

## EVALUASI KINERJA KEBIJAKAN PELAYANAN UMUM SATU PINTU TERHADAP PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI KANTOR BADAN PELAYANAN PENANAMAN MODAL TERPADU SATU PINTU (BPPMTSP) KABUPATEN BANGGAI

**Falimu**

Universitas Muhammadiyah Luwuk  
falimuimu77@gmail.com

**Kisman Karinda**

Universitas Muhammadiyah Luwuk  
kismankarinda@unismuhluwuk.ac.id

**Ken Amasita Saadjad**

Universitas Muhammadiyah Luwuk  
kenamasitasadjad@gmail.com

### Abstrak

Penelitian ini berfokus pada “Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Di Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai”. Kegiatan penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengkajian Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Terpadu Kabupaten Banggai. Metode penelitian ini menggunakan deskriptif eksplanatori. Teknik pengumpulan datanya dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Dengan pengumpulan data untuk uji coba instrumen dan dua pengumpulan data yang akan dikumpulkan, diolah, dan dianalisis, menggunakan beberapa metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner, dan dokumentasi. Instrumen yang digunakan adalah pedoman tentang hal-hal yang dibutuhkan untuk memperkuat informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara, dan kuesioner. Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif yang diperoleh melalui pernyataan responden yang terdapat pada data kuesioner. Untuk pengecekan keakuratan data dilakukan pula wawancara, observasi, serta dokumentasi. Sedangkan dalam mendeskripsikan data digunakan statistik deskriptif. Berdasarkan hasil sebaran angket kuesioner kepada dilihat dari capaian presentase memiliki nilai baik yang di lihat dari dua aspek, dengan kesimpulan bahwa Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Di Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai menunjukkan pada kriteria baik dengan presentase jawaban 73,15%.

**Kata Kunci:** evaluasi, kinerja, kebijakan, pelayanan, mutu pelayanan.

### PENDAHULUAN

Pelayanan publik yang dalam melayani masyarakat merupakan dilaksanakan oleh aparatur pemerintah implikasi dari fungsi aparatur negara

sebagai pelayan masyarakat. Tugas pokok dan fungsi aparatur sebagai pemerintahan dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki kinerja yang baik sehingga pelayanan yang diberikan akan menjadi baik pula. Tugas utama aparatur pemerintah adalah untuk melayani masyarakat. Baik buruknya pelayanan yang diberikan aparatur pemerintah mencerminkan kinerja individu aparatur yang akan menentukan baik buruknya kinerja organisasi secara keseluruhan.

Pelayanan yang baik tidak terlepas dari peran aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan. Penyelenggaraan tugas pokok dan fungsi aparatur pemerintah di lingkungan Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) dalam memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakat dituntut untuk memiliki sumber daya manusia yang memadai, sikap, dan kedidiplinan aparatur pemerintah yang akan memberikan pelayanan kepada masyarakat dan berdampak pada kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Dalam konteks pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat adalah mempermudah

urusan publik dengan tidak berbelit-belit dan prosedur yang panjang, mendahulukan kepentingan umum, mempersingkat waktu pelaksanaan urusan publik dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan dan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat.

Pelayanan yang dilakukan aparatur pemerintah di bidang pemerintahan sangat besar peranannya karena menyangkut kepentingan umum dan kepentingan masyarakat secara keseluruhan. Pemerintah tidaklah diadakan kecuali untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat dan menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya dalam memberikan pelayanan demi mencapai tujuan bersama.

Kinerja pegawai sangat dibutuhkan dalam mewujudkan pelayanan yang baik kepada masyarakat umum. Aparatur pemerintah dalam melayani masyarakat dituntut untuk memiliki kinerja yang baik dalam proses pelayanan sehingga masyarakat yang membutuhkan pelayanan tidak dirugikan dan masyarakatpun merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Kinerja pegawai tidak terlepas dari prinsip-prinsip pelayanan publik yang harus dipenuhi dalam mewujudkan pelayanan yang baik. Standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi prosedur, waktu, biaya, produk, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Dalam menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu oleh Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) yang diberikan pendelegasian kewenangan perizinan dan non perizinan yang menjadi urusan pemerintah kabupaten/kota kepada kepala dinas/badan/kantor yang menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu seperti tertuang dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal.

Penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu dilaksanakan dalam rangka mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, murah, transparan pasti dan terjangkau. Kabupaten Banggai pada tahun 2016 telah mulai menyelenggarakan pelayanan terpadu satu pintu. Kantor Badan

Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) sebagai pelaksana pemerintah daerah di bidang Penanaman Modal dan Perizinan melaksanakan tugas dibidang Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Penanaman Modal berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pada kenyataannya yang terjadi selama ini belum semua aparatur pemerintah menyadari pentingnya pelayanan publik, sehingga sering terjadi di kalangan aparatur pemerintah yang menunjukkan bahwa mereka umumnya belum menyadari posisinya sebagai pelayan masyarakat maupun arti penting dari pelayanan itu sendiri, serta kebijakan pemerintah yang dalam hal ini dalam bidang pelayanan umum harus disesuaikan dengan kepentingan, keinginan, harapan dan tuntutan masyarakat dalam rangka memenuhi segala hak dan kewajiban masyarakat sebagai warga negara sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **TEORI Kinerja**

Menurut A. Dale Timple, terdapat beberapa faktor dalam kinerja yang terdiri dari faktor eksternal dan internal berdasarkan hal tersebut dijelaskan sebagai berikut: “Faktor-faktor kinerja terdiri dari

faktor internal dan faktor eksternal, faktor internal (disposisional) yaitu faktor yang berhubungan dengan sifat-sifat seseorang. Sedangkan faktor eksternal yaitu faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja seseorang yang berasal dari lingkungan.

Seperti perilaku, sikap, dan tindakan-tindakan rekan kerja, bawahan atau pimpinan, fasilitas kerja dan iklim organisasi (Dalam Mangkunegara, 2009:15). Faktor eksternal dan internal tersebut dapat terlaksana dengan adanya kompetensi yang memadai terhadap aparatur pelayanan, sikap ramah dan beretika serta faktor lingkungan kerja yang didukung oleh sarana dan prasarana serta sikap pimpinan dalam memimpin organisasi.

### **Kebijakan**

Terdapat beraneka ragam pengertian kebijakan sebagaimana dirangkum oleh Irfan Islamy yaitu: Harold D. Laswell dan Abraham Kaplan mengartikan kebijakan sebagai suatu program pencapaian tujuan, nilai-nilai dan praktek-praktek yang terarah.

Carl J. Friedrich mengartikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu dengan menunjukkan hambatan-

hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap pelaksanaan usulan kebijakan tersebut dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Oleh karena itu, suatu kebijakan memuat 3 (tiga) elemen yaitu: a) identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai; b) taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan; c) penyediaan berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi. Banyaknya pakar mengemukakan definisi tentang kebijakan tidak mempersulit untuk mengambil benang merah pengertian kebijakan.

Terdapat beberapa hal yang terkandung dalam kebijakan, yaitu: 1) Tujuan tertentu yang ingin dicapai. Tujuan tertentu adalah tujuan yang berpihak kepada kepentingan masyarakat (*interest public*); 2) Serangkaian tindakan untuk mencapai tujuan. Serangkaian tindakan untuk mencapai tujuan adalah strategi yang disusun untuk mencapai tujuan dengan lebih mudah yang acapkali dijabarkan ke dalam bentuk program dan proyek-proyek; 3) Usulan tindakan dapat berasal dari perseorangan atau kelompok dari dalam ataupun luar pemerintahan; 4) Penyediaan input untuk melaksanakan

strategi. Input berupa sumberdaya baik manusia maupun bukan manusia.

### **Kebijakan Publik**

Kebijakan publik (*public policy*) sebenarnya sudah menjadi realitas sosial sejak manusia menyadari bahwa mereka memiliki tujuan hidup yang sama di samping variasi kepentingan yang ada. Pengertian dasar kebijakan publik adalah sebagai perwujudan keinginan dari para sarjana sosial untuk memecahkan masalah-masalah sosial di lapangan (*close the gap between knowledge and policy*) (Parsons, 1997: 21).

Oleh karenanya kebijakan publik dipandang sebagai pedoman atau penuntun yang dipilih oleh pengambil keputusan untuk mengendalikan aspek tertentu dari masalah sosial (Finsterbuch dan Motz, 1990).

Setelah memahami pengertian kebijakan dan pengertian publik, maka akan lebih mudah memahami pengertian kebijakan publik. Irfan Islamy telah mengumpulkan beberapa pengertian kebijakan publik seperti pendapat Thomas R. Dye, George C. Edwards dan Ira Sharkansky, James Anderson dan David Easton. Apabila diperhatikan dengan seksama terdapat beberapa sudut pandang dari para ilmuwan administrasi publik

yang dapat diklasifikasikan sebagai berikut. 1. Kebijakan publik dipandang sebagai tindakan pemerintah.

Thomas R. Dye, mengemukakan kebijakan publik sebagai "apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan." Analisis Kebijakan Publik Dalam upaya mencapai tujuan negara, pemerintah perlu mengambil pilihan langkah tindakan yang dapat berupa melakukan ataupun tidak melakukan sesuatu. Tidak melakukan sesuatu apapun merupakan suatu kebijakan publik, karena merupakan upaya pencapaian tujuan dan pilihan tersebut memiliki dampak yang sama besarnya dengan pilihan langkah untuk melakukan sesuatu terhadap masyarakat.

Senada dengan pandangan Dye adalah George C. Edwards III dan Ira Sharkansky, yaitu: Kebijakan publik adalah "apa yang dinyatakan dan dilakukan atau tidak dilakukan oleh pemerintah yang dapat ditetapkan dalam peraturanperaturan perundang-undangan atau dalam policy statemen yang berbentuk pidato-pidato dan wacana yang diungkapkan pejabat politik dan pejabat pemerintah yang segera ditindaklanjuti dengan programprogram dan tindakan pemerintah.

*Riant Nugroho* Kebijakan publik didefinisikannya dengan tiga poin utama, *pertama*, kebijakan publik adalah kebijakan yang dibuat oleh administratur negara, atau administratur publik. *Kedua*, kebijakan publik adalah kebijakan yang mengatur kehidupan bersama, bukan kehidupan seorang atau golongan. *Ketiga*, disebut kebijakan publik jika manfaat yang diperoleh masyarakat yang bukan pengguna langsung dari produk yang dihasilkan jauh lebih banyak atau lebih besar dari pengguna langsungnya.

*Dye* Kebijakan publik adalah apa yang dipilih oleh pemerintah untuk dikerjakan atau tidak dikerjakan. *Richard Rose* Kebijakan publik sebagai “sebuah rangkaian panjang dan banyak atau-sedikit kegiatan yang saling berhubungan dan memiliki konsekuensi bagi yang berkepentingan sebagai keputusan yang berlainan”.

### **Pelayanan Umum**

Pelayanan adalah kunci keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa. Perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala kegiatan-kegiatan jasa di masyarakat itu terdapat kompetisi dalam usaha merebut pasaran dan langganan. Demikian pula di bidang pemerintahan,

peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah, belum dapat memenuhi harapan semua pihak sehingga diperlukan sistem manajemen untuk penyelenggaraan pelayanan umum.

Menelusuri arti pelayanan umum tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan umum. Dengan kata lain antara kepentingan umum ada korelasi dengan pelayanan umum. Meskipun dalam perkembangan lebih lanjut pelayanan umum dapat juga timbul karena adanya kewajiban sebagai suatu proses penyelenggaraan kegiatan organisasi, baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta.

Menurut J. Salusu (1996: 37) secara garis besar, organisasi terdiri atas; organisasi bisnis, publik, dan nonprofit. Ketiga organisasi yang melayani masyarakat, terdapat perbedaan khas dengan tidak mengesampingkan persamaan-persamaan yang fundamental. Organisasi publik mempunyai misi melayani publik, tidak persis sama dengan organisasi nonprofit melayani publik. Nonprofit tidak perlu dan tidak dituntut sama dengan organisasi publik, apalagi konsumennya lebih terbatas.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh budaya kepentingan

umum di masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran atau kegiatan, melainkan ia merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Peran layanan dalam proses itu adalah bertindak selaku katalisator yang mempercepat proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Oleh karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran layanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja/kegiatan organisasi. Pelayan sebagai katalisator artinya aparat atau pegawai yang ada dalam suatu organisasi melaksanakan tugas-tugas pelayanan sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku. Contoh seseorang anggota masyarakat mengurus Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dia harus melengkapi persyaratan-persyaratan yang ditentukan oleh pemerintah. Setelah semuanya dilengkapi, maka dia baru bisa dilayani dengan sebaik-baiknya, jika ternyata berkas yang diajukan tidak lengkap, otomatis ditolak oleh pelayan/pegawai. Hal inilah sering menimbulkan kecemasan sebagian anggota masyarakat yang merasa dirinya dipersulit atau dianggapnya birokrasi yang berbelit-belit, padahal dia harus mengerti atau memahami bahwa peran pelayan dalam melaksanakan tugas-tugasnya sesuai dengan peraturan-peraturan yang berlaku.

Menurut H.A.S Moenir (1995) Pelayanan publik merupakan upaya yang dapat memberikan manfaat bagi pihak lain dan dapat ditawarkan untuk digunakan, dengan membayar kompensasi penggunaan. Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Pelayanan publik dapat dilakukan oleh perorangan, badan usaha, dan negara dalam hal ini baik Pemerintah Pusat, Pemerintah Daerah maupun Badan Usaha milik pemerintah. Dan sebagai produk yang sifatnya intangible, maka aktifitas pelayanan publik tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu.

Dalam ilmu ekonomi kita mengenal dua macam barang, yaitu: barang-barang individual (*private gods*) atau barang-barang swasta dan barang-barang publik atau masyarakat umum. Contoh dari barang-barang individual adalah beras, pakaian, kendaraan, dan alat-alat rumah tangga. Sedangkan contoh dari barang-barang publik adalah jalan umum, jaringan listrik, pelabuhan, air bersih, dan lain sebagainya. (Nurmandi, 1996).

Sejalan dengan perkembangan manajemen pemerintahan negara dalam

upaya mewujudkan pelayanan prima dan berkualitas, paradigma pelayanan publik berkembang dengan fokus pengelolaan yang berorientasi kepuasan pelanggan yang memiliki ciri-ciri sebagai berikut. *Pertama*, lebih memfokuskan diri kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang memfasilitasi berkembangnya kondisi yang kondusif bagi kegiatan pelayanan. *Kedua*, memfokuskan diri pada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan. *Ketiga*, menerapkan sistem kompetensi dalam hal penyediaan pelayanan publik tertentu, sehingga masyarakat memperoleh pelayanan yang berkualitas. *Keempat*, fokus pada pencapaian visi, misi, tujuan dan sasaran yang berorientasi pada hasil (*outcomes*). *Kelima*, mengutamakan keinginan masyarakat. *Keenam*, pada hal tertentu, pemerintah juga berperan untuk memperoleh masukan dari pelayanan yang dilaksanakan. *Ketujuh*, mengutamakan antisipasi terhadap permasalahan pelayanan. *Kedelapan*, lebih mengutamakan desentralisasi dalam pelaksanaan pelayanan. *Sembilan*, menerapkan sistem pasar dalam memberikan pelayanan. (Lembaga Administrasi Negara).

## Mutu Pelayanan

Pengertian mutu dapat diartikan sebagai kinerja untuk standar yang diharapkan oleh pelanggan. Titik temu kebutuhan pelanggan juga diartikan sebagai mutu yang pertama dan setiap waktu. Menyediakan pelanggan dengan jasa secara konsisten adalah pelayanan bermutu. Arti mutu tidak hanya memuaskan pelanggan, tetapi menyenangkan pelanggan, memberikan inovasi kepada pelanggan, dan membuat pelanggan menjadi kreatif.

Untuk menciptakan kualitas, pelayanan harus diproses secara terus-menerus dan prosesnya mengikuti jarum jam, yaitu dimulai dari apa yang dilakukan, menjelaskan bagaimana mengerjakannya, memperlihatkan bagaimana cara me-ngerjakan, diakhiri dengan menyediakan pembimbingan dan mengoreksi, sementara mereka mengerjakan.

Hakikat dari pelayanan umum yang berkualitas (Boediono B., 2003: 3) adalah sebagai berikut. a. Meningkatkan mutu dan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum. b. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih

berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif). c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Rangkaian kegiatan terpadu yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah sebagai berikut. a. Pelayanan umum yang sederhana Pelayanan umum berkualitas apabila pelaksanaannya tidak menyulitkan, prosedurnya tidak banyak seluk-beluknya, persyaratan mudah dipenuhi pelanggan. Tidak bertele-tele, tidak mencari kesempatan dalam kesempitan. b. Pelayanan umum yang terbuka Aparatur yang bertugas melayani pelanggan harus memberikan penjelasan sejujur-jujurnya, apa adanya dalam peraturan atau norma, jangan menakut-nakuti, jangan merasa berjasa dalam memberikan pelayanan agar tidak timbul keinginan mengharapkan imbalan dari pelanggan. Standar pelayanan harus diumumkan, ditempel pada pintu utama kantor. c. Pelayanan umum yang lancar Untuk menjadi lancar diperlukan sarana yang menunjang kecepatan dalam menghasilkan output d. Pelayanan umum yang dapat menyajikan secara tepat, yang dimaksud tepat di sini adalah tepat arah, tepat sasaran, tepat waktu, tepat jawaban,

dan tepat dalam memenuhi janji. Misal kantor pelayanan pajak dalam melakukan penagihan pajak tepat pada waktu wajib pajak mempunyai uang. e. Pelayanan umum yang lengkap Lengkap berarti tersedia apa yang diperlukan oleh pelanggan. Untuk dapat menjamin pelayanan berkualitas harus didukung sumber daya manusia dan sarana yang tersedia. f. Pelayanan umum yang wajar Pelayanan umum yang wajar berarti tidak ditambah-tambah menjadi pelayanan yang bergaya mewah, tidak dibuat-buat, pelayanan biasa seperlunya sehingga tidak memberatkan pelanggan. g. Pelayanan umum yang terjangkau Dalam memberikan pelayanan, uang retribusi dari pelayanan yang diberikan harus dapat dijangkau oleh pelanggan. Pelayanan yang berkualitas harus dapat memberikan 4K, yaitu keamanan, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum. Kualitas pelayanan dapat diukur dengan kemampuan memberikan pelayanan yang memuaskan, dapat memberikan pelayanan dengan tanggapan, kemampuan, kesopanan, dan sikap dapat dipercaya yang dimiliki oleh aparat pajak.

## METODE PENELITIAN

### Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan September 2017 dengan lokasi penelitian untuk pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah di Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai.

### Metode Pengumpulan Data

Metode Penelitian ini menggunakan deskriptif eksplanatori. Teknik pengumpulan datanya dilakukan secara kuantitatif dan kualitatif. Dengan pengumpulan data untuk uji coba instrumen dan dua pengumpulan data dalam rangka penelitian yang sebenarnya. Untuk memperoleh data yang akan dikumpulkan, diolah dan dianalisis, maka peneliti menggunakan beberapa metode pengumpulan data melalui observasi, wawancara, kuesioner dan dokumentasi, Instrumen yang digunakan dalam teknik dokumentasi ini adalah pedoman tentang hal-hal yang dibutuhkan untuk memperkuat informasi yang diperoleh melalui observasi, wawancara dan kuesioner yang dilakukan.

### Analisis Data

Dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis kuantitatif yang diperoleh melalui pernyataan responden yang

terdapat pada data kuesioner, dan selanjutnya untuk pengecekan keakuratan data tersebut dilakukan pula wawancara, observasi serta dokumentasi. Sedangkan dalam mendeskripsikan data yang diperoleh secara kuantitatif digunakan statistik deskriptif, hal ini dilakukan dalam penelitian ini untuk memperoleh hasil informasi yang benar. Selanjutnya dalam pengolahan data terdapat dua langkah yang digunakan, sebagai berikut :

#### 1. Seleksi dan Klasifikasi Data

Langkah pertama yang dilakukan oleh peneliti sebelum melakukan pengolahan data adalah berupa pengecekan atau pengoreksian data angket yang telah terkumpul, tujuannya untuk menghilangkan kesalahan-kesalahan yang terdapat pada pencatatan dilapangan dan bersifat koreksi. Sedangkan Langkah-langkah yang dilakukan adalah sebagai berikut: a) memeriksa apakah semua responden dapat mengisi angket yang dibagikan; b) memeriksa semua pertanyaan dalam angket untuk memastikan jawaban sesuai dengan petunjuk yang diberikan; 3) memeriksa apakah data yang terkumpul tersebut layak untuk diolah.

Selanjutnya setelah melakukan seleksi data adalah mengklasifikasikan data berdasarkan indikator yang diteliti,

kemudian memberikan bobot skor untuk setiap alternative jawaban dalam pemberian skor digunakan skala Likert yang merupakan salah satu cara untuk menentukan skor.

Tabel 1  
Skor dan Alternatif Jawaban Angket

Skor	Alternatif Jawaban	Realisasi
5	Selalu	100 %
4	Sering	75 %
3	Kadang-Kadang	50 %
2	Jarang	25 %
1	Tidak Pernah	0 %

Perhitungan terhadap data yang sudah diberikan skor berdasarkan jenis data yang dikumpulkan yaitu data kualitatif yang kemudian diubah menjadi kuantitatif, maka teknik yang digunakan adalah analisis statistik, yaitu dengan menggunakan rumus statistik (prosentase) yang digunakan untuk mendeskripsikan hasil penelitian dengan rumus sebagai berikut:

$$P = \frac{f}{N} \times 100 \%$$

P = Prosentase Jawaban

f = frekuensi

N = Number of Cases  
(banyaknya responden)

2. Pengolahan data melalui perhitungan dengan *Weighted Means Score* (WMS).

Pada penelitian ini rumus yang

digunakan adalah *Weighted Means Score* (WMS). Teknik ini digunakan untuk mendapatkan kecenderungan skor yang diberikan oleh responden pada setiap item pertanyaan sesuai dengan kriteria atau tolak ukur yang digunakan.

Menurut Sudjana (2005:67) teknik *Weighted Means Score* (WMS) adalah untuk menghitung kecenderungan jawaban responden terhadap variable penelitian. Adapun langkah-langkah yang dilakukan dalam pengolahan data pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- Pemberian bobot nilai terhadap masing-masing alternatif jawaban diberikan oleh responden, sesuai dengan pertanyaan yang diberikan. Angket yang digunakan adalah Skala Likert dengan rentang pilihan 1 sampai dengan 5
- Menghitung frekuensi dari alternative jawaban responden pada setiap item pertanyaan.
- Mencari jumlah nilai jawaban yang menjadi pilihan responden di setiap pertanyaan, dengan menghitung frekuensi responden yang memilih alternative jawaban yang diberikan tersebut selanjutnya dikalikan dengan bobot nilai alternative itu sendiri.
- Menghitung nilai rata-rata  $\bar{X}$  untuk pada setiap item pertanyaan pada angket,

dengan menggunakan rumus *Weighted Means Score* (WMS) sebagaimana yang dikemukakan oleh Sudjana (2005:67) adalah sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{N}$$

Keterangan:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata yang dicari

$\sum Xi$  = Jumlah skor gabungan (hasil perkalian frekuensi dengan bobot nilai untuk setiap alternative jawaban).

N = Jumlah responden

- e. Menentukan variabel yang diukur berdasarkan indikator yang diteliti, maka digunakan skala penilaian oleh Riduwan (2010:15), yaitu sebagai berikut:

Tabel 2  
Kriteria Penilaian

Rentang Nilai	Kriteria
86 - 100%	Sangat Baik
71 - 85%	Baik
51 - 70%	Cukup

35 - 50%	Tidak Baik
0 - 34%	Sangat Tidak Baik

Dari hasil analisis kuantitatif selanjutnya dalam memperdalam dalam keakuratan hasil tersebut, maka dilakukan wawancara, observasi dan dokumentasi dilokasi penelitian.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu

Hasil analisis data terhadap skor Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu pada Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai yang di jabarkan dalam delapan item pernyataan sehingga dari pernyataan 1 sampai dengan delapan di lakukan dengan penghitungan teknik *Weighted Means Score* (WMS) adalah sebagai berikut:

Tabel 3

Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu pada Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP)  
Kabupaten Banggai

Indikator	No Item	Bobot Skor										Jumlah		% Skor
		5		4		3		2		1		F	X	
		F	X	F	X	F	X	F	X	F	X			
Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan	4	8	40	9	36	5	15	2	4	1	1	25	96	76,8
	5	7	35	8	32	5	15	4	8	1	1	25	91	72,8
	6	9	45	7	28	2	6	4	8	3	3	25	90	72
	7	6	30	11	44	4	12	2	4	2	2	25	92	73,6

Umum Satu Pintu	8	9	45	6	24	3	9	4	8	3	3	25	89	71,2
	9	10	50	7	28	3	9	5	10	0	0	25	97	77,6
	10	8	40	8	32	4	12	2	4	3	3	25	91	72,8
	11	7	35	12	48	1	3	3	6	2	2	25	94	75,2
<b>Rata-Rata 592 / 8 = 74</b>														

Keterangan:

F = Frekwensi Responden yang menjawab sesuai dengan kategori jawaban

X = Frekwensi di kalikan dengan bobot nilai kategori jawaban

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa evaluasi kinerja kebijakan pelayanan umum yang dilakukan oleh pegawai adalah lebih memfokuskan kepada fungsi pengaturan melalui berbagai kebijakan yang diberikan kepada masyarakat dalam memfasilitasi kegiatan pelayanan publik. Kebijakan pelayanan publik yang dilakukan lebih di fokuskan kepada pemberdayaan masyarakat, sehingga masyarakat mempunyai rasa memiliki yang tinggi terhadap fasilitas pelayanan yang di berikan oleh pegawai Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai. Kinerja pelayanan umum yang dilakukan pegawai selama ini dengan menerapkan sistem kompetensi dalam hal penyediaan pelayanan publik sehingga masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang berkualitas. Pada hal tertentu, pemerintah juga berperan untuk memperoleh masukan dari masyarakat berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai Kantor Badan

Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai dengan maksud untuk mengutamakanantisipasi terhadap permasalahan pelayanan publik yang di berikan dengan menutamakan keinginan masyarakat. Berdasarkan tabel hasil penelitian di atas maka dapat dikatakan bahwa evaluasi kinerja kebijakan pelayanan umum satu pintu pada Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai yang di lakukan oleh pegawai dapat berjalan dengan baik dengan prosentase 74%.

### **Peningkatan Mutu Pelayanan**

Hasil analisis data terhadap skor Peningkatan Mutu Pelayanan pada Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai yang di jabarkan dalam delapan item pernyataan sehingga dari pernyataan 1 sampai dengan delapan di lakukan dengan penghitungan teknik

Weighted Means Scored (WMS) adalah sebagai berikut:

Tabel 4  
Peningkatan Mutu Pelayanan Di Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai

Indikator	No Item	Bobot Skor										Jumlah		% Skor
		5		4		3		2		1		F	X	
		F	X	F	X	F	X	F	X	F	X			
Peningkatan	13	6	30	13	52	2	6	3	6	1	1	25	95	76
Mutu Pelayanan	14	7	35	8	32	5	15	4	8	1	1	25	91	72,8
	15	5	25	9	36	4	12	4	8	3	3	25	84	67,2
	16	9	45	6	24	3	9	5	10	2	2	25	90	72
	17	6	30	8	32	5	15	4	8	2	2	25	87	69,6
	18	8	40	9	36	2	6	4	8	2	2	25	92	73,6
	19	7	35	10	40	4	12	3	6	1	1	25	94	75,2
	20	5	25	12	48	2	6	5	10	1	1	25	90	72
	<b>Rata-Rata 578,4 / 8 = 72,3</b>													

Keterangan:

F = Frekuensi Responden yang menjawab sesuai dengan kategori jawaban

X = Frekuensi di kalikan dengan bobot nilai kategori jawaban

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan bahwa responden mengatakan untuk meningkatkan mutu pelayanan di perlukan produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah yang berada pada bidang pelayanan umum. Hal ini dimaksudkan untuk mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan terhadap mutu pelayanan yang di berikan kepada masyarakat sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna (efisien dan efektif). Serta di perlukan juga mutu pelayanan yang di berikan pegawai untuk mendorong tumbuhnya kreativitas pegawai, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam

pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas dalam bidang pelayanan umum. Sehingga hasil penelitian yang dilakukan berkaitan dengan peningkatan mutu pelayanan yang ada di Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai berjalan dengan baik dengan prosentase 72,3%.

Berdasarkan tabel yang di sajikan di atas bahwa nilai rata-rata prosentase skor yang di peroleh pada evaluasi kebijakan pelayanan umum satu pintu dengan skor 74% dengan kriteria baik dan skor rata-rata peningkatan mutu pelayanan 72,3% yang lebih jelasnya dapat di uraikan dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 5

Rekapitulasi hasil skor tentang Evaluasi Kinerja Kebijakan Pelayanan Umum Satu Pintu Terhadap Peningkatan Mutu Pelayanan Di Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai

No	Aspek	Skor Rata-Rata	Presentase
1	Evaluasi kinerja kebijakan pelayanan umum	74	Baik
2	Peningkatan mutu pelayanan	72,3	Baik
<b>Total</b>		<b>146,3</b>	<b>-</b>
<b>Rata-Rata</b>		<b>73,15</b>	<b>Baik</b>

Dari tabel di atas dapat diketahui responden yang menyatakan bahwa evaluasi kinerja kebijakan pelayanan umum satu pintu terhadap peningkatan mutu pelayanan di Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai berdasarkan skala penilaian tergolong baik dengan perolehan skor rata-rata adalah 73,15%.

## **PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil sebaran angket (kuisiner) dan analisis data penelitian dilihat dari capaian presentase dengan memiliki nilai baik. Kenyataan ini dapat dilihat dari hasil kuisiner yang dibagikan kepada responden menyaran bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan umum kategori baik.

Peningkatan mutu pelayanan dapat dilihat kinerja yang berikan pegawai Kantor Badan Pelayanan Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu (BPPMTSP) Kabupaten Banggai di lakukan dengan

baik dan selama ini peningkatan mutu pelayanan kepada masyarakat selalu diperhatikan oleh pegawai.

### **Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas maka dapat kami sarankan sebagai berikut:

- 1) Kepada pegawai untuk lebih meningkatkan kinerjanya dalam memberikan pelayanan yang baik lagi kepada masyarakat;
- 2) Kepada pegawai untuk selalu menjalankan kebijakan pelayanan yang sudah di atur sesuai dengan peraturan yang berlaku;
- 3) Peningkatan mutu pelayanan lebih ditingkatkan lagi agar pelayanan yang diberikan kepada masyarakat bisa lebih cepat dan lebih baik lagi kedepannya.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agustino, Leo, 2008, *Dasar-dasar Kebijakan Publik*, Bandung: CV. Alfabeta Bandung Hal 6
- Boediono B. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta : PT Rineka Cipta
- Depdagri, *Pedoman Pelayanan Bagi Pemerintah Daerah Bidang Pelayanan Publik*, 2006

- Dale Timple Timpe, Dale (1992) “Seri Ilmu dan Seni Manajemen Bisnis (Memimpin Manusia)”, PT. Elex Media Komputindo, Jakarta
- Friedrich, C. J., 2007. Public policy and the nature of administrative responsibility. In: Carl J. Friedrich (ed). Public Policy. Style Press, Cambridge, 404h
- Gronroos (1990:27) Service Management and Marketing: Managing the Moment of Truth in Service Competition. Massachusetts: Lexington.
- Ivancevich, Lorenzi, Skinner dan Crosby. 1997. Management Quality and Competitiveness. Second Edition. Irwin. Chicago
- Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Layanan Pembuatan E-KTP (Suatu Studi di Kecamatan Lowokwaru Kota Malang). oleh Masadib Akmal Vyandri, dkk. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang
- Moenir, Manajemen Pelayanan Umum, Jakarta, Bina Aksara, 1995
- Mangkunegara, Anwar Prabu. 2009. Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetakan keenam. Remaja Rosda Karya: Bandung
- Nurmandi, Achmad, Publik Service dalam Pelayanan Publik Perkotaan di Indonesia, Laporan Penelitian, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fisipol UMY, 1996
- Nugroho, Riant, 2006, *Kebijakan Publik untuk Negara-negara Berkembang*, Jakarta: PT. Elex Media Komputindo Hal; 23-27
- Suprpto, J, Penjelasan Tingkat Kepuasan Pelayanan, Jakarta, Rineka Cipta,
- Suwandi, Made, Standar Pelayanan Minimal, Pelayanan Publik oleh Pemerintah Daerah, Vol II No.2 Nopember 2002
- Widodo, Joko, 2008, *Analisis Kebijakan Publik*, Malang: Bayumedia Publishing, Hal; 11