

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
LAPORAN CAPAIAN DAN IKHTISAR REALISASI OPD  
SEMESTER II TAHUN 2019**

A decorative graphic at the bottom of the page features a 3D bar chart with five bars of increasing height, colored from left to right: red, yellow, orange, light blue, and dark blue. A grey line graph with an upward trend is overlaid on the bars. To the right of the bars are several colorful geometric shapes, including triangles and diamonds in shades of pink, purple, teal, and yellow.

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SAROLANGUN**

## **KATA PENGANTAR**

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah....Puji Syukur kehadiran AllahSWT, karena atas perkenannya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Laporan Capaian dan Ikhtisar realisasi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Semester II Tahun 2019 Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun ini telah kami selesaikan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka Pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih dijumpai beberapa kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini.

Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kepada semua pihak yang telah membantu sehingga tersusunnya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Laporan Capaian dan Ikhtisar Realisasi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Semester II Tahun 2019 ini, kami ucapkan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan, kritikan dan saran atas pelaksanaan survei dan pelayanan demi meningkatkan kualitas pelayanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun menuju pelayanan prima.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sarolangun,      Desember 2019.

KEPALA DINAS PMPTSP  
KABUPATEN SAROLANGUN

**H. AHMAD NASRI, SH**  
PEMBINA TK.I  
NIP.19671110 199703 1 004

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i-ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii - iv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
I. Latar Belakang .....	1-2
II. Dasar Hukum .....	3-4
III. Tujuan dan Sasaran .....	4
IV. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	6
V. Tahapan Pelaksanaan .....	6
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>7</b>
A. Metode Survey .....	7
B. Teknik Pengumpulan Data .....	7
C. Variabel Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	7-8
D. Teknik Analisis Data .....	8-9
<b>BAB III. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>10</b>
1. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat .....	10
2. Komposisi responden berdasarkan Jenis Kelamin..	10
3. Komposisi responden berdasarkan pendidikan .....	10
4. Komposisi responden berdasarkan pekerjaan .....	11
5. Persyaratan Pelayanan .....	12-13
6. Prosedur Pelayanan .....	13
7. Waktu Pelayanan .....	14
8. Biaya/Tarif Pelayanan .....	14-15
9. Produk/Hasil Pelayanan .....	15-16
10. Kemampuan Petugas Pelayanan .....	16
11. Perilaku Petugas Pelayanan .....	17
12. Sarana dan Prasarana .....	18-19
13. Mekanisme Pengaduan Pelayanan .....	18-19
14. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat .....	19
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>20</b>
A. Kesimpulan dan Saran .....	20
B. Rencana Tindak lanjut .....	21

## DAFTAR TABEL DAN GRAFIK

Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan .....	9
Tabel 2 Rata – rata Skor dan Grafik Unsur Pelayanan .....	11-12
Tabel 3 dan Grafik Unsur Persyaratan Pelayanan .....	12-13
Tabel 4 dan Grafik Unsur Prosedur Pelayanan .....	13
Tabel 5 dan Grafik Unsur Waktu Pelayanan .....	14
Tabel 6 dan Grafik Unsur Biaya/Tarif Pelayanan .....	15
Tabel 7 dan Grafik Unsur Produk/Hasil Pelayanan .....	15-16
Tabel 8 dan Grafik Unsur Kompetensi/kemampuan Pelayanan .....	16
Tabel 9 dan Grafik Unsur Perilaku Petugas Pelayanan .....	17
Tabel 10 dan Grafik Unsur Sarana dan Prasarana .....	17-18
Tabel 11 dan Grafik Unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan .....	18-19

## L A M P I R A N

1. Daftar Hasil pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per-responden per-unsur pelayanan
2. Kuisioner penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggaraan pelayanan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparaturnya dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat, pelaku usaha dan investor maka Pemerintah Kabupaten Sarolangun melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun sebagai penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat, untuk beberapa jenis pelayanan perizinan dan non perizinan dikenakan biaya berupa pajak daerah/retribusi daerah sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah untuk mewujudkan pelayanan perizinan yang mudah, cepat, transparan dan pasti kepada masyarakat. Terselenggaranya urusan tersebut diperlukan suatu perencanaan yang matang dan berkesinambungan. Masyarakat saat ini sudah sangat maju, sehingga banyak aspirasi dan kritikan yang diberikan kepada pemerintah melalui berbagai media seperti Sosial Media (Facebook, Twitter, Instagram, Whatsapp) maupun SMS (Short Message Service) pengaduan dan SMS Gateway. Hal ini membuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun harus menyerap aspirasi dan kritik membangun sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan terutama yang berhubungan langsung dengan publik.

Pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang telah dilaksanakan di Kabupaten Sarolangun saat ini diharapkan telah memenuhi keinginan masyarakat. Namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun tidak berpuas diri dan selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap, untuk pencapaian kualitas maksimal dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan. Ada beberapa upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan yang bersifat pendekatan proaktif kepada masyarakat dan pendekatan pada standar mutu. Untuk peningkatan pelayanan tersebut, perlu diadakan pembaharuan - pembaharuan agar prinsip mudah, murah, tepat dan berkualitas dapat tercapai.

Dibalik upaya-upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun mengakui tentu masih ada kekurangan dan kelemahan dalam kami memberikan pelayanan dan kami berharap kepada masyarakat agar selalu memberikan masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan demi untuk kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Hasil dari upaya yang telah dilaksanakan dapat dilakukan pengukuran dengan sistematis penilaian atas pendapat dari masyarakat. Salah satu metode penilaian kinerja tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sehingga diharapkan hasil dari penilaian tersebut akan menjadi tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun.

Pelaksanaan Suvei Kepuasan Masyarakat (SKM) mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

## **B. D A S A R   H U K U M**

Dasar hukum Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), adalah :

1. Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
8. Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2007 Tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal;
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;



10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.
11. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Fasilitas Penanaman Modal.
12. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pedoman dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal.
13. Peraturan Daerah Kabupaten Sarolangun Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
14. Peraturan Bupati Sarolangun Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
15. Peraturan Bupati Sarolangun Nomor 58 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sarolangun.

### **C. TUJUAN DAN SASARAN**

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun.

a. Tujuan dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah:

1. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif.
2. Mendapatkan masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun.
3. Mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Sarolangun.
4. Mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sarolangun sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

b. Sasaran dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah :

1. Mendorong peran serta masyarakat sebagai pengguna layanan secara langsung, dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, menuju ke Pelayanan Prima sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun.
4. Untuk Mengetahui dan menganalisis unsur-unsur pelayanan apa yang perlu ditingkatkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun.

#### **D. RENCANA KERJA PELAKSANAAN**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun ini dilaksanakan pada semester II (Juli s/d Desember) Tahun 2019.

#### **E. TAHAPAN PELAKSANAAN**

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, adalah sebagai berikut dibawah ini :

1. Menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei.
6. Memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap akan diperbaiki.
7. Memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. METODE SURVEI**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka yang dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Responden penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan Perizinan dan Non Perizinan yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun. Sampel pada penelitian ini diambil dengan metode angket/kuesioner.

#### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa angket/kuesioner terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan (responden), data terlampir.

#### **C. VARIABEL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari Sembilan (9) unsur, antara lain:

##### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan layanan.

##### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Tersedianya fasilitas sebagai penunjang kegiatan dalam pemberian layanan terhadap masyarakat.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### **D. Teknik Analisis Data**

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun ini digunakan analisis statistik deskriptif, disusun ke dalam kuesioner dengan Sembilan (9) unsur, dengan empat opsi jawaban. Adapun pemberian nilai skor menggunakan **Skala Likert**, adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik.

Pada **Skala Likert** responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. ini dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini :

**TABEL 1**  
**KATEGORI MUTU PELAYANAN**

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

**Bobot nilai rata-rata=  $\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$  = 1/9 = 0,11**  
**Tertimbang**

Untuk memperoleh nilai Suvei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

**SKM =  $\frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$  X nilai penimbang**

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas di konversikan dengan dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

**Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei X Nilai Dasar**

Tabel nilai dari persepsi, interval SKM, interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan. Selain ditinjau Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) data dianalisis melalui distribusi frekuensi, nilai rata-rata dan nilai dapat dilihat pada Tabel I diatas.

BAB III

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun Semester II Tahun 2019, dari hasil analisis data kusioner yang telah dilakukan dapat dilihat pada angket kuesioner yang terangkum dalam Lima Puluh (50) responden kuesioner. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui responden kuesioner memperoleh nilai Skor **88,227** berdasarkan hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berada pada kategori “**BAIK**” (pada interval 76,61 s/d 88,30).

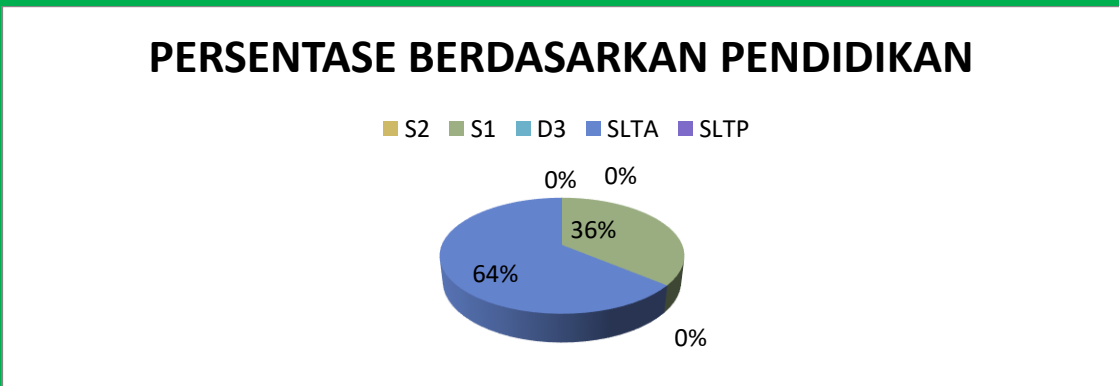
Dari Jumlah Responden yang telah di survey, berikut adalah gambaran profil responden meliputi :

1. Komposisi Responden berdasarkan jenis kelamin



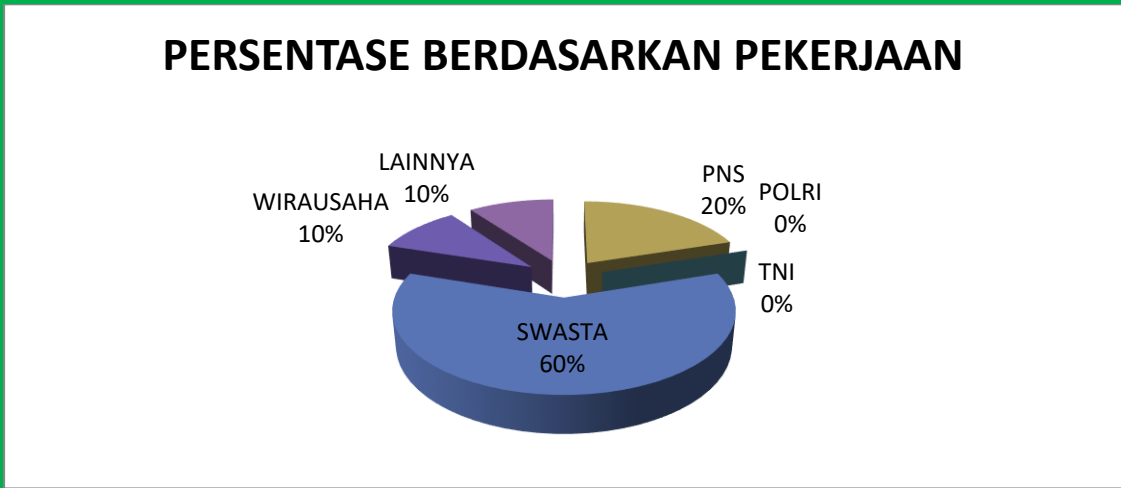
Seperti terlihat pada gambar diatas, bahwa mayoritas responden adalah berjenis kelamin laki – laki sebesar 52 % dan Perempuan sebesar 48 %

2. Komposisi responden berdasarkan pendidikan



Berdasarkan gambar diatas, dapat disimpulkan bahwa dominasi responden dengan pendidikan SLTA sebesar 64 % dan S1 36 %.

3. Komposisi responden berdasarkan pekerjaan



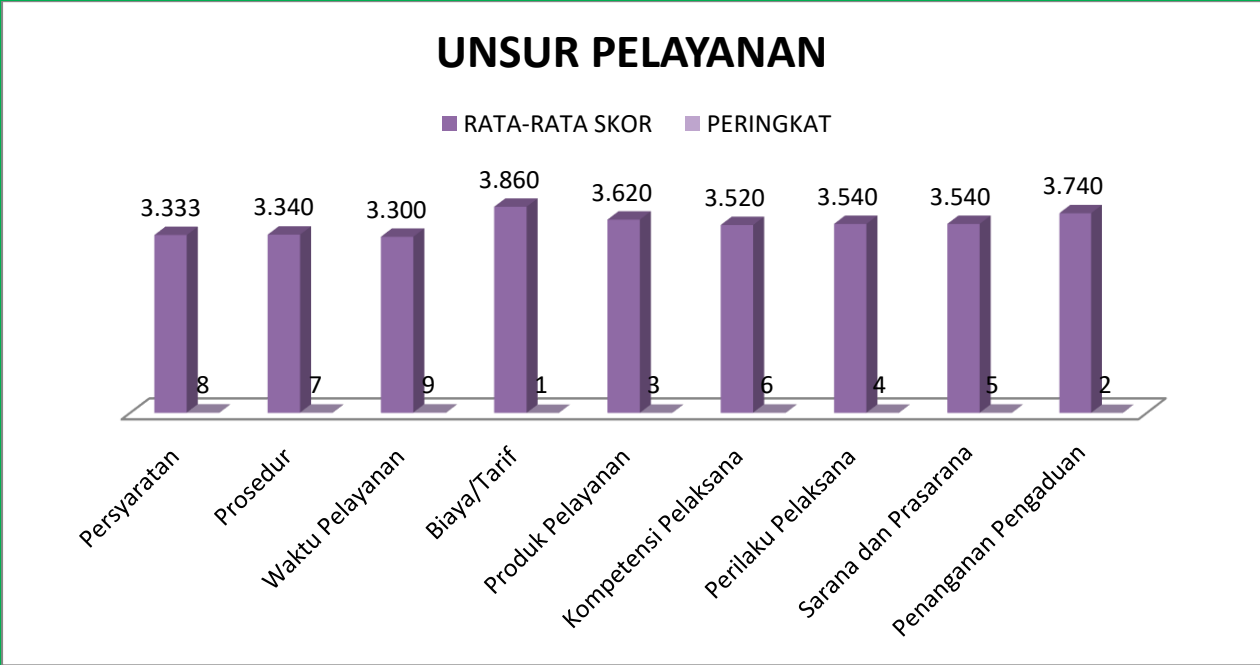
Berdasarkan gambar diatas, mayoritas responden adalah Swasta dengan komposisi sebesar 72 %, PNS 22 %, TNI 4 % dan POLRI 2 %.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut di atas terdiri dari Sembilan (9) Unsur Penilaian, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2**  
**RATA-RATA SKOR DAN PERINGKAT PADA SETIAP**  
**UNSUR RUANG LINGKUP PENGUKURAN**

NO	UNSUR	RATA-RATA SKOR	KATEGORI	PERINGKAT
1	Persyaratan Pelayanan	3,333	Baik	8
2	Prosedur Pelayanan	3,340	Baik	7
3	Waktu Pelayanan	3,300	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,860	Sangat Baik	1
5	Produk Pelayanan	3,620	Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,520	Baik	6
7	Perilaku Pelaksana	3,540	Baik	4
8	Sarana dan Prasarana	3,540	Baik	5
9	Penanganan Pengaduan	3,740	Sangat Baik	2



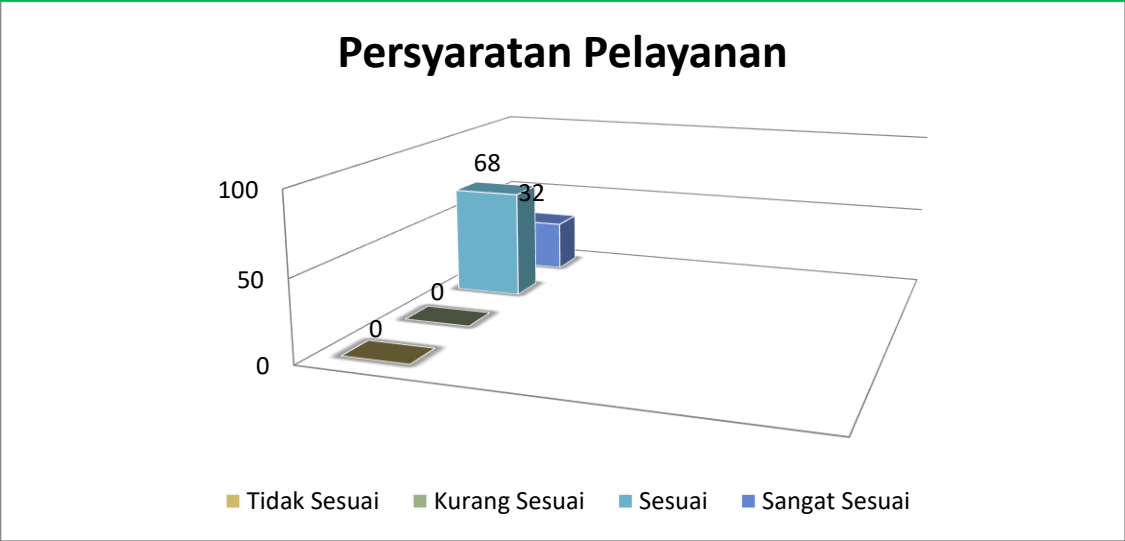


Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap Sembilan (9) Unsur Pelayanan tersebut, dapat dilihat pada Grafik batang diatas :

- 1) Persyaratan Pelayanan Unsur U1, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang di perlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan, masih banyaknya masyarakat yang belum memahami dan melengkapi persyaratan suatu perizinan yang akan diurus. Pada Unsur Indikator U1 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,333**, pada interval SKM 3,0644-3,532 dengan Mutu Pelayanan **“B”** / Baik.

**Tabel 3**  
**Unsur Persyaratan Pelayanan**

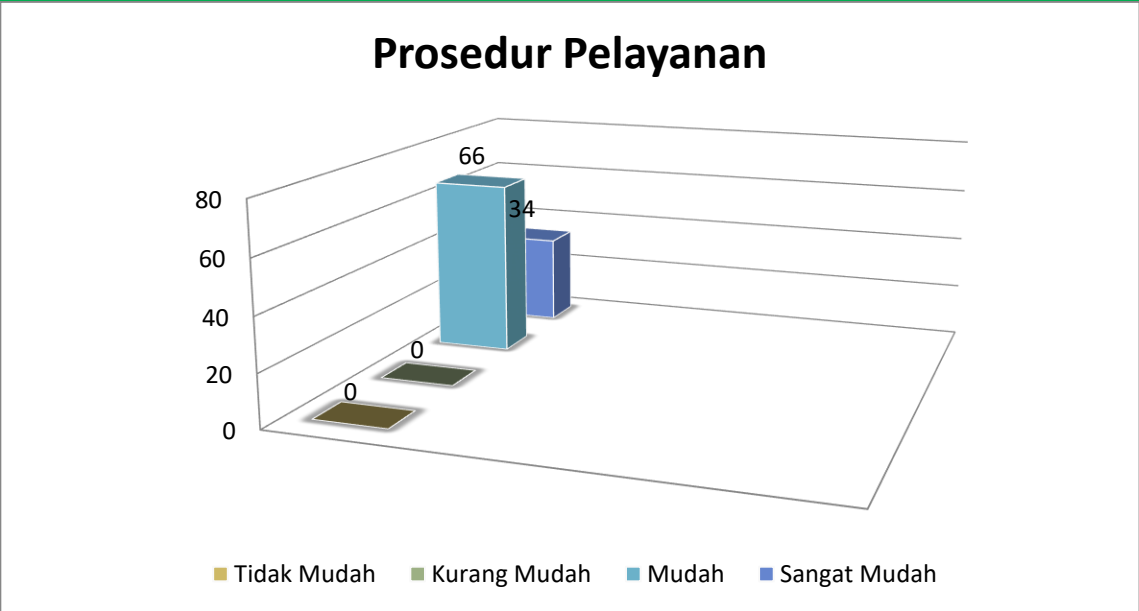
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	34	68
4	Sangat Sesuai	4	16	32
Jumlah			50	100



2) Prosedur Pelayanan, Unsur U2, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Pada Unsur Indikator U2 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,340**, pada interval SKM 3,0644-3,532 dengan Mutu Pelayanan **“B”** /Baik.

**Tabel 4**  
**Unsur Prosedur Pelayanan**

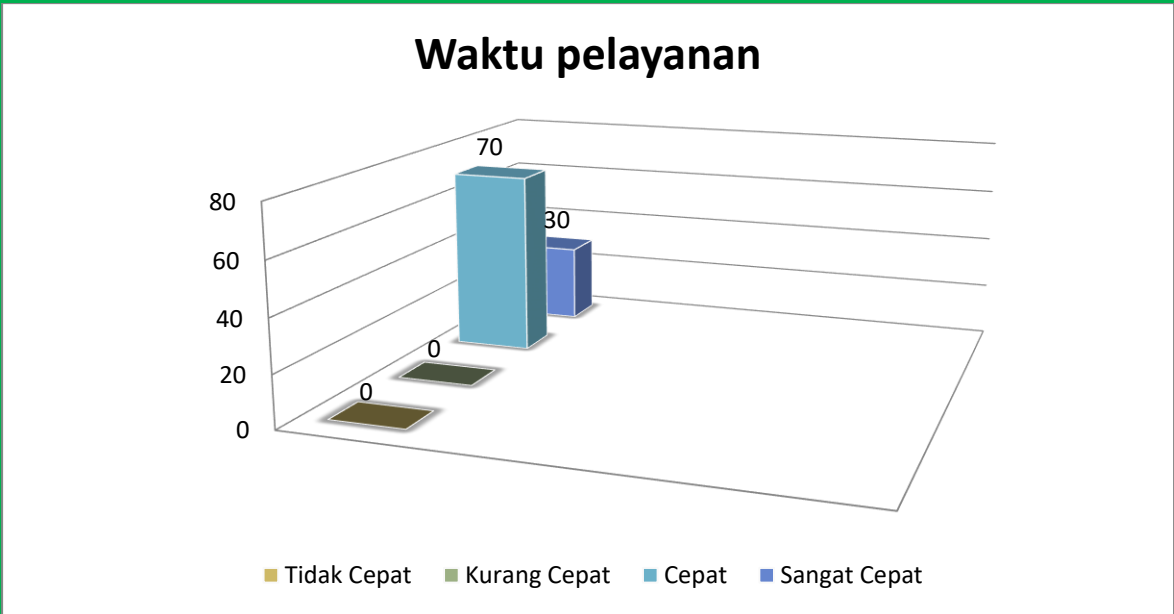
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	33	66
4	Sangat Mudah	4	17	34
	Jumlah		50	100



3) Waktu Pelayanan, Unsur U3 yaitu, target waktu pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang di tentukan oleh unit peyelenggara pelayanan. Pada Unsur Indikator U3 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,300**, pada interval SKM 3,0644-3,532 dengan Mutu Pelayanan **“B”** /Baik.

**Tabel 5**  
**Unsur Waktu Pelayanan**

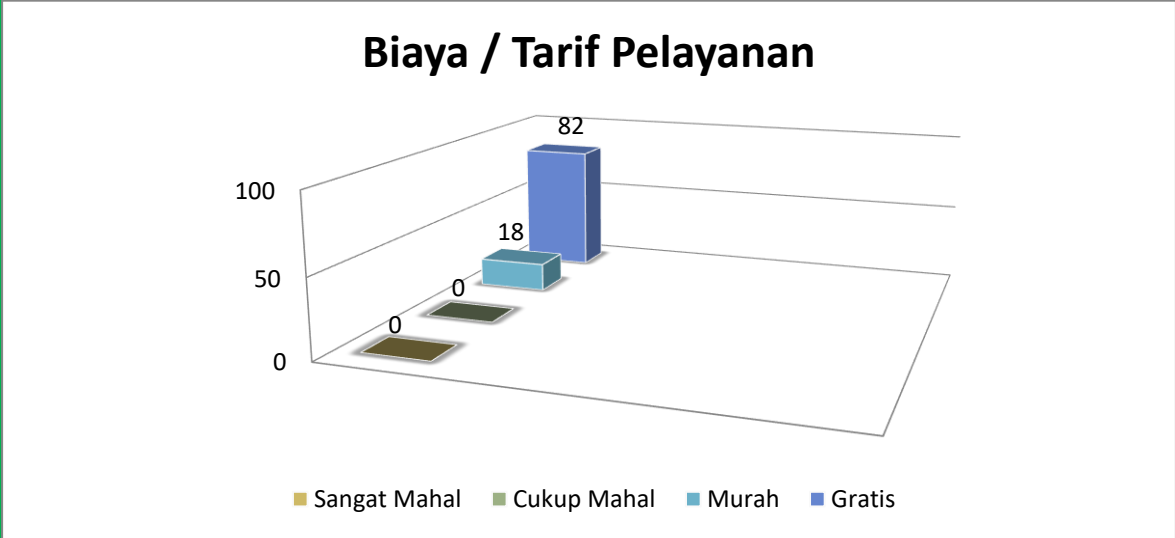
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Cepat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	0	0
3	Cepat	3	35	70
4	Sangat Cepat	4	15	30
Jumlah			50	100



4) Biaya/Tarif Pelayanan Unsur U4, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah di ditetapkan oleh unit pelayanan. Pada Unsur Indikator U4 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPSP) Kabupaten Sarolangun mendapat nilai persepsi **3,860**, pada interval SKM 3,5324-4,00 dengan Mutu Pelayanan **“A”** / Sangat Baik.

**Tabel 6**  
**Unsur Biaya/Tarif Pelayanan**

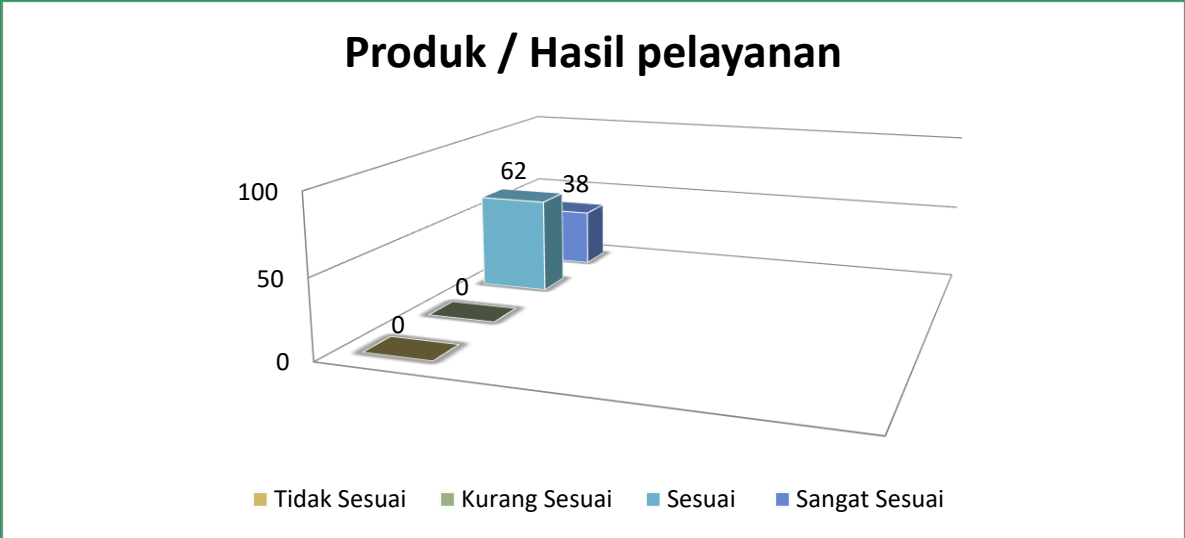
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mahal	1	0	0
2	Cukup Mahal	2	0	0
3	Murah	3	7	14
4	Gratis	4	43	86
Jumlah			50	100



5) Produk /Hasil Pelayanan Unsur U5 yaitu : Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Pada Unsur Indikator U5 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,620**, pada interval SKM 3,5324-4,00 dengan Mutu Pelayanan **“A”** /Sangat Baik.

**Tabel 7**  
**Unsur Produk / Hasil Pelayanan**

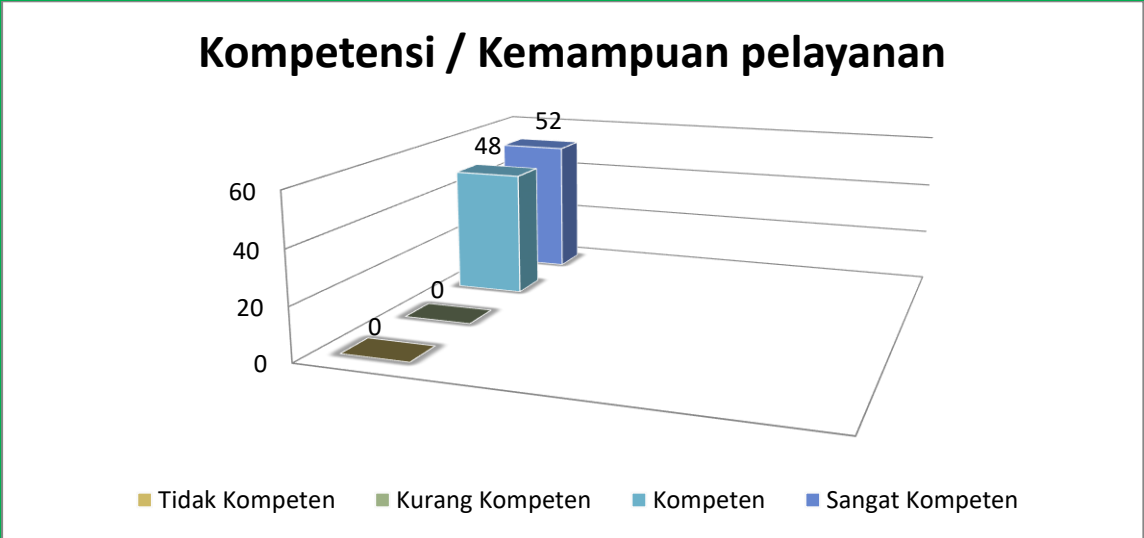
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	19	38
4	Sangat Sesuai	4	31	62
Jumlah			50	100



6) Kompetensi/Kemampuan Petugas dalam Pelayanan Unsur U6, yaitu kemampuan petugas dalam memberi pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan serta saling menghargai dan menghormati. Pada Unsur Indikator U6 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,520**, pada interval SKM 3,0644-3,532 dengan Mutu Pelayanan **“B”** /Baik.

**Tabel 8**  
**Unsur Kompetensi / Kemampuan Pelayanan**

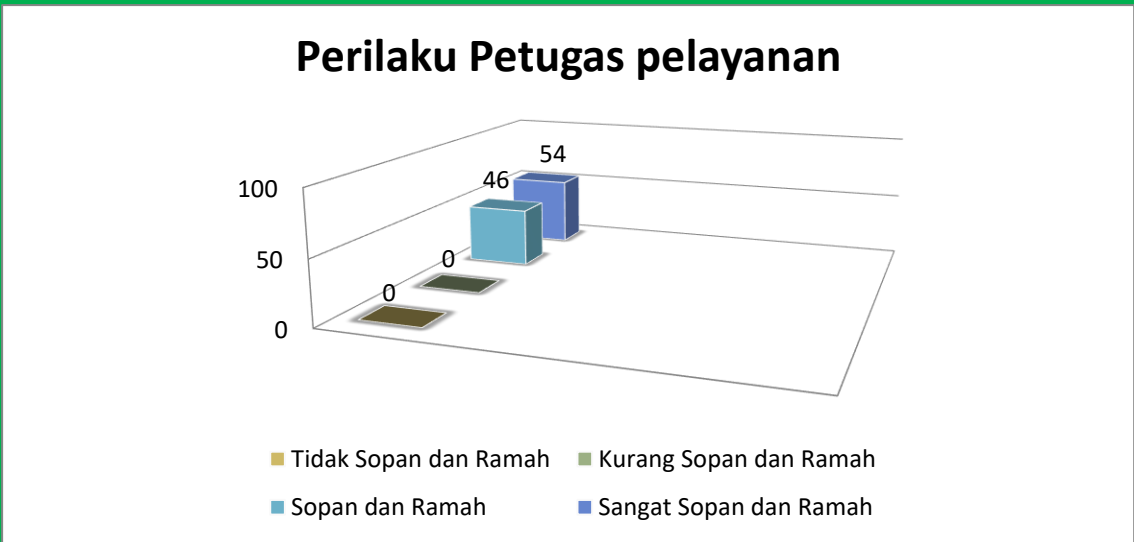
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	24	48
4	Sangat Kompeten	4	26	52
Jumlah			50	100



7) Perilaku Petugas Pelayanan Unsur U7, Kesopanan dan keramahan petugas (senyum, sapa, sopan), yaitu sikap dan prilaku petugas dalam memberi pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan dengan menerapkan 3 (tiga) S, yaitu : Senyum, Sapa, Sopan. Pada Unsur Indikator U7 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,540**, pada interval SKM 3,5324-4,00 dengan Mutu Pelayanan **“A”** / Sangat Baik.

**Tabel 9**  
**Unsur Perilaku Petugas Pelayanan**

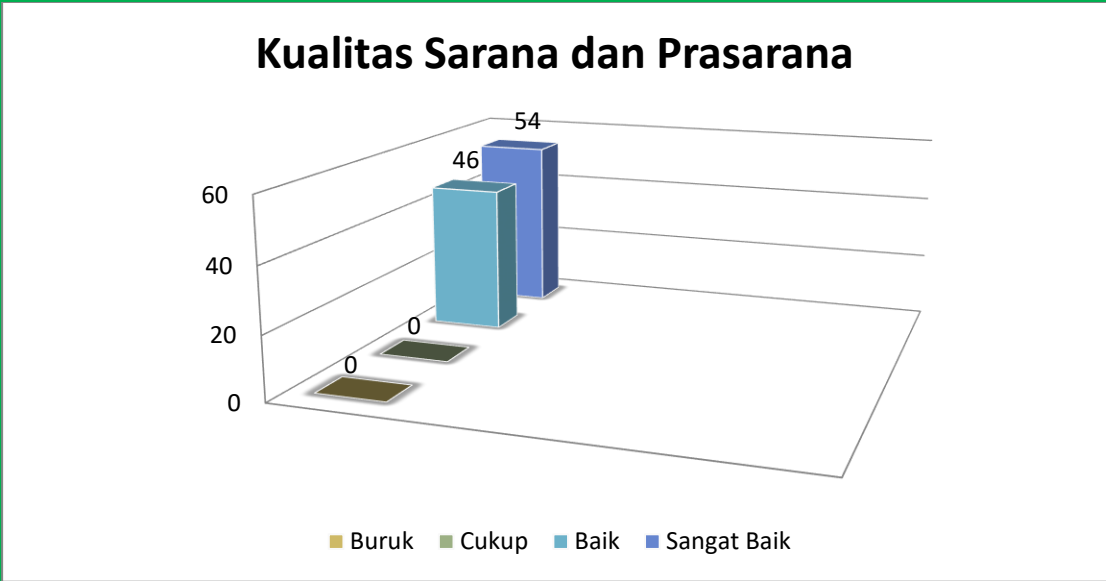
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3	Sopan dan Ramah	3	23	46
4	Sangat Sopan Dan Ramah	4	27	54
Jumlah			50	100



8) Kualitas Sarana dan Prasarana unsur U8 yaitu, fasilitas Sarana dan prasarana yang secara langsung atau tidak langsung yang tersedia dan dapat dinikmati oleh setiap pengguna layanan. Pada Unsur Indikator U8 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,540**, pada interval SKM 3,5324-4,00 dengan Mutu Pelayanan **“A”**/ Sangat Baik.

**Tabel 10**  
**Unsur Kualitas Sarana dan Prasarana**

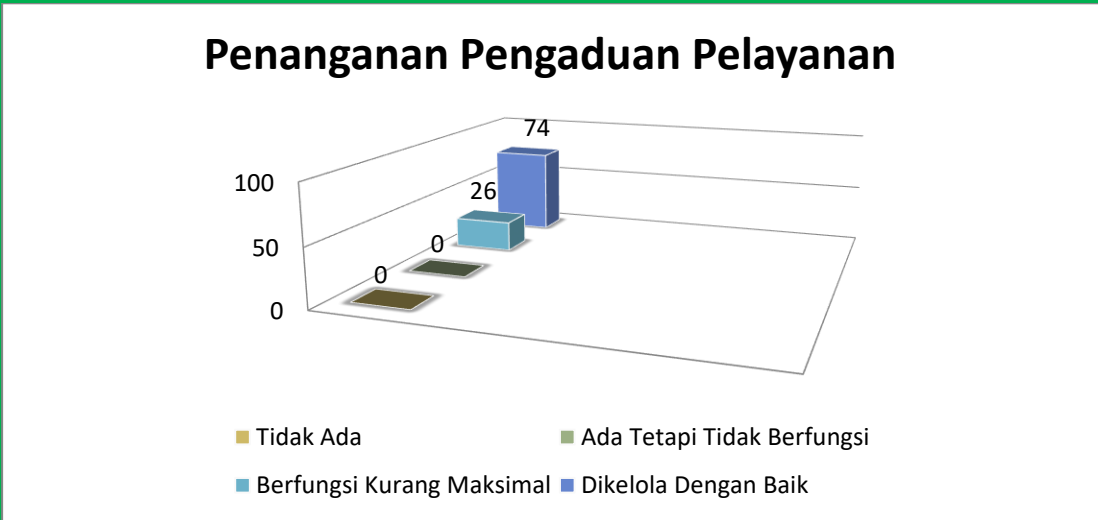
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	23	46
4	Sangat Baik	4	27	54
Jumlah			50	100



- 9) Mekanisme Penanganan Pengaduan Pelayanan Unsur U9, yaitu kondisi dimana layanan yang diberikan baik oleh petugas secara khusus ataupun oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) secara umum, langsung direspon oleh masyarakat baik melalui Kotak saran yang disediakan maupun langsung kepada petugas yang bersangkutan guna menuju era transparansi elektronik baik melalui media massa maupun melaui media sosial lainnya, guna perbaikan untuk menuju kepada pelayanan prima. Pada Unsur Indikator U9 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,740**, pada interval SKM 3,5324-4,00 dengan Mutu Pelayanan **“A”** / Sangat Baik.

**Tabel 11**  
**Unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Ada	1	0	0
2	Ada Tetapi tidak Berfungsi	2	0	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3	13	26
4	Dikelola dengan Baik	4	37	74
	Jumlah		50	100



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

**NILAI UNSUR PELAYANAN**

$$(3,333 \times 0,011) + (3,340 \times 0,011) + (3,300 \times 0,011) + (3,860 \times 0,011) + (3,620 \times 0,011) + (3,520 \times 0,011) + (3,540 \times 0,011) + (3,540 \times 0,011) + (3,740 \times 0,011) =$$

**3,529**

**NILAI SURVEI KEPUASAN**

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = nilai survei x nilai dasar
- = **3,529 x 25**
- = **88,227**
- b. Mutu Pelayanan “ **B** “
- c. Kinerja Unit Pelayanan “ **BAIK** “



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun unit Pelayanan Perizinan skor **88,227** termasuk dalam kategori **“B”/“BAIK ”**.
2. Dilihat dari masing-masing Unsur Pelayanan **nilai tertinggi** diperoleh dari **Unsur (U4)** Biaya/Tarif dengan nilai persepsi **3,860** jumlah nilai unsur **193** dan **nilai terendah** diperoleh dari **Unsur (U3)** Waktu Pelayanan dengan nilai persepsi **3,300** jumlah nilai unsur **165**.

Dari indikator hasil analisis pelayanan tersebut, dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Bahwa pelayanan ini harus tetap mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap **tarif/biaya** pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Semua standar biaya disampaikan secara transparan sehingga terhindar dari pungutan liar (pungli), dengan membekali Sumber Daya Manusia (SDM) melalui Pelatihan, Bimbingan Teknis, serta Study Comparative.
- b. Bahwa untuk menjamin ketepatan dan kecepatan proses waktu pelayanan perlu di siapkan manajemen terpadu agar dapat meminimalisir waktu penyelesaian perizinan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasar pada Standar Pelayanan (SP) dan Manajemen Standar Operasional Prosedur (SOP).

- c. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun meningkat dari semester I (satu) sebesar **86,175**, pada semester II (dua) menjadi **88,227** atau sebesar **2,052%**, dan pada tahun 2018 sebesar **83,664** tahun 2019 meningkat menjadi **88,227** atau sebesar **4,563%**.
- d. Walaupun terjadi peningkatan pelayanan tetapi tetap menjadi pekerjaan rumah bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun untuk dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi dari waktu ke waktu untuk mewujudkan visi dan misi Pelayanan Prima untuk semua.

#### **B. Rencana tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat.**

No	Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3,U5 dan U7	Mempercepat waktu, dengan hasil produk pelayanan yang baik serta dengan peningkatan Kapasitas SDM yang membidangi dan mempunyai kompetensi melalui bimtek dan studi komparatif	12 > Bulan (Jangka Panjang)	DPMPTSP Kabupaten Sarolangun
2	U6,U8, dan U1	Peningkatan SDM Pelaksana Layanan,penambahan sarpras gedung kantor, serta penambahan peralatan elektronik untuk mempublikasikan persyaratan pelayanan melalui media massa dan elektonik	6-12 Bulan (Jangka Menengah)	DPMPTSP Kabupaten Sarolangun
3	U4,U9 dan U2	Transparansi biaya untuk menghindari pungli, merespon cepat terhadap kritik dan saran masyarakat, dan mempermudah mekanisme prosedur pelayanan sehingga kepuasan masyarakat dapat terpenuhi dalam memperoleh layanan perizinan dan non perizinan	6 Bulan (Jangka Pendek)	DPMPTSP Kabupaten Sarolangun

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN SAROLANGUN PROVINSI JAMBI**  
**SEMESTER II BULAN JULI – DESEMBER TAHUN 2019**

<i><b>NILAI SKM</b></i>	<i><b>LAYANAN PERIZINAN</b></i>
<div><div>88,227</div></div>	<div><div>RESPONDEN</div><div>Jumlah : 50 Orang</div><div>Jenis Kelamin :</div><div>L = 26 Orang</div><div>P = 24 Orang</div><div>Pendidikan :</div><div>SD = ..... Orang</div><div>SMP = ..... Orang</div><div>SMA = 32 Orang</div><div>DIII = ..... Orang</div><div>S1 = 18 Orang</div><div>S2 = ..... Orang</div><div>Periode Survei = JULI s/d DESEMBER Tahun 2019</div></div>
<div><div>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</div></div>	

***TABEL PENGOLAHAN DATA  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
SEMESTER II TAHUN 2019***



***DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)  
KABUPATEN SAROLANGUN  
TAHUN 2019***

***KUISIONER  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER II TAHUN 2019***



***DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)  
KABUPATEN SAROLANGUN  
TAHUN 2019***