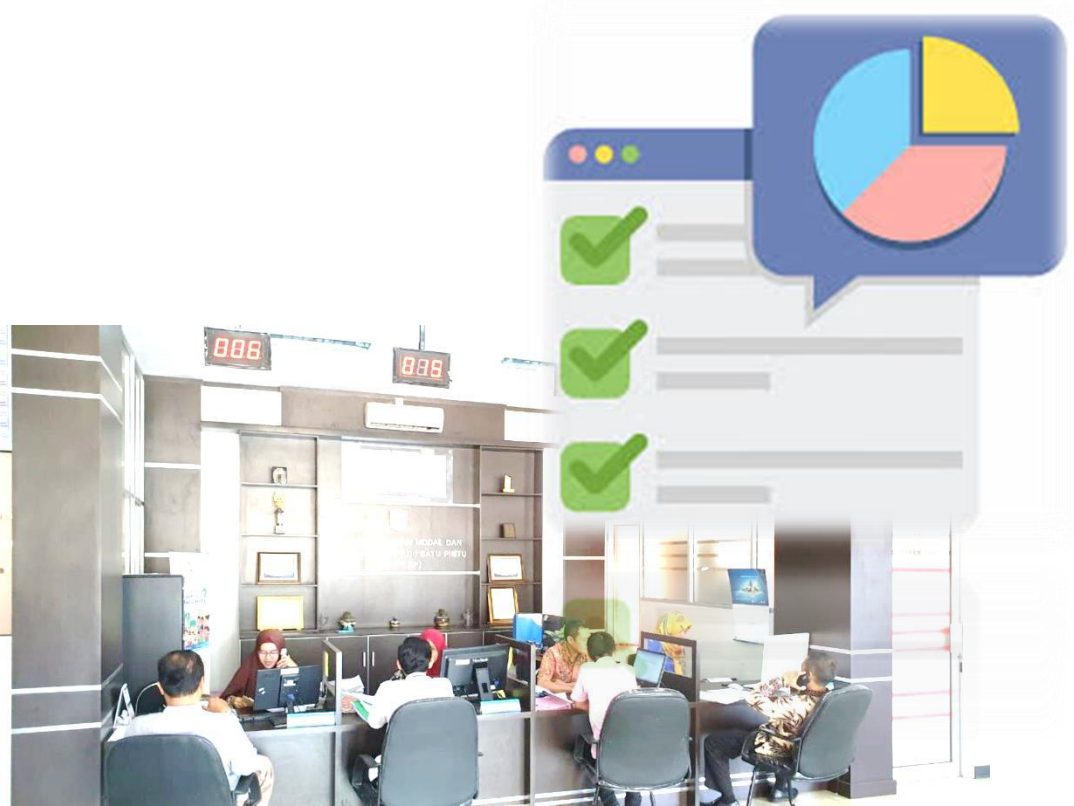


LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANJAR TAHUN 2022



dpmptsp

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Kota Banjar

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga dapat diselesaikannya Laporan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar Tahun 2022.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan publik khususnya penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu mendatang.

Kota Banjar, 8 Juni 2022
Kepala DPMPSTSP Kota Banjar



Dr. H. SAHUDI, SH., M.Si
NIP. 19640129 198503 1 008

DAFTAR ISI

	Halaman
Kata Pengantar	i
Daftar Isi	ii
Daftar Tabel	iii
Daftar Grafik	iv
I. PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum.....	7
1.3. Maksud dan Tujuan.....	8
1.4. Sasaran.....	8
1.5. Prinsip.....	9
1.6. Ruang Lingkup.....	10
1.7. Manfaat.....	11
II. METODELOGI PENELITIAN SURVEI	12
2.1. Definisi Survei.....	12
2.2. Metode dan Unsur Survei.....	12
2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.....	14
2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data.....	17
2.5. Perangkat Pengolahan Data.....	18
2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei.....	20
III. PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	22
3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat... ..	22
3.2. Jumlah Responden.....	23
3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden.....	24
3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan.....	24
3.5. Karakteristik Responden.....	26
3.6. Pendapat Responden Tentang Pelayanan.....	28
3.7. Rencana Tindak Lanjut.....	31
IV. PENUTUP.....	33
4.1. Kesimpulan.....	33
4.2. Saran.....	33
LAMPIRAN	35

DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 2.1	Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	18
Tabel 2.2	Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	20
Tabel 3.1	Jadwal Pelaksanaan SKM PTSP DPMPTSP.....	23
Tabel 3.2	Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan	24
Tabel 3.3	Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	26
Tabel 3.4	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	27
Tabel 3.5	Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan	27
Tabel 3.6	Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	28
Tabel 3.7	Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2022	29

DAFTAR GRAFIK

Halaman

Gambar.1	Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPTSP 2022	30
-----------------	--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomer 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dimana mekanisme survei berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomer 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, khususnya di penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berkenaan hal tersebut, Berdasarkan Peraturan Walikota Banjar Nomor 60 tahun 2019 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melayani 66 jenis perizinan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP atas nama Walikota Banjar sebagai berikut :

SEKTOR	NO	JENIS IZIN
LINGKUNGAN HIDUP	1	IZIN LINGKUNGAN YANG WAJIB UKL/UPL
	2	IZIN PENGELOLAAN LIMBAH BAHAN BERBAHAYA DAN BERACUN (LIMBAH B3) UNTUK USAHA JASA KEGIATAN PENGUMPULAN
	3	IZIN OPERASIONAL PENGELOLAAN LIMBAH BAHAN BERBAHAYA DAN BERACUN (LIMBAH B3) UNTUK PENGHASIL KEGIATAN PENYIMPANAN
	4	IZIN PEMBUANGAN AIR LIMBAH KE AIR PERMUKAAN
	5	IZIN EMISI
PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT	6	PERSETUJUAN PEMANFAATAN RUANG
	7	IZIN PERUNTUKAN PENGGUNAAN TANAH
	8	IZIN PEMANFAATAN DAN PENGGUNAAN BAGIAN-BAGIAN JALAN
	9	IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN
	10	IZIN LOKASI
	11	IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI(IUJK)
PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN	12	IZIN PENDIRIAN PROGRAM ATAU SATUAN PENDIDIKAN
	13	IZIN PENYELENGGARAAN SATUAN PENDIDIKAN NONFORMAL
PERINDUSTRIAN	14	IZIN USAHA INDUSTRI
	15	IZIN PERLUASAN
PERDAGANGAN	16	SURAT IZIN USAHA PERDAGANGAN (SIUP)
		a. Bidang Usaha Toko Swalayan
		b. Bidang Usaha Pusat Perbelanjaan
	17	SURAT TANDA PENDAFTARAN WARALABA (STPW)
		a. STPW penerima dari waralaba dalam negeri
	b. STPW penerima waralaba lanjutan dari waralaba luar negeri	

		c. STPW penerima waralaba lanjutan dari waralaba dalam negeri
	18	TANDA DAFTAR GUDANG (TDG)
		a. Baru
		b. Perubahan/Ulang
		c. Duplikat
KESEHATAN	19	IZIN MENDIRIKAN RUMAH SAKIT
	20	IZIN OPERASIONAL RUMAH SAKIT
	21	IZIN OPERASIONAL KLINIK
	22	IZIN APOTEK
	23	IZIN TOKO OBAT
	24	IZIN OPERASIONAL LABORATORIUM KLINIK UMUM DAN KHUSUS
	25	IZIN TOKO ALAT KESEHATAN
	26	IZIN PUSKESMAS
	27	IZIN OPTIK
	28	IZIN RADIOLOGI
	29	SURAT IZIN PRAKTIK APOTEKER (SIPA)
	30	SURAT IZIN PRAKTIK FISIOTERAFIS (SIPPIF)
	31	SURAT IZIN TENAGA TEKNIS KEFARMASIAN
	32	SURAT IZIN PRAKTEK DOKTER, DOKTER GIGI, DOKTER SEPESIALIS/SEPESIALIS GIGI
	33	SURAT IZIN PRAKTIK PERAWAT
	34	SURAT IZIN PRAKTEK PERAWAT GIGI
	35	SURAT IZIN PRAKTEK PERAWAT ANESTESI
	36	SURAT IZIN PRAKTIK TENAGA GIZI
	37	SURAT IZIN PRAKTEK BIDAN
	38	SURAT IZIN PRAKTEK AHLI TEKNOLOGI LABORATORIUM MEDIS(ATLM)
	39	SURAT IZIN PRAKTEK PEREKAM MEDIS
40	SURAT IZIN TERAPIS WICARA	

	41	SURAT IZIN TUKANG GIGI
	42	SURAT IZIN PRAKTEK TERAFIS GIGI & MULUT(SIPTGM)
	43	SURAT IZIN ELEKTRO MEDIS
	44	IZIN PRAKTIK ORTOTIS PROSTETIS
	45	SURAT IZIN PRAKTIK REFRAKSIONIS OPTISIEN (SIKRO)
	46	SURAT IZIN PRAKTIK IZIN RADIOGRAFER
	47	SURAT TERDAFTAR PENGOBATAN TRADISONAL
PARIWISATA	48	TANDA DAFTAR USAHA PARIWISATA (TDUP)
PERHUBUNGAN	49	IZIN PENYELENGGARAAN ANGKUTAN ORANG (Dalam Trayek)
	50	IZIN PENGELOLAAN PARKIR DILUAR RUANG MILIK JALAN
PERTANIAN DAN KETAHANAN PANGAN	51	IZIN USAHA HORTIKULTURA
		a. Usaha Budidaya Hortikultura
		b. Usaha Perbenihan Hortikultura
	52	IZIN USAHA PERKEBUNAN
		a. Usaha Budidaya Tanaman Perkebunan
		b. Usaha Industri Pengolahan Hasil Perkebunan
		c. Usaha Perkebunan yang Terintegrasi Antara Budidaya dengan Industri Pengolahan Hasil Perkebunan
		d. Usaha Produksi Benih Perkebunan
	53	IZIN USAHA TANAMAN PANGAN
		a. Proses Produksi Tanaman Pangan
		b. Penanganan Pasca Panen Tanaman Pangan
		c. Keterpaduan Antara Proses Produksi Tanaman Pangan dan Penanganan Pascapanen
		d. Perbenihan Tanaman
		54
	55	Pendaftaran Usaha Tanaman Pangan
	56	Pendaftaran Usaha Hortikultura
PERIKANAN DAN PETERNAKAN	57	SURAT IZIN USAHA PERIKANAN (SIUP)
	58	IZIN USAHA PETERNAKAN

	59	IZIN USAHA RUMAH POTONG HEWAN
	60	IZIN USAHA OBAT HEWAN
		a. Apotek Veteriner
		b. Depo
		c. Petshop
		d. poultry Shop
		e. Toko Obat Hewan
	61	IZIN USAHA VETERINER
	62	PENDAFTARAN USAHA PETERNAKAN
BIDANG LAINNYA	63	IZIN PENYELENGGARAAN REKLAME
	64	SURAT KETERANGAN PENELITIAN (SKP)
	65	IZIN PENGELOLAAN DAN PENGUSAHAAN SARANG BURUNG WALET
	66	IZIN USAHA WARUNG INTERNET DAN GAME ONLINE

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang pelayanan perijinan berusaha terintegrasi secara elektronik. **Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS** adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi. Bahwa DPMPTSP Kota Banjar telah melaksanakan pelayanan OSS sejak tanggal 1 Januari 2019. Adapun peran DPMPTSP sebagai pendampingan bagi pemohon yang memerlukan bantuan dan informasi mengenai OSS, diantaranya melaksanakan pendaftaran akun OSS, membantu pengisian data OSS antara lain data legalitas perusahaan, data pemegang saham, maksud dan tujuan perusahaan, data perusahaan, lokasi izin, data BPJS, data WLKP, dll.

Adapun jenis izin yang dikeluarkan oleh OSS adalah

1. NIB (Nomor Induk Berusaha)
2. Izin Usaha
3. Izin Komersial

Ruang lingkup penyelenggaraan pelayanan perizinan terpadu meliputi :

1. Pemberian perizinan baru
2. Perubahan perizinan
3. Perpanjangan/daftar ulang perizinan
4. Pemberian salinan surat izin
5. Penolakan perizinan
6. Pembatalan atau pembekuan perizinan
7. Pencabutan perizinan
8. Legalisasi perizinan

Mengingat nama-nama layanan perizinan yang ada di Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada DPMPTSP sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan untuk semua nama-nama layanan perizinan digabungkan menjadi satu laporan survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama restrukturisasi tim strategi pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendorong peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan survei pertama pada tahun 2022 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang dilaksanakan di kantor DPMPTSP Jl. Brigjend M Isa, SH Komplek Perkantoran Purwahrja Kota Banjar.

1.2. Dasar Hukum

Dasar hukum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah:

1. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 68, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4725);
2. Undang – undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Perizinan Berusaha Berbasis Resiko ;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
6. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan BERUSAHA Berbasis Risiko TERINTEGRASI Secara Elektronik;
7. Peraturan Wali Kota Banjar Nomor 90 Tahun 2021 tentang Kedudukan,Susunan Organisasi,Tugas dan Fungsi ,Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dimaksudkan sebagai acuan bagi unit pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun survei kepuasan masyarakat untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Survei masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang melaksanakan survei.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat khususnya para pelaku usaha/masyarakat sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik yang selanjutnya secara berkesinambungan.

1.4. Sasaran

Sasaran penyusunan survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara layanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik; dan
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip, sebagai berikut:

1. Transparan

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survei kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas dan mental.

6. Netralitas

Dalam melakukan survei kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup penyusunan survei kepuasan masyarakat penyelenggara pelayanan publik pada penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah di DPMPTSP Kota Banjar, meliputi metode survei dan unsur survei, langkah-langkah penyusunan survei kepuasan masyarakat, langkah-langkah pengolahan data, perangkat pengolah data, laporan hasil penyusunan survei, penyusunan jadwal, pembahasan hasil survei kepuasan masyarakat dan rencana tindak lanjut, kesimpulan dan saran masukan dari survei.

1.7. Manfaat

Manfaat yang diharapkan dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah dan Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN SURVEI

2.1. Definisi Survei

Pada dasarnya pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulan (triwulan), 6 bulanan (semester) atau 1 (satu) tahun sekali.

2.2. Metode dan Unsur Survei

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert*. *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Pelayanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif*)

Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana**)

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana**)

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

Angka indeks yang didapatkan merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

2.3.1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar.

2.3.2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (**Lampiran I**) pada lampiran ini.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu/jam responden saat survei.

Bagian III : 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.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuisisioner bersifat kualitatif untu mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**;
- 2) **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**;
- 3) **baik** diberi nilai persepsi **3**; dan
- 4) **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

2.3.3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Cara menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan (Lampiran II)**, dengan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data responden dapat dilakukan di lokasi unit pelayanan perizinan pada DPMPTSP dan pada waktu jam layanan sedang berlangsung atau jam kerja layanan serta daring (*online*).

2.3.4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua (2) cara sebagai berikut :

- a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- b. Dilakukan oleh pencacah melalui media online oleh:
 - 1) Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Materi kuesioner disebar melalui media online melalui dikirim kepada handphone pemohon.

2.4. Langkah-Langkah Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

N : bobot nilai per unsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata-rata tertimbang adalah 0,11

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonservasikan 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:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 2.1 . Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, 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

2.5. Perangkat Pengolahan Data

- a. Pengolahan dengan komputer

Data *entry* dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel).

- b. Pengolahan Secara Manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

- 2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:
 - a. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.
 - b. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.
 - c. Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.
 - d. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

2.6. Laporan Hasil Penyusunan Survei

Hasil akhir kegiatan penyusunan survei kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Survei setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.2 . Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan Pelayanan	a
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3.	Waktu Penyelesaian	c
4.	Biaya/Tarif	d
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Perilaku Pelaksana	g
8.	Sarana dan Prasarana	h
9.	Penanganan Pengaduan, Saran& Masukan	i

Maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = X$$

Nilai survei adalah Nilai Indeks (X)

Dengan demikian, nilai survei unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =
x 25 =
..... (lihat Tabel 2.1 , Nilai Interval Konversi)

b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 2.1, Mutu Layanan)

c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 2.1)

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan

BAB III

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *skala likert*. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Adapun unsur survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan Pelayanan
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif*)
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana**)
7. Perilaku Pelaksana**)
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan pengumpulan kertas kerja kuesioner survei kepuasan masyarakat dimulai pada bulan januari sampai bulan mei 2022. penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimulai dari akhir bulan mei dan awal bulan juni tahun 2022, dilaksanakan pada jam kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Adapun waktu pelaksanaan dari tiap tahapan dapat dilihat pada jadwal berikut ini :

Tabel 3.1 . Jadwal Pelaksanaan SKM PTSP DPMPTSP

No	Kegiatan	Pelaksanaan
1	Persiapan	Minggu I dan II Januari 2022
2	Pengumpulan Data/Survei IKM	Minggu III Januari s.d Minggu III Mei 2022
3	Pengolahan Data Indeks	Minggu IV Mei 2022
4	Penyusunan dan Pelaporan	Minggu 1 Juni 2022

3.2. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan**. Pada survei kepuasan masyarakat lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

Berdasarkan kunjungan pemohon perizinan ke PTSP setiap bulan rata-rata berkisar antara 30 s.d 50 pemohon perizinan, baik yang akan mengajukan layanan perizinan, layanan konsultasi maupun layanan pengambilan dokumen/sertifikat perizinan yang telah terbit. Untuk itu jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan (terlampir pada **Lampiran II**), menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 1000 responden/pemohon perizinan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 150 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Responden

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden / sampel / pemohon perizinan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, jalan Brigjend M. Isa, SH Komplek Perkantoran Purwaharja yang dilaksanakan secara online dan offline pada bulan januari sampai bulan mei 2022.

3.4. Indeks Setiap Unsur Pelayanan

a) Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (**Lampiran III**). Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 150 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3.2 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan Pelayanan	3,207
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,027
3.	Waktu Pelayanan	2,933
4.	Biaya/Tarif	3,793
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,160
6.	Kompetensi Pelaksana	3,227
7.	Perilaku Pelaksana	3,360
8.	Sarana dan Prasarana	3,133
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,747

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa:

- Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan dengan nilai rata-rata 2,933 (menyatakan masih kurang cepat);
- Biaya/Tarif dalam pelayanan dengan nilai rata-rata 3,793 (menyatakan baik); hal ini dikarenakan dalam mengurus perizinan dan nonperizinan tidak dipungut biaya/tarif; dan
- Unsur pelayanan lainnya mempunyai nilai unsur pelayanan diatas nilai 3, yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, Sistem, Mekanisme dan Prosedur, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana ,Sarana dan Prasarana dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,207 \times 0,11) + (3,027 \times 0,11) + (2,993 \times 0,11) + (3,793 \times 0,11) + (3,160 \times 0,11) + (3,227 \times 0,11) + (3,360 \times 0,11) + (3,133 \times 0,11) + (3,747 \times 0,11) = \mathbf{3,255}$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh **3,25**

c) Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari rata-rata tertimbang tersebut dijumlahkan, sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = 3,255 x 25 = **81, 36**
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 3.3 . Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, 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

3.5. Karakteristik Responden

Karakteristik reponden hasil survei kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu dibedakan menjadi 3 (tiga), yaitu karakteristik berdasarkan jenis kelamin, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan.

3.5.1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Responden berdasarkan jenis kelamin dibagi kedalam dua kelompok, yaitu laki-laki dan perempuan, dimana bertujuan untuk mengetahui seberapa banyak responden yang melakukan pengajuan perizinan dilihat dari gendernya, yaitu laki-laki dan perempuan. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.4 berikut ini.

Tabel 3.4 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Nomor	Jenis Kelamin	Jumlah Responden
1	Laki-Laki	66
2	Perempuan	84
3	Tidak menuliskan jenis kelamin	-
	Jumlah	150

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh perempuan.

3.5.2. Berdasarkan Jenis Pendidikan

Responden berdasarkan jenis pendidikan dibagi menjadi 6 (enam) kelompok, yaitu kelompok SD, SMP, SMU, D3, S1 dan S2. Jumlah responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.5 . Responden Berdasarkan Jenis Pendidikan

No	Pendidikan	Jumlah Responden
1.	SD	0
2.	SMP	1
3.	SMA	6
4.	D3	57
5.	S1	76
6.	S2	10
7.	S3	0
	Jumlah	150

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas dilakukan oleh kelompok yang

berpendidikan S1, yaitu sebanyak 76 orang dan minoritas dilakukan oleh kelompok yang berpendidikan SMP sebanyak 1 orang.

3.5.3. Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Responden berdasarkan jenis pekerjaan dibagi menjadi 3 (tiga) kelompok, yaitu kelompok swasta, wirausaha dan lainnya. Jumlah responden berdasarkan jenis pekerjaan dapat dilihat pada tabel 3.5 dibawah ini:

Tabel 3.6 . Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

No	Pekerjaan	Jumlah Responden
1.	PNS	58
2.	TNI	0
3.	POLRI	0
4.	SWASTA	50
5.	WIRAUSAHA	8
6.	LAINNYA	34
	Jumlah	150

Berdasarkan tabel diatas menyatakan bahwa responden yang melakukan pengajuan perizinan mayoritas mempunyai pekerjaan PNS seperti PNS yang bekerja di sektor kesehatan dan kelompok sebagai swasta, yaitu sebanyak 50 orang.

3.6. Pendapat Responden Tentang Pelayanan

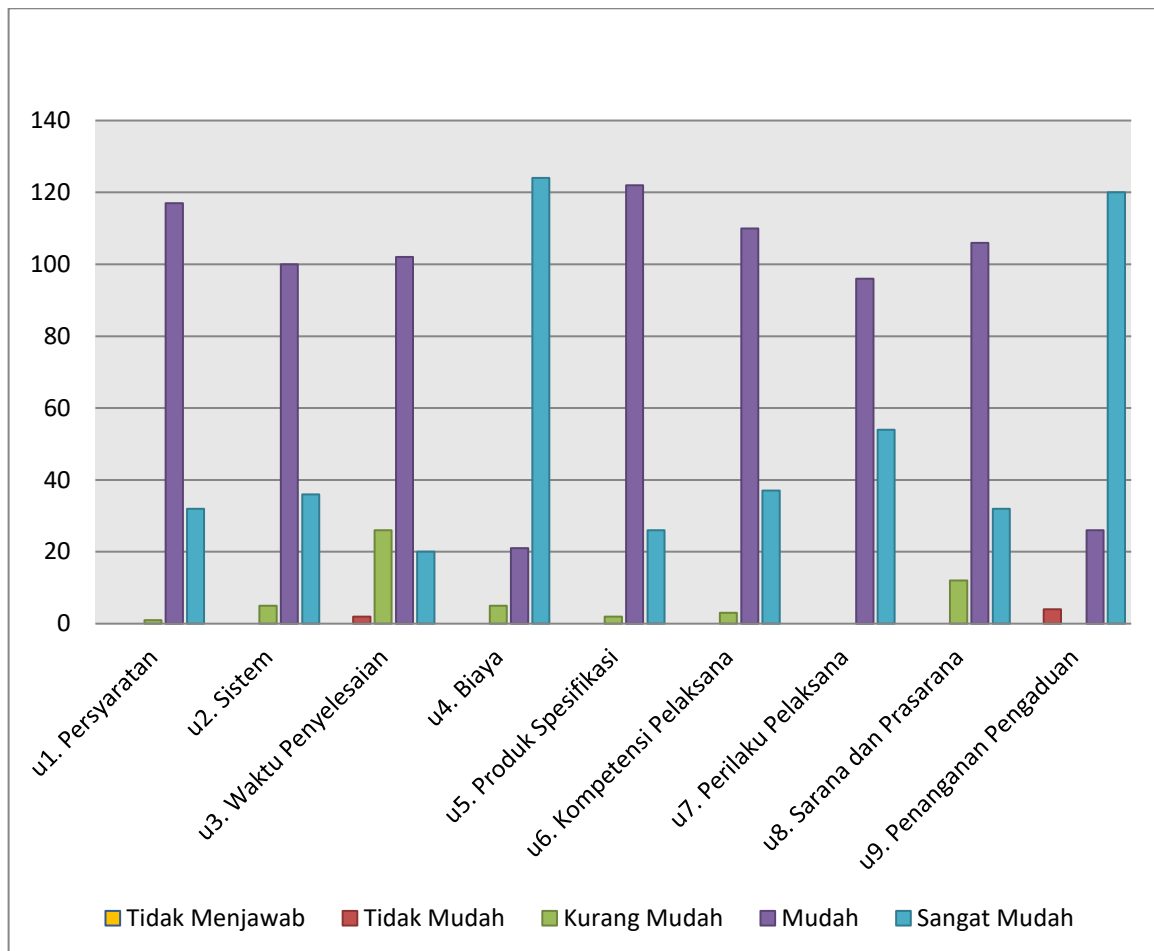
Pemohon perizinan yang diminta untuk mengisi kuisisioner survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tahun 2022 sebanyak 150 orang. Adapun pendapat dari responden-responden telah dirangkum dapat dilihat pada Tabel 3.6 dibawah ini:

Tabel 3.7 Rekapitulasi Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2022

<p>1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?</p> <p>Tidak menjawab 0</p> <p>a. Tidak sesuai 0</p> <p>b. Kurang sesuai 1</p> <p>c. Sesuai 117</p> <p>d. Sangat Sesuai 32</p>	P*)	<p>6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan ?</p> <p>Tidak menjawab 0</p> <p>a. Tidak kompeten 0</p> <p>b. Kurang kompeten 3</p> <p>c. Kompeten 110</p> <p>d. Sangat kompeten 37</p>	P*)
<p>2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini ?</p> <p>Tidak menjawab 0</p> <p>a. Tidak mudah 5</p> <p>b. Kurang mudah 9</p> <p>c. Mudah 100</p> <p>d. Sangat mudah 36</p>		<p>7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?</p> <p>Tidak menjawab 0</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah 0</p> <p>b. Kurang sopan dan ramah 0</p> <p>c. Sopan dan ramah 96</p> <p>d. Sangat sopan dan ramah 54</p>	
<p>3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ?</p> <p>Tidak menjawab 0</p> <p>a. Tidak cepat 0</p> <p>b. Kurang cepat 5</p> <p>c. Cepat 21</p> <p>d. Sangat cepat 124</p>		<p>8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ?</p> <p>Tidak menjawab 0</p> <p>a. Buruk 0</p> <p>b. Cukup 12</p> <p>c. Baik 106</p> <p>d. Sangat baik 32</p>	
<p>4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ?</p> <p>Tidak menjawab 0</p> <p>a. Sangat mahal 0</p> <p>b. Cukup mahal 2</p> <p>c. Murah 122</p> <p>d. Gratis 26</p>		<p>9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?</p> <p>Tidak menjawab 0</p> <p>a. Tidak ada 4</p> <p>b. Ada tetapi tidak berfungsi 0</p> <p>c. Berfungsi kurang maksimal 26</p> <p>d. Dikelola dengan baik 120</p>	

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?	
Tidak menjawab	0
a. Tidak sesuai	0
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	122
d. Sangat sesuai	26

Adapun tabel diatas dapat dijabarkan dalam bentuk grafik seperti pada Gambar 1 dibawah ini:



Gambar 1. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu DPMPSTP Tahun 2022

Berdasarkan gambar diatas dapat dirangkum sebagai berikut:

- Persyaratan pelayanan dipahami;
- Kemudahan prosedur pelayanan di PTSP;
- Kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan yang masih lama ;
- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan gratis
- Produk hasil perizinan yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan;
- Kemampuan petugas kompeten dalam melayani perizinan;
- Petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah;
- Kualitas sarana dan prasarana sudah baik; dan
- Fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

3.7. Rencana Tindak Lanjut

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik, diprioritaskan pada unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah **2,933**, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinyatakan kurang cepat, hal ini dikarenakan proses pemberian rekomendasi penerbitan perizinan dan non perizinan oleh tim teknis OPD terkait yang selama ini penempatan masih di OPD Teknis terkait, sehingga memerlukan waktu yang cukup lama dalam menerbitkan perizinan dan nonperizinan. Akan tetapi DPMPTSP akan berusaha terus meningkatkan waktu pelayanan agar pelayanan perizinan dapat menerbitkan surat rekomendasi/sertifikat tepat waktu sesuai prosedur.

Selain itu terdapat unsur system, mekanisme dan prosedur juga masih terlihat rendah, oleh karena itu diperlukan perbaikan dalam melakukan evaluasi dan reviu terhadap standar operasional prosedur pelayanan dan standar pelayanan.

Selain itu fasilitas sarana dan prasarana yang sudah baik akan terus ditingkatkan dengan terus memperbaharui sarana dan prasarana yang dibutuhkan untuk menunjang terselesainya penerbitan secara tepat waktu, serta penanganan pengaduan akan terus ditingkatkan demi kenyamanan, keamanan dan kelancaran pengguna layanan yang mengajukan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjar.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu tahun 2022 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Unsur pelayanan yang masih mempunyai nilai paling rendah, yaitu unsur waktu pelayanan dengan nilai unsur pelayanan adalah **2,933**, dimana kecepatan waktu penyelesaian dalam memberikan pelayanan masih dinyatakan kurang cepat; dan
2. Nilai Indeks Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah **3,255** dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat setelah dikonversi mendapatkan nilai **81,36** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **B** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

4.2. Saran

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, disarankan sebagai berikut:

1. Penerbitan rekomendasi teknis agar disesuaikan dengan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur pelayanan perizinan, sehingga penerbitan sertifikat dapat tepat waktu.
2. Melakukan evaluasi dan reviu kembali terhadap Standar Operasional Prosedur pelayanan dan Standar Pelayanan.
3. Dengan terbatasnya fasilitas sarana dan prasarana pelayanan perizinan, perlu adanya penambahan dan peremajaan peralatan dan perlengkapan untuk menunjang pelayanan perizinan dan nonperizinan;

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PADA DPMPTSP KOTA BANJAR

Tanggal Survei : _____

Jam Survei : 08.00 – 12.00
 13.00 – 15.00**PROFIL**

Jenis Kelamin : L P Usia : tahun
 Pendidikan : SD SMP SMA DIPLOMA S1
 S2 S3
 Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUHAHA
 Lainnya: (sebutkan)
 Jenis Layanan yang diterima :

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	P*) 1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi atau kemampuan petugas dalam pelayanan ? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	P*) 1 2 3 4
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan unit ini ? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	 1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan ? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	 1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana ? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	 1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan ? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	 1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	 1 2 3 4		

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANJAR
SEMESTER I TAHUN 2022**

NILAI IKM
81,36

NAMA LAYANAN : Perijinan dan Non Perijinan PTSP			
RESPONDEN			
JUMLAH	:	150 Orang	
JENIS KELAMIN	:	L = 66 Orang / P = 84 Orang	
PENDIDIKAN	:	SD	= 0 Orang
		SMP	= 1 Orang
		SMA	= 6 Orang
		DIII	= 57 Orang
		S1	= 76 Orang
		S2	= 10 Orang
Periode Survei = 02-01-2022 s/d 31-05-2022			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAATR UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT