


Terbit online pada laman web jurnal : <http://e-journal.sastra-unes.com/index.php/JIPS>

 <b>Fakultas Sastra</b> <b>Universitas Ekasakti</b>	<b>JURNAL JIPS</b> <b>(Jurnal Ilmiah Pendidikan Scholastic)</b>	
	Vol. 4 No. 2 ISSN : 2579-5449 (media cetak)	E-ISSN : 2597-6540 (media online)

## KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA PADANG

**Krismena Tovalini**  
Ilmu Administrasi Negara STIA Adabiah Padang  
[tovalinikrismena@gmail.com](mailto:tovalinikrismena@gmail.com)

### **Abstract**

*This research analyzes community satisfaction with public services organized by the Office of Investment and One Stop Services in Padang City. Community satisfaction analysis is used to measure the level of community satisfaction with the services received. This research design used quantitative descriptive method. Data were collected by conducting a survey of 100 citizens who received public services. The results of this study indicate that residents are satisfied with the services provided by the Padang City Investment Service and One Stop Integrated Services. This study provides important input for the Padang City Government to continuously improve the quality of public services.*

*Keywords: Community Satisfaction, One Stop Services, Quality of Public Services*

© 2020Jurnal JIPS

### **Abstrak**

*Penelitian ini menganalisis kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang. Analisis kepuasan masyarakat digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima. Desain penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif. Data dikumpulkan dengan cara melakukan survei terhadap 100 orang warga penerima pelayanan publik. Hasil kajian ini menunjukkan bahwa warga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang. Studi ini memberikan masukan penting bagi Pemerintah Kota Padang untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik.*

*Keywords: Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kualitas Pelayanan*

## **I INTRODUCTION**

Otonomi daerah di Indonesia telah melampaui perjalanan yang cukup panjang sejak diberlakukannya Undang-undang Dasar 1945 ketika pertama kali republik ini terbentuk sebagai suatu negara bangsa (nation state). Sebenarnya sudah sejak lama Indonesia menganut sistem

desentralisasi, yakni sejak Undang-undang No. 1 Tahun 1945, Undang-undang No. 18 Tahun 1965 dan Undang-undang No. 5 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Pemerintahan Daerah disyahkan (Kaho, 2005).

Pada dasarnya semua undang-undang tersebut mengandung semangat desentralisasi. Namun, karena dominasi kekuasaan pusat yang terlalu sentralistik, praktik desentralisasi tersebut tidak pernah nampak dalam realitas penyelenggaraan pemerintahan di daerah. Secara umum otonomi daerah bertujuan mengurangi beban pemerintah pusat dalam urusan-urusan domestik sehingga pemerintah pusat bisa lebih terfokus pada permasalahan-permasalahan global.

Di samping itu otonomi daerah juga memberikan kebebasan masyarakat setempat untuk mengatur dan mengurus kepentingan sendiri demi terselenggaranya kesejahteraan masyarakat, sehingga pemerintah daerah lebih kreatif dan inovatif (Rasyid, 2005; Yoserizal & Yudiantmaja, 2010). Dengan otonomi daerah ini, berarti telah memindahkan sebagian besar kewenangan yang tadinya merupakan tugas pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom, sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki.

Dengan demikian diharapkan pemerintah mampu membangun kelembagaan daerah yang kondusif, serta memberikan pelayanan publik yang mudah, murah dan cepat dengan sumber daya manusia dan sumber daya alam yang dimilikinya. Pada dasarnya pengelolaan pemerintahan daerah yang berdaya guna dan berhasil guna ditentukan oleh sejauh mana pemerintah daerah tersebut mampu memberikan pelayanan yang terbaik dan optimal kepada seluruh lapisan masyarakatnya. Dengan demikian, pelayanan publik menjadi salah satu aspek yang perlu mendapatkan perhatian serius dari pemerintah daerah karena pada dasarnya pelayanan publik berkaitan erat dengan legitimasi pemerintahan yang sedang berkuasa.

Ketidakpuasan warga terhadap praktik penyelenggaraan pelayanan publik dapat memperkecil legitimasi kekuasaan dan membahayakan kelangsungan kekuasaan sebuah rezim pemerintahan (Dwiyanto, 2005; Yudiantmaja et al., 2018). Oleh karena itu, pemerintah daerah selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik yang selama ini berjalan, dinilai masih belum maksimal.

Hal ini dilihat dari masih banyaknya keluhan-keluhan yang diberikan oleh masyarakat setiap mengurus perizinan atau surat-surat yang menggunakan jasa pelayanan pemerintah. Pelayanan pemerintah selama ini dikeluhkan masih berbelit-belit, memakan waktu lama dan sangat rentan dengan terjadinya praktik korupsi, padahal masyarakat dan dunia usaha saat ini membutuhkan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, murah serta tarif yang jelas dan pasti. Dengan demikian, setelah diberikannya otonomi daerah, diharapkan pemerintah lebih kreatif dan inovatif menjalankan pemerintahan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat daerahnya sesuai dengan sumber daya yang dimiliki daerah, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat daerah tersebut.

Tuntutan untuk mengembangkan kreativitas dan keseriusan dalam pemberian pelayanan masyarakat ini juga termasuk menyusun suatu standar pelayanan bagi setiap instansi atau dinas di daerah yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat, terutama dinas yang mengeluarkan perizinan bagi pelaku bisnis.

Dalam usaha peningkatan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Padang masyarakat tidak lagi berurusan langsung ke instansi yang mengurus masing-masing seluruh pelayanan tersebut. Segala persyaratan hanya diserahkan kepada petugas di loket yang telah ditunjuk. Hal ini untuk menekan diskriminasi pelayanan dan pungli yang menyebabkan image pemerintah daerah buruk dan kepercayaan masyarakat rendah terhadap pemerintah serta memudahkan masyarakat dalam berurusan.

Dengan keberhasilan dalam melaksanakan Sistem Pelayanan Satu Pintu ini, Kota Padang sudah dikenal di Indonesia sebagai daerah yang lebih dulu mencoba menerapkan prinsip tata pemerintahan yang baik, sejumlah lembaga negara di Jakarta juga senantiasa memberikan rekomendasi kepada pemerintah kabupaten dan kota untuk belajar ke Pemerintah Kota Padang, bahkan sejumlah konsep yang dilahirkan di Padang juga banyak yang dijadikan rujukan oleh pemerintah pusat dalam pembuatan peraturan perundangan maupun pemerintah. Seiring dengan kesuksesan Sistem Pelayanan Satu Pintu ini, muncul suatu pertanyaan mendasar, apakah sistem pelayanan yang diberikan sekarang telah

mendatangkan kepuasan terhadap masyarakat setempat, tidak hanya bagi masyarakat yang berdomisili di daerah dekat pusat pemerintahan, tapi juga masyarakat yang berada jauh dari pusat pemerintahan.

Sebuah pelayanan yang berkualitas harus mampu memberikan kepuasan kepada seluruh lapisan masyarakat. Pentingnya mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik ini didasari karena fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

Di samping itu pengukuran terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik ini juga bermanfaat untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan, yaitu untuk mengetahui kinerja aparatur pelaksana pelayanan satu pintu di Kota Padang, baik bagi pemerintah secara khusus maupun bagi masyarakat secara umum. Dalam kondisi sekarang ini aparatur pemerintah dituntut untuk melakukan perubahan total pada sikap, perilaku, tindakan ke arah budaya kerja yang efektif dan efisien, hemat serta anti Korupsi Kolusi Nepotisme (KKN).

Dengan perubahan yang dilakukan tersebut diharapkan mampu mewujudkan harapan masyarakat akan adanya pelayanan publik yang lebih adil, profesional, efisien, efektif, transparan dan bebas dari unsur KKN.

Upaya untuk mewujudkan harapan tersebut, maka kemudian muncul pertanyaan, sistem apakah yang harus dijalankan oleh pemerintah untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Tuntutan dan harapan masyarakat ini telah dijawab oleh Pemerintah Kota Padang. Sebelum era reformasi yaitu dengan diperkenalkannya sistem pelayanan baru yang disebut pelayanan prima.

Melalui SK Menpen No. 81 Tahun 1993 dinyatakan bahwa pelayanan umum harus diatur dalam suatu tata pelaksanaan, efisien, keadilan, merata dan tepat waktu. Namun dalam realitanya upaya ini belum maksimal sebagaimana yang diharapkan. Untuk itu Pemerintah Kota Padang

telah berusaha dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan membuka Sistem Pelayanan Satu Pintu yang dikelola oleh satu unit kerja yang diberi nama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP). Dimana dengan perubahan yang dilakukan tersebut diharapkan mampu mewujudkan kepuasan masyarakat akan adanya pelayanan yang lebih adil (Sinambela et al., 2006). Tingkat kepuasan terhadap sistem pelayanan publik ini dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu dari segi aparatur pelaksana pelayanan, prosedur pelayanan dan lingkungan pelayanan.

Berdasarkan survei awal yang dilakukan, faktor aparatur pelaksana pelayanan pada intinya berisikan sikap keramahan dan kenyamanan yang diberikan oleh aparat birokrasi dalam melayani masyarakat. Keluhan yang selama ini muncul adalah para aparat birokrasi ini tidak menampakkan keramahan dan kesopanan dalam melayani masyarakat, bahkan terkadang memberatkan dan mempersulit jalannya pelayanan, sehingga masyarakat tidak puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hal ini disebabkan sebelum diterapkan sistem pelayanan satu pintu masyarakat langsung beurusan ke bagian-bagian jenis pelayanan. Sehingga petugasnya belum diberikan pendidikan tentang pelayanan prima. Faktor selanjutnya yaitu prosedur pelayanan, dimana prosedur yang tidak berbelit-belit dan mudah dimengerti akan menciptakan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

Terakhir adalah faktor lingkungan pelayanan mencakup soal keamanan dan kelengkapan dan kebersihan sarana dan prasarana yang ada, dimana kondisi bangunan fisik yang baik dan didukung oleh sarana dan prasarana yang lengkap dan memadai serta menciptakan kenyamanan dan keamanan masyarakat akan mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

## II RESEARCH METHODS

Berdasarkan uraian dalam latar belakang diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana tingkat kepuasan

masyarakat terhadap Sistem Pelayanan Satu Pintu di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Padang.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Melalui pendekatan ini diperoleh data-data yang jelas yang memungkinkan kita untuk melihat dan menjelaskan variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pelayanan satu pintu melalui penganalisaan data-data dan angka-angka, serta sebagai uraian dan penjelasan mengenai aspek yang diteliti dari individu yang membutuhkan layanan di satu pintu di DPMPSTSP Kota Padang. Peneliti berusaha dan berupaya menelaah sebanyak mungkin data yang diteliti.

Dengan pendekatan ini diperoleh data-data empirik yang mungkin kita untuk melihat dan menjelaskan variabel yang mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pelayanan satu pintu melalui penganalisaan data-data dan angka-angka (Tan, 1994).

Sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah bersifat eksplanatori atau penelitian penjelesan yaitu suatu metode penelitian yang berusaha memberikan penjelasan atas proposisi penelitian yang pada akhirnya memberikan jawaban atas pertanyaan penelitian dan dapat dilakukan pengujian terhadap hubungan antara variabel-variabel penelitian dan menguji hipotesis yang telah dirumuskan.

Digunakan tipe penelitian eksplanatori ini adalah karena peneliti beranggapan bahwa dengan menggunakan tipe ini dapat menjelaskan bagaimana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kebijakan pelayanan satu pintu di Kota Padang dan bagaimana pula respon masyarakat terhadap pelayanan tersebut.

### 1. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari, diteliti dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2005). Karena dalam penelitian ini dikhususkan untuk jenis pelayanan Akta Catatan Sipil (Capil) dan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP), maka populasi dalam penelitian ini adalah penduduk yang pernah mengurus Surat Izin Usaha Perdagangan, dalam kurun waktu satu tahun kebelakang, mulai Januari 2018 sampai November 2019. Adapun jumlahnya adalah sebanyak 5063 orang. Oleh karena itu sampel harus dilihat sebagai suatu pandangan terhadap populasi, untuk membuat sebuah batasan populasi terdapat tiga kriteria yang harus terpenuhi yaitu :

- Isi
- Cakupan
- Waktu dan tempat

Sedangkan sampel adalah bagian dari populasi. Ada dua jenis penarikan sampel yaitu teknik penarikan sampel probabilitas dan teknik penarikan sampel non probabilitas. Teknik penarikan sampel probabilitas adalah suatu teknik penarikan sampel yang mendasarkan diri bahwa setiap anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel dengan kesempatan yang sama ini, hasil dari suatu penelitian dapat digunakan untuk memprediksi populasi. Dalam penelitian ini teknik pengambilan sampel dilakukan dengan teknik pengambilan sampel acak sederhana. Teknik pengambilan sampel acak sederhana yaitu teknik yang digunakan untuk memilih sampel dari populasi dengan cara sedemikian rupa sehingga setiap anggota populasi mempunyai peluang yang sama besar untuk diambil sebagai sampel (Sugianto et al., 2003). Sedangkan untuk menentukan jumlah sampel menggunakan rumus Frank Linck dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{NZ \cdot P(I-P)}{Nd^2 + Z^2 (I-P)}$$

Dimana: n = Jumlah sampel  
N = Populasi  
Z = Nilai variabel normal  
(1,96) untuk tingkat kepercayaan  
95 %  
P = harga patokan tertinggi  
(0,50)  
d = sampling error (0,10)

Adapun jumlah sampel yang diperoleh dari rumus di atas adalah:

Diketahui:

$$N = 5063 \quad p = 0,50$$

$$Z = 1,96 \quad d = 0,10$$

$$\begin{aligned} n &= \frac{5063(1,96)^2 \cdot 0,50(1-0,50)}{5063(0,10)^2 + (1,96)^2 \cdot 0,50} \\ &= \frac{5063(3,84) \cdot 0,50(0,50)}{5063 \cdot 0,01 + 3,84 \cdot 0,50} \\ &= \frac{19441,92 \cdot 0,25}{50,63 + 1,92} \\ &= \frac{4860,48}{52,55} \\ &= 92,49 \end{aligned}$$

Jadi, berdasarkan rumus diatas, dari 5063 populasi terdapat 92 orang sampel dan untuk memudahkan dalam mencari sebaran sampel maka jumlahnya digenapkan menjadi 100 orang.

### III RESEARCH FINDING

#### 1. Tingkat Kepuasan Terhadap Prosedur Pelayanan

Dalam rangka penerapan prinsip-prinsip *good local governance* di daerah, Pemerintah Kota Padang mencoba menjawab dinamika dan perkembangan kebutuhan pelayanan dengan mendirikan Kantor Pelayanan Umum dan Perizinan. Pemerintah Kota Padang telah melakukan berbagai upaya agar pelayanan di DPMPTSP bisa berlangsung dengan efektif dan efisien. Penerapan prinsip-prinsip *good governance* seperti efisiensi, efektivitas, transparansi, akuntabilitas, responsivitas dan tanggung jawab di dalam pelayanan publik, dimanifestasikan dalam bentuk prosedur, standarisasi dan daya tanggap yang tinggi terhadap kebutuhan masyarakat yang dilayani.

Hasil temuan di lapangan menunjukkan bahwa DPMPTSP Kota Padang memberikan berbagai kemudahan kepada masyarakat yang membutuhkan jasanya. Prosedur dan standar pelayanan yang ditetapkan diberlakukan secara transparan dan memberikan ruang kepada masyarakat untuk memperoleh berbagai kemudahan sehingga pelayanan dokumen dan perizinan dapat diberikan dalam tempo yang relatif cepat.

**Tabel 1.**  
**Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan di DPMPTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	Tingkat Kemudahan	
	N	%
Sangat Mudah	0	0
Mudah	100	0
Cukup Mudah	0	0
Sulit	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Diketahui bahwa semua responden mengaku bahwa prosedur pelayanan di DPMPTSP Kota Padang mudah. Hal yang sama juga terjadi pada prosedur yang harus dilalui dalam mengurus surat atau dokumen, dimana masyarakat mendapatkan kemudahan dalam mengurus surat dan dokumen yang diinginkan. Begitu pula dengan jumlah loket yang dilalui dalam mengurus surat, semua responden menyatakan bahwa jumlah loket yang tersedia memadai. Dampak dari itu semua adalah, seluruh responden merasa puas dengan prosedur pelayanan yang telah dilalui.

**Tabel 2.**  
**Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Prosedur Pelayanan di DPMPTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	Tingkat Kepuasan	
	N	%
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	100	100
Sangat Puas	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Pelayanan di DPMPTSP Kota Padang telah dirancang sedemikian rupa untuk memberikan berbagai kemudahan kepada masyarakat. Pihak DPMPTSP telah memasang prosedur atau alur pelayanan di tempat-tempat tertentu yang bisa dilihat langsung oleh masyarakat, seperti di pintu masuk, di jendela dan di dinding. Baik untuk pelayanan akta cacatan sipil maupun pelayanan surat izin usaha perdagangan masyarakat bisa langsung mengetahui bagaimana prosedur yang harus dilalui untuk mendapatkan akta catatan sipil dan surat izin usaha perdagangan dengan membaca prosedur-prosedur yang terdapat pada tempat-tempat tertentu yang telah disediakan.

Prosedur atau alur pelayanan yang jelas memungkinkan masyarakat untuk mengetahui dengan pasti bagaimana prosedur yang harus dilalui untuk mendapatkan pelayanan akta catatan sipil dan surat izin usaha perdagangan. Kepastian prosedur pelayanan di DPMPTSP Kota Padang memberikan kemudahan kepada masyarakat yang ingin memperoleh akta catatan sipil dan surat izin usaha perdagangan, sehingga masyarakat merasa puas dengan prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh DPMPTSP Kota Padang.

Selain aspek prosedur pelayanan, unsur persyaratan pelayanan juga menjadi faktor yang menentukan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap sebuah pelayanan. Sebagaimana yang diungkapkan oleh Bappeda Kabupaten Jembrana dan Lembaga Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat Universitas Airlangga, persyaratan pelayanan yang jelas dan transparan menjadi standar umum dalam melihat tingkat kepuasan masyarakat. Persyaratan pelayanan yang sederhana dan transparan akan berdampak pada tingginya antusiasme masyarakat mengurus perizinan dan dokumen tertentu karena masyarakat mengetahui secara pasti apa-apa saja dokumen atau surat-surat yang diperlukan untuk mendapatkan sebuah pelayanan (Bappeda Kabupaten Jembrana, 2007; Yudiantmaja et al., 2017).

Dari tabel di bawah ini, diketahui bahwa 80 persen responden menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan persyaratan administrasi yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Padang, sisanya sebanyak 20 persen lagi responden menyatakan sangat puas dengan persyaratan administrasi tersebut.



**Tabel 3.**  
**Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Persyaratan Administratif di DPMPSTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	Tingkat Kepuasan	
	N	%
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	80	80
Sangat Puas	20	20
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Sementara itu, 85 persen responden menganggap bahwa biaya yang dibebankan kepada masyarakat terjangkau, hanya 15 persen responden menyatakan biaya administratif pelayanan tidak terjangkau oleh masyarakat.

**Tabel 4.**  
**Keterjangkauan Biaya Administratif di DPMPSTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	N	%
Tidak Terjangkau	15	15
Terjangkau	85	85
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

**Tabel 5.**  
**Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Biaya Administratif di DPMPSTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	Tingkat Kepuasan	
	N	%
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	5	5
Puas	95	95
Sangat Puas	0	0
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Dari sisi kepuasan terhadap biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, sebanyak 95 persen responden menyatakan puas, hanya 5 persen responden yang kurang puas dengan biaya administratif yang dibebankan oleh unit pelayanan.

Pada sistem pelayanan satu pintu di DPMPSTSP Kota Padang, pihak DPMPSTSP sudah transparan dalam memberikan persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat pengguna jasa. Dalam mengurus surat izin usaha perdagangan misalnya, DPMPSTSP Kota Padang memajang persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi oleh masyarakat pada papan-papan pengumuman yang telah disediakan. Masyarakat bisa melihat sendiri dan setelah itu melengkapi berkas-berkas yang diperlukan tanpa harus bertanya-tanya

kepada petugas. Walaupun ada masyarakat yang bertanya langsung kepada petugas, petugas dengan sabar berusaha menjelaskan kepada masyarakat persyaratan yang harus dipenuhinya dalam memperoleh sebuah dokumen.

**Tabel 6.**  
**Tingkat Ketegasan Unit Pelayanan dalam Memungut Biaya Pelayanan di DPMPSTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	Tingkat Ketegasan	
	N	%
Tidak Tegas	0	0
Kurang Tegas	0	0
Tegas	95	95
Sangat Tegas	5	5
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Tabel di atas menunjukkan bahwa 95 persen responden berpendapat bahwa unit pelayanan telah bertindak tegas dalam memungut biaya pelayanan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan. Hanya 5 persen responden yang menyatakan bahwa unit pelayanan bertindak sangat tegas dalam memungut biaya.

**Tabel 7.**  
**Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kepastian Biaya Pelayanan di DPMPSTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	Tingkat Kepuasan	
	N	%
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	90	90
Sangat Puas	10	10
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Dari tabel di atas terlihat bahwa 90 persen masyarakat merasa puas dengan kepastian biaya pelayanan yang dilakukan oleh unit pelayanan. Selebihnya, 10 persen responden mengaku sangat puas dengan kepastian biaya pelayanan yang dipungut oleh unit pelayanan.

Kejelasan biaya pelayanan menjadi penting karena biaya berhubungan dengan seberapa besar pengorbanan yang harus dikeluarkan oleh masyarakat untuk mendapatkan suatu pelayanan. Biaya pelayanan merupakan aspek yang sensitif bagi masyarakat pengguna jasa karena biasanya berkaitan dengan uang. Kepastian biaya pelayanan menunjukkan bahwa aparat pemerintah telah bersikap transparan dalam memungut uang dari masyarakat. Transparansi perlu terus dijaga agar tidak muncul pungutan-pungutan di luar biaya yang telah ditentukan.

Selama ini DPMPTSP Kota Padang telah bersikap transparan dalam memungut biaya pelayanan kepada masyarakat pengguna jasa. Para pegawai tidak ada yang memungut biaya tambahan di luar biaya yang telah ditetapkan. Biasanya standar biaya yang telah ditetapkan tersebut mengacu kepada produk hukum daerah seperti peraturan daerah dan surat keputusan bupati. Aparatur dan masyarakat telah memahami konsensus yang telah ditetapkan sehingga tidak terjadi kecurangan-kecurangan. Selain itu, para pegawai DPMPTSP tidak berani memungut uang-tambahan kepada masyarakat karena diancam dengan sanksi yang berat jika ketahuan berbuat curang.

**Tabel 8.**  
**Tingkat Kecepatan Unit Pelayanan dalam Menyelesaikan Dokumen di DPMPTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	Tingkat Kecepatan	
	N	%
Tidak Cepat	0	0
Kurang Cepat	0	0
Cepat	95	95
Sangat Cepat	5	5
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Dari tabel di atas terungkap bahwa sebanyak 5 persen responden mengakui bahwa kantor Pelayanan bekerja sangat cepat dalam menyelesaikan surat atau dokumen yang dibutuhkan oleh masyarakat. Selebihnya, 95 persen responden menyatakan bahwa penyelesaian surat atau dokumen dilakukan dengan cepat oleh unit pelayanan.

**Tabel 9.**  
**Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kecepatan Unit Pelayanan di DPMPTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	Tingkat Kepuasan	
	N	%
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	95	95
Sangat Puas	5	5
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Karena efisiensi waktu yang dilakukan oleh Kantor pelayanan Umum dan perizinan Kota Padang, sebanyak 5 persen responden merasa sangat puas dengan waktu yang telah digunakan dalam menyelesaikan sebuah dokumen dan sebanyak 95 persen lagi responden menyatakan puas.

**Tabel 10.**  
**Tingkat Ketegasan Aparat Pelayanan dalam Menerapkan Jadwal Pelayanan di DPMPTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	Tingkat Ketegasan	
	N	%
Tidak Tegas	0	0
Kurang Tegas	0	0
Tegas	95	95
Sangat Tegas	5	5
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa 5 persen responden mengatakan bahwa penyelenggara pelayanan sangat tegas dalam menerapkan jadwal pelayanan, sisanya 95 persen menyatakan aparat pelayanan telah bertindak tegas dalam menerapkan jadwal pelayanan.

**Tabel 11.**  
**Sikap Aparat Pelayanan terhadap Masyarakat yang Datang Tidak Sesuai dengan Jadwal Pelayanan**

Jawaban Responden	Sikap Aparat	
	N	%
Tidak Dilayani	10	10
Dilayani	90	90
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Selanjutnya, 90 persen responden mengakui bahwa aparat penyelenggara pelayanan tetap melayani masyarakat yang tidak sesuai dengan jadwal pelayanan. Hanya sebanyak 10 persen responden yang mengaku bahwa penyelenggara pelayanan tidak melayani masyarakat yang tidak datang sesuai jadwal pelayanan.

**Tabel 12.**  
**Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kepastian Jadwal Pelayanan di DPMPTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	Tingkat Kepuasan	
	N	%
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	90	90
Sangat Puas	10	10
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Dilihat dari aspek kepastian jadwal pelayanan 90 persen responden menyatakan puas dengan kepastian jadwal pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Padang. Sisanya, 10 persen menyatakan sangat puas.

Fakta ini menunjukkan bahwa aparat pelayanan publik telah melaksanakan fungsi diskresinya dengan baik. Petugas pelayanan tidak terlalu terpaku dengan aturan legak yang mengatur mekanisme pelayanan secara formal. Hal ini terbukti dari kesediaan petugas pelayanan memberikan pelayanan kepada masyarakat meskipun masyarakat yang dilayani tidak sesuai dengan jadwal pelayanan yang harus diterimanya. Aparat tidak begitu saja menolak masyarakat yang datang, meskipun mereka belum waktunya memperoleh pelayanan, tetapi tetap melayani mereka dengan baik.

**Tabel 13.**  
**Perlakuan Aparat Pelayanan terhadap Masyarakat dalam Membelakukan Prosedur, Kesetaraan Pelayanan, Keadilan Biaya Pelayanan dan Keadilan Pelayanan di DPMPPTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	Perlakuan Aparat	
	N	%
Tidak Sama	0	0
Sama	100	100
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Dengan memperhatikan tabel di atas, dilihat dari aspek prosedur yang diberlakukan, kesetaraan pelayanan, keadilan biaya pelayanan dan keadilan pelayanan dapat diketahui bahwa semua responden sependapat bahwa penyelenggara pelayanan

#### IV CONCLUSION

Dari penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dengan sistem pelayanan satu pintu yang dikelola oleh DPMPPTSP Kota Padang telah memberikan kepuasan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap sistem pelayanan satu pintu tinggi.

Baik diukur dengan aspek prosedur pelayanan aparat pelayanan, maupun lingkungan pelayanan, terbukti bahwa

memperlakukan sama semua masyarakat yang berurusan di DPMPPTSP Kota Padang.

**Tabel 14.**  
**Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Keadilan Pelayanan di DPMPPTSP Kota Padang**

Jawaban Responden	Tingkat Kepuasan	
	N	%
Tidak Puas	0	0
Kurang Puas	0	0
Puas	90	90
Sangat Puas	10	10
Jumlah	100	100

Sumber: Data Primer (2007)

Tidak semua responden menyatakan sangat puas dengan keadilan pelayanan yang telah diberikan penyelenggara pelayanan. Hanya 10 persen responden yang menyatakan sangat puas dan sebanyak 90 persen mengaku puas dengan keadilan pelayanan yang telah diberikan.

Keadilan dalam memberikan pelayanan mencerminkan bahwa DPMPPTSP Kota Padang telah bersikap netral dalam memberikan pelayanan. Aparatur tidak membedakan pelayanan yang diberikan kepada setiap warga. Warga masyarakat memiliki kedudukan yang hak dan kewajiban yang sama. Aparatur DPMPPTSP Kota Padang memberikan pelayanan tanpa membedakan status sosial, kedudukan dan pangkat. Selama masyarakat mampu melengkapi persyaratan yang dibutuhkan mereka akan dilayani dengan sebaik-baiknya.

masyarakat merasa puas dengan prosedur, aparat dan lingkungan pelayanan DPMPPTSP Kota Padang. Standar pelayanan yang telah dilakukan oleh DPMPPTSP ternyata masyarakat yang mendapatkan layanan merasa puas, sangat puas dan dapat dipertanggung jawabkan oleh petugas secara terbuka, hasil kerja atau pelayanan yang dilakukan pada masyarakat, sehingga kinerja pelayanan tidak jelek dimata masyarakat karena dilakukan secara transparan.



### Bibliography

- Bappeda Kabupaten Jembrana. (2007). *Kajian Kepuasan Pelayanan Publik di Kabupaten Jembrana*. Surabaya: LPPM Universitas Airlangga.
- Dwiyanto, A. (2005). Mengapa Pelayanan Publik dalam Agus Dwiyanto (editor). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Kaho, J. R. (2005). *Prospek Otonomi Daerah di Negara Republik Indonesia: Identifikasi Faktor-Faktor yang mempengaruhi Penyelenggaraan Otonomi Daerah*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Patton, P. (1998). *Pelayanan Sepenuh Hati*. Jakarta: Pustaka Dealatra.
- Rasid, M. R. (2005). *Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Jakarta: LIPI Press.
- Ratminto & Septiwinarsih, A. (2006). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sinambela, L. P. et al. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik-Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sugianto et al. (2003). *Teknik Sampling*. Jakarta: Gramedia.
- Sugioyono. (2005). *Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Tan, M. G. (1994). *Penggunaan Data Quantitative dalam Koentjaraningrat (editor). Metode Penelitian Masyarakat*. Jakarta: Gramedia.
- Yoserizal, Y., & Yudiatmaja, W. E. (2010). Strategi Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dalam mengembangkan e-government sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 10(1), 89–100.
- Yudiatmaja, W. E., Alfiandri, A., & Hidayat, R. (2017). Far from fire: The service delivery quality gap plaguing Indonesian Ports. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 21(1), 31–42.
- Yudiatmaja, W. E., Edison, E., & Samnuzulsari, T. (2018). Factors affecting employees' religiosity at the public workplace in Kepulauan Riau, Indonesia. *Otoritas: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 8(2), 143–158.