

2022

LAPORAN
KEGIATAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT
TERKAIT PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
BULAN FEBRUARI TAHUN 2022



DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI MALUKU UTARA

KANTOR GUBERNUR MALUKU UTARA
LANTAI III
JALAN LINTAS HALMAHERA GOSALE
PUNCAK
SOFIFI

DAFTAR ISI

Daftar Isi	i
BAB I	1
PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	
PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Pelaksana SKM	3
2.2 Metode Pengumpulan Data	3
2.3 Lokasi Pengumpulan Data	8
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	9
2.5 Penentuan Jumlah Responden	9
BAB III	
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	10
3.1 Jumlah Responden SKM	10
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	10
BAB IV	
ANALISIS HASIL SKM	12
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	12
4.2 Rencana Tindak Lanjut	13
4.3 Tren Nilai SKM.....	13
BAB V	
KESIMPULAN	15
LAMPIRAN	16
1. Kuesioner	16
2. Pengaduan	17
3. Hasil Pengolahan Data.....	18
4. Dokumentasi Lainnya terkait SKM.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pelayanan- pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Potret kualitas pelayanan public yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal – hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat. **Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.**

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur-unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan. Melalui Undang – Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor : 96 Tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif

atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survey SKM yang dilaksanakan setiap 1 (satu) bulan sekali oleh DPMPTSP Provinsi Maluku Utara, juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
3. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor tentang Pedoman Penyusunan Indeks 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dari Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dilingkungan DPMPTSP Provinsi Maluku Utara dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari Pelaksanaan dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB II

PENGUMPULAN DATA SKM

2.1 Pelaksana SKM

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

Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 1 (satu) bulanan, atau 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara menggunakan Survei Periodik yaitu pemberi layanan secara berkala setiap 1 (satu) bulan sekali.

2.2 Metode Pengumpulan Data

a. Metode dan Unsur Survei

Dalam melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala Psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu :**

1. Persyaratan Pelayanan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

6. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan 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 segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan :

Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh : Pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

b. Langkah-langkah penyusunan SKM

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

1. Penetapan Pelaksana

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

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Pada penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (lampiran I).

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I: Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survey.

Bagian II : Identitas responden meliputi : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden terhadap layanan yang di peroleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu / jam responden saat survey.

Bagian III : Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan (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 pertanyaan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan dipilihan berganda. Bentuk jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) katagori, yaitu :

1. **Tidak baik** diberi nilai persepsi 1;
2. **Kurang baik** diberi nilai persepsi 2;
3. **Baik** diberi nilai persepsi 3; dan
4. **Sangat baik** diberi nilai persepsi 4.

C. Teknik Pengumpulan Data

Adapun Metode Pengumpulan data adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data

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

2. Pengisian kuesioner

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

a. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

b. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :

1) Unit Pelayanan sendiri,walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei,dapat melibatkan unsure pengawasan atau sejenisnya yang terkait.

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

d. Langkah Langkah Pengolahan Data

Pengolahan data nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara :

- a. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3 dan ‘d’ diberi nilai 4.
- b. Dalam menghitung Survei Kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N = Bobot Nilai Per Unsur

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

- c. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

- d. Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda- beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang di anggap relevan; dan
 - b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsure tetap 1.
- Pengolahan data nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara :
- Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban (x) sebagai berikut alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3 dan ‘d’ diberi nilai 4.

a. Dalam menghitung Survei Kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{x} = N$$

N ; Bobot Nilai Per Unsur

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

b. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

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

c. Untuk memudahkan interpretasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan X 25

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda- beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

- a. Menambah unsur yang di anggap relevan; dan
- b. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsure 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

2.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan

cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

2.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu tiap 1 (satu) bulan dalam kurung waktu 1 Tahun. Penyusunan indeks kepuasan masyarakat memerlukan waktu selama 1 (Satu) hari dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	Jumlah Hari Kerja
1.	Persiapan	03 Maret 2022	1
2.	Pengumpulan Data	03 Maret 2022	1
3.	Pengolahan Data dan Analisis Hasil	03 Maret 2022	1
4.	Penyusunan dan Pelaporan Hasil	03 Maret 2022	1

2.5 Penentuan Jumlah Responden

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

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

Dimana :

S = jumlah Sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,

taraf kesalahan bisa 1%, 5%, 10%

N = populasi

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

d = '0,0

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

3.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 4 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

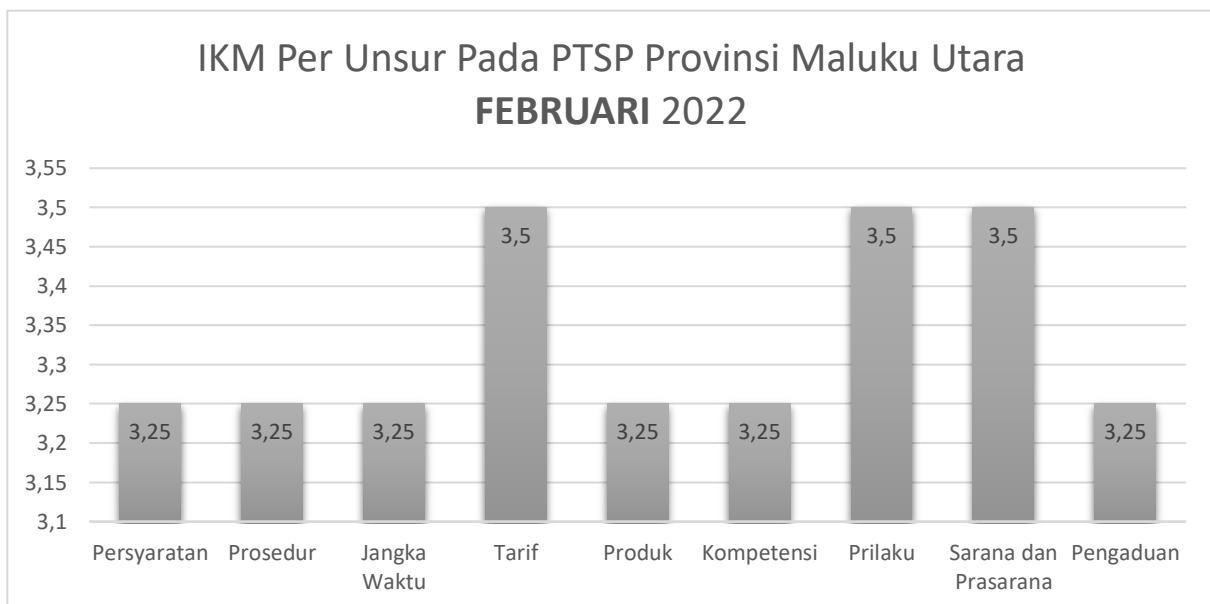
No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	4	100%
		PEREMPUAN	0	0%
2	PENDIDIKAN	TIDAK SEKOLAH	0	0%
		SD	0	0%
		SLTP	0	0%
		SLTA	1	25%
		DIII	0	0
		SI	2	50%
		S2	1	25%
3	PEKERJAAN	TIDAK BEKERJA	0	0%
		PETANI	0	0%
		PNS/TNI/POLRI	2	50%
		WIRASWASTA	2	50%
4	JENIS LAYANAN	Perizinan	2	50%
		Non Perizinan	2	50%

3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh

hasil sebagai berikut :

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per unsur	3,25	3,25	3,25	3,50	3,25	3,25	3,50	3,50	3,25
Kategori	B	B	B	B	B	B	B	B	B
IKM Layanan	Unit 82,50 (B Atau BAIK)								



BAB IV

ANALISIS HASIL SKM

4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Ada enam unsur yang mendapatkan nilai rendah yaitu Persyaratan Pelayanan, Prosedur, Jangka Waktu, Produk Pelayanan, Kompetensi Petugas dan Pengelolaan Pengaduan, keenam unsur tersebut mendapatkan nilai IKM 3.25 tapi tetap masih dalam kategori **BAIK**.
2. Sedangkan Tiga unsur mendapatkan nilai tinggi yaitu Tarif, Prilaku Petugas, Sarana dan Prasarana mendapatkan nilai IKM 3,50.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, tidak diperoleh aduan pada bulan **Februari 2022**.

4.2 Rencana Tindak Lanjut

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling buruk hasilnya. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka, jangka menengah dan jangka panjang.

Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara sebagai berikut :

Tabel 1.

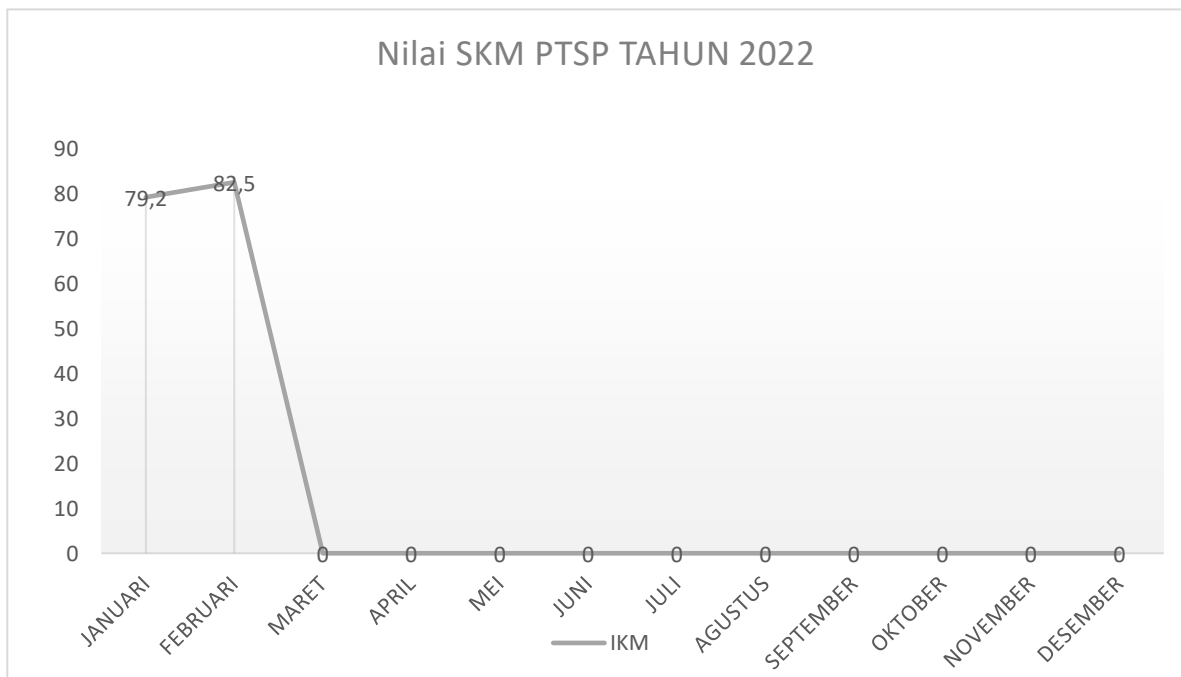
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Propinsi Maluku Utara Bulan FEBRUARI Tahun 2022 adalah sebagai berikut :

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu		Penanggung Jawab
			Februari	Tahun	
1	Kesesuaian Persyaratan	Perlu menyesuaikan persyaratan yang ada di PTSP	✓	2022	DPMPTSP
2	Prosedur Pelayanan	Menjelaskan Tentang Prosedur Pelayanan	✓	2022	DPMPTSP
3	Kecepatan Waktu	Menjelaskan Tentang SOP	✓	2022	DPMPTSP
4	Kesesuaian Produk Pelayanan	Menjelaskan Tentang Produk Pelayanan	✓	2022	DPMPTSP
5	Kompetensi Petugas	Perlu adanya Pelatihan	✓	2022	DPMPTSP
6	Pengelolaan Pengaduan	Perlu adanya penjelasan maupun Sosialisasi Intensif	✓	2022	DPMPTSP

4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat

perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan **DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU** dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan data diatas dari bulan Januari ke **Februari** naik secara signifikan yaitu dari 79,20 ke **82,50** ini menandakan pelayanan di PTSP Provinsi Maluku Utara berkembang kearah yang

BAB V

KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama bulan **Februari** dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang **Baik** dengan nilai SKM **82,50**.
2. Unsur pelayanan yang termasuk rendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu : Persyaratan Pelayanan, Prosedur, Jangka Waktu, produk Pelayanan, Kompetensi Petugas, Pengelolaan Pengaduan, Keenam Unsur tersebut mendapatkan nilai IKM **3,25**.
3. Sedangkan tiga unsur mendapatkan nilai tinggi yaitu Tarif, Prilaku Petugas, Sarana dan Prasarana, mendapatkan nilai IKM **3,50** perlu dipertahankan dan ditingkatkan lagi dalam kurung waktu 1 tahun.

Sofifi, 08 Maret 2022

**Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu**






(Bambang Hermawan, SE., M.Si)

NIP. 19650609 198603 1 001

LAMPIRAN

1. Kuesioner


**QUESTIONIER SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI MALUKU UTARA**

I. DATA PEMOHON	
Tanggal Survei :	Jam Survei : <input type="checkbox"/> 08.00 – 12.00 <input type="checkbox"/> 13.00 – 15.00
Jenis Kelamin :	<input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Pendidikan :	<input type="checkbox"/> Tidak Sekolah <input type="checkbox"/> SLTA <input type="checkbox"/> S2/ sederajat <input type="checkbox"/> SD <input type="checkbox"/> Diploma/ sederajat <input type="checkbox"/> SLTP <input type="checkbox"/> S1/ sederajat
Pekerjaan :	<input type="checkbox"/> Tidak Bekerja <input type="checkbox"/> PNS/ TNI/ POLRI <input type="checkbox"/> Petani <input type="checkbox"/> Wiraswasta
Umur :	Tahun

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

(Setelah diisi, mohon dikembalikan ke Front Office/Loket Pendaftaran)

2. Pengaduan

 FORMULIR PENYAMPAIAN PENGADUAN DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI MALUKU UTARA SOFIFI	
JENIS PENGADUAN (*)	<input type="checkbox"/> Saran/Pertanyaan/Informasi <input type="checkbox"/> Pengaduan/Keluhan/Masalah
ISI PENGADUAN	
DATA PELAPOR	
Nama Pelapor (*)	:
Umur (*)	: Tahun
Jenis Kelamin (*)	: <input type="checkbox"/> Laki-Laki <input type="checkbox"/> Perempuan
Alamat Pelapor (*)	:
Nomor Telepon/HP (*)	:
Email (*)	:
Keterangan : (*) Wajib Diisi Untuk dapat segera ditindaklanjuti, Pengaduan yang disampaikan ini hendaknya <i>menyertakan Informasi yang Relevan dan Lengkap, seperti Nama, Lokasi dan Pelaku yang diadukan.</i> Harap diisi dengan <i>Lengkap dan Benar.</i> Pengaduan anda akan ditangani semestinya dan kerahasiaan Pengirim dijamin. <div style="text-align: right;">Sofifi,</div> <div style="text-align: right;">(.....)</div>	

3. Hasil Olah Data SKM

BULAN : Februari 2022						NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN									KET		
Tgl Survei	Jam Survei	JK	Kode Pend.	Pendidikan	Kode Pkrj.		Pekerjaan	Umur	1	U1	U2	U3	U4	U5	U6		U7	U8
02/02/2022	10.30 WIT	L	6	S1 / Sederajat	3	PNS/TNI/POLRI		1	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1
02/02/2022	13.00 WIT	L	6	S1 / Sederajat	4	Wiraswasta	19	2	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4
07/02/2022	10.00 WIT	L	7	S2 / Sederajat	3	PNS/TNI/POLRI	31	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
08/02/1900	12.43 WIT	L	4	SMU / SLTA	4	Wiraswasta	22	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	4
				ERR		ERR												
				ERR		ERR												
				ERR		ERR												
				ERR		ERR												
				ERR		ERR												
				ERR		ERR												

Tabel 4.1.
PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN FEBRUARI TAHUN 2022.

NO. URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	3	3	1
2	3	3	3	2	3	3	3	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4
JUMLAH NILAI / UNSUR	13	13	13	14	13	13	14	14	13
NILAI PER UNSUR	3,25	3,25	3,25	3,50	3,25	3,25	3,50	3,50	3,25
NRR TERTIMBANG PER UNSUR	0,36	0,36	0,36	0,39	0,36	0,36	0,39	0,39	0,36
JUMLAH NILAI	3,30	X	25	=	82,50	KATEGORI	BAIK		

Tabel 4.2.

Hasil Rata – Rata setiap Unsur Pelayanan pada
Bulan Februari Tahun 2022

NO.	RUANG LINGKUP	JLH. NILAI	RATA - RATA	NRR TERTIMBANG	NILAI INDEKS	KINERJA PELAYANAN
1	Persyaratan	13	3,25	0,36	81,25	BAIK
2	Prosedur	13	3,25	0,36	81,25	BAIK
3	Waktu Pelayanan	13	3,25	0,36	81,25	BAIK
4	Biaya/Tarif	14	3,50	0,39	87,50	BAIK
5	Produk Layanan	13	3,25	0,36	81,25	BAIK
6	Kompetensi Pelaksana	13	3,25	0,36	81,25	BAIK
7	Perilaku Pelaksana	14	3,50	0,39	87,50	BAIK
8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	14	3,50	0,39	87,50	BAIK
9	Pengelolaan Pengaduan	13	3,25	0,36	81,25	BAIK
TOTAL				3,30		
NILAI SKM PELAYANAN				82,50		

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

$$\begin{aligned}
 & (3,25 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + \\
 & (3,50 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) + \\
 & (3,50 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,25 \times 0,11) +
 \end{aligned}$$

Nilai indeks pelayanan diperoleh **3,30**

4. Dokumentasi Lainnya Terkait SKM