

TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIJINAN PEMERINTAH KOTA KUPANG

COMMUNITY SATISFACTION LEVEL OF SERVICE LICENSING IN THE GOVERNMENT OF KUPANG CITY

Frits O. Fanggal

Frans Nyong

Badan Penelitian dan Pengembangan Kota Kupang

Jln. Timor Raya No. 124, Kel. Pasir Panjang – Kota Kupang

E-mail: balitbangkotakupang@gmail.com

ABSTRAK

Pelayanan publik (*public service*) merupakan salah satu fungsi pemerintah, yang mutlak dilaksanakan. Indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan pemerintah adalah, kepuasan masyarakat terhadap pelayanan tersebut. Untuk itu, melalui KEPMENPAN No 25/2004, pemerintah menetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah, dengan maksud mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah, mengukur tentang : Prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kedisiplinan petugas pelayanan, tanggung jawab petugas pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan petugas pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kepastian biaya pelayanan, kepastian jadwal pelayanan, kenyamanan lingkungan dan, keamanan pelayanan. Secara konseptual, terdapat lima prinsip yang harus diperhatikan, agar kualitas layanan dapat tercapai yakni, tangible (terjamah), reliable (kehandalan), responsiveness (pertanggunganjawaban), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perijinan yang diberikan SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, yang diukur melalui lima prinsip pelayanan bermutu dengan empat belas unsur kepuasan masyarakat didalamnya menunjukkan bahwa, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perijinan yang diberikan SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, memiliki tingkatan yang bervariasi, baik dilihat dari segi unsur kepuasan masyarakat maupun dilihat dari lima prinsip pelayanan yang berkualitas. Ini membuktikan bahwa, persoalan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, tidak dapat dilihat dari satu unsur atau satu aspek saja, melainkan bersifat kompleks dan multi-dimensional. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah, harus dilakukan secara komprehensif, baik beraspek fisik maupun non fisik dalam arti, tidak hanya persoalan kelengkapan sarana-prasarana atau kecepatan dan kemudahan dalam pelayanan, melainkan pula aspek sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan.

ABSTRACT

Public service is one of the absolute government functions implemented. The success indicators of public services provided by the government is, people's satisfaction of the service. Therefore, through KEPMENPAN No. 25/2004, the government established General Guidelines for Preparation of Public Satisfaction Index, Government Agencies Services Unit, with the aim of knowing how much the level of community satisfaction with services provided by the government, measuring about: service procedures, service requirements, clarity of service personnel, service personnel discipline, responsibility of service personnel, the ability of service personnel, speed of service, justice in service, the decency of service personnel, reasonableness of fees, service charges certainty, the certainty of the service schedule, environmental comfort, and security services.

Conceptually, there are five principles that must be observed in order to achieve the service quality, namely: tangible, reliable, responsiveness, assurance and empathy.

The level of community satisfaction towards services permits issued by SKPD in the Government of Kupang City, as measured by the five principles of quality service to fourteen elements of the people's satisfaction shows that, the level of community satisfaction with services permits issued by SKPD in the Government of Kupang City, has varying degrees, both in view of the elements of society and the satisfaction of the five principles of quality service. This proves that, the issue of public satisfaction with public services cannot be merely viewed from one aspect, but are complex and multi-dimensional. Thus, to increase community satisfaction with services provided by the government, must be done comprehensively, both from the physical and non-physical aspects, in a sense, is not just a question of the completeness of infrastructure or the speed and ease of service, but also aspects of the attitudes and behavior of officers in giving service.

Keywords: Community Satisfaction Index, Quality of Service.

PENDAHULUAN

Otonomi daerah, telah menjadikan pemerintah daerah memiliki kewenangan yang sedemikian besar, dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Konsekuensi dari kewenangan tersebut, pemerintah daerah diperhadapkan pada berbagai tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, tidak hanya terlihat dari aspek kuantitas, melainkan pula aspek kualitas. Aspek kualitas pelayanan, merupakan isu sentral yang kini mengemuka diberbagai daerah. Kualitas pelayanan berhubungan erat dengan pelayanan yang sistematis dan komprehensif, yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima (Sinambela, dkk, 2011).

Konsep pelayanan prima ini, selalu didengungkan dan dijadikan slogan pemerintah termasuk pemerintah daerah dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik). Pada kenyataannya, konsep pelayanan prima ini, sulit diwujudkan sehingga terkadang berujung pada ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah tersebut. Disisi lain, tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah semakin menguat, seiring dengan perkembangan demokrasi yang menempatkan masyarakat sebagai pemilik dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Menghadapi kenyataan ini, pemerintah melalui PP No. 65/2005 menetapkan Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimum, Selanjutnya melalui KEPMENPAN No.63/2003, ditetapkan Pedoman Umum Pelayanan Publik. Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah, melalui KEPMENPAN No 25/2004, pemerintah menetapkan Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah. Kesemuanya ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat.

Pemerintah Kota Kupang, sebagaimana pemerintah daerah kabupaten/kota lain di Indonesia, menghadapi berbagai permasalahan pelayanan publik. Berbagai isu ketidak-puasan masyarakat dalam pelayanan Pemerintah Kota Kupang seperti, kelambanan, ketidak-adilan, nepotisme dan lain-lain, sering menjadi bahan pembicaraan ketidakpuasan masyarakat Kota Kupang terhadap pelayanan pemerintah. Salah satu bentuk pelayanan publik Pemerintah Kota Kupang yang juga menjadi bahan pembicaraan ketidakpuasan masyarakat Kota Kupang terhadap pelayanan pemerintah adalah pelayanan perijinan.

Menghadapi permasalahan tersebut di atas, Pemerintah Kota Kupang melalui Peraturan Walikota Kupang No.22 tahun 2009 dan Peraturan Walikota Kupang No. 5A Tahun 2012, menetapkan pelimpahan sebagian kewenangan pengelolaan dan penandatanganan perijinan dari Walikota Kupang kepada Kepala Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Kupang. Pelimpahan wewenang ini dimaksudkan untuk memotong jalur panjang yang dilalui masyarakat Kota Kupang, dalam pengurusan perijinan. Kehadiran Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Kupang yang mendapat pelimpahan kewenangan dalam pengelolaan dan penandatanganan perijinan, tidak menjadikan persoalan pelayanan perijinan menjadi tuntas, hal ini terlihat dari belum tercapainya

tingkat kepuasan yang diinginkan oleh masyarakat Kota Kupang. Atas dasar inilah maka dilakukan penelitian dengan rumusan masalah: Sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan perijinan di Kota Kupang?. Permasalahan ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perijinan di Kota Kupang. Dengan tergambarnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perijinan di Kota Kupang, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai bahan masukan dan rekomendasi bagi pimpinan daerah dalam hal ini Walikota Kupang, untuk merumuskan kebijakan peningkatan kualitas pelayanan perijinan bagi masyarakat dan; sebagai bahan masukan bagi instansi terkait untuk meningkatkan kualitas pelayanan perijinan bagi masyarakat Kota Kupang.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Filosofi dari pelayanan publik menempatkan rakyat sebagai subyek dalam penyelenggaraan pemerintahan (Rachmadi, 2008). Widodo (2001) mengartikan pelayanan publik sebagai pemberian layanan keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada orang itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) nomor 63 tahun 2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Lovelock (Widodo, 2001), lima prinsip yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, agar kualitas layanan dapat dicapai yakni;

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

Pelayanan publik harus diberikan berdasarkan prosedur atau standar tertentu, yang merupakan ukuran atau persyaratan baku yang harus dipenuhi dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Mahmudi (2007) menjelaskan hal-hal yang perlu diperhatikan dalam standar prosedur pelayanan publik:

1. Kesederhanaan; prosedur pelayanan hendaknya mudah dipahami dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan; dalam hal teknis dan administratif. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat.
3. Kepastian waktu; pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi produk; produk pelayanan publik yang diberikan harus akurat, benar, tepat, dan sah.
5. Kelengkapan sarana dan prasarana; tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan, dan pendukung lainnya yang memadai termasuk teknologi informasi.
6. Keamanan; Proses dan propuk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pelayanan.
7. Kemudahan akses; tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika.
8. Kenyamanan; lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung, seperti toilet, tempat parkir, tempat ibadah, dan lain sebagainya.

Standar prosedur pelayanan publik tersebut sangat berguna untuk memberikan arah bertindak bagi institusi penyedia pelayanan publik. Selain itu, masyarakat pengguna jasa diharapkan dapat merasakan kepuasan dalam proses pelaksanaannya. Kepuasan masyarakat adalah pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya (Kepmen PAN Nomor 25 tahun 2004). Menurut Dutton dkk. (dalam Suryo Suprpto, 1998), ukuran kepuasan masyarakat yang tinggi mencakup kecakapan petugas, keramahan pelayanan, suasana lingkungan yang nyaman, waktu tunggu yang singkat, dan aspek pelayanan lainnya. Menurut Selnes (dalam Rayi Endah, 2008), kepuasan

masyarakat mencakup tingkat kepuasan secara keseluruhan (*overall satisfaction*), kesesuaian pelayanan dengan harapan masyarakat (*expectation*), dan tingkat kepuasan masyarakat selama menjalin hubungan dengan instansi (*experience*).

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. 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 (Kepmen PAN no. 25 tahun 2004). Menurut Kepmen PAN No. 25 tahun 2004, ada beberapa dimensi yang menjelaskan kinerja pegawai pelayanan publik. Dari peraturan tersebut, ada 14 hal yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat dari pelayanan yang dilakukan oleh pegawai/petugas pelayanan, yaitu:

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya);
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku;
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat;
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan;
8. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani;
9. Kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan;
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan;
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan untuk mengkaji tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perijinan di Kota Kupang, menggunakan strategi penelitian survay dengan tipe penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini seluruh warga Kota Kupang yang telah/pernah mengurus perijinan pada instansi pemerintah yang pemberi layanan perijinan dan SKPD pemberi layanan perijinan. Mengingat populasi penelitian ini (khususnya masyarakat pengguna layanan perijinan) tidak dapat ditentukan jumlahnya (tak terhingga), maka penentuan besarnya sampel dilakukan dengan mengestimasi proporsi populasi, dengan rumus sebagai berikut:

$$n = \frac{Z_1^2 - \frac{a}{2} \cdot P(1 - P)}{d^2}$$

Berdasarkan rumus maka $n = \frac{1,96^2 \cdot 0,75(1 - 0,75)}{0,1^2} = \frac{3,842((0,75)(0,25))}{0,01} = 176$

Data primer diperoleh dari responden (masyarakat) dengan menggunakan kusioner sebagai alat pengumpul data, sedangkan Data sekunder diperoleh dengan teknik studi documenter yang menyangkut; Jenis perijinan menurut instansi pemerintah yang mengeluarkan; Jumlah ijin yang dikeluarkan oleh masing-masing instansi pemerintah; Biaya perijinan; Perda dan Perwali terkait perijinan dan; Data lainnya sesuai kebutuhan.

Pengukuran terhadap tingkat kepuasan masyarakat, diukur melalui lima prinsip pelayanan publik yang bermutu, yang didalamnya memuat empat belas unsur kepuasan masyarakat, sebagai berikut:

1. Aspek Realiability (Kehandalan) yaitu, kemampuan membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Aspek ini berkaitan dengan unsur-unsur: Kedisiplinan petugas pelayanan; Tanggung jawab petugas pelayanandan; Kemampuan petugas pelayanan.
2. Responsiveness (daya tanggap/pertanggungjawaban) yaitu, daya tanggap atau rasa tanggung jawab terhadap mutu. Aspek ini berkaitan dengan unsur-unsur: Kecepatan pelayanan dan; Kepastian jadwal pelayanan.
3. Tangible (terjamah) yaitu, kemampuan fisik, peralatan, dan komunikasi. Aspek ini berkaitan dengan unsur-unsur: Prosedur pelayanan; Persyaratan pelayanan; Kewajaran biaya pelayanan; Kenyamanan lingkungan dan; Keamanan pelayanan.
4. Assurance (jaminan) yaitu, pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai, Aspek ini berkaitan dengan unsur-unsur: Kejelasan petugas pelayanan dan; Kepastian biaya pelayanan.
5. Empathy (empati) yaitu, perhatian perorangan pada pelanggan. Aspek ini berkaitan dengan unsur-unsur: Keadilan pelayanan dan; Kesopanan petugas pelayanan.

Kelima aspek dengan masing-masing komponennya diukur menggunakan skala ordinal, dengan klasifikasi penilaian jawaban responden ditetapkan sebagai berikut:

- Skor tertinggi jawaban responden = $176 \times 3 = 528$
- Skor terendah jawaban responden = $176 \times 1 = 176$
- Interval klasifikasi penilaian = $528 - 176 / 3 = 117$

Berdasarkan interval tersebut maka, klasifikasi pengukuran kelima aspek dengan masing-masing komponennya sebagai berikut:

Klasifikasi penilaian	Skor	Prosentase
Puas/baik/tinggi	412 – 528	78 % - 100%
Cukup puas//Cukup baik/sedang	294 – 411	56 % - 77 %
Kurang puas//Kurang baik/rendah	176 – 293	≤ 55 %

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Deskripsi Obyek Penelitian.

Organisasi pengelola layanan perijinan lingkup Pemerintah Kota Kupang, terdiri atas empat belas Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yakni; Dinas Kesehatan, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, Dinas Pekerjaan Umum, Dinas Perumahan Rakyat dan Tata Ruang, Dinas Perindustrian dan Perdagangan, Dinas Pertanian, Peternakan, Perkebunan dan Kehutanan, Dinas Kelautan dan Perikanan, Dinas Pertambangan dan Energi, Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi, Dinas Koperasi, Dinas Perhubungan, Dinas Pedapatan Daerah, Bagian Ekonomi Pembangunan Setda Kota Kupang dan Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (BPPT). Adapun jumlah dan jenis layanan perijinan Oleh SKPD Lingkup Pemerintah kota Kupang adalah sebagai berikut:

No	SKPD	Jenis Layanan Perijinan	Layanan Perijinan Oleh BPPT (Perwali No.22 thn. 2009 dan Perwali No.5A thn. 2012)
----	------	-------------------------	---

1.	Dinas Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ijin RS Pemerintah 2. Ijin RS Swasta 3. Ijin Apotik 4. PIRT 5. Laboratirium Klinik 6. Balai Pengobatan 7. Ijin Toko Obat 8. Ijin Optikal 9. Ijin Laik Sehat IMRT 10. Ijin Laik Sehat Catering Hotel 11. Sarkes (Apotek/ Balai Pengobatan) 12. Salon/ Pangkas Rambut 13. Mini Market 14. Kantin 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Ijin Apotik 2. Ijin Optikal 3. Ijin Toko Obat 4. Pemberian Ijin Bidan
2.	Dinas Tenaga Kerja dan Transmigrasi	<ol style="list-style-type: none"> 15. Pelayanan ijin PJTKI 16. Pengesahan pemakaian pesawat angkat-angkut 17. Akte ijin pesawat uap 18. Pengesahan penggunaan instalasi listrik 19. Ijin penggunaan instalasi penangkal petir 20. Pengesahan penggunaan/ijin operasi pesawat lift 	<ol style="list-style-type: none"> 5. Pelayanan Ijin PJTKI 6. Pelayanan Ijin Lembaga Latihan Kerja 7. Ijin Penggunaan/Pemakaian Lift 8. Ijin Pemasangan/Penggunaan Ekskalator 9. Instalasi Penggunaan Penangkal Petir 10. Ijin Pemakaian & Penggunaan Mesin Uap
3.	Dinas Pertanian, Peternakan, Perkebunan dan Kehutanan	<ol style="list-style-type: none"> 21. Ijin/Rekomendasi Pemasukan/ Pengeluaran Ternak, Hasil ikutan dan hasil olahan dan Pakan Ternak 22. Ijin Usaha Pemeliharaan Ternak 23. Ijin Sarana Kesehatan Hewan 24. Pengakuan sebagai tempat olah daftar 25. Pengakuan sebagai tempat penampungan hasil hutan kayu 26. Surat tanda pendaftaran gergaji mesin 27. Ijin pinjam pakai kawasan 	<ol style="list-style-type: none"> 11. Ijin Usaha Depo Obat Hewan 12. Ijin Usaha Depo Daging 13. Ijin Toko Obat Hewan 14. Ijin Toko Daging 15. Ijin Kios Daging 16. Ijin Jual Daging Keliling 17. Ijin Tempat Potong Hewan 18. Ijin Tempat Potong Unggas 19. Ijin pemeliharaan Ternak 20. Ijin Jagal 21. Ijin Pengadaan Dan Peredaran Alat & Mesin Pertanian 22. Ijin Laboratorium Kesehatan Hewan 23. Ijin Rekomendasi Pemasukan Dan Pengeluaran Hewan
4.	Dinas Perindustrian dan Perdagangan	<ol style="list-style-type: none"> 28. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) 29. Surat Ijin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB) 30. T anda Daftar Industri (TDI) 31. Tanda Daftar Gudang (TDG) 32. Ijin Usaha Industri (IUI) 33. Tanda Daftar Agen (TDA) 34. IUTM 35. Rekomendasi Teknis Bidang Industri Dan Perdagangan 	<ol style="list-style-type: none"> 24. Surat Ijin Usaha Perdagangan (SIUP) 25. Surat Ijin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP-MB) 26. T anda Daftar Industri (TDI) 27. Tanda Daftar Gudang (TDG) 28. Ijin Usaha Industri (IUI) 29. Tanda Daftar Agen (TDA) 30. IUTM
5.	Dinas Pekerjaan Umum	<ol style="list-style-type: none"> 36. Ijin Jasa Konstruksi Konsulatan 37. Ijin Jasa Konstruksi Kontraktor 	<ol style="list-style-type: none"> 31. Ijin Jasa Konstruksi
6.	Dinas Perumahan Rakyat dan Tata Ruang	<ol style="list-style-type: none"> 38. Sertifikat IMB 39. Analisis Teknis (Advice Plan, dll) 	<ol style="list-style-type: none"> 32. Ijin Mendirikan Bangunan 33. Ijin Advice Plan
7.	Dinas Kebudayaan dan Pariwisata	<ol style="list-style-type: none"> 40. Ijin Usaha Pariwisata 41. Ijin Karouke 42. Ijin Pijad Tradisional 	<ol style="list-style-type: none"> 34. Ijin Usaha Pariwisata
8.	Dinas Pertambangan dan Energi	<ol style="list-style-type: none"> 43. Ijin Tempat Penyimpanan dan Penjualan Minyak Tanah (Pangkalan) 35. Ijin Tempat Penyimpanan Dan Penjualan Minyak Tanah (Agen) 44. Ijin Tempat Penyimpanan Dan Penjualan Premium Dan Solar (Stasiun SPBU) 45. Ijin Penyimpanan Solar (SPDN) 36. Ijin Penyimpanan Dan Penjualan Gas Elpiji 	<ol style="list-style-type: none"> 37. Ijin Tempat Penyimpanan Dan Penjualan Minyak Tanah (Pangkalan) 38. Ijin Tempat Penyimpanan Dan Penjualan Minyak Tanah (Agen) 39. Ijin Tempat Penyimpanan Dan Penjualan Premium Dan Solar (Stasiun SPBU) 40. Ijin Penyimpanan Solar (SPDN)
		<ol style="list-style-type: none"> 46. Ijin Pengambilan air bawah tanah 47. Ijin Pengusahaan Air Bawah Tanah 48. Ijin Pengeboran Air Bawah Tanah 49. Ijin Juru Bor 50. Ijin Penampungan Dan Penyaluran pelumas bekas 	<ol style="list-style-type: none"> 41. Ijin Penyimpanan Dan Penjualan Gas Elpiji 42. Ijin Pengambilan Air Bawah Tanah 43. Ijin Pengusaha Air Bawah Tanah 44. Ijin Pengeboran Air Bawah Tanah 45. Ijin Juru Bor 46. Ijin Penampungan Dan penyaluran pelumas bekas
9.	Dinas Koperasi	<ol style="list-style-type: none"> 51. Ijin badan usaha koperasi 	
10.	Dinas Perikanan & Kelautan	<ol style="list-style-type: none"> 52. Ijin Usaha Penangkapan Ikan 53. Ijin Usaha Penangkapan Garam 	<ol style="list-style-type: none"> 47. Ijin Usaha Penangkapan Ikan
11.	Dinas	<ol style="list-style-type: none"> 54. Ijin Trayek 55. Ijin layak jalan bagi kendaraan umum 	<ol style="list-style-type: none"> 48. Ijin Trayek

	Perhubungan	(ker mobil angkutan umum)	
12.	Dinas Pendapatan dan Keuangan Daerah	56. Ijin Fiskal 57. Ijin Reklame	49. Ijin Fiskal 50. Ijin Reklame
13.	Bag. Ekonomi Pembangunan	58. Ijin pangkalan minyak tanah 59. Ijin label minuman beralkohol	
			51. Ijin Gangguan (HO)

Sumber : Hasil Olahan Data Balitbang Pemkot Kupang

2. Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Perijinan

a. Aspek Kehandalan (Reliability)

Aspek kehandalan (Reliability) dalam pelayanan perijinan merupakan kemampuan petugas membentuk pelayanan yang dijanjikan dengan tepat. Aspek kehandalan (Reliability) memuat unsur-unsur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berupa: Kedisiplinan petugas dalam pemberian layanan perijinan dan Kemampuan petugas dalam pemberian layanan perijinan. Kedisiplinan petugas dalam pemberian layanan perijinan adalah, wujud kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku dan kemampuan petugas dalam pemberian layanan perijinan adalah, tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 1

Penilaian Responden Terhadap Kehandalan (Reliability) Petugas Menangani Layanan Perijinan

No	Komponen	Skor	Prosent
1	Kedisiplinan petugas	430	81 %
2	Kemampuan petugas	448	85 %
	Rata-rata	439	83 %

Sumber : Hasil olahan data primer

Skor penilaian responden terhadap tingkat disiplin kerja petugas dalam menangani layanan perijinan, memperoleh skor 430. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap kesungguhan petugas dalam menangani layanan perijinan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku. Penilaian ini menempatkan tingkat disiplin kerja petugas dalam menangani layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi (disiplin tinggi), dengan capaian sebesar 83 %.

Selanjutnya, penilaian responden terhadap tingkat kemampuan petugas dalam menangani layanan perijinan, memperoleh skor sebesar 448. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan layanan perijinan. Penilaian ini menempatkan tingkat kemampuan petugas dalam menangani layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi (berkemampuan tinggi), dengan capaian sebesar 85 %.

Penilaian responden terhadap tingkat disiplin dan kemampuan kerja petugas dalam menangani layanan perijinan, memperoleh skor rata-rata sebesar 439. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap kehandalan (reliability) petugas menangani layanan perijinan. Penilaian ini menempatkan tingkat kehandalan (reliability) petugas dalam menangani layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian sebesar 83%.

b. Aspek Daya Tanggap/Pertanggungjawaban (Responsiveness)

Aspek daya tanggap/pertanggungjawaban (Responsiveness) petugas dalam menangani layanan perijinan, berkaitan dengan komponen kinerja; Kecepatan dalam menangani layanan; Kepastian jadwal pelayanan dan; tanggung jawab dalam menangani layanan perijinan. Kecepatan dalam menangani layanan, adalah target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam

waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan, sedangkan kepastian jadwal pelayanan, adalah pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, dan tanggung jawab petugas dalam menangani layanan perijinan, adalah kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.

Tabel 2
Penilaian Responden Terhadap Daya Tanggap (Responsiveness)
Petugas Menangani Layanan Perijinan

No	Komponen	Skor	Prosent
1	Kecepatan	432	82 %
2	Kepastian Jadwal	462	88 %
3	Tanggung Jawab	468	89 %
	Rata-rata	454	86 %

Sumber : Hasil Olahan Data Primer

Penilaian responden terhadap kecepatan petugas dalam menangani layanan perijinan, memperoleh skor sebesar 432. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap target waktu pelayanan. Dalam hal ini pelayanan perijinan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan. Penilaian ini menempatkan tingkat kecepatan petugas dalam menangani layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian sebesar 82 %.

Selanjutnya, penilaian responden terhadap kepastian jadwal pelayanan perijinan, memperoleh skor sebesar 462. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap para petugas dalam penangani layanan perijinan, dimana para petugas menyelesaikannya tepat waktu, sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Penilaian ini menempatkan tingkat kepastian jadwal pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian sebesar 88 %.

Penilaian responden terhadap tanggung jawab petugas dalam menangani layanan perijinan, memperoleh skor 468. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan perijinan. Penilaian ini menempatkan tanggungjawab petugas dalam menangani layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian sebesar 89 %.

Penilaian respondent terhadap kecepatan petugas menangani layanan perijinan, kepastian jadwal pelayanan dan tanggung jawab petugas dalam menangani layanan perijinan, memperoleh skor rata-rata sebesar 454. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap daya tanggap/pertanggung jawaban (responsiveness) petugas dalam menangani layanan perijinan. Penilaian ini menempatkan daya tanggap/pertanggungjawaban (responsiveness) petugas dalam menangani layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian sebesar 86 %.

c. Assurance (Jaminan)

Assurance (jaminan) yaitu, pengetahuan, perilaku dan kemampuan pegawai. Assurance (jaminan) mencakup unsur-unsur kejelasan petugas pelayanan dan kepastian biaya pelayanan. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya), sedangkan kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Tabel 3
Penilaian Responden Terhadap Assurance (Jaminan)
Petugas Menangani Layanan Perijinan

No	Komponen	Skor	Prosent
1	Kejelasan petugas pelayanan	302	57 %
2	Kepastian biaya pelayanan	489	93 %

	Rata-rata	396	75 %
--	-----------	-----	------

Sumber : Hasil Olahan Data Primer

Penilaian responden terhadap kejelasan petugas dalam pemberian layanan perijinan, memperoleh skor sebesar 302. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian cukup puas (294 – 411) dalam arti, responden merasa cukup puas terhadap keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya). Penilaian cukup puas ini memberikan gambaran bahwa, sebagian petugas yang menangani layanan perijinan, sering berganti-ganti sehingga terkadang membingungkan pengguna layanan perijinan. Penilaian ini menempatkan tingkat kejelasan petugas dalam pemberian layanan, berada pada klasifikasi penilaian kurang baik, dengan capaian sebesar 57 %.

Selanjutnya penilaian responden terhadap kepastian biaya dalam pelayanan perijinan, memperoleh skor 489. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responndn merasa puas atas biaya perijinan oleh karena, adanya kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. Penilaian ini menempatkan kepastian biaya dalam pelayanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 93 %.

Penilaian responden tentang kejelasan petugas pelayanan dan kepastian biaya pelayanan, memperoleh skor rata-rata sebesar 369. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian cukup puas (294 – 411) dalam arti, responden merasa cukup puas terhadap jaminan (assurance) layanan perijinan yang diberikan petugas pada SKPD lingkup Pemerinrah Kota Kupang. Penilaian ini menempatkan jaminan (assurance) layanan perijinan bagi pengguna layanan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, berada pada klasifikasi penilaian cukup baik, dengan capaian sebesar 75 %.

d. Emphaty (empati)

Empathy (empati) yaitu, perhatian perorangan pada pelanggan. Empati ini berkaitan dengan unsur-unsur keadilan dalam pemberian pelayanan dan kesopanan petugas pelayanan. Keadilan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani, sedangkan kesopanan petugas pelayanan, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.

Tabel 4
Penilaian Responden Terhadap Sikap Empathy (empati)
Petugas Menangani Layanan Perijinan

No	Komponen	Skor	Prosent
1	Keadilan dalam pemberian pelayanan	491	93 %
2	Kesopanan petugas pelayanan	497	94 %
	Rata-rata	494	94 %

Sumber : Hasil Olahan Data Primer

Penilaian responden terhadap sikap adil petugas dalam layanan perijinan, memperoleh skor 491. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas atas pelayanan yang diberikan petugas, karena pelayanan perijinan tidak membeda-bedakan golongan/status masyarakat yang dilayani. Penilaian ini menempatkan rasa adil dalam pelayanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 93 %.

Selanjutnya penilaian responden terhadap kesopanan petugas dalam pemberian pelayanan perijinan, memperoleh skor 497. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas atas sikap dan perilaku petugas yang sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati, dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Penilaian ini menempatkan sikap sopan petugas dalam pemberian pelayanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 94 %.

Penilaian responden terhadap sikap adil dan sopan petugas dalam pemberian layanan perijinan, memperoleh skor rata-rata sebesar 494. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap sikap empati yang ditunjukkan petugas dalam pemberian pelayanan perijinan. Penilaian ini menempatkan sikap empati petugas dalam pemberian pelayanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 94%.

e. Tangible (Terjamah)

Tangible (terjamah) merupakan kemampuan fisik, peralatan, dan komunikasi, berkaitan dengan unsur-unsur: Prosedur pelayanan; Persyaratan pelayanan; Kewajaran biaya pelayanan; Kenyamanan lingkungan; Keamanan pelayanan. Prosedur pelayanan, adalah kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan, sedangkan persyaratan pelayanan, adalah persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya. Selanjutnya kewajaran biaya pelayanan, adalah keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan, sedangkan kenyamanan lingkungan, adalah kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan dan keamanan pelayanan, adalah terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Tabel 5
Penilaian Responden Terhadap Tangibel (Keterjangkauan)
Petugas Menangani Layanan Perijinan

No	Komponen	Skor	Prosent
1	Prosedur pelayanan	484	92 %
2	Persyaratan pelayanan	483	91 %
3	Kewajaran biaya pelayanan	486	92 %
4	Kenyamanan lingkungan	490	93 %
5	Keamanan pelayanan	501	95 %
	Rata-rata	488	93 %

Sumber : Hasil Olahan Data Primer

Penilaian responden terhadap prosedur pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, memperoleh skor 483. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Penilaian ini menempatkan prosedur pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 92 %.

Penilaian responden terhadap persyaratan pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemkot Kupang, memperoleh skor 484. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap persyaratan teknis dan administratif yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan perijinan, karena tidak berbelit-belit dan rasional. Penilaian ini menempatkan persyaratan pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 91 %.

Penilaian responden terhadap kewajaran biaya pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, memperoleh skor 486. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap keterjangkauan biaya pelayanan perijinan. Penilaian ini menempatkan biaya pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 92 %.

Penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan dalam pemberian pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah kota Kupang, memperoleh skor 490. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih rapi, dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Penilaian ini menempatkan kenyamanan lingkungan dalam pemberian pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah kota Kupang berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 93 %.

Penilaian responden terhadap kenyamanan lingkungan dalam pemberian pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang, memperoleh skor 490. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih rapi, dan teratur sehingga memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan. Penilaian ini menempatkan kenyamanan lingkungan dalam pemberian pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemerintah kota Kupang berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 93 %.

Penilaian responden terhadap keamanan dalam pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemkot Kupang, memperoleh skor 4950. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap terjaminnya tingkat keamanan di tempat pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap risiko-risiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan. Penilaian ini menempatkan keamanan dalam pelayanan perijinan pada SKPD lingkup Pemkot Kupang berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 95 %.

Berdasarkan skor kelima unsur/komponen kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik (Prosedur pelayanan, Persyaratan pelayanan, Kewajaran biaya pelayanan, Kenyamanan lingkungan dan Keamanan pelayanan), memperoleh skor rata-rata sebesar 488. Nilai ini berada pada klasifikasi penilaian puas (421 - 528) dalam arti, responden merasa puas terhadap keterjamahan/keterjangkauan (tangible) akan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Penilaian ini menempatkan keterjamahan/keterjangkauan terhadap prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 93 %.

KESIMPULAN

1. Masyarakat Kota Kupang merasa puas terhadap tingkat kehandalan petugas dalam menangani layanan perijinan. Tingkat kepuasan masyarakat ini menempatkan tingkat kehandalan (reliability) petugas dalam menangani layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian sebesar 83%,
2. Masyarakat Kota Kupang merasa puas terhadap daya tanggap/pertanggung jawaban (responsiveness) petugas dalam menangani layanan perijinan. Tingkat kepuasan ini, menempatkan daya tanggap/pertanggungjawaban (responsiveness) petugas pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam menangani layanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian tinggi, dengan capaian sebesar 86 %.
3. Masyarakat Kota Kupang merasa cukup puas terhadap adanya jaminan (assurance) layanan perijinan yang baik, yang diberikan petugas pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap jaminan (assurance) layanan perijinan yang baik, menempatkan SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang dalam memberikan jaminan (assurance) layanan perijinan yang baik bagi pengguna layanan, berada pada klasifikasi penilaian cukup baik, dengan capaian sebesar 75 %.
4. Masyarakat Kota Kupang merasa puas terhadap sikap empati petugas, dalam pemberian layanan perijinan. Tingkat kepuasan ini menempatkan sikap empati petugas dalam pemberian pelayanan perijinan, berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 94%.

5. Masyarakat Kota Kupang merasa puas terhadap keterjamahan/keterjangkauan (*tangible*) akan prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan. Tingkat kepuasan masyarakat ini, menempatkan keterjamahan/keterjangkauan terhadap prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kenyamanan lingkungan dan keamanan pelayanan pada SKPD lingkup Pemerintah Kota Kupang berada pada klasifikasi penilaian baik, dengan capaian sebesar 93 %.

Daftar pusataka

- Dwiyanto, Agus, (2002), *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus, (2008), *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*, PSKK UGM, Yogyakarta
- Keban, Yeremias T. (2004), *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*, Gava Media, Yogyakarta
- Lijan, Poltak Sinambela (2011), *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan dan Implementasi*, Bumi Aksara, Jakarta
- Lembaga Administrasi Negara dan Badan Pengawas Keuangan dan Pembangunan (2000), *Akuntabilitas dan Good Governance (Modul Sosialisasi Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah (AKIP))*, LAN, Jakarta
- Singarimbun, Masri & Efendi Sofian Ed, 1989 ; *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta
- Sugiyono, 2005 ; *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung
- Widodo, Joko (2001), *Good Governance ; Telaah dari Dimensi Akuntabilitas Dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendikia, Surabaya
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 32 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Kota Kupang No. 06 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas-Dinas Daerah Kota Kupang
- Peraturan Daerah Kota Kupang No. 07 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Pembangunan Daerah, Inspektorat dan Lembaga Teknis Daerah Kota Kupang
- Peraturan Walikota Kupang No. 23 Tahun 2009 Tentang Jenis dan Mekanisme Pelayanan Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Kupang
- Peraturan Walikota Kupang No. 5A Tahun 2012 Tentang Jenis dan Mekanisme Pelayanan Perijinan Pada Badan Pelayanan Perijinan Terpadu Kota Kupang