

Tegal mempunyai keamanan lingkungan pelayanan yang baik bagi masyarakat. Nilai tersebut perlu ditingkatkan agar tidak terjadi penurunan di tahun berikutnya, Hasil tersebut berdasarkan dari 150 responden yang menyatakan bahwa 108 masyarakat memberikan penilaian keamanan lingkungan yang baik atau sebesar 72%, memberikan penilaian sangat aman sebesar 26,7% atau 40 responden. Untuk penilaian yang lain tidak ada yang mengecewakan dari segi keamanan lingkungan ini tentu menjadi factor yang perlu diunggulkan dari beberapa persepsi yang lain.

4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Sesuai dengan hasil pengukuran IKM terhadap kinerja Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal berdasarkan unsur-unsur diatas, maka IKM terhadap kinerja Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal secara keseluruhan dapat diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

Tabel 4.16. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Index	Nilai IKM Konversi	Mutu Layanan
(1)	(2)	(3)	(4)= (3)x0.071	(5)=(3)x25	(6)
U1	Prosedur Pelayanan	3,08	0,22	5,46	B
U2	Persyaratan Pelayanan	3,11	0,22	5,51	B
U3	Kejelasan Petugas Pelayanan	3,13	0,22	5,56	B
U4	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,11	0,22	5,53	B
U5	Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,13	0,22	5,56	B
U6	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,20	0,2272	5,68	B
U7	Kecepatan Pelayanan	3,03	0,21	5,37	B
U8	Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,09	0,23	5,49	B
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,22	0,23	5,72	B
U10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,12	0,22	5,53	B
U11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,19	0,23	5,67	B
U12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,13	0,22	5,55	B
U13	Kenyamanan Lingkungan	3,19	0,23	5,67	B
U14	Keamanan Lingkungan	3,25	0,23	5,76	B
Total Nilai		43,99	3,12	78,08	B

Sumber: olah data excel 2019

Berdasarkan sebaran jawaban responden yang telah digambarkan pada tabel-tabel sebelumnya, dari 14 unsur pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal setelah dikonversikan maka akan diperoleh nilai rata-rata indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal terhadap pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal sebesar 3,12. Nilai tersebut jika dimasukkan ke dalam interval konversi mendapatkan nilai 78,08 atau masuk ke dalam kategori **BAIK**.

Unsur pelayanan yang memiliki nilai konversi IKM tertinggi adalah unsure keamanan lingkungan Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal dalam memberikan pelayanan, dengan nilai konversi IKM sebesar 5,76 atau 81,17. namun unsur kecepatan pelayanan mendapatkan nilai konversi terendah yaitu sebesar 5,37 atau 75,67 yang masuk ke dalam kategori **BAIK**.

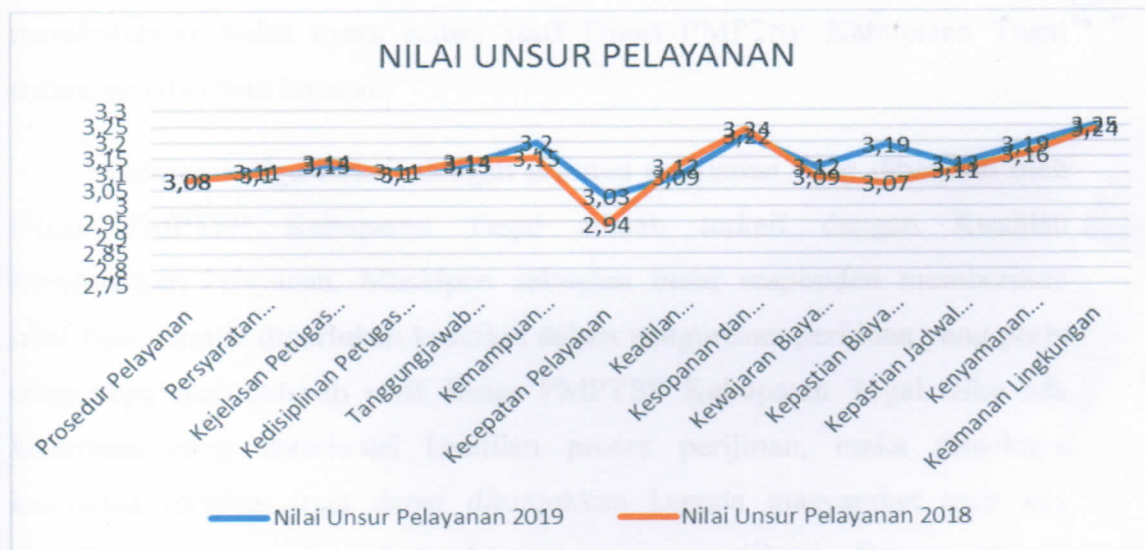
4.4. Analisis Hasil Survey Kepuasan Masyarakat.

Tanggapan masyarakat pengguna perijinan yang diselenggarakan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal dapat dikatakan baik. Namun bila dicermati semua indikator, ada 4 indikator pengukuran yang semuanya mendapatkan nilai lebih dari 3.00. Empat belas indikator dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat memiliki catatan tersendiri untuk diperhatikan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal dalam memberikan layanan kepada masyarakat. Berikut ini data perbedaan unsur pelayanan dari tahun 2018 ke 2019:

Tabel 4.17 Perbedaan unsur pelayanan 2018 dan 2019

Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan 2019	Nilai Unsur Pelayanan 2018
Prosedur Pelayanan	3,08	3,08
Persyaratan Pelayanan	3,11	3,10
Kejelasan Petugas Pelayanan	3,13	3,14
Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,11	3,10
Tanggungjawab Petugas Pelayanan	3,13	3,14
Kemampuan Petugas Pelayanan	3,20	3,15
Kecepatan Pelayanan	3,03	2,94
Keadilan Mendapatkan Pelayanan	3,09	3,12
Kesopanan dan keramahan petugas	3,22	3,24
Kewajaran Biaya Pelayanan	3,12	3,09
Kepastian Biaya Pelayanan	3,19	3,07
Kepastian Jadwal Pelayanan	3,13	3,11
Kenyamanan Lingkungan	3,19	3,16
Keamanan Lingkungan	3,25	3,24
Total Nilai	43,98	43,68
PERBEDAAN		0,3

Sumber: olah data excel 2019



Gambar 4.21 Grafik nilai unsur pelayanan tahun 2018 dan 2019

Sumber: Olah data excel 2019

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sesuai dengan hakekatnya adalah merupakan sebuah cara untuk melihat sebuah layanan dari perspektif masyarakat khususnya masyarakat yang menjadi pengguna layanan. Berdasarkan hasil SKM atas layanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal yang telah dikemukakan pada Bab IV di atas, secara keseluruhan layanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal dalam hal pemberian layanan perijinan dinilai baik oleh masyarakat yang ditunjukkan dengan nilai IKM **78,08**. Indikator yang dinilai baik oleh masyarakat pengguna layanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal dan berada diatas 3 (tiga) semua. ***Keamanan lingkungan*** merupakan indikator yang paling baik dirasakan oleh pengguna layanan. Hal ini terlihat melalui kesediaan para petugas melayani masyarakat sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Di samping itu, hubungan baik yang diciptakan antara staf dan pengguna layanan sudah berjalan sedemikian baik, juga turut memperkuat indikator ini. Namun meskipun secara rata-rata, nilai IKM Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal dinilai baik, terdapat lima indikator yang perlu mendapatkan perhatian untuk ditingkatkan. Kelima indikator tersebut adalah kecepatan pelayanan, prosedur pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, persyaratan pelayanan, dan kedisiplinan petugas pelayanan.

Berdasarkan analisa yang dilakukan, ada 5 catatan yang perlu diperhatikan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal dalam pengembangan layanan perijinan dikemudian hari. Kelima catatan yang dimaksud adalah *pertama*, adalah terkait dengan kecepatan petugas pelayanan yang harus ditunjukkan oleh seluruh staff Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal. Masyarakat membutuhkan bukti konkrit yang ditunjukkan melalui perilaku staff Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal dalam memberikan layanan perijinan. Catatan

kedua, adalah terkait dengan prosedur perijinan yang harus diupayakan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal agar masyarakat yang mengurus perijinan juga memahami hal-hal apa yang harus diwujudkan bersama dalam proses perijinan. *Ketiga*, adalah terkait dengan keadilan dalam proses perijinan yang melibatkan personil atau petugas pelayanan. Masyarakat harus terus diberi informasi jika terjadi perubahan-perubahan ketentuan agar masyarakat mendapat kepastian tentang proses perijinan yang sedang dijalani. *Keempat*, terkait dengan persyaratan. Persyaratan yang ada harus tetap dipertahankan agar perijinan yang diproses adalah perijinan yang sesuai dengan ketentuan yang telah digariskan. Bahwa ada persepsi masyarakat yang menilai indikator ini masih dibawah baik, perlu pemberian pemahaman pada masyarakat tentang pentingnya persyaratan yang telah ditetapkan. Akhirnya catatan *kelima* adalah terkait dengan kedisiplinan staff Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal. Kedisiplinan staff Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal perlu terus diupayakan mengingat masyarakat pengguna layanan perijinan adalah masyarakat yang semakin kritis dalam proses perijinan. Setidaknya hal ini diharapkan dapat mengimbangi apa yang berkembang dalam masyarakat.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan yang telah diungkapkan di atas, ada beberapa hal yang harus dilakukan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal kedepannya. Hal-hal tersebut adalah :

1. Kemampuan Kejelasan Petugas Pelayanan hendaknya dapat diarahkan tidak hanya pada penguasaan proses perijinan, namun juga peningkatan wawasan terkait dengan peraturan dan perkembangan proses perijinan yang dipahami oleh masyarakat. Hal ini perlu dilakukan karena pengetahuan dan wawasan pengguna layanan juga berkembang.
2. Perlu sosialisasi yang lebih baik terkait dengan Tanggungjawab Petugas, prosedur pelayanan, waktu, dan biaya yang berlaku dan diperlukan dalam proses perijinan di Dinas PMPTSP Kabupaten Tegal Kabupaten Tegal. Tidak