seksi Pengendalian dan Pengaduan

Untuk melaksanakan tugas, Seksi Pengendalian dan Pengaduan mempunyai fungsi :

- penyusunan pedoman dan petunjuk teknis kegiatan pengendalian dan penanganan pengaduan yang berkaitan dengan penanaman modal dan perizinan;
- melaksanakan pengendalian kebijakan penanaman modal daerah ;
- melaksanakan monitoring dan evaluasi bidang pengendalian ;
- pelaksanaan operasional kegiatan penanganan pengaduan masyarakat berkaitan dengan penanaman modal dan pelayanan perizinan

- pelaksanaan penerimaan dan penanganan pengaduan masyarakat berkaitan dengan penanaman modal dan perizinan
- pelaksanaan pemeriksaan dan pemilahan berkas pengaduan sesuai laporan dari pengadu
- pelaksanaan penelitian lapangan atas pengaduan masyarakat terhadap pelayanan perizinan
- pelaksanaan koordinasi dengan SKPD terkait dalam penanganan pengaduan
- penyiapan bahan penyusunan laporan penanganan pengaduan dari masyarakat
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

## **6. BIDANG DATA, EVALUASI DAN PELAPORAN**

Bidang Data, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan dibidang Data, Evaluasi dan Pelaporan;

Untuk melaksanakan tugas Bidang Data, Evaluasi dan Pelaporan mempunyai fungsi :

- a. Perumusan rencana kerja di bidang Data, Evaluasi dan Pelaporan;
- b. Perumusan kebijakan teknis di Bidang Data, Evaluasi dan Pelaporan;
- c. Pelaksanaan koordinasi, fasilitasi dan pembinaan tugas di Bidang Data, Evaluasi dan Pelaporan;
- d. Pelaksanaan tugas dinas lainnya yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai tugas dan fungsinya.

Bidang Data, Evaluasi dan Pelaporan dipimpin oleh seorang Kabid yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan.

Bidang Data, Evaluasi, dan Pelaporan membawahi:

- a. Seksi Data; dan
- b. Seksi Informasi dan Pelaporan.

Masing-masing Seksi sebagaimana dimaksud, dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Bidang.

a. Seksi Data

Seksi Data mempunyai tugas melaksanakan kegiatan evaluasi dan pelaporan pada Seksi Data;

Untuk melaksanakan tugas Seksi Data mempunyai fungsi :

- Menyusun rencana dan program kerja operasional Seksi Data berdasarkan program kerja bidang Data, Evaluasi dan Pelaporan;
- Menghimpun seluruh data yang berkaitan dengan potensi daerah, tata guna serta sarana dan prasarana penunjang investasi
- Mengelompokkan seluruh data menurut jenis dan sifatnya sebagai bahan kajian dan laporan ;
- Menyusun database yang berkaitan dengan bidang penanaman modal dan perizinan;
- Melaksanakan monitoring dan evaluasi bidang data, informasi dan pelaporan
- Melaksanakan tugas lain yang diberikan atasan.

b. Seksi Informasi dan Pelaporan

Seksi Informasi dan Pelaporan mempunyai tugas melaksanakan kegiatan evaluasi dan pelaporan pada Bidang Data, Pelaporan dan Pengaduan;

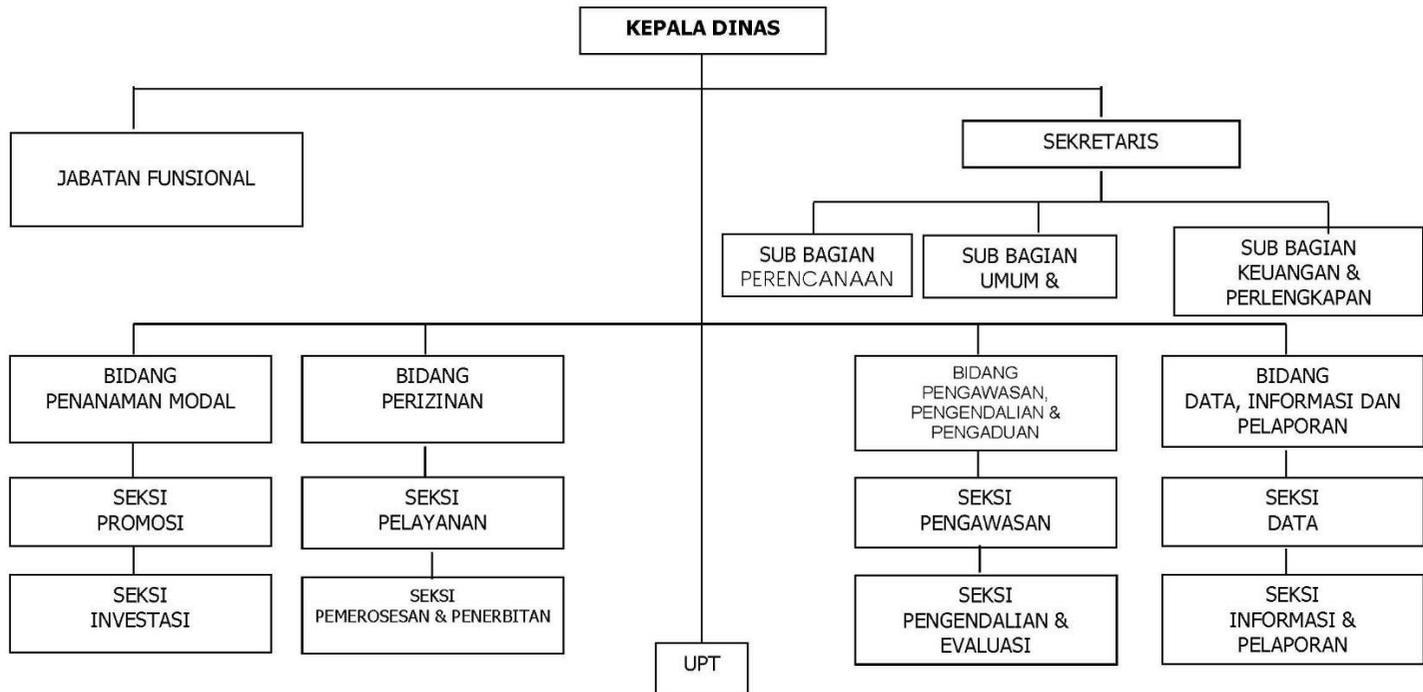
Untuk melaksanakan tugas Seksi Informasi dan Pelaporan mempunyai tugas :

- perumusan rencana kerja dibidang Data Informasi dan Pelaporan;
- penusunan kebijakan teknis dibidang Data, Informasi dan Pelaporan;
- melaksanakan koordinasi, fasilitasi dan pembinaan tugas dibidang Data, Informasi dan Pelaporan; dan

- melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

Hirarki susunan organisasi dimaksud, sebagaimana tergambar pada bagan struktur organisasi berikut ini:

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)  
KABUPATEN LAMPUNG UTARA**



# BAB V

## POTRET IMPLEMENTASI PELAYANAN PERIZINAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) akan dapat diperoleh setelah melaksanakan survey ke masyarakat pengguna jasa layanan perizinan tentang informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima. Dari hasil survey juga akan diperoleh perbandingan antara harapan dan kenyataan dari pengguna jasa pelayanan yang disajikan dalam bentuk:

1. Hasil pengukuran Indeks Harapan dan Indeks Kepuasan Masyarakat atas kinerja pelayanan perizinan secara keseluruhan beserta hasil analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan (*Importance Performance Analysis*) dengan menggunakan Diagram Kartesius;
2. Karakteristik responden dan pengaruhnya terhadap nilai IKM;
3. Hasil pengukuran Indeks harapan dan Indeks Kepuasan Masyarakat beserta hasil analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan (*Importance-Performance Analysis*) pada masing-masing jenis dan unsur pelayanan perizinan;

Dalam kajian IKM pelayanan perizinan DPMPTSP Lampung Utara tahun 2021 ini, beberapa karakteristik umum masyarakat sebagai responden diperlukan dalam menilai tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan publik. Adapun karakteristik tersebut antara lain :

1. Jenis kelamin. Baik secara harfiah maupun naluriah, terdapat

perbedaan yang khas antara laki-laki dan perempuan. Kajian variable jenis kelamin akan memerikan informasi masyarakat dari kelompok jenis kelamin mana yang dominan, sehingga program peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan jenis kelamin.

2. Umur. Umur dapat mencerminkan kematangan seseorang dalam berfikir dan memberikan tanggapan. Kajian variable umur akan memerikan informasi masyarakat dari kelompok kelompok umur mana yang dominan, sehingga program peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan kelompok umur.
3. Pendidikan. Kajian variabel ini akan memerikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan. Informasi ini penting dalam memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap kinerja layanan publik, sehingga program pelayanan publik dapat dirancang sesuai dengan kebutuhan mereka.
4. Pekerjaan. Kajian variable ini akan memberikan informasi jenis pekerjaan dominan dari masyarakat pengguna layanan. Informasi jenis pekerjaan ini sangat bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi serta ekspektasi dan persepsi masyarakat. Informasi ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam pengambilan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas layanan.

Pengumpulan data dalam kajian IKM pelayanan perizinan ini dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan perizinan yang meliputi harapan dan tanggapan/persepsi terhadap kualitas pelayanan. Kinerja pelayanan perizinan diukur dari sudut pandang masyarakat pengguna layanan.

Kuesioner untuk layanan perijinan disusun berdasarkan Surat

Keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang mencakup 14 indikator, dengan modifikasi penggunaan tingkat kepentingan untuk memperoleh nilai indeks harapan dengan tetap menggunakan 14 unsur (item).

Responden dalam kajian IKM ini sebanyak 150 responden orang, yakni anggota masyarakat Lampung Utara yang pernah menerima layanan perizinan yang diberikan oleh BPMPSTP Lampung Utara. Pemilihan responden dilakukan dengan metode aksidental dan *simple random sampling*.

### 5.1 SEBARAN DATA TINGKAT HARAPAN DAN KEPUASAN

Hasil uji normalitas dengan teknik analisis statistik Kolmogorov–Smirnov Test diketahui bahwa sebaran data tingkat harapan dan kepuasan dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 5. 1 Hasil Uji Normalitas Data  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Harapan	Kepuasan
N		150	150
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	52.10	45.26
	Std. Deviation	2.161	3.199
	Absolute	.102	.105
Most Extreme Differences	Positive	.088	.060
	Negative	-.102	-.105
Kolmogorov-Smirnov Z		1.243	1.284
Asymp. Sig. (2-tailed)		.091	.074

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Dilihat dari tabel hasil penghitungan bahwa kedua variabel (**Harapan dan Kepuasan**) masing-masing memiliki nilai **1.243** dan **1.284** yang berarti lebih besar ( $>$ ) 0,05 sehingga kuesioner terdistribusi secara normal.

## 5.2 DATA DESKRIPSI RESPONDEN

Jumlah responden pada survey kepuasan pelanggan (pengguna jasa) pelayanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) adalah sebanyak 150 orang.

Berdasarkan kuesioner tersebut dapat diidentifikasi karakteristik responden dalam survey ini berdasarkan empat karakteristik yaitu jenis kelamin, umur, pendidikan terakhir, dan pekerjaan. Secara rinci karakteristik dari responden/pengguna jasa pelayanan perizinan dapat dijelaskan sebagai berikut:

**Tabel 5. 2** Karakteristik Jenis Kelamin

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	128	85.3	85.3
	Perempuan	22	14.7	100.0
	Total	150	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Berdasarkan tabel di atas diketahui bahwa dari jumlah keseluruhan responden, responden laki-laki jauh lebih banyak dari pada perempuan yaitu 128 orang atau 85.3% sedangkan perempuan hanya 22 orang atau 14.7 % saja.

**Tabel 5. 3** Karakteristik Umur

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
24-29	7	4.7	4.7	4.7
30-35	19	12.7	12.7	17.3
36-41	30	20.0	20.0	37.3
42-47	42	28.0	28.0	65.3
Valid 48-53	22	14.7	14.7	80.0
54-59	19	12.7	12.7	92.7
60-65	8	5.3	5.3	98.0
66-71	3	2.0	2.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Dari tabel di atas menjelaskan bahwa pengguna jasa pelayanan perizinan yang menjadi responden paling banyak adalah berumur antara 36-46 tahun sebanyak 63 orang atau 42%, selanjutnya berumur antara 47-57 tahun sebanyak 45 orang atau 30%, dan umur 25-35 tahun sebanyak 25 orang atau 16.67%, selanjutnya umur antara 58-68 tahun sebanyak 16 orang atau 10.67%, dan yang berumur 24 tahun ke bawah hanya 1 orang atau 0.67%.

**Tabel 5. 4** Karakteristik Pendidikan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
SD	4	2.7	2.7	2.7
Valid SLTP	16	10.7	10.7	13.3
SLTA	82	54.7	54.7	68.0

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
DIPLOMA	5	3.3	3.3	71.3
S1	40	26.7	26.7	98.0
S2	3	2.0	2.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa jumlah responden pengguna jasa pelayanan perizinan paling banyak pendidikan terakhir yaitu SLTA yaitu sebanyak 82 orang 54.7%, kemudian diikuti yang berpendidikan sarjana (S1) sebanyak 40 orang atau 26.7%. Responden yang berpendidikan SLTP sebanyak 16 orang atau 10.7%, Diploma 5 orang atau 3.3% dan S2 sebanyak 3 orang atau 2%.

**Tabel 5. 5** Karakteristik Pekerjaan Responden

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
PNS/TNI/ P OLRI	15	10.0	10.0	10.0
Peg. Swasta	14	9.3	9.3	19.3
Wiraswasta	108	72.0	72.0	91.3
Pelajar/Mhs	2	1.3	1.3	92.7
Lainnya	11	7.3	7.3	100.0
Total	150	100. 0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Berdasarkan tabel di atas, karakteristik status pekerjaan responden pengguna jasa pelayanan perizinan sebagian besar adalah wiraswasta yaitu sebanyak 108 orang atau 72%, disusul PNS/TNI/Polri sebanyak 15 orang atau 10%, pegawai swasta sebanyak 14 orang atau 9.3%, lainnya 11 orang atau 7.3%. Namun ada juga pelajar/mahasiswa yang berusaha yaitu sebanyak 2 orang atau 1.3%.

### 5.3 DESKRIPSI FREKWENSI PER UNSUR PELAYANAN

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 1 Prosedur Pelayanan yang menyatakan sangat baik 44 orang (29.3%), baik 103 responden (69.3%) dan kurang baik hanya 2 orang (1.3%).

Tabel 5. 6 Prosedur Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	2	1.3	1.3	1.3
3	104	69.3	69.3	70.7
4	44	29.3	29.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 2 Persyaratan Pelayanan yang menyatakan sangat baik 57 orang (38.00%), baik 86 responden (57.3%) dan kurang baik hanya 7 orang (4.7%).

Tabel 5. 7 Persyaratan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
v	2	7	4.7	4.7
alid	3	86	57.3	62.0

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	57	38.0	38.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 3 Kejelasan Petugas Layanan yang menyatakan sangat baik 59 orang (39.3%), baik 80 responden (53.3%) dan kurang baik 11 orang (7.3%).

**Tabel 5. 8** Kejelasan Petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	11	7.3	7.3	7.3
3	80	53.3	53.3	60.7
Valid 4	59	39.3	39.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 4 Kedisiplinan Petugas Layanan yang menyatakan sangat baik 54 orang (36%), baik 86 responden (57.3%) dan kurang baik 10 orang (6.7%).

**Tabel 5. 9** Kedisiplinan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	10	6.7	6.7	6.7
3	86	57.3	57.3	64.0

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
4	54	36.0	36.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 5 Tanggung Jawab Petugas Layanan yang menyatakan sangat baik 40 responden (26.7%), baik 96 responden (64%) dan kurang baik 14 orang (9.3%).

**Tabel 5. 10** Tanggung Jawab Petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	14	9.3	9.3	9.3
Valid 3	96	64.0	64.0	73.3
4	40	26.7	26.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 6 Kemampuan Petugas Layanan yang menyatakan sangat baik 41 responden (27.3%), baik 84 responden (56%) dan kurang baik 25 orang (16.7%).

**Tabel 5. 11** Kemampuan Petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	25	16.7	16.7	16.7
Valid 3	84	56.0	56.0	72.7
4	41	27.3	27.3	100.0

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 7 Kecepatan Layanan yang menyatakan sangat baik 39 responden (26%), baik 85 responden (56.7%) dan kurang baik 26 orang (17.3%).

**Tabel 5. 12** Kecepatan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	26	17.3	17.3	17.3
Valid 3	85	56.7	56.7	74.0
4	39	26.0	26.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 8 Keadilan Mendapatkan Layanan yang menyatakan sangat baik 37 responden (24.7%), baik 98 responden (65.3%) dan kurang baik 15 orang (10%).

**Tabel 5. 13** Keadilan Pelayanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	15	10.0	10.0	10.0
Valid 3	98	65.3	65.3	75.3
4	37	24.7	24.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 9 Kesopanan Petugas Layanan yang menyatakan sangat baik 55 responden (36.7%), baik 82 responden (54.7%) dan kurang baik 13 orang (8.7%).

**Tabel 5. 14** Kesopanan Petugas

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	13	8.7	8.7	8.7
3	82	54.7	54.7	63.3
4	55	36.7	36.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 10 Kewajaran Biaya Layanan yang menyatakan sangat baik 55 responden (33.3%), baik 88 responden (58.7%) dan kurang baik 12 orang (8.0%).

**Tabel 5. 15** Kewajaran Biaya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
2	12	8.0	8.0	8.0
3	88	58.7	58.7	66.7
4	50	33.3	33.3	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 11 Kepastian Biaya Layanan yang menyatakan sangat baik 49 responden (32.7%), baik 88 responden (58.7%) dan kurang baik 13 orang (8.7%).

**Tabel 5. 16** Kepastian Biaya

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	13	8.7	8.7	8.7
3	88	58.7	58.7	67.3
4	49	32.7	32.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 12 Kepastian Jadwal Layanan yang menyatakan sangat baik 45 responden (30.0%), baik 91 responden (60.7%) dan kurang baik 14 orang (9.3%).

**Tabel 5. 17** Kepastian Jadwal

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	14	9.3	9.3	9.3
3	91	60.7	60.7	70.0
4	45	30.0	30.0	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 13 Kenyamanan Lingkungan Layanan yang menyatakan sangat baik 49 responden (32.7%), baik 81 responden (54%) dan kurang baik 20 orang (13.3%).

**Tabel 5. 18** Kenyamanan Lingkungan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
V 2	20	13.3	13.3	13.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	81	54.0	54.0	67.3
4	49	32.7	32.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

Pilihan responden terhadap unsur Nomor 14 Keamanan Lingkungan Layanan yang menyatakan sangat baik 52 responden (34.7%) dan baik 98 responden (65.3%).

**Tabel 5. 19** Keamanan

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	98	65.3	65.3	65.3
4	52	34.7	34.7	100.0
Total	150	100.0	100.0	

(Sumber: data primer (kuesioner))

#### 5.4 INDEKS HARAPAN DAN KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk mengetahui indeks harapan dan kepuasan didasarkan atau berpedoman pada penilaian kualitas pelayanan publik yang ditetapkan dalam Surat Keputusan MenPAN No.KEP/25/M.PAN/2004 yakni:

1. Mutu pelayanan kategori A (kinerja sangat baik) untuk nilai interval konversi IKM 3.26—4.00 atau sama dengan 81.26 sampai 100.00.
2. Mutu pelayanan kategori B (kinerja baik) untuk nilai interval konversi IKM 2.51—3.25 atau sama dengan 62.51 sampai 81.25.

3. Mutu pelayanan kategori C (kinerja kurang baik) untuk nilai interval konversi IKM 1.76—2.50 atau sama dengan 43.76 sampai 62.50.
4. Mutu pelayanan kategori D (kinerja tidak baik) untuk nilai interval konversi IKM 1.00—1.75 atau sama dengan 25.00 sampai 43.75.

Hasil perhitungan indeks harapan pengguna jasa pelayanan perizinan pada kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Lampung Utara tahun 2021 menggambarkan persepsi pengguna jasa terhadap unsur-unsur pelayanan yaitu sebagai berikut:

**Tabel 5. 20** Nilai Rata-Rata Harapan terhadap Unsur-Unsur Pelayanan Perizinan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kemudahan Prosedur di Unit ini	3.73
2	Kesesuaian Pesyaratan pelayanan di unit ini	3.71
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas yang melayani	3.71
4	Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan	3.71
5	Tanggung Jawab Petugas dalam memberikan pelayanan	3.71
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.81
7	Kecepatan Pelayanan dan Respon Pelayanan	3.80
8	Keadilan dalam memberikan pelayanan	3.72
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.76
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.76
11	Kesesuaian Biaya yang dibayarkan dengan	3.76

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
	biaya yang ditetapkan	
12	Ketepatan Pelayanan Oleh Petugas	3.71
13	Kenyamanan Lingkungan	3.73
14	Keamanan Tempat Pelayanan	3.69

Indeks Harapan pengguna jasa pelayanan perizinan adalah:

1.  $(0.26)+(0.26)+(0.26)+(0.26)+(0.26)+(0.27)+(0.27)+(0.26)+(0.27)+(0.27)+(0.27)+(0.26)+(0.26)+(0.26)= 3.71$
2. Nilai IKM setelah Dikonversi: Nilai Indeks x Nilai Dasar  
 $3.70 \times 25 = 92,86$  maka persepsi pengguna jasa atas unsur-unsur pelayanan perizinan adalah **“Sangat Penting”**.

Berdasarkan table tersebut diatas, unsur yang memiliki nilai harapan tertinggi adalah unsur nomor 6 yaitu Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sebesar 3.81. Sedangkan unsur yang memiliki nilai harapan terendah adalah nomor 14 yaitu Keamanan tempat pelayanan yaitu sebesar 3.69.

Hasil perhitungan indeks kepuasan pengguna jasa pelayanan perizinan pada Badan PMPTSP Kabupaten Lampung Utara tahun 2015 menggambarkan kinerja pelaksanaan pelayanan perizinan, yaitu sebagai berikut:

**Tabel 5. 21** Nilai Rata-Rata Kepuasan terhadap Unsur-Unsur Pelayanan Perizinan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Kemudahan Prosedur di Unit ini	3.28
2	Kesesuaian Peryaratan pelayanan di unit ini	3.33
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas yang melayani	3.32

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
4	Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan	3.29
5	Tanggung Jawab Petugas dalam memberikan pelayanan	3.17
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.11
7	Kecepatan Pelayanan dan Respon Pelayanan	3.09
8	Keadilan dalam memberikan pelayanan	3.15
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.28
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.24
11	Kesesuaian Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3.21
12	Ketepatan Pelayanan Oleh Petugas	3.21
13	Kenyamanan Lingkungan	3.19
14	Keamanan Tempat Pelayanan	3.22

Indeks Kepuasan pengguna jasa pelayanan perizinan adalah:

1.  $(0.23)+(0.24)+(0.24)+(0.23)+(0.23)+(0.22)+(0.22)+(0.23)+(0.23)+(0.23)+(0.23)+(0.23)= 3.20$
2. Nilai IKM setelah Dikonversi: Nilai Indeks x Nilai Dasar  
 $3.20 \times 25 = 80.10$  maka tingkat kepuasan pengguna jasa atas unsur-unsur pelayanan perizinan adalah dalam kategori “**Baik**”.

Berdasarkan table tersebut diatas, unsur yang memiliki **nilai kepuasan tertinggi** adalah nomor 2 yaitu **kesesuaian persyaratan pelayanan** sebesar **3.33**, sedangkan unsur yang memiliki **nilai kepuasan terendah** adalah nomor 7 yaitu **kecepatan dan respon pelayanan** sebesar **3.09**.

## 5.5 ANALISIS KESENJANGAN (GAP ANALYSIS)

Analisa kesenjangan (gap) diartikan sebagai perbandingan kinerja aktual dengan kinerja potensial atau yang diharapkan. Sebagai metoda, analisa kesenjangan (gap) digunakan sebagai alat evaluasi yang menitikberatkan pada kesenjangan antara harapan dengan kinerja yang dicapai. Analisis ini juga mengidentifikasi tindakan-tindakan apa saja yang diperlukan untuk mengurangi kesenjangan atau mencapai kinerja yang diharapkan pada masa datang. Lebih dari itu analisis ini juga memperkirakan waktu, biaya, dan sumberdaya yang dibutuhkan untuk mencapai keadaan perusahaan yang diharapkan.

**Tabel 5. 22** Kesenjan Nilai Harapan dan Kepuasan per-unsur (item) Kegiatan Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kinerja	Gap
1	Kemudahan Prosedur di Unit ini	3.73	3.28	-0.45
2	Kesesuaian Pesyaratan pelayanan di unit ini	3.71	3.33	-0.38
3	Kejelasan dan Kepastian Petugas yang melayani	3.71	3.32	-0.39
4	Kedisiplinan Petugas dalam memberikan pelayanan	3.71	3.29	-0.42
5	Tanggung Jawab Petugas dalam memberikan pelayanan	3.71	3.17	-0.54
6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3.81	3.11	-0.70
7	Kecepatan Palayanan dan Respon Pelayanan	3.80	3.09	-0.71
8	Keadilan dalam memberikan	3.72	3.15	-0.57

No	Unsur Pelayanan	Indeks Harapan	Indeks Kinerja	Gap
	pelayanan			
9	Kesopanan dan Keramahan Petugas	3.76	3.28	-0.48
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3.76	3.24	-0.52
11	Kesesuaian Biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan	3.76	3.21	-0.55
12	Ketepatan Pelayanan Oleh Petugas	3.71	3.21	-0.50
13	Kenyamanan Lingkungan	3.73	3.19	-0.54
14	Keamanan Tempat Pelayanan	3.69	3.22	-0.47

(Sumber: data primer (diolah))

Dari tabel di atas dapat diketahui nilai kesenjangan setiap unsur antara harapan dan kepuasan yang dirasakan oleh para pengguna jasa pelayanan perizinan. Unsur yang memiliki **tingkat kesenjangan terbesar** adalah unsur nomor 7 yaitu **kecepatan pelayanan dan respon petugas** sebesar **-0.71**, sedangkan **kesenjangan terendah** adalah nomor 1 yaitu **Kemudahan Prosedur** sebesar **-0.45**.

## 5.6 INDEKS KEPUASAN PER-JENIS PELAYANAN

Indeks harapan dan kepuasan pengguna jasa pelayanan perizinan perjenis pelayanan yang dapat diidentifikasi adalah sebagaimana tabel berikut:

**Tabel 5. 23** Nilai Harapan dan Kepuasan per Jenis Pelayanan

No	Jenis Layanan	Nilai Harapan	Nilai Kepuasa
1	IMB	3.66	3.22

No	Jenis Layanan	Nilai Harapan	Nilai Kepuasan
2	SITU-SIUP	3.71	3.21
3	TDP	3.77	3.19
4	TDG	3.76	3.17
5	SIUJK	3.69	3.21
6	REKLAME	3.83	3.20
	Rerata	3.74	3.20

(Sumber: data primer (diolah))

Dari tabel di atas bahwa Indeks Harapan dan Kepuasan pengguna jasa terhadap per-jenis pelayanan perizinan adalah:

1. Nilai IKM harapan setelah dikonversi:  $3.74 \times 25 = 93.47$
2. Nilai IKM kepuasan setelah Dikonversi:  $3.20 \times 25 = 79.98$

Maka atas dasar perhitungan di atas, nilai IKM harapan pengguna jasa pada seluruh jenis pelayanan adalah sebesar **93.47**, sedangkan nilai IKM kepuasannya sebesar **79.98**.

Nilai Kesenjangan (*Gap Analysis*) antara harapan dan kepuasan pada pelayanan perizinan per-jenis pelayan adalah sebagai berikut:

Tabel 5. 24 Perbandingan Nilai Indeks Harapan dan Indeks Kepuasan per-Jenis Pelayanan

No	Jenis Layanan	Nilai Harapan	Nilai Kepuasan	Gap
1	IMB	3.66	3.22	-11.09
2	SITU-SIUP	3.71	3.21	-12.37
3	TDP	3.77	3.19	-14.64
4	TDG	3.76	3.17	-14.75
5	SIUJK	3.69	3.21	-11.95
6	REKLAME	3.83	3.20	-15.98

(Sumber: data primer (diolah))

Dari tabel di atas diketahui tingkat kesenjangan antara nilai indeks harapan dan nilai indeks kepuasan diketahui bahwa jenis pelayanan izin reklame memiliki nilai kesenjangan terbesar yaitu - 15.98, sedangkan jenis pelayanan IMB memiliki nilai kesenjangan terendah yaitu hanya -11.09.

## **5.7 ANALISIS KESESUAIAN TINGKAT HARAPAN DAN KEPUASAN (*IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*)**

Untuk menentukan urutan prioritas unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas kinerjanya dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan perizinan dilakukan analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan (*Importance-Performance Analysis*). Analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan dilakukan dengan menggunakan diagram cartesius yang terbagi dalam empat kuadran, yaitu:

### **1. Kuadran A : Prioritas Utama**

Masyarakat memiliki tingkat kepentingan yang tinggi pada unsur-unsur pelayanan perizinan yang diindikasikan oleh nilai indeks harapan masyarakat yang tinggi (diatas nilai rata-rata), tetapi kinerja unit yang bersangkutan terhadap unsur-unsur pelayanan ini rendah (dibawah nilai rata-rata), sehingga unit-unit pelayanan ini harus menjadi prioritas bagi unit yang bersangkutan untuk ditingkatkan pelayanannya.

### **2. Kuadran B :Pertahankan Prestasi**

Masyarakat memiliki tingkat kepentingan yang tinggi pada unsur-unsur pelayanan perizinan yang diindikasikan oleh nilai indeks harapan masyarakat yang tinggi (diatas nilai rata-rata), dan kinerja unit yang bersangkutan pada unsur-unsur pelayanan ini juga tinggi (diatas nilai rata-rata), sehingga kinerja unit terhadap unsur-unsur pelayanan ini patut dipertahankan.

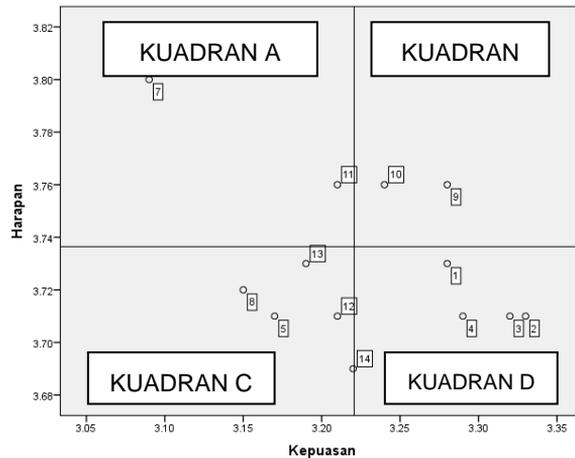
### 3. Kuadran C :Bukan Prioritas Utama

Tingkat kepentingan masyarakat pada unsur-unsur pelayanan perizinan ini rendah (dibawah nilai rata-rata), dan kinerja unit-unit yang bersangkutan terhadap unsur-unsur pelayanan ini juga rendah (dibawah nilai rata-rata), sehingga upaya-upaya peningkatan kinerja unsur-unsur pelayanan ini perlu dilakukan dengan proritas bukan utama.

### 4. Kuadran D

Tingkat kepentingan masyarakat pada unsur-unsur pelayanan ini rendah (dibawah nilai rata-rata), sedangkan kinerja unit-unit yang bersangkutan terhadap unsur-unsur pelayanan ini tinggi (di atas nilai rata-rata), sehingga berdasarkan nilai rata-rata tingkat kepentingan dan kenyataan di antara unsur-unsur pelayanan yang ada, kinerja unit-unit tersebut sudah berlebih. Meski demikian bukan berarti kinerja unit-unit yang bersangkutan tidak perlu ditingkatkan, melainkan tetap perlu ditingkatkan terutama bila masih terdapat gap/kesenjangan antara nilai harapan dengan kepentingan, yakni nilai harapan yang lebih besar dari nilai kenyataan.

Hasil analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan terhadap 14 unsur pelayanan perizinan adalah sebagai berikut:



Gambar 5. 1 Diagram Cartesius Unsur-Unsur Pelayanan Perizinan.

Dari Diagram Cartesius di atas dapat diketahui bahwa:

- 1) Unsur Nomor 6, 7, dan 11 berada di Kuadran A, artinya unsur Kemampuan Petugas, Kecepatan Pelayanan dan Respon Pelayanan, serta Kepastian Biaya Pelayanan dianggap mempengaruhi kepuasan pelanggan, namun manajemen belum melaksanakannya sesuai dengan keinginan pelanggan sehingga mengecewakan/tidak puas;
- 2) Unsur Nomor 9 dan 10 berada pada Kuadran B, artinya unsur Kepastian Biaya dan Kewajaran Biaya telah berhasil dilaksanakan. Untuk itu wajib dipertahankan, oleh responden dianggap sangat penting dan memuaskan.
- 3) Unsur nomor: 5, 8, 12, 13, dan 14 berada pada Kuadran C, artinya unsur Tanggung Jawab Petugas, Keadilan, Kepastian Jadwal, Kenyamanan Lingkungan, dan keamanan dianggap kurang penting pengaruhnya bagi pelanggan. Pelaksanaannya oleh manajemen biasa-biasa saja, dan dianggap kurang memuaskan.
- 4) Unsur Nomor: 1, 2, 3, dan 4 berada pada Kuadran D, artinya unsur-unsur ini menurut pelanggan kurang penting, akan tetapi pelaksanaannya berlebihan. Dianggap kurang penting tetapi sangat memuaskan.

## **5.8 KELUHAN DAN SARAN**

Dari pernyataan pendapat terbuka dari responden, mereka mengeluhkan minimnya informasi mengenai pelayanan perizinan yang diselenggarakan dan belum tersosialisasi secara luas kepada masyarakat di Lampung Utara.

Sedangkan saran yang mereka sampaikan antara lain:

1. Proses pelayanan dan penerbitan perizinan dapat lebih dipercepat;
2. Sosialisasi pelayanan perizinan baik jenis dan persyaratannya dapat lebih diperluas kepada masyarakat;

3. Petugas agar lebih profesional dalam pelayanan;
4. Disediakan ruang tunggu yang representatif.

# BAB VI

## SIMPULAN DAN SARAN

### 6.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diuraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

1. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Lampung Utara tahun 2021 secara keseluruhan sebesar **80.10** termasuk dalam **kategori** mutu pelayanan **B**, yang berarti kinerja Dinas PMPTSP Lampung Utara adalah **“Baik”**.
2. Kualitas kinerja pada setiap jenis pelayanan perizinan bervariasi dan belum dapat sepenuhnya memenuhi 100 % harapan masyarakat pengguna, masih ada gap antara harapan dan kenyataan rata-rata sebesar -0.52.
3. Kualitas kinerja jenis-jenis pelayanan perizinan juga menunjukkan kinerja yang baik dengan indeks kepuasan sebesar **3.20** atau dengan **nilai konversi 79.98** yang berarti dalam kategori **“Baik”**.
4. Hasil analisis kesenjangan antara harapan dan kepuasan pada jenis-jenis pelayanan, pelayanan perizinan IMB memiliki nilai kesenjangan terendah yaitu sebesar -11.09, sedangkan pelayanan izin reklame memiliki nilai kesenjangan terbesar yaitu -15.98;
5. Berdasarkan analisis kesesuaian ada 3 (tiga) unsur yang masuk dalam Kuadran A (prioritas utama); 2 (dua) unsur masuk kategori

B (Baik); 5 (lima) unsur dalam Kuadran C; dan 4 (empat) masuk dalam Kuadran D;

## **6.2 REKOMENDASI**

Berdasarkan hasil kajian yang telah diuraikan sebelumnya, maka kami merekomendasikan sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPT) Lampung Utara harus terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mengurangi kesenjangan antara harapan dan kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan, sehingga tingkat kesenjangan (*gap*) bisa mencapai 0.25;
2. Pada unsur-unsur pelayanan, DPMPTSP Lampung Utara agar memperhatikan kemampuan petugas dalam pelayanan, kecepatan pelayanan dan respon petugas; dan kesesuaian biaya pelayanan dengan yang ditetapkan.
3. Pada jenis-jenis pelayanan, kiranya DPMPTSP dapat lebih meningkat koordinasi dengan dinas teknis, sehingga proses percepatan perizinan dapat lebih ditingkatkan;

# DAFTAR PUSTAKA

- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;  
Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215)
- Ratminto. 2002. "Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Otonomi Daerah : Harapan Yang Belum Menjadi Nyata", dalam Jurnal ISIP Fak. ISIPOL UMY Yogyakarta, Vol. XI, No. 12, Perbuari 2003.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter, dan Standar Pelayanan Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Keputusan Menpan No. KEP/25/M.PAN/2/2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Keputusan Menpan No. 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan