



DR. HERIYANDI RONI, M.Si
Perjabat Bupati Bengkulu Tengah



Drs. H. FAJRUL RIZKI, M.M
Kepala Dinas DPMTSP Bengkulu Tengah

**LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
TAHUN 2023
TRIWULAN I**

**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMTSP)
KABUPATEN BENGKULU TENGAH**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kita panjatkan kehadirat Allah SWT karena atas anugrahNya kita dapat berpikir dan berbuat kebaikan untuk kepentingan masyarakat, berbangsa dan bernegara.

Dalam rangka upaya meningkatkan dan mengetahui tingkat mutu pelayanan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah dilakukan Kegiatan Bidang Pengendalian Seksi Pelayanan Pengaduan yang di implementasikan dalam bentuk Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah.

Kami menyadari bahwa laporan ini belum sempurna sehingga kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan laporan selanjutnya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan kinerja karyawan di DPMPTSP Kabupaten Bengkulu Tengah untuk masa yang akan datang.

Atas perhatian dan dukungannya diucapkan terima kasih.

Bengkulu, 3 April 2023

Kepala DPMPTSP
Kab. Bengkulu Tengah



Des. H. FAJRI, RIZKI, M.M
NIP. 19671029 198810 1001

DAFTAR TABEL

HALAMAN

TABEL

1. Nilai Persepsi, Interval Konversi Skm, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.....	9
2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	11
3. Hasil Rata – Rata Setiap Unsur Pelayanan	13
4. Nilai Mutu Pelayanan.....	14
5. Responden Berdasarkan Usia	15
6. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	15
7. Responden Berdasarkan Pendidikan	16
8. Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	17

DAFTAR GRAFIK

HALAMAN

GRAFIK

1. Responden berdasarkan usia	15
2. Responden berdasarkan jenis kelamin	16
3. Responden berdasarkan pendidikan.....	16
4. Responden berdasarkan pekerjaan utama	17

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Faktor utama dalam mewujudkan pemerintahan bersih dan pemerintahan yang baik adalah partisipasi, transparansi, akuntabilitas, kepastian hukum dan kesetaraan menjadi hal penting dalam penciptaan iklim birokrasi yang sehat. Dalam konteks pembangunan sistem administrasi negara, reformasi birokrasi sangat menentukan efisiensi dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan zaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

SKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan. Hal ini sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan didukung oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (PermenPAN) Nomor 20 Tahun 2010 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2010 — 2014 dan pelaksanaannya diatur oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Hal ini juga sejalan dengan visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah yaitu terwujudnya iklim investasi melalui pelayanan perizinan terpadu untuk mendorong pertumbuhan ekonomi daerah serta misi DPMPTSP Kabupaten Bengkulu Tengah yaitu :

1. Mengembangkan sistem informasi di bidang penanaman modal melalui teknologi.
2. Merumuskan kebijakan yang mendorong pertumbuhan investasi
3. Meningkatkan pelayanan prima melalui pelayanan perizinan terpadu
4. Meningkatkan SDM kearah aparatur yang Profesional, jujur dan akuntabel.

Yang paling utama dalam mendukung visi tersebut adalah dikembangkannya akuntabilitas kinerja aparatur sebagai wujud implementasi dari tuntutan aspirasi reformasi dan semangat otonomi daerah untuk mampu mempertanggungjawabkan tugas, fungsi, dan wewenang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai Pelayanan publik.

Hal-hal sangat penting yang perlu dilaporkan dalam pengawasan pengaduan:

1. Tindakan hukum terhadap pelaku tindak Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme yang khusus ditujukan kepada para pelayanan publik yang memiliki fungsi strategis dalam kaitannya dalam pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan-undangan yang berlaku.
2. Pemberdayaan masyarakat dalam rangka mewujudkan masyarakat yang bersih dan bebas Korupsi, Kolusi, dan Nepotisme.

Dengan hak dan kewajiban yang dimiliki masyarakat diharapkan dapat lebih terbuka dalam melaksanakan kontrol sosial secara optimal terhadap pelayanan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu (DPMPTSP) Bengkulu Tengah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Melalui kedua hal penting di atas diharapkan dapat menumbuh kembangkan hal-hal sebagai berikut:

1. Penyelenggara pelayanan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Bengkulu Tengah semakin berhati-hati dalam melaksanakan tugas, fungsi dan tanggung jawab di bidangnya masing-masing sehingga berdampak pada percepatan penurunan persentase tindak penyimpangan.
2. Melakukan berbagai tindakan nyata dalam rangka menindaklanjuti pengawasan masyarakat utamanya melalui intensifikasi penanganan pengaduan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Bengkulu Tengah melalui siklus penanganan yang dikemas secara komprehensif terkoordinasi terpadu dan sinergi serta saling menghormati hak, kewajiban, dan wewenangnya masing-masing.

Berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Secara bertahap keberhasilan menangani pengaduan masyarakat, diharapkan dapat mempercepat perwujudan penyelenggaraan pemerintahan yang baik (Good Governance) terutama dalam memberikan pelayanan, pengayoman, dan pemberdayaan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Bengkulu Tengah Bengkulu Tengah.

1.2. Dasar-Dasar Pelaksanaan

Penyelenggaraan Kegiatan Penanganan Sistem Informasi dan Kepuasan Masyarakat dalam Multimedia Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah dilaksanakan berdasarkan ketentuan perundangan yang ada yaitu :

1. Undang -Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan publik:
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik:

3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, sebagaimana telah diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah Nomor 05 Tahun 2012 tentang Struktur Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah Tahun 2012 Nomor 05)
6. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah Nomor 14 Tahun 2012 tentang Retribusi Perizinan Tertentu (Lembaran Daerah Kabupaten Bengkulu Tengah Tahun 2012 Nomor 14).

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pegawai pelayanan perizinan kepada masyarakat yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik .
4. Untuk Mengetahui Kelemahan atau kekurangan dari pada unit pelayanan perizinan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur Penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar Unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.4. Sasaran dan Manfaat

Penyusunan survei Indeks 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 (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah secara periodik
2. Adanya data perbandingan antara harapan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP Kabupaten Bengkulu Tengah oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah.
9. Diketuainya Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP Kabupaten Bengkulu Tengah).

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.

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 Jinkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam peraturan ini meliputi:

1. **Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu Jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.

2. **Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan baik pemberi dan penerima pelayanan, termasuk penpaduan.

3. **Waktu Pelaksanaan**

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

4. Biaya/Tarif

Biaya atau tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang bersifat ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan , Saran dan masukan

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

1.7. Evaluasi Dan Pengawasan

Kegiatan evaluasi kinerja pelayanan baik pengaduan maupun penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah secara teknis kegiatan menjadi tanggung jawab Bidang Pengendalian dan di bawah pengawasan internal oleh Kepala DPMPTSP dan secara eksternal pengawasan dilakukan oleh DPMPTSP Provinsi Bengkulu.

BAB II

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Unsur Survei

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai koresponden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 unsur yang mengacu 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 Pelaksan)**

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).

2.2. Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

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

2.2.1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana (ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak (3 orang).

2.2.2. 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.

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 unsur pelayanan dalam kuisisioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2.2.3. Pengisian Pengumpulan Kuesioner

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

- 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.
- Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh:
 - 1) Unit Pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil

penyusunan survei, dapat melibatkan unsur pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

- 2) Unit Independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.3. 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

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}} = \frac{1}{x9} = 0,11$$

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 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

2.4. Perangkat Pengolahan Data

a. Pengolahan dengan computer

Data entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program komputer/system data base (Microsoft Excel 2010).

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.

2.5. 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. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1	Persyaratan	a
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	b
3	Waktu Penyelesaian	c
4	Biaya/Tarif	d
5	unsur SKM	e
6	Persyaratan	f
7	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	g
8	Waktu Penyelesaian	h
9	Biaya/Tarif	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 1, Nilai Interval Konversi)

b. Mutu pelayanan (lihat Tabel 1, Mutu Layanan)

c. Kinerja unit pelayanan (lihat Tabel 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. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kementerian Kelautan dan Perikanan, diperoleh hasil sebagai berikut:

3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survei kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Tengah dimulai dari tanggal 1 Januari sampai dengan 30 Maret 2023, dilaksanakan pada jam kerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Tengah.

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 PTSP KKP menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup populer yaitu Tabel Krejcie dan Morgan.

Berdasarkan kunjungan pemohon perizinan dan non perizinan ke DPMPTSP setiap bulan rata-rata berkisar antara 30 s.d 40 pemohon perizinan dan non perizinan. Untuk itu jika dengan memperhatikan tabel Krejcie dan Morgan, menyebutkan bahwa apabila populasi (N) berkisar 150 responden/pemohon perizinan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 80 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

3.3. 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. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 80 responden.

Hasil survei diperoleh data sebagai berikut:

Tabel 3. Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
I	Persyaratan Pelayanan	4
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3
3	Waktu Pelayanan	3
4	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3
5	Biaya/tarif	4
6	Kompetensi Pelaksana	3
7	Perilaku Pelaksana	4
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3
9	Sarana dan Prasarana	3
	Nilai Rata-rata	3,43

Dari tabel hasil rata-rata setiap unsur pelayanan diatas, maka dapat disimpulkan pendapat responden yang menyatakan bahwa unsur pelayanan di atas mempunyai nilai unsur dengan nilai rata-rata **3,43** yaitu menyatakan hasilnya baik, meliputi persyaratan pelayanan dipahami, kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTSP Kabupaten

Bengkulu Tengah, produk hasil perizinan yang diterbitkan memenuhi ketepatan mutu pelayanan yang dijanjikan, kemampuan petugas kompeten dalam melayani perizinan, petugas dalam pelayanan bersikap sopan dan ramah, serta kualitas sarana dan prasarana sudah baik, selain itu fasilitas penanganan pengaduan pengguna layanan sudah dikelola dengan baik.

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:

$$(3,39 \times 0,11) + (3,38 \times 1) + (3,38 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,39 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,9 \times 0,11) + (3,36 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) = \mathbf{3,43}$$

Dengan demikian nilai indeks pelayanan diperoleh = **3,43**.

c. Nilai Survei Pelayanan

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

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar = $3,43 \times 25 = \mathbf{85.80}$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 4. Nilai Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	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	54,00-76,60	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

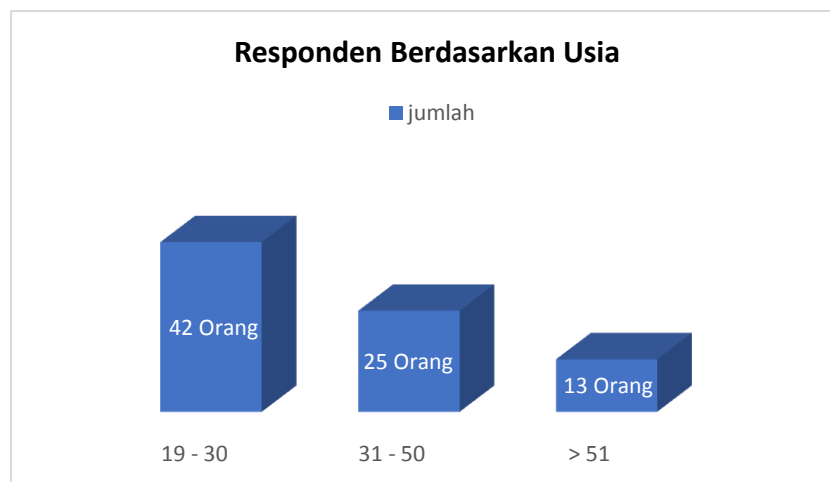
3.4 Profil Responden

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat pada tahun 2023 kurun waktu bulan Januari s.d. Maret 2023 diwakili 80 responden dari berbagai latar belakang berdasarkan usia, pendidikan, jenis kelamin, kepentingan perizinan dan menurut pekerjaan utama dengan data sebagai berikut :

a. Responden Berdasarkan Usia

No	Usia	Jumlah
1	19 – 30 tahun	42 orang
2	31 – 50 tahun	25 orang
3	51 tahun ke atas	13 orang

Tabel 5 Responden Berdasarkan Usia

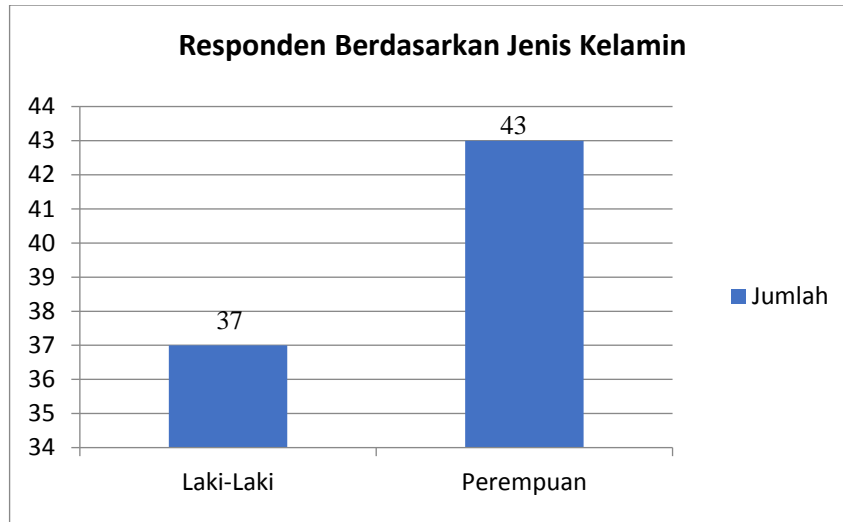


Grafik 1 Responden Berdasarkan Usia

b. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki - Laki	37 orang
2	Perempuan	43 Orang

Tabel 6. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

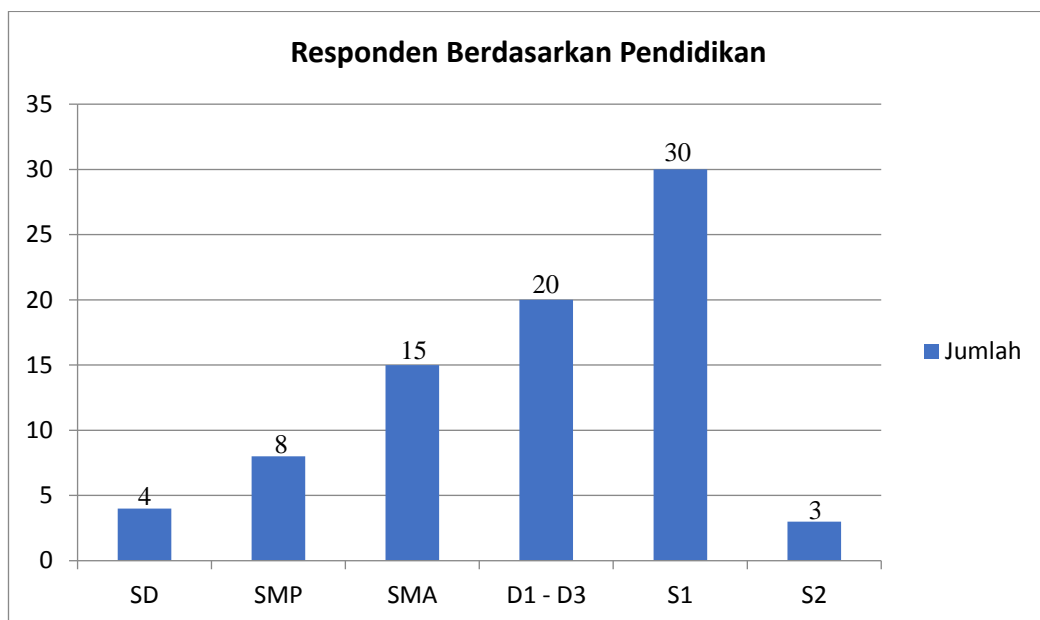


Grafik 2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

c. Responden berdasarkan Pendidikan

NO	Pendidikan	Jumlah
1	SD	4 orang
2	SMP	8 orang
3	SMA	15 orang
4	D1 – D3	20 orang
5	S1	30 orang
6	S2	3 orang

Tabel 7. Responden Berdasarkan Pendidikan

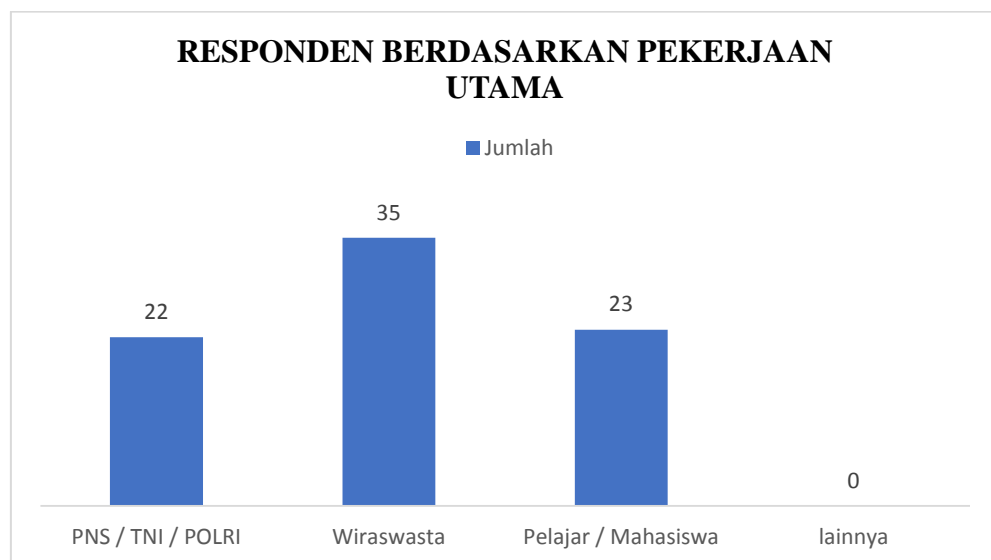


Grafik 3. Responden Berdasarkan Pendidikan

d. Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

NO	Pekerjaan Utama	Jumlah
1	PNS / TNI / POLRI	22 Orang
2	Wiraswasta	35 Orang
3	Pelajar / Mahasiswa	23 Orang
4	lainnya	-

Tabel 8. Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama



Grafik 4. Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Profil responden berdasarkan usia didominasi mulai dari usia 19 sampai dengan 30 tahun dengan jumlah 42 orang, sedangkan berdasarkan pendidikan didominasi oleh lulusan S1 (Starata I).

3.5 Pengaduan, Keluhan dan Saran

3.5.1 Pengaduan

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah terdapat bagian yang menampung keluhan masyarakat yaitu bagian yang dikelola oleh seksi Pelayanan Pengaduan, kegiatan ini dilaksanakan dengan cara mengelola pengaduan melalui meja pengaduan dan kotak pengaduan.

Berdasarkan hasil survei terbaru diperoleh hasil yang cukup memuaskan dari pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat yang telah mengurus izin, yaitu prosedur pelayanan, kejelasan petugas pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kecepatan pelayanan dan kewajiban biaya pelayanan Akan tetapi masih ada beberapa keluhan dari masyarakat yaitu persyaratan dalam pembuatan izin. Dengan adanya keluhan dan pengaduan

dari masyarakat ini diharapkan adanya evaluasi mengenai apa yang dikeluhkan masyarakat dalam hal ini pihak yang terkait diharapkan menindaklanjuti pengaduan dan keluhan dari masyarakat tersebut, seperti bidang pelayanan perizinan di mana proses perizinan dilakukan di bidang tersebut.

3.5.2 Keluhan

DPMPTSP Kabupaten Bengkulu Tengah melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui pengisian kuisioner oleh pemohon perizinan pada saat pengambilan dokumen perizinan yang telah selesai, hal ini dilakukan untuk menjamin kepuasan masyarakat terhadap pelayanan petugas. Pada pelayanan tahun 2023 pada triwulan I sejauh ini tidak ada keluhan dari masyarakat karena keluhan dari SKM Semester Kedua yaitu belum adanya *welcome drink* sudah tersedia di Triwulan I tahun 2023.

3.5.3 Saran dan Komentar

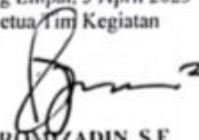
Semoga kedepannya DPMPTSP Kabupaten Bengkulu Tengah terus meningkatkan kualitas pelayanan untuk memenuhi dan memuaskan para penerima layanan.

BAB IV
PENUTUP

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari kriteria yang telah ditentukan dari survei Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM), secara umum hampir keseluruhan kinerja pelayanan perizinan masuk dalam kategori baik dengan jumlah nilai **85,80** dengan nilai **B** (MIK). Kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dari kurun waktu bulan Januari sampai Maret 2023 jumlah responden 80 orang dan diharapkan melalui kegiatan ini dapat menjadi cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Tengah sehingga dapat terus meningkatkan kualitas pelayanan perizinan yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan perizinan. Dengan mendapatkan persepsi baik, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian dan tindak lanjut, yaitu terus meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, agar tingkat kepuasan terhadap kewajaran dapat lebih baik lagi dan perlu mempedomani Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah dibuat dalam memberikan pelayan.

Penyajian laporan ini masih banyak terdapat kekurangan dan semoga akan menjadi perhatian dari tim kegiatan untuk perbaikan selanjutnya. Harapan tim kegiatan, DPMPTSP Bengkulu Tengah baik.

Talang Empat, 3 April 2023
Ketua Tim Kegiatan



ISROM ZADIN, S.E
NIP. 19691008 199503 1001

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BULAN JANUARI s/d MARET 2023
KABUPATEN BENGKULU TENGAH**

NO URUT	NILAI PER UNSUR LAYANAN								
	U.1	U.2	U.3	U.4	U.5	U.6	U.7	U.8	U.9
1	4	3	3	3	4	4	3	3	3
2	3	3	4	3	3	3	4	3	3
3	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
5	3	4	3	3	4	4	3	3	3
6	3	3	4	3	3	3	3	3	4
7	3	4	3	3	4	4	4	3	3
8	4	3	4	3	4	4	4	3	4
9	4	4	4	4	3	3	4	3	3
10	4	3	3	3	3	3	3	3	4
11	3	4	4	3	4	4	4	4	3
12	4	4	3	4	3	3	4	3	3
13	3	3	4	4	3	4	3	3	4
14	3	3	3	3	4	3	3	4	3
15	4	4	4	4	4	3	4	3	3
16	3	4	4	4	3	3	4	4	4
17	3	3	3	3	4	3	4	3	3
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	3	4	3	4	3	3	4	4	4
20	4	3	3	3	3	3	4	3	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	3	3	3	4	3	3	4	3
23	4	3	3	3	4	4	3	3	4
24	3	3	4	3	3	3	3	3	4
25	3	4	3	3	4	4	4	3	3
26	4	4	4	4	4	3	3	3	3
27	3	3	3	3	3	4	4	4	3
28	4	3	3	4	4	4	4	3	4
29	4	3	4	3	3	3	4	3	4
30	3	4	4	4	3	3	4	4	3
31	3	3	4	3	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	3	4	4	3	3
33	4	4	3	4	4	3	4	3	3
34	4	3	4	4	4	3	3	4	4
35	4	4	3	3	4	3	3	3	3
36	4	3	3	3	4	4	4	4	3

37	4	3	4	3	3	3	3	3	3
38	4	4	3	3	4	3	4	4	4
39	4	4	4	3	4	3	3	3	3
40	3	3	3	4	3	3	3	3	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	3	3	3	4	3	3	3	3
43	3	3	4	4	4	3	4	3	3
44	3	3	4	3	3	3	3	4	4
45	4	3	3	4	3	4	3	4	3
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4
47	3	3	3	4	3	3	4	3	3
48	4	3	3	4	3	4	4	3	4
49	4	4	3	3	3	4	3	3	3
50	3	3	4	3	3	3	4	3	3
51	4	3	4	4	4	4	3	3	4
52	4	3	3	3	4	3	3	3	3
53	3	3	3	3	4	4	3	3	3
54	3	3	4	3	3	3	3	3	4
55	3	4	3	3	4	4	4	3	3
56	4	3	3	3	4	4	4	3	4
57	4	4	4	4	3	3	4	3	3
58	4	3	3	4	3	4	3	4	4
59	3	3	3	3	4	4	4	4	3
60	4	4	3	4	4	3	4	3	3
61	4	3	4	4	3	3	3	4	4
62	3	4	4	4	4	3	4	4	3
63	4	4	4	3	4	4	3	4	3
64	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	3	3	4	3	3	4	3	3	4
66	4	4	3	4	3	4	4	4	4
67	4	3	4	3	3	3	3	4	3
68	3	4	3	4	3	3	4	4	3
69	4	3	4	4	4	4	4	3	4
70	3	4	3	3	4	4	3	4	3
71	4	3	4	4	3	4	3	3	4
72	4	4	3	3	3	4	4	3	3
73	4	4	4	4	3	3	4	3	3
74	4	3	3	4	3	3	3	3	3
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3
76	3	4	4	3	3	4	4	3	4
77	3	4	3	3	3	3	3	3	3
78	4	4	3	3	4	4	4	3	4
79	3	3	3	4	3	3	4	3	3
80	4	3	3	3	3	4	4	3	4
nilai per unsur	287	276	277	275	280	277	285	265	274

NRR per unsur = jumlah nilai unsur / quisioner terisi	4	3	3	3	4	3	4	3	3
MRR tertimbang per unsur = NRR per unsur X 0.11	0.39	0.38	0.38	0.38	0.39	0.38	0.39	0.36	0.38
Nilai SKM Sebelum Dikonversi			3.43						
Nilai SKM setelah Dikonversi			85.80						
Nilai SKM Kuantitatif			BAIK						