



**PEMERINTAH KABUPATEN SERUYAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Laporan Hasil Survey

**Indeks
Kepuasan
Masyarakat**

**IKM
2018**

D P M

P T S P

**Kuala Pembuang
2018**

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT karena dengan rahmat-Nya laporan hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Seruyan tahun 2018 dapat diselesaikan.

Kami menyadari bahwa hasil survei kepuasan masyarakat (SKM) ini masih belum sempurna baik dari segi luasan cakupan responden dan aspek metodologis. Melalui hasil survei ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan public pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Seruyan dimasa yang akandatang dan kami mohonkepadasemuapihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Demikian, semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan menuju terwujudnya pelayanan prima di unit pelayanan publik DPMPTSP.

Kuala Pembuang, Agustus 2018

Pt. KEPALA DPMPTSP



AGUNG SETIAWAN, S.STP., M. Si

Pembina Tingkat I (IV/b)

NIP. 19790920 199810 1 001

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Lampiran	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1.LatarBelakang	1
1.2. DasarHukum	2
1.3.Pengertian Umum	2
1.4.MaksuddanTujuan	4
1.5.Hasil Yang Ingin Dicapai	5
1.6. Sistematika	6
BAB II GAMBARAN UMUM DPMPTSP	
2.1. Dasar Hukum	8
2.2. Struktur Organisasi	8
2.3. Visi, Misi dan Motto.....	9
2.4. Sumber Daya Manusia	10
2.5. Sarana dan Prasarana.....	11
BAB III METODOLOGI PENGUKURAN	
3.1. Tahapan Kegiatan Survei.....	12
3.2. Variabel Survei.....	13
3.3. Objek Survey.....	14
3.4. Responden	14
3.5. Metode Pengumpulan Data	14
3.6. Bentuk Jawaban	14
3.7. Metode Pengolahan data.....	15
3.8. Metode Analisis Data	16
3.9. Penyusunan Laporan	16

BAB IV HASIL SURVEI

4.1. Responden	17
4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	17
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	17
4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	18
4.2. Hasil	18
4.2.1 Persyaratan	19
4.2.2. Prosedur	19
4.2.3. Waktu Pelayanan	19
4.2.4. Biaya/Tarif	19
4.2.5. Produk Layanan	20
4.2.6. Kompetensi Pelaksana	20
4.2.7. Perilaku Pelaksana	20
4.2.8. Sarana dan Prasarana	20
4.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	21

BAB V PENUTUP

5.1. Kesimpulan	22
5.2. Rekomendasi.....	22

Lampiran	
----------------	--

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Hingga kini potret Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Maka diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan unit internal DPMPSTSP dalam memberikan pelayanan langsung kepada

masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai bahan pendorong unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

1.2. DASAR HUKUM

Dasar hukum penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Peraturan Daerah Nomor 05 tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Dearah Kabupaten Seruyan.

1.3. PENGERTIAN UMUM

Mengacu pada Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), berikut adalah beberapa pengertian umum yang dipandang perlu untuk disajikan sebagai berikut :

- a) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah Data 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.
- b) Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c) Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

- d) Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e) Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUKD dan BUMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f) Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g) Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h) Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- i) Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j) Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k) Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.

8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5. HASIL YANG INGIN DICAPAI

Hasil yang ingin dicapai melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Mengetahui gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan.

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

1.6. SISTEMATIKA

Sistematika Penulisan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Hukum
- 1.3. Pengertian Umum
- 1.4. Maksud dan Tujuan
- 1.5. Hasil Yang Ingin Dicapai
- 1.6. Sistematika

BAB II GAMBARAN UMUM DPMPSTP

- 2.1. Dasar Hukum Pembentukan
- 2.2. Struktur Organisasi
- 2.3. Visi, Misi dan Motto Pelayanan
- 2.4. Sumber Daya Manusia
- 2.5. Sarana dan Prasarana

BAB III METODOLOGI PENGUKURAN

- 3.1. Tahapan Kegiatan Survei
- 3.2. Variabel Survei
- 3.3. Objek Survei
- 3.4. Responden

- 3.5. Metode Pengumpulan Data
- 3.6. Bentuk Jawaban
- 3.7. Metode Pengolahan data
- 3.8. Metode Analisis Data
- 3.9. Penyusunan Laporan

BAB IV HASIL SURVEI

- 4.1. Responden
 - A. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
 - B. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan
 - C. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan
- 4.2. Hasil
 - A. Persyaratan
 - B. Prosedur
 - C. Waktu Pelaksanaan
 - D. Biaya/Tarif
 - E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
 - F. Kompetensi Pelaksana
 - G. Perilaku Pelaksana
 - H. Sarana dan Prasarana
 - I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

BAB V PENUTUP

- A. Kesimpulan
- B. Rekomendasi

BAB II

GAMBARAN UMUM ORGANISASI

2.1. DASAR HUKUM

Perjalanan pembentukan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Seruyan ditinjau dari aspek regulatif/yuridis adalah sebagai berikut :

1. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 4 Tahun 2007 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Terpadu.
2. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 6 Tahun 2009 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja kantor Pelayanan Perizinan Terpadu.
3. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
4. Peraturan Daerah Kabupaten Seruyan Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan Sususnan Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Seruyan.

2.2. STRUKTUR ORGANISASI

Struktur Organisasi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan terdiri dari :

- (1) Kepala Dinas;
- (2) Sekretariat yang membawahkan :
 - a) Sub-Bagian Program dan Keuangan
 - b) Sub-Bagian Umum
- (3) Bidang, terdiri dari :
 - a) Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi dan Penanaman Modal yang membawahkan :
 1. Seksi Perencanaan Penanaman Modal;
 2. Seksi Pengembangan Iklim Penanaman Modal;
 3. Seksi Promosi Penanaman Modal.

- b) Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Informasi Penanaman Modal, yang membawahkan :
 - 1. Seksi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal;
 - 2. Seksi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal;
 - 3. Seksi Pengolahan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal.
 - c) Bidang Penyelenggaraan Perizinan dan Non perizinan, yang membawahkan;
 - 1. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan I;
 - 2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan II;
 - 3. Seksi Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan III.
 - d) Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, yang membawahkan;
 - 1. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan;
 - 2. Seksi Kebijakan dan Penyuluh Layanan;
 - 3. Seksi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.
- (4) Tim Teknis PTSP; dan
- (5) Jabatan Fungsional.

2.3. VISI, MISI dan MOTTO

A. Visi

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan yang menunjukkan jati diri dan fungsinya sebagai pendorong (motivator) dibidang peningkatan di daerah adalah ***“Terwujudnya Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Yang Cepat, Mudah, Transparan, Pasti Serta Terjangkau Dan Kabupaten Seruyan Sebagai Tujuan Utama Investasi”***

B. Misi

Berdasarkan pada tujuan Penanaman Modal Nasional serta Visi dan Misi Penanaman Modal Kabupaten Seruyan sebagai berikut :

- 1. Meningkatkan pertumbuhan ekonomi Kabupaten Seruyan.

2. Menciptakan lapangan kerja dan menurunkan kemiskinan di Kabupaten Seruyan.
3. Meningkatkan pembangunan ekonomi kerakyatan secara berkelanjutan.
4. Meningkatkan kemampuan daya saing produk UMKM di kabupaten Seruyan.
5. Meningkatkan kapasitas dan kemampuan teknologi nasional maupun teknologi tepat guna di daerah.
6. Mendorong pengembangan ekonomi kerakyatan.
7. Mengolah ekonomi potensial menjadi kekuatan ekonomi riil dengan menggunakan dana yang berasal, baik dari para investor dalam negeri dan daerah, maupun investor dari luar negeri
8. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Seruyan

C. MOTTO

Motto Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan dalam menyelenggarakan pelayanan publik adalah: ***“PELAYANAN SIP (Sederhana, Inovatif dan Profesional), MASYARAKAT PAS (Puas, Aman Berusaha dan Sukses) ”***

2.4. Sumber Daya Manusia

Dalam pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, DPMPTSP memiliki 52 orang pegawai. Dilihat dari status kepegawaian, komposisi pegawai DPMPTSP terdiri dari 28 Pegawai Negeri Sipil dan 24 pegawai honorer. Dilihat dari strata pendidikan, komposisi pegawai DPMPTSP terdiri dari lulusan SMP = 1 orang; lulusan SMA = 23 orang; lulusan D-II = 1 orang; lulusan D-III = 5 orang; lulusan Sarjana (S-I/D-IV) = 17 orang; dan lulusan Strata II (Magister) = 6 orang; Dilihat dari jenis kelamin, komposisi pegawai DPMPTSP terdiri dari : laki-laki = 23 orang dan perempuan = 29 orang. Dilihat dari jenjang jabatan komposisi pegawai DPMPTSP terdiri dari : 5 pejabat eselon III, 14 pejabat eselon IV dan 28 pegawai fungsional umum dan staf pendukung organisasi.

2.5. Sarana dan Prasarana

Sarana prasarana merupakan bagian yang tak terpisahkan dari unsur pelayanan publik, sebagaimana disyaratkan dalam SOP. Sarana dan prasarana ini merupakan aset yang dikelola. Selain itu, terdapat sarana penunjang yang disediakan kepada pelanggan, agar tercipta kenyamanan. Sarana yang disediakan antara lain yaitu komputer, laptop, printer, mesin ketik, ruang tunggu, kotak aduan, papan informasi, toilet, tempat parkir, tv, ruang ber-AC, surat kabar harian, layanan online serta nomor layanan dan sms.

BAB III

METODOLOGI PENGUKURAN

3.1. Tahapan Kegiatan Survei

Tahapan kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap unit penyelenggara pelayanan publik dalam hal ini pelayanan perizinan dan non-perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan disajikan dalam uraian di bawah ini :

a. Persiapan

Dilaksanakan rapat perencanaan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dengan materi pokok : penyusunan jadwal survei, penunjukan petugas pengelola SKM, perumusan format kuisisioner SKM dan sistematika penyusunan laporan SKM.

b. Pengumpulan data

Pelaksanaan Survei dengan cara mewajibkan pemohon untuk memberikan penilaian sesuai dengan format kuisisioner yang telah disediakan oleh DPMPTSP sebelum mengambil dokumen izin dan nonperizinan yang dimohonkan. Sehingga responden adalah seluruh pemohon pelayanan perizinan dan non perizinan dalam perodesasi tertentu.

c. Pengolahan dan analisis data

Pengolahan dan analisis data dilaksanakan oleh petugas yang telah ditunjuk dengan berpedoman pada teknis analisis data sebagaimana termaktub dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tahun 2017. Sebelum dilakukan publikasi atas hasil survei, petugas pengelola SKM menyampaikan laporan atau melakukan paparan kepada kepala DPMPTSP.

d. Penyusunan Laporan

Penyusunan laporan SKM dilaksanakan guna memenuhi kewajiban sebagaimana diatur pada pasal 1 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik

Indonesia Nomor 14 tahun 2017 dan untuk bahan evaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik.

3.2. Variabel Survei

Instrumen survei yang digunakan untuk mengumpulkan data pada DPMPTSP adalah kuisisioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung. Isi dan urutan unsur mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Unsur-unsur dalam kuisisioner untuk mengetahui kepuasan masyarakat meliputi 9 (sembilan) unsur pelayanan yaitu :

1. Persyaratan
Adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
2. Prosedur
Adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi pelayanan dan penerima layanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelaksanaan
Adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/Tarif
Adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan
Adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima
6. Kompetensi Pelaksana
Adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. **Maklumat Pelayanan**
Merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
Adalah Tata Cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

3.3. Objek Survei

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan.

3.4. Responden

Responden adalah seluruh pemohon yang mengurus perizinan dan perizinan dalam perodesasi tertentu.

3.5. Metode Pengumpulan Data

Jumlah responden diambil dari lokasi berdasarkan pada jumlah permohonan perizinan dan non perizinan yang diajukan.

Lokasi pengumpulan data melalui survei, dilaksanakan di dalam gedung DPMPSTSP Kabupaten Seruyan dengan cara memberikan kuesioner kepada pemohon, pengumpulan data dilakukan setiap hari sesuai jadwal yang telah ditetapkan.

3.6. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari nilai sangat positif sampai nilai sangat negatif. Adapun skala penilaian dari jawaban survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

Tabel 3.6 Skala dan Kreteria Jawaban

Skala	Kriteria
1	Sangat Negatif
2	Negatif

3	Positif
4	Sangat Positif

3.7. Metode Pengolahan Data

Data yang telah terkumpul dilakukan pengolahan data untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat. Nilai IKM didapatkan dari nilai rata-rata tertimbang masing-masing ke 9 unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{BOBOT NILAI RATA-RATA TERTIMBANG} = \frac{\text{JUMLAH BOBOT}}{\text{JUMLAH UNSUR}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Selanjutnya untuk mendapatkan nilai IKM dilakukan penghitungan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Nilai SKM Konversi Per Unsur} = \text{Nilai Indeks Per Unsur} \times 25$$

Tabel 3.7. Nilai/Skor Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai/Skor Interval SKM	Nilai Interval Konvesi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3.26 - 4.00	81.26 - 100.0	A	Sangat Baik
3	2.51 - 3.25	62.51 - 81.25	B	Baik
2	1.76 - 2.50	43.76 - 62.50	C	Kurang Baik
1	1.00 - 1.75	25.00 - 43.75	D	Tidak Baik

3.8. Metode Analisis Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan ke dalam masing-masing kuisioner kemudian disusun dengan mengompilasikan berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektivitas.

Metode analisis data menggunakan metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat. Metode analisis Survei Kepuasan Masyarakat digunakan untuk mengetahui nilai indeks dari masing-masing variabel independen dan mutu unit pelayanan.

3.9. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Seruyan dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB IV

HASIL SURVEI

4.1. Responden

Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP tahun 2018 dilakukan Pada bulan Januari sampai Juli 2018. Survei dilakukan langsung menggunakan kuesioner kepada responden penerima layanan di DPMPTSP.

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 adalah sebanyak 100 orang. Jumlah responden yang diharapkan berperan dalam survei adalah 200 orang, namun setelah dilaksanakan pengumpulan data pada bulan januari – Juli 2018 hanya terkumpul 100 orang.

Tabel dan Grafik 4.1. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-laki	54
2	Perempuan	46
Jumlah		100

4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Jenjang pendidikan terakhir responden adalah lulusan SMP 7 orang, lulusan SMA 34 orang, lulusan Diploma 3 seanyak 24 orang, lulusan Sarjana Strata 1 sebanyak 34 orang dan lulusan sarjana strata 2 sebanyak 1 orang. Hal ini menunjukkan bahwa para pihak yang terlibat dalam pengurusan izin di DPMPTSP mayoritas pendidikan terkahirnya SMA dan S1. Karakteristik responden SKM tahun 2018 menurut jenjang pendidikan sebagaimana terlihat pada tabel 4.2.

Tabel 4.2. Karakteristik Pendidikan Terakhir Responden

No	Pendidikan	Jumlah
1	SD	0
2	SMP	7
3.	SMU	34
4.	D3	24
5.	S1	34
6.	S2	1
Jumlah		100

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan, responden Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP tahun 2018 sebanyak 69 orang pegawai swasta, Pegawai Negeri Sipil (PNS) 30 orang dan wirausaha 1 orang. Secara rinci jumlah responden menurut pekerjaan utama pada unit pelayanan DPMPTSP disajikan dalam tabel 4.3.

Tabel 4.3. Karakteristik Pekerjaan Responden

No	Pekerjaan	Jumlah
1	PNS/TNI/POLRI	30
2	Pegawai Swasta	69
3.	Wirausaha	1
4.	Lainnya	0
Jumlah		100

4.2. Hasil

Hasil survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 menghasilkan nilai SKM, skor SKM, mutu layanan kinerja layanan pada 9 (sembilan) pertanyaan sebagai berikut:

4.2.1. Persyaratan

Pertanyaan Persyaratan adalah pertanyaan dari unsur persyaratan terdiri kesesuaian persyaratan pelayanan, sebanyak 2 responden menyatakan “Kurang Sesuai”, sebanyak 78 responden menyatakan “Sesuai” dan sebanyak 20 responden menyatakan “Sangat Sesuai”

4.2.2. Prosedur

Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah kemudahan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Pertanyaan nomor 2 ini mendapat respon yang baik, yakni sebanyak 80 responden menyatakan bahwa kemudahan pelayanan DPMPTSP “Mudah”, 17 responden menyatakan “Sangat Mudah” dan sebanyak 3 responden menyatakan “Kurang Mudah”.

4.2.3. Waktu Pelayanan

Hasil dari pertanyaan terhadap waktu pelayanan adalah sebanyak 71 responden menilai waktu yang dibutuhkan untuk mendapatkan pelayanan menyatakan “Cepat” sedangkan 16 responden menilai waktu pelayanan “Kurang Cepat” dan sebanyak 17 responden menyatakan waktu pelayanan “Sangat Cepat”. Untuk meningkatkan tingkat penilaian responden, DPMPTSP harus melakukan perbaikan signifikan, adapun beberapa keluhan responden sebagai berikut :

- Customer service untuk diperbanyak dari kuantitas dan kualitas biar semakin cepat mendapatkan kesempatan;
- Proses penyelesaian pekerjaan terhitung lambat; dan
- Melayani sesuai dengan SOP yang ada.

4.2.4. Biaya/Tarif

DPMPTSP tidak pernah meminta bayaran ataupun pungutan biaya untuk setiap pelayanan yang diberikan terkecuali biaya yang sudah diatur oleh peraturan yang berlaku, oleh karena itu untuk mengantisipasi adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas pelayanan, unsur pertanyaan ini menjadi penting guna mendeteksi adanya pungutan yang seharusnya tidak dilakukan. Dari hasil survei

yang didapatkan, sebanyak 84 responden menyatakan “Sangat Sesuai”, sebanyak 15 responden menyatakan “Kurang Sesuai” dan 1 responden menyatakan biaya/tarif “Sangat Mahal”. Dari hasil responden tersebut menunjukkan bahwa petugas pelayanan di DPMPTSP telah konsisten dan jujur dalam memberikan pelayanan.

4.2.5. Produk layanan

Produk layanan merupakan produk layanan yang diberikan oleh petugas pelayanan, hasil yang didapatkan adalah sebanyak 79 responden menyatakan bahwa hasil yang diterima dari pelayanan petugas adalah “Sesuai”, sebanyak 19 responden menyatakan “Sangat Sesuai”, 1 responden menilai “Kurang Sesuai” dan 1 responden lagi menilai “Tidak Sesuai”.

4.2.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman 79 responden menilai kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan “Kompeten” dan 20 responden menilai kompetensi petugas “Sangat Kompeten”. Banyak responden yang merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga bisa menambah ilmu pengetahuan dan informasi untuk responden. Hanya 1 responden yang menilai “Kurang Kompeten”.

4.2.7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah kerapian, keramahan, pemahaman dan kedisiplinan petugas pelayanan, sebanyak 75 responden menilai bahwa petugas “Sopan dan Ramah” dan 24 responden menilai petugas “Sangat Sopan dan Ramah”. Hanya ada 1 responden yang menilai petugas “Kurang Sopan dan Ramah”

4.2.8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan bagian yang tak terpisahkan dari unsur pelayanan publik. Sarana yang disediakan antara lain yaitu ruang tunggu, kotak aduan, papan informasi, toilet, tempat parkir,

tv, ruang ber-AC, surat kabar harian serta nomor layanan melalui telpon dan sms. Dari total 100 responden yang memberikan pendapat tentang kualitas sarana dan prasarana. Sebanyak 68 responden menilai sarana dan prasarana “Baik”, sebanyak 22 responden menilai “Sangat Baik” dan 10 responden menilai “Cukup”.

4.2.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Sebelum menilai kepuasan responden terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan terhadap pelayanan di DPMPTSP, terlebih dahulu responden diberikan pertanyaan terkait penanganan pengaduan, saran dan masukan. Dari total 100 responden, sebanyak 72 responden menilai penanganan pengaduan, saran dan masukan “Dikelola Dengan Baik” , sebanyak 22 responden menilai “Berfungsi Kurang Maksimal” , sebanyak 2 responden menilai “Ada Tapi Tidak Berfungsi” dan sebanyak 5 responden menilai “Tidak Ada”.

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1. Kesimpulan

Dari hasil survei yang telah dilaksanakan diperoleh nilai baik dari hasil kinerja yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Kami menyadari bagaimanapun usaha yang kami laksanakan untuk memberikan kepuasan kepada “pelanggan” dalam pelayanan masih mempunyai kekurangan-kekurangan, sebagaimana pendapat responden yang masih merasakan hal-hal kekurangan tersebut.

Untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat tentunya harus adanya kerjasama yang baik antar personil pelaku pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Selain itu perlu juga perhatian dari Instansi dan Pihak Terkait dalam hal pemenuhan kebutuhan-kebutuhan DPMPTSP Kabupaten Seruyan dalam rangka peningkatan pelayanan tersebut, antara lain penempatan tenaga teknis yang punya komitmen untuk bekerja, pendanaan yang dibutuhkan dalam kelengkapan pelayanan serta kebijakan yang disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dimana sarana pelayanan itu berada.

Semoga laporan ini dapat menjadi masukan yang berharga terutama bagi pelaku pelayanan yang ada di DPMPTSP Kabupaten Seruyan. Dan juga dapat menjadi masukan bagi Instansi dan Pihak lain yang terkait. Semoga di tahun-tahun mendatang pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi lebih baik dari yang sudah dilakukan selama ini.

5.2. Rekomendasi

- a.** Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
- b.** Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian biaya pelayanan pada Unit pelayanan pelayanan Dinas Penanaman Modal

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Seruyan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

- c.** Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d.** Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.
- e.** Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah: (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas, (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- f.** Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g.** Kegiatan penyusunan IKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan IKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

99	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3
100	2	4	4	4	1	2	3	3	3	1
ΣNilai /Unsur	318	314	297	383	316	318	323	312	360	
NRR / Unsur	3.180	3.140	2.970	3.830	3.160	3.180	3.230	3.120	3.600	*) 3.235
NRR tertbg/ unsur	0.350	0.345	0.327	0.421	0.348	0.350	0.355	0.343	0.396	***) 80.878

IKM Unit pelayanan

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3.180
U2	Prosedur	3.140
U3	Waktu Pelayanan	2.970
U4	Biaya/tarif	3.830
U5	Produk layanan	3.160
U6	Kompetensi pelaksana	3.180
U7	Perilaku pelaksana	3.230
U8	Sarana dan Prasarana	3.120
U9	Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.600

IKM UNIT PELAYANAN : 80.88

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 81,26 - 100,00
- B** (Baik) : 62,51 - 81,25
- C** (Kurang Baik) : 43,76 - 62,50
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 43,75



