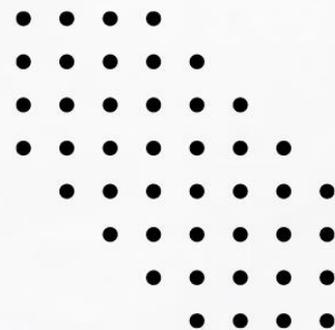




# **LAPORAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT LAYANAN PERIZINAN DAN NON- PERIZINAN KABUPATEN REJANG LEBONG KE – 1 (SATU) TAHUN 2024**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN REJANG LEBONG  
2024**

# **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 berbagai 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. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan survei kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Sesuai amanat Pasal 56 Ayat (1) Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017, disebutkan bahwa Bupati/Walikota menyampaikan Laporan Penyelenggaraan PTSP Kabupaten/Kota kepada Gubernur secara periodik setiap triwulan. Selanjutnya pada Ayat (2) disebutkan Gubernur menyampaikan laporan Penyelenggaraan PTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota kepada Menteri melalui Direktur Jenderal Bina Administrasi Kewilayahan secara periodik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melakukan pengukuran survei pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Rejang Lebong yang bertugas menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang Penanaman Modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan. Penyelenggaraan PTSP Daerah dimaksud adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan secara terpadu dalam satu pintu dan satu tempat.

Tuntutan paradigma good governance menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah di berbagai sektor pelayanan diantaranya yang terkait dengan pemenuhan hak-hak sipil masyarakat dan kebutuhan dasar masyarakat. Masyarakat sangat menghendaki sebuah pelayanan yang optimal, namun di beberapa kondisi masih terdapat keluhan dari masyarakat seperti prosedur yang berbelit-belit, kurang transparan, kurang informatif, kurang konsisten, fasilitas yang terbatas, sarana dan prasarana yang kurang memadai,

suasana lingkungan yang kurang nyaman, sehingga tidak menjamin waktu dalam penyelesaian.

Masyarakat sebagai pengguna jasa layanan selalu mengharapkan pelayanan yang optimal, sehingga aparaturnya pemerintah dituntut untuk selalu meningkatkan kinerjanya. Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu upaya penyempurnaan pelayanan publik (public service) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melakukan pengukuran survei pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong.

Salah satu instrument yang digunakan dalam mengevaluasi kinerja tersebut adalah dengan melakukan survei dan kajian tentang Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Berlatar belakang yang telah dijelaskan maka pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sangat perlu dilakukan untuk mengukur, mengetahui dan menganalisis tentang bagaimana aparatur pemerintah memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan serta dapat menentukan langkah atau kebijakan kedepan yang akan diterapkan. SKM yang berisi data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Rejang Lebong sebagai instansi Pemerintah berkewajiban melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat penerima pelayanan publik atas pemberi pelayanan publik yang telah diberikan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang telah diberikan, yang berisi data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Rejang Lebong sebagai instansi Pemerintah berkewajiban melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada masyarakat penerima pelayanan publik atas pemberi pelayanan publik yang telah diberikan.

## **1.2 Tujuan Kegiatan**

Laporan Penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2024 ke – 1 (satu) mempunyai tujuan, Adapun tujuan disusunnya Laporan Penyelenggaraan sebagai berikut :

1. Tersedianya informasi penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong secara komprehensif yang mudah diakses oleh masyarakat

- dan/atau pelaku usaha;
2. Terpenuhinya sasaran penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong menuju pelayanan prima, profesional dan berintegritas;
  3. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat serta dasar penyelenggaraan konsultasi publik ke depan.
  4. Keterbukaan informasi publik terkait data perizinan dan nonperizinan yang diterbitkan periode Tahun 2024; dan
  5. Identifikasi permasalahan penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong sebagai bahan evaluasi dalam perumusan kebijakan selanjutnya dalam mewujudkan kemudahan berusaha serta peningkatan kualitas pelayanan perizinan dan non-perizinan.

### 1.3 Manfaat

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) secara periodik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong;
2. Mengetahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong;
3. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong untuk meningkatkan pelayanan publik;

5. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong.

#### **1.4 Sasaran**

Hasil yang ingin dicapai dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Rejang Lebong dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
2. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik Bidang penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan secara cepat dan akurat untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
4. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, praktis, berdaya guna dan berhasil guna;
5. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu (PM-PTSP) Kabupaten  
Rejang Lebong .

## BAB II STUDI LITERATUR

### 2.1 Landasan Teori

Agar penelitian yang dilakukan mencapai sasaran yang diinginkan, maka diperlukan suatu metode yang baik yang sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Metode penelitian memberikan pengetahuan dan keterampilan yang diperlukan untuk mengatasi masalah serta menghadapi tantangan lingkungan dimana pengambilan keputusan harus dilakukan dengan cepat. Salah satu metode yang dapat dilakukan untuk mencari jawaban terhadap permasalahan yang diteliti adalah melalui metode survei. Menurut Kerengler seperti yang telah dikutip oleh Ridwan:

*“Penelitian survei adalah penelitian yang dilakukan pada populasi besar maupun kecil, tetapi data yang dipelajari adalah data dari sampel yang diambil dari populasi tersebut, sehingga ditemukan kejadian-kejadian relatif, distribusi, dan hubungan antar variabel sosiologis maupun psikologis”.*

Metode survei bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik atau berbagai aspek populasi yang terkait dengan permasalahan yang dikaji, sehingga metode survei sangat diperlukan.

Untuk itu Pemakalah akan menjelaskan tentang penelitian survei ini,

untuk memberikan gambaran kepada khalayak ramai tentang apa itu penelitian survei, ciri penelitian survei, karakteristik dalam penelitian survei, serta jenisnya.

Kepuasan konsumen telah menjadi titik sentral perhatian dalam bisnis dan manajemen sehingga berbagai literatur yang menyangkut bisnis dan manajemen organisasi, baik yang bersifat mencari laba ataupun nirlaba menempatkan kepuasan konsumen sebagai ukuran utama (Sumarwan, 2011). Berikut beberapa definisi kepuasan dari berbagai ahli:

- 1) Engel, Blackwell, and Miniard (1995) dalam Sumarwan (2011) mendefinisikan kepuasan *“Satisfaction is defined here as a post consumption evaluation that a chosen alternative at least or exceeds expectation”*.
- 2) Mowen dan Minor (1998) dalam Sumarwan (2011) mengartikan kepuasan sebagai *“As overall attitude consumers have toward a good or service after they have acquired and used it. It is a postchoice evaluative judgement resulting from a specific purchase selection and the experience of using or consuming it”*.

## **2.2 Survei Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara

Pelayanan Publik, Survei Kepuasan Masyarakat didefinisikan sebagai kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hasil pengukuran dari kegiatan survei ini menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Adapun unsur-unsur kepuasan adalah sebagai berikut:

1) Persyaratan

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

2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

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

3) Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian 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 ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5) Produk spesifikasi Jenis Pelayanan

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

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) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

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

9) Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 Desain Kegiatan**

##### **3.1.1 Tahap Pelaksanaan**

1) Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong Nomor 07 Tahun 2024, Kemudian Tim penyusun melakukan koordinasi dan diskusi dengan unit pelayanan penerbitan bidang perizinan dan Non Perizinan serta bidang Informasi Pengaduan, Dokumentasi Data Pengendalian dan pengawasan dalam membahas mengenai penyebaran kuesioner. Setelah itu Tim penyusunan SKM menyusun jadwal pengumpulan data, dan Tim penyusunan SKM memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

2) Penyiapan Bahan

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (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.

Kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu:

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan (masyarakat), atas pelayanan yang diberikan petugas pemberi pelayanan

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi 1, **kurang baik** diberi nilai persepsi 2, **baik** diberi nilai persepsi 3, **sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

### 3.1.2 Jadwal Pelaksanaan

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong dilaksanakan pada unit pelayanan penerbitan Surat Surat Penanaman modal, perizinan dan perizinan non usaha lingkup Pelaksanaan kegiatan berlangsung selama 1 Tahun.

## **3.2 Metode Survei**

### **3.2.1 Tahapan Survei**

Pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

- 1) Menyusun instrumen survei;
- 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
- 3) Menentukan responden;
- 4) Melaksanakan survei;
- 5) Mengolah hasil survei;
- 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

Tahapan pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan. Dalam hal ini telah melaksanakan SKM sesuai dengan metode dan teknik yang sudah diatur oleh Menpan RB.

### **3.2.2 Responden**

Responden adalah penerima pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari Aparatur Sipil Negara (ASN) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong, Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada unit pelayanan

penerbitan Surat Penanaman modal, perizinan dan perizinan non usaha Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM, responden terpilih 125 responden.

### **3.2.3 Pengumpulan Data**

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi penerima atau yang pernah menerima pelayanan publik/Masyarakat dari instansi pelayanan penerbitan Surat Penanaman modal, perizinan dan perizinan non usaha dengan jumlah responden 116 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode triwulan Ke – 3 (Tiga) tahun 2023. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

### **3.2.4 Pengisian Kuisisioner**

Pengisian kuisisioner dapat dilakukan dengan salah satu dari kemungkinan dua cara sebagai berikut :

- 1) Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.
- 2) Dilakukan oleh petugas melalui wawancara oleh Unit pelayanan sendiri, walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi

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

### 3.2.5 Metode Pengolahan Data

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN-RB No 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "**nilai rata-rata tertimbang**" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

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

**Tabel 1.** Penentuan Sampel Morgan dan Krejcie

<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>	<b>Populasi (N)</b>	<b>Sampel (n)</b>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

Sumber: Morgan and Krejcie (1970)

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,07 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,54 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik

Sumber : Permen PAN-RB No 14 Tahun 2017

### 3.3 Tim Survei

Pembentukan Tim penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui Nota Kesepakatan antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong dan Politeknik Raflesia Curup Nomor 08 Tahun 2024

## **BAB IV**

### **PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN**

#### **4.1 Deskripsi Penelitian**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM PTSP) Kabupaten Rejang Lebong mempunyai Visi yaitu Terwujudnya Pelayanan Prima Bidang Penanaman Modal, Perizinan dan Perizinan Non Usaha, Energi, dan Sumber Daya Mineral Menuju Terciptanya iklim investasi yang kondusif. Selanjutnya Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM PTSP) Kabupaten Rejang Lebong dalam mencapai visi tersebut, sebagai berikut:

- 1) Meningkatkan kualitas pelayanan bidang penanaman modal, perizinan dan perizinan non usaha.
- 2) Meningkatkan efektifitas dan efesiensi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan.
- 3) Menumbuhkembangkan iklim usaha dan investasi yang kondusif.
- 4) Meningkatkan pelayanan bidang urusan energi dan sumber daya mineral.
- 5) Menciptakan pemeritahan yang baik dan bersih.
- 6) Mendorong peningkatan partisipasi masyarakat dalam kegiatan pembangunan kabupaten Rejang Lebong.

Untuk mewujudkan apa yang sudah diuraikan diatas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM PTSP) Kabupaten Rejang Lebong telah mempunyai Fakta integritas agar terlaksananya visi dan misi, maka sebagai tolok ukur terhadap kinerja yang sudah dilaksanakan.

Melalui penyebaran kuesioner kepada masyarakat pengguna jasa pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Rejang Lebong, diperoleh responden total sebanyak 116 pengguna jasa. Responden tersebut diantaranya terdiri dari :

1) Jenis kelamin

- Laki – Laki : 27 Orang
- Perempuan : 98 Orang

2) Pendidikan

- SD : 0 Orang
- SMP : 0 Orang
- SMA : 17 Orang
- Diploma : 11 Orang
- S1 : 89 Orang
- S2 : 8 Orang
- S3 : 0 Orang

### 3) Pekerjaan

- PNS/TNI/POLRI : 12 Orang
- Peg Swasta : 25 Orang
- Wiraswasta : 45 Orang
- Mahasiswa : 34 Orang
- Lainnya : 9 Orang

### 4) Jenis Perizinan

1	IUJK	:	0
2	IZIN PENELITIAN	:	81
3	IZIN JASA KONSTRUKSI	:	0
4	IZIN GUDANG	:	0
5	IMB	:	6
6	IZIN PRAKTEK	:	2
7	PIRT	:	0
8	IZIN PRAKTEK PERAWAT	:	0
9	IZIN PRAKTEK BIDAN	:	0
10	IZIN TAMBANG	:	0
11	IZIN INDUSTRI	:	0
12	IZIN PRAKTEK DOKTER	:	0
13	NIB	:	6
14	IZIN TOKO	:	1
15	SIUP	:	0
16	IZIN WARUNG	:	1
17	SERTIFIKAT STANDAR	:	1
18	SIA	:	4
19	SIPP	:	5
20	STR KESEHATAN	:	0
21	STR BIDAN	:	5
22	IZIN DOKTER	:	1
23	STR PERAWAT	:	0
24	SIPB	:	1
25	JASA TRAVEL UMROH	:	0
26	IZIN PRAKTEK DOKTOR SPESIALIS	:	0
27	SURAT IZIN KERJA TENAGA GIZI	:	0
28	IZIN USAHA	:	7

29	REKLAME	:	2
30	ATLM	:	0
<b>JUMLAH</b>			125

Sumber : Data diolah, 2024

## 4.2 Hasil Analisis

Data akhir penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 125 lembar, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

### 4.2.1 Survei Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan masyarakat (SKM), jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel 4.1 berikut:

**Tabel 4.1** Unsur Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.18	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.00	Kurang Baik
3	Waktu Penyelesaian	2.94	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	3.73	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.88	Kurang Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.17	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.54	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.09	Baik
9	Sarana dan Prasarana	3.86	Sangat Baik
<b>Nilai Survei</b>		<b>3.27</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Data diolah, 2024

#### 4.2.2 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. Hasil masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel 4.2 berikut:

**Tabel 4.2** Unsur Kualitas Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	NRR/ Unsur	NRR Tertimbang/ Unsur
1	Persyaratan Pelayanan	3.18	0,35
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.00	0,33
3	Waktu Penyelesaian	2.94	0,33
4	Biaya/Tarif	3.73	0,41
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2.88	0,32
6	Kompetensi Pelaksana	3.17	0,35
7	Perilaku Pelaksana	3.54	0,39
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.09	0,34
9	Sarana dan Prasarana	3.86	0,43
	<b>Nilai Indeks</b>		<b>3.27</b>
	<b>Nilai SKM setelah dikonversi</b>		<b>81.64</b>

Sumber : Data diolah, 2024

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **81.64**
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **Baik**.

### 4.3 Pembahasan hasil

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Rejang Lebong sebagai berikut :

- 1) Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,54 - 4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan karena nilainya sangat baik , antara lain :

#### **1. Biaya/ Tarif dengan nilai unsur pelayanan dengan nilai 3,73**

Biaya/ Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah. Ketidakjelasan informasi biaya kerap kali menimbulkan permasalahan, publik seringkali dihadapkan pada kebingungan pada jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Dengan demikian untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara pelayanan publik wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik.

Dengan nilai 3,73 berarti terindikasi bahwa penetapan Biaya/Tarif Pelayanan yang cenderung tidak dipungut biaya dalam pelayanan publik adalah transparan dan dapat diterima

oleh masyarakat. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang biaya/tarif menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

## **2. Perilaku Pelaksana dengan nilai unsur pelayanan 3,54.**

Perilaku Pelaksana berarti terindikasi bahwa Perilaku Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah telah mendukung etos kerja, etika kerja sudah cukup baik mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Terjadi peningkatan ini perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar lebih baik lagi untuk kedepan dalam memberikan public service. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Perilaku Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan

## **3. Sarana dan Prasarana dengan nilai unsur pelayanan 3.86**

Sarana prasarana pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai proses kerjasama pendayagunaan semua sarana dan prasarana secara efektif dan efisien untuk memberikan layanan secara profesional dibidang sarana dan prasarana dalam proses pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kelengkapan sarana prasarana yang baik merupakan hal yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Adapun variabel kualitas pelayanan publik yang kuat dapat mempengaruhi kepuasan

publik, karena salah satu strategi memberikan kepuasan kepada publik adalah dengan menampilkan kualitas pelayanan publik yang prima.

Dengan nilai unsur pelayanan yang sangat baik 3.86 berarti terindikasi bahwa Sarana dan Prasarana dalam kegiatan pelayanan publik adalah cukup representatif dan dapat diterima dengan baik oleh masyarakat ini mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Sarana dan Prasarana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

- 2) Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,06 – 3,53 atau Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan dan menjadi prioritas kedepan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong antara lain:

1. **Persyaratan Pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3.18**

Persyaratan pelayanan Berarti terindikasi bahwa beberapa persyaratan atau kemudahan proses dapat dipenuhi dengan cukup baik dan dapat meningkatkan kepuasan publik kedepannya, telah terjadi peningkatan yang dikonversi cukup

kecil namun ini perlu dilakukan evaluasi demi pelayanan agar dapat efektif dan efisien dalam meningkatkan pelayanan.

## **2. Kompetensi Pelaksana dengan nilai unsur pelayanan 3.17**

Kompetensi pelaksana terindikasi bahwa Kompetensi Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai dengan realita, cukup bertanggungjawab dan dapat diterima oleh masyarakat dan masih dapat dilakukan pembinaan dan peningkatan kompetensi dalam pelayanan. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Kompetensi Pelaksana menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

## **3. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai unsur pelayanan 3.09**

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan terindikasi bahwa beberapa telah dipenuhi dengan cukup baik dan masih dapat di tingkatkan demi kepuasan public dalam pelayanan kedepannya.

- 3) Unsur- unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 2,60 – 3,06 atau Kurang Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu segera tindaklanjut perbaikan dan menjadi prioritas kedepan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong antara lain:

**1. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai unsur pelayanan**

**3,00**

Bahwa Sistem, Mekanisme dan Prosedur dalam pelayanan publik sudah diterima oleh masyarakat namun masih ada indikasi belum memberikan kejelasan dalam sistem, mekanisme dan prosedur. Ini menjadi perhatian karena mengalami penurunan dari tahun sebelumnya yang dengan indeks Baik, Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang sistem, mekanisme dan prosedur menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

**2. Waktu Penyelesaian dengan nilai unsur pelayanan 2.94**

Berarti terindikasi bahwa waktu penyelesaian cukup terukur, dan belum sepenuhnya dapat diterima oleh masyarakat dalam hal ini diperlukan kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan. Ini sama halnya dengan sistem, mekanisme dan prosedur yang mengalami penurunan secara indeks. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang Waktu penyelesaian menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

### **3. Produk Spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 2.88**

terindikasi bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah sudah terinci dengan cukup jelas sehingga diterima oleh masyarakat dengan baik namun masih memberikan produk spesifikasi jenis pelayanan yang kurang baik dinilai public service diharapkan menjadi pertimbangan kedepan agar menjadi bahan perbaikan. Mencermati pernyataan tersebut dapat ditarik suatu hipotesa bahwa pemahaman tentang produk spesifikasi jenis pelayanan menjadi landasan sikap dan perilaku publik dalam menerima pelayanan.

## **BAB V PENUTUP**

### **5.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis sebagaimana dalam bahasan hasil penelitian, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa :

- 1) Secara umum kualitas pelayanan dalam unit pelayanan penerbitan Surat Penanaman modal, perizinan dan perizinan non usaha dipersepsikan Baik oleh masyarakat penggunanya. Hal ini terlihat dari Survei Indek Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh berkisar di antara 76,61 – 88,30. Nilai konversi SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **81.64** dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah **BAIK**, grafik ini mengalami penurunan signifikan pada triwulan sebelumnya tahun 2023 dengan nilai SKM sebesar **85.87**.
- 2) Rata- Rata unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3.27, Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong adalah **BAIK**.
- 3) Dengan demikian kiranya upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (PM PTSP) Kabupaten Rejang Lebong yang sangat diharapkan oleh masyarakat dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan adalah 9 Unsur pelayanan harus selalu mendapat

perhatian dan tindaklanjut segera yaitu sistem, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian terhadap produk pelayanan, produk spesifikasi yang masih dinilai kurang baik oleh penerima layanan, dan perlu peningkatan Peningkatan Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelayanan agar terwujudnya percepatan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan, peningkatan ketepatan waktu pelayanan dengan tujuan meningkatkan kepuasan masyarakat dalam memberikan pelayanan perizinan dan non-perizinan.

## **5.2 Rekomendasi**

- 1) Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan perilaku Pelaksana, kualitas sarana prasarana dan prosedur, sistem dan mekanisme pelayanan publik.
- 2) Memberikan pendidikan dan pelatihan yang bisa memperbaiki perilaku petugas, sehingga dengan adanya pendidikan dan pelatihan tersebut diharapkan petugas dapat lebih memperbaiki sikap dan perilaku dan bisa mengendalikan emosi terhadap publik.
- 3) Memperbaiki sistem penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan Teknologi Informasi dan Komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan

- 4) Persyaratan-persyaratan perizinan yang dibutuhkan dalam memperoleh perizinan dapat di informasikan pada website atau media massa secara periodik;
- 5) Diperlukan upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama melakukan pungutan liar/gratifikasi sesuai dengan fakta integritas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Rejang Lebong, dalam setiap pengurusan yang dilakukan dan mempertahankan penggunaan atribut pendukung petugas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong.
- 6) Diperlukan upaya kemudahan masyarakat dalam mendapatkan informasi mengajukan keluhan dengan adanya operator pelayanan public dan lebih memudahkan masyarakat dalam memahami sistem, mekanisme dan prosedur pada tahun-tahun selanjutnya, detail unsur ini sebaiknya ditampilkan dalam bentuk gambar yang lebih komunikatif dan ada petugas yang memberikan informasi terhadap unsur tersebut ketika masyarakat sedang melakukan pengurusan perizinan untuk mewujudkan motto pelayanan "MANTAP" .

## DAFTAR PUSTAKA

- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Sugiyono. (2009). Statistik Nonparametris Untuk Penelitian. Bandung: CV Alfabeta Sumarwan,
- Ujang. (2011). Riset Pemasaran dan Konsumen: Series 1. Bogor: PT. Penerbit IPB Press.
- Supangat, Andi. (2007). Statistika: Dalam Kajian Deskriptif, Inferensia, Dan Nonparametrik. Jakarta:
- Kencana Supranto, J. (2011). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta: PT Rineka Cipta