BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Untuk melaksanakan ketentuan Pasal 25 Ayat (1) Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, serta untuk meningkatkan pertumbuhan ekonomi melalui investasi, meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat, serta meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu, telah ditetapkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang bertugas menyelenggarakan urusan Pemerintahan bidang Penanaman Modal serta pelayanan perizinan dan nonperizinan.

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 setiap triwulan.

Penyelenggaraan PTSP Daerah dimaksud adalah kegiatan penyelenggaraan perizinan dan nonperizinan yang proses pengelolannya 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 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

Pelayanan publik oleh aparaturnya 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 aparaturnya. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

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 aparaturnya 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.

1.2 Tujuan Kegiatan

Laporan Penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PM-PTSP) Kabupaten Rejang Lebong Tahun 2024 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. Keterbukaan informasi publik terkait data perizinan dan nonperizinan yang diterbitkan periode Tahun 2024; dan
4. 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 nonperizinan.

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) Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, praktis, berdaya guna dan berhasil guna;
- 2) 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

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*".
- 3) Menurut model diskonfirmasi teori yang dikutip oleh Sumarwan (2004), kepuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen sebelum pembelian dengan yang sesungguhnya diperoleh konsumen dari produk yang dibeli tersebut.

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 Nota Kesepakatan antara Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong dan Politeknik Raflesia Nomor 503/102/DPM-PTSP/Bid.3/2022, 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 Tri Wulan Ke 3 Tahun 2024 yakni dari bulan Juli sampai bulan September.

3.2 Metode Survei

3.2.1 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 107 responden.

3.2.2 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 107 orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode Triwulan Ke 3 Tahun 2024 dengan menggunakan media sosial yakni *Google Form* yang diisi secara online oleh responden. Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

3.2.3 Pengisian Kuisisioner

Pengisian kuisisioner dapat dilakukan sendiri oleh penerima layanan dengan menggunakan *link google form* dan hasilnya akan langsung terekam pada system, sehingga data yang diterima lebih akurat berdasarkan pengalaman dari responden tersebut.

3.2.4 Metode Pengolahan Data

Kuisisioner 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. 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	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 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 503/102/DPM-PTSP/Bid. 3/2022.

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 1 07 pengguna jasa. Responden tersebut diantaranya terdiri dari :

- 1) Jenis kelamin
 - Laki – Laki : 19 Orang
 - Perempuan : 88 Orang
- 2) Pendidikan
 - SD : 0 Orang
 - SMP : 0 Orang

- SMA : 21 Orang
- Diploma : 36 Orang
- S1 : 49 Orang
- S2 : 1 Orang
- S3 : 0 Orang

3) Pekerjaan

- PNS : 18 Orang
- TNI : 6 Orang
- POLRI : 3 Orang
- Swasta : 54 Orang
- Wirausaha : 26 Orang

4.2 Hasil Analisis

Data akhir penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dari unit pelayanan dengan data kuesioner yang terekam berjumlah 107 responden, 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	3.33	Baik
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.43	Baik
3	Waktu Penyelesaian	3.41	Baik
4	Biaya/Tarif	3.83	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.38	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.53	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.78	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan	3.44	Baik

	Masukan		
9	Sarana dan Prasarana	3.93	Sangat Baik
Nilai Survei		3.56	Sangat Baik

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	3.33	0.37
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.43	0.38
3	Waktu Penyelesaian	3.41	0.39
4	Biaya/Tarif	3.83	0.42
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.38	0.37
6	Kompetensi Pelaksana	3.53	0.39
7	Perilaku Pelaksana	3.78	0.42
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.44	0.38
9	Sarana dan Prasarana	3.93	0.44
Nilai Indeks			3.56
Nilai SKM setelah dikonversi			89.07

Sumber : Data diolah, 2024

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

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = **89.07**
- b. Mutu pelayanan A.
- c. Kinerja unit pelayanan **Sangat 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 3,53 - 4,00 atau Sangat Baik merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan karena nilainya sangat baik adalah unsur ke dua yakni;
 - a. Biaya/tarif dengan nilai unsur pelayanan 3.83
 - b. Kompetensi pelaksana dengan nilai unsur pelayanan 3.53
 - c. Perilaku pelaksana dengan nilai unsur pelayanan 3.78
 - d. Sarana dan prasarana dengan nilai unsur pelayanan 3.93

- 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:
 - a. Persyaratan pelayanan dengan unsur pelayanan 3.33
 - b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai unsur pelayanan 3.43
 - c. Waktu Penyelesaian dengan nilai unsur pelayanan 3.41
 - d. Produk Spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai unsur pelayanan 3.38
 - e. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai unsur pelayanan 3.44

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 **3,53 – 3,93**. Nilai konversi SKM yang diperoleh dari 9 unsur pelayanan adalah **89,07** dengan Kinerja Unit Pelayanan adalah **SANGAT BAIK**.
- 2) Rata- Rata unsur menunjukkan hasil yang baik dengan nilai rata-rata Indeks 3.53, Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kabupaten Rejang Lebong adalah **SANGAT 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 Peningkatan Perilaku Pelaksana dan Kompetensi Pelayanan agar terwujudnya percepatan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan, peningkatan ketepatan waktu pelayanan dengan tujuan meningkatkan kepuasan masyarakat

5.2 Rekomendasi

- 1) Diperlukan upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama pelarangan 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.
- 2) Persyaratan-persyaratan perizinan yang dibutuhkan dalam memperoleh perizinan dapat di informasikan pada website atau media massa secara

periodic serta memberikan pelayanan khusus pada persyaratan yang kurang/sulit dimengerti publik;

- 3) 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" .
- 4) Unsur waktu pelayanan perlu di tingkatkan lagi agar proses perizinan dapat diselesaikan sesuai dengan harapan masyarakat

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). Pengukur Tingkat Kepuasan Pelanggan. Jakarta:
PT Rineka Cipta