

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PULANG PISAU
PERIODE JANUARI – DESEMBER 2021**



TAHUN 2021

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat.

Atas pemikiran tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) periode Januari – Desember 2021. Melalui survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Pulang Pisau dimasa yang akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei ini sehingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan atas pelaksanaan survei dan pelayanan publik perizinan demi meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau menuju pelayanan prima.

Pulang Pisau, Desember 2021
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,



LETING, S. Sos
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19650525 198702 1 005

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....1

DAFTAR ISI2

BAB I PENDAHULUAN.....3

 A. Latar Belakang3

 B. Dasar Hukum4

 C. Pengertian Umum4

 D. Maksud dan Tujuan Kegiatan.....5

 E. Manfaat6

 F. Hasil yang ingin dicapai.....7

 G. Ruang Lingkup7

BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN 8

 A. Persiapan Kegiatan 8

 B. Penyiapan Bahan.....8

 C. Penyebaran Kuesioner10

 D. Pengolahan dan Analisis Data11

 E. Penyusunan Laporan12

BAB III PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM.....13

 A. Jumlah Responden13

 B. Hasil Analisa14

 C. Hasil Evaluasi.....15

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN16

 A. Kesimpulan16

 B. Saran.....16

Lampiran Kegiatan

- 1. Kuesioner SKM
- 2. Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Layanan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selain itu, data SKM dapat menjadi bahan perbaikan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh unit pelayanan di instansi pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap

aparatur pemerintah.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Pengertian Umum

Sesuai pedoman umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapannya;
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata- mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan

pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;

4. 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;
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. 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;
9. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima layanan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja;
10. Responden adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, Survei 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 kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kinerja aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau;
5. 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;
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut:

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau;
2. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;

4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat;
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang;
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
8. Diketuainya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan.
9. Sebagai evaluasi dan motivasi bagi Penyelenggara untuk meningkatkan dan mempertahankan nilai pelayanan.

F. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan.

G. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau pada tahun 2021 dengan menyebarkan 105 kuesioner kepada responden yang menjadi pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

KEGIATAN
1. Persiapan Kegiatan
2. Penyiapan Bahan
3. Penyebaran Kuesioner SKM
4. Rekapitulasi & Evaluasi Kuesioner SKM

A. Persiapan Kegiatan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

1. Melakukan Pengkajian Awal Kepada Bidang Pengolahan data, Perencanaan dan pengembangan terkait dengan :
 1. Penetapan jenis pelayanan yang disurvei
 2. Penetapan metode survey
 3. Penetapan jumlah responden
 4. Materi kuesioner
2. *Briefing* tim Survey, yaitu untuk menjelaskan metode pengumpulan data, cara pengisian kuisisioner dan aplikasi setiap variabel unsur pelayanan di SKM atas setiap pelayanan. Hal ini dilakukan agar tim Surveyor mampu memberikan penjelasan dengan baik kepada para responden atas isi dari variabel unsur pelayanan dalam kuisisioner.

B. Penyiapan Bahan

Diskusi awal yang dilakukan bertujuan memberikan gambaran kondisi setiap jenis pelayanan. Berdasarkan informasi tersebut, konsultan melakukan penyesuaian atas materi kuisisioner kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan karena perlunya penajaman/penyesuaian materi kuisisioner dengan proses pelayanan perizinan. Penyesuaian

materi kuesioner tersebut didasarkan:

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Referensi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau.

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei;

Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei;

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

- **Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2 (dua), baik diberi nilai persepsi 3 (tiga), sangat

baik diberi nilai persepsi 4 (empat), penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

- a) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif;
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Adapun dalam menentukan kriteria dan metode pemilihan Responden adalah sebagai berikut:

1. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau.

2. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

C. Penyebaran Kuesioner

Pelaksanaan Survei dilakukan dengan **metode langsung** dengan menyebarkan kuesioner, data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau tersebut pada tahun 2021 mendapatkan jumlah responden sebanyak **105 responden** yang sudah mengisi kuesioner SKM.

D. Pengolahan dan Analisis Data

Pengolahan data yang dilakukan dalam survey pada tahun 2021 ini akan menyajikan beberapa *out-put* diantaranya meliputi:

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau.

2. Nilai Rata-Rata (NRR) dari masing-masing Petugas yang terkait Nilai

dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{N}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Penimbang Total Unsur yang terisi}}$$

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

a. Gap Analysis (Analisa Kesenjangan)

Kesenjangan terjadi apabila Responden mempersepsikan pelayanan yang diterima di atas atau di bawah terhadap harapan pelayanan. Apabila persepsi pelayanan yang diterima di atas harapan pelayanan maka masyarakat akan merasa “Puas” tetapi sebaliknya apabila persepsi pelayanan yang diterima di bawah harapan pelayanan maka masyarakat akan merasa “Kurang/Tidak Puas”.

b. Resume atas Masukan dan Keluhan responden atas Setiap Unsur yang Mempengaruhi Performance/Kinerja Pelayanan.

Masukan dan keluhan responden atas setiap unsur yang mempengaruhi Performance/Kinerja Pelayanan akan dikumpulkan dan dirangkum secara global, dan dibedakan menurut 3 (tiga) kategori yang merupakan variabel dalam menentukan Baik/Buruknya Kinerja pelayanan, yakni terkait:

- a. Sikap & perilaku petugas
- b. Sistem/prosedur/variabel pelayanan itu sendiri
- c. Fasilitas/Prasarana Pelayanan.

E. Penyusunan Laporan

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

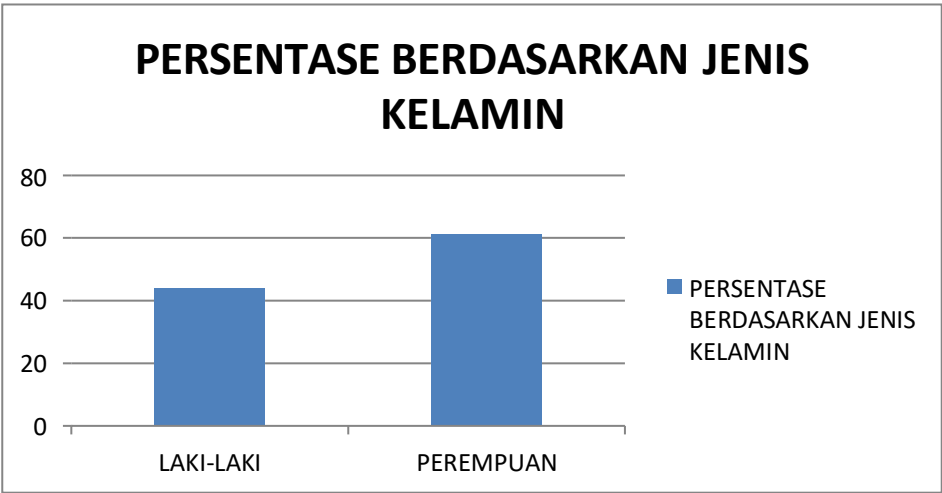
BAB III

PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM

A. Jumlah Responden

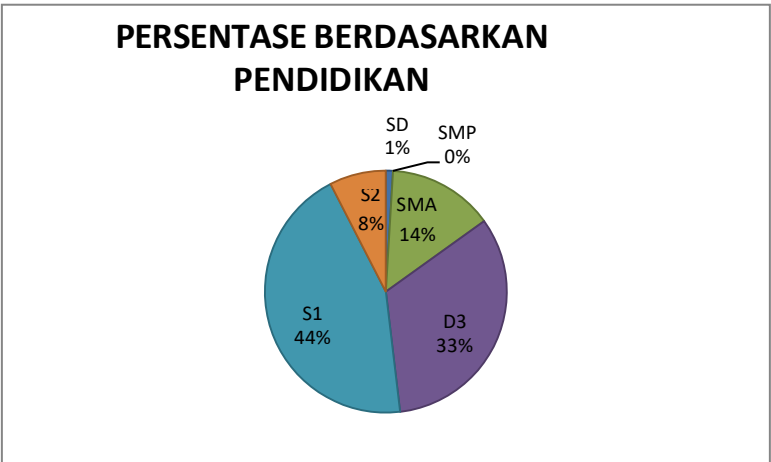
Berdasarkan data pelanggan yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pulang Pisau dan teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak, maka disepakati bahwa jumlah responden yang akan dilakukan uji kepuasan terhadap pelayanan yang telah disampaikan adalah sebesar **105 responden**. Dari jumlah responden yang telah dilakukan survey kepuasan tersebut, berikut adalah gambaran profil responden meliputi:

1. Komposisi Responden Berdasarkan Jumlah Kelamin



Seperti terlihat pada gambar diatas, bahwa mayoritas Responden adalah berjenis kelamin perempuan sebesar 58% dan laki-laki sebesar 42 %

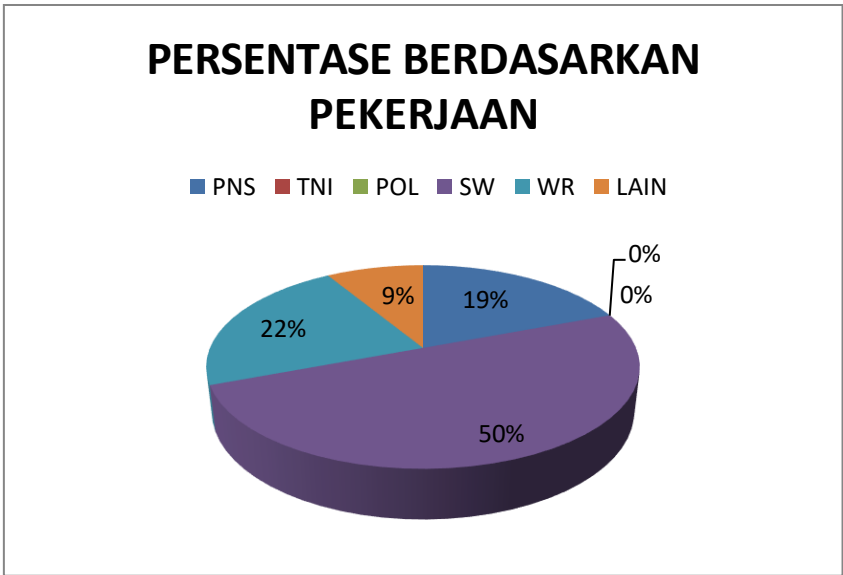
2. Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa dominasi responden dengan pendidikan Sarjana dan D3 dimana masing-

masing adalah 44% dan 33%. Selebihnya sebesar 8% terbagi atas responden berpendidikan S2, SD, dan SMP.

3. Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan.



Berdasarkan gambar di atas mayoritas responden adalah Pegawai Swasta dengan komposisi sebesar 50% disusul dengan Wiraswasta dengan komposisi sebesar 22%, PNS 19%, Lainnya 9%.

B. Hasil Analisa

Hasil survei dan pengolahan data Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Pulang Pisau memperlihatkan bahwa Nilai Rata-Rata per unsur dengan menggunakan rumus di bawah ini.

Bobot nilai rata-rata tertimbang = $\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,229
U2	Prosedur	3,190
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Produk layanan	3,733
U5	Kompetensi pelaksana	3,152
U6	Perilaku pelaksana	3,219
U7	Sarana dan Prasarana	3,276
U8	Penanganan Pengaduan	3,105
U9	Kebersihan	3,667

Berdasarkan pengukuran SKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau diperoleh hasil skor **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 82,06**, maka kinerja pelayanannya berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **Baik**, karena berada

dalam kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat = 76,61 – 88,30. Dari hasil pengukuran SKM dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau kategori Baik. Dari pertanyaan kuesioner angka yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada poin produk dan layanan yang baik dengan nilai rata-rata **3,733** sedangkan pada poin terendah adalah waktu pelayanan dalam proses sampai penerbitan izin dengan nilai rata-rata **3,000**. Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

C. Hasil Evaluasi

Setelah dilakukan analisa berdasarkan unsur yang terendah dan masukan dari pelanggan melalui kritik dan saran yang tertulis pada kuesioner dengan ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3
Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Penanggungjawab
1	Waktu Pelayanan	Akan meningkatkan ketepatan waktu dalam melakukan proses izin dengan mereview kembali Standar Pelayanan ataupun Standar Operasional Prosedur	Bidang Pelayanan Perizinan Sekretariat
2	Prosedur	Akan mensosialisasikan kembali mekanisme prosedur agar mudah diketahui oleh Pelanggan	Bidang Pengolahan data, Perencanaan dan pengembangan Bidang Pengendalian Pelaksanaan PM, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan
3	Penanganan Pengaduan	Akan meningkatkan pelayanan serta kompetensi pegawai yang menangani penanganan pengaduan.	Bidang Pengendalian Pelaksanaan PM, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau pada Tahun 2021 dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pulang Pisau telah dinilai Baik oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **82,06** berkisar di antara 76,61-88,30. Dimana hasil tersebut masih berada pada kategori atau rentang **nilai baik**.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah pada poin produk dan layanan yang baik dengan nilai rata-rata **3,733** sedangkan pada poin terendah adalah nilai rata-rata **3,000** mengenai waktu pelayanan dalam menerbitkan izin.

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

1. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama pada waktu pelayanan dalam menerbitkan izin sesuai dengan standard pelayanan.
2. Perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan pada pelayanan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM 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.
3. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.
4. Untuk Point-point yang rendah agar dievaluasi akar permasalahannya sehingga kedepannya point terhadap nilai yang rendah tersebut akan

meningkat dari yang sebelumnya, dan untuk point yang tinggi agar terus dipertahankan dan ditingkatkan guna menghasilkan pelayanan yang prima.

5. Agar setiap Petugas dapat melayani masyarakat ataupun pelaku usaha dengan sopan dan ramah
6. Agar Menindaklanjuti tindakan perbaikan yang diambil untuk meningkatkan mutu pelayanan.

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN, TW II
TAHUN 2021

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN PULANG PISAU

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Jenis Kelamin		Pendidikan						Pekerjaan					
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	L	P	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	PNS	TNI	PO L	SW	WR	LL
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1						1						1	
2	3	3	2	4	3	3	3	3	4	1						1							1
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1				1								1
4	3	3	3	4	3	3	3	4	4		1					1					1		
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1							1					1	
6	4	3	4	4	3	4	4	3	3		1					1					1		
7	4	4	3	3	3	3	4	4	4	1						1					1		
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1					1						1		
9	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1						1						1	
10	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1				1									1
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1						1							1
12	3	4	3	4	4	3	3	3	4	1						1					1		
13	4	4	3	4	3	3	3	3	4		1				1						1		
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4		1				1						1		
15	4	4	3	4	3	4	4	4	4	1					1						1		
16	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1					1					1		
17	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1						1					1		
18	3	4	4	4	3	3	3	3	4		1					1		1					
19	3	4	4	4	3	3	3	4	4		1					1		1					
20	3	3	3	4	3	3	3	2	4		1					1		1					
21	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1					1		1					
22	2	1	3	4	2	3	3	2	4		1					1					1		
23	4	4	4	4	3	4	4	3	4		1			1									1
24	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1				1									1
25	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1						1							1
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3		1					1					1		
27	3	3	3	3	3	3	4	2	4	1				1							1		
28	3	4	3	2	3	3	3	3	4		1				1						1		
29	2	2	2	4	2	2	3	2	2		1			1							1		
30	3	3	2	4	3	3	3	4	4	1						1		1					
31	4	3	3	3	4	4	3	3	4		1					1					1		
32	3	4	3	4	3	3	3	3	4		1				1						1		
33	3	3	3	4	3	2	3	4	1		1					1		1					
34	3	3	2	4	3	2	3	3	1		1					1							1
35	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1						1						1	
36	4	3	4	3	4	4	3	3	4		1				1			1					
37	3	3	3	4	4	4	3	3	4		1				1			1					
38	3	3	3	4	3	4	4	3	4		1					1		1					
39	4	4	4	4	4	3	3	3	4		1					1		1					
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1				1						1		

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									Jenis Kelamin		Pendidikan						Pekerjaan					
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	L	P	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	PNS	TNI	POL	SW	WR	LL
41	3	3	2	4	3	3	3	3	1		1				1						1		
42	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1				1						1		
43	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1				1						1		
44	3	3	3	3	3	3	3	2	4		1				1						1		
45	3	3	3	3	3	3	4	3	4		1				1						1		
46	3	3	4	4	3	3	3	3	4		1					1					1		
47	3	4	3	4	3	3	3	3	3	1						1						1	
48	3	3	3	4	3	3	4	4	4		1				1							1	
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1								1	
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1			1								1	
51	3	3	3	3	3	4	3	3	4	1				1								1	
52	3	3	1	2	3	3	3	2	3	1						1						1	
53	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1				1								1	
54	3	3	3	2	3	3	3	3	4		1				1						1		
55	3	3	3	4	3	3	4	2	4		1				1						1		
56	3	3	3	4	3	3	4	3	3	1						1					1		
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1							1				1		
58	4	3	3	2	3	4	4	3	4	1				1							1		
59	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1				1							1		
60	3	3	3	4	3	3	3	3	3		1						1					1	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1					1		1					
62	3	3	3	4	3	4	3	3	4		1				1						1		
63	3	2	3	4	3	4	3	3	4		1					1						1	
64	3	3	2	4	3	2	2	2	2		1				1								
65	3	3	3	3	4	4	4	2	4	1				1								1	
66	4	3	3	4	3	3	3	3	2	1						1					1		
67	4	4	3	4	3	4	3	4	2		1					1						1	
68	3	2	2	4	3	3	3	3	4		1				1						1		
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1					1		1					
70	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1							1	1					
71	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1						1					1		
72	3	3	2	3	3	3	3	3	4		1					1						1	
73	3	3	2	4	3	3	3	3	4		1				1							1	
74	3	3	3	4	3	3	3	3	4		1					1					1		
75	3	3	2	3	3	3	3	3	4		1					1					1		
76	4	4	3	4	4	4	4	3	4	1						1		1					
77	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1							1	1					
78	3	3	2	4	3	3	3	3	4		1						1	1					
79	3	3	3	4	3	3	3	3	4	1						1					1		
80	3	3	3	3	3	4	4	4	3	1						1						1	
81	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1						1						1	
82	4	4	3	4	3	3	3	2	3	1						1						1	
83	3	3	3	3	3	3	4	3	4	1						1						1	
84	3	3	3	4	3	3	3	4	4		1				1						1		
85	3	3	3	3	3	3	3	3	4	1					1							1	

87	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1	1			1			1						
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1					1		1						
89	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4		1				1								1	
90	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1						1					1			
91	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		1						1				1			
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1					1			1						
93	4	3	3	4	3	3	3	3	4	4		1				1							1		
94	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4		1				1			1						
95	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4	1						1						1		
96	3	3	1	4	2	1	2	2	4	4	1				1								1		
97	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3		1						1					1		
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		1				1							1		
99	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4	1				1								1		
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4		1				1							1		
101	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3		1				1							1		
102	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	1					1							1		
103	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4		1					1						1		
104	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	1				1									1	
105	3	3	3	4	3	3	3	3	4	4		1				1							1		

IKMUNITPELAYANAN:	<u>82,46</u>	JUMLAH RESPONDEN : 105 Responden	WAKTU SURVEY: Januari s/d Desember 2021
-------------------	--------------	----------------------------------	---

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,229
U2	Prosedur	3,190
U3	Waktu pelayanan	3,000
U4	Produk layanan	3,733
U5	Kompetensi pelaksana	3,152
U6	Perilaku pelaksana	3,219
U7	Sarana dan Prasarana	3,276
U8	Penanganan Pengaduan	3,105
U9	Kebersihan	3,667

c	LAKI-LAKI			PEREMPUAN		
	44			61		
Pendidikan	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2
	1	0	15	35	47	8
Pekerjaan	PNS	TNI	POL	SW	WR	Lainnya
	20	0	0	52	23	9
MUTU PELAYANAN	A (Sangat Baik)			: 88,31 – 100,00□		
	B (Baik)			: 76,61 – 88,30□		
	C (Kurang Baik)			: 65,00 – 76,60□		
	D (Tidak Baik)			: 25 – 64,99□		