



LAPORAN 2022

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE JANUARI s/d MARET

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH



DPMPTSP
Provinsi Sulawesi Tengah

KATA PENGANTAR

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Termasuk pada masa Pandemi Covid-19, diberlakukan kebijakan protokol pencegahan Covid-19 yang harus diterapkan, pengurangan waktu pelayanan dan pengurangan tatap muka dengan kebijakan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja dari rumah atau Work From Home (WFH). Namun walaupun adanya kebijakan tersebut tidak boleh menurunkan profesionalitas penyelenggara pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik. Bahkan menjadi motivasi bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan penyesuaian pelayanan dan inovasi tanpa mengesampingkan kualitas dari pelayanan publik, misalnya dengan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui daring dan melaksanakan kegiatan sesuai protokol kesehatan.

Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan baru tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

sebagai salah satu Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dari hasil survei ini, diharapkan adanya motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah khususnya pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dimasa yang akan datang.

Akhirnya, kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022 ini.

Palu, April 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH

MOH. RIFANI , S.SOS.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19710423 200003 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	III
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Dasar Hukum	4
1.3. Tujuan Kegiatan SKM	5
1.4. Metode Survei	6
1.5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	7
1.6. Penyusunan Instrumen Survei	8
1.7. Penentuan Besaran dan Tehnik Penarikan Sample	10
1.8. Penentuan Responden	11
1.9. Pelaksanaan Survei	12
1.10.Pengolahan Hasil Survei	13
1.11.Penyajian dan Pelaporan Hasil	13
1.12.Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	14
BAB II ANALISIS	14
2.1. Data Kuisisioner.....	14
2.2. Perhitungan.....	16
2.3. Deskripsi Hasil Analisis	17
BAB III PENUTUP	19
3.1. Kesimpulan	19
3.2. Rencana Tindak Lanjut	20

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Saat ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintah pada khususnya yang sekaligus juga merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai

kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat Kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi pemerintah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, ditegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan survei secara berkala minimal setahun sekali untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan sasaran mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Disamping itu, dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, diperhatikan beberapa prinsip yaitu :

Transparan (Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat), *partisipatif* (Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya), *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), *berkesinambungan* (Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan), dan *Keadilan* (Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental).

Pada Triwulan Pertama (Bulan Januari s/d Maret) Tahun 2022, Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perzinan dan non perzinan pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah. Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Apalagi di masa Pandemi Covid-19

yang telah memasuki era tatanan normal baru (New Normal) dibutuhkan berbagai inovasi berdasarkan protokol kesehatan agar kualitas pelayanan publik tetap terjamin baik.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 50358);
2. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi;
7. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 17 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Gubernur Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan.
8. Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 503/246.1/DPMPTSP-G.ST/2021 tentang Pendelegasian Kewenangan, Penerbitan, dan Penandatanganan Perizinan Berusaha.
9. Surat Keputusan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 067/246.2/DPMPTSP-G.ST/2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penerbitan dan Penandatanganan Non Perizinan.
10. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 800/04.27/Bid.VI/DPMPTSP tentang Pencabutan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 800/09.90.A/Dpmptsp Tentang Standar Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Perizinan Dan Non Perizinan.

1.3. Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.

2. Mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
3. Mengetahui perbandingan antara harapan dan kenyataan terhadap 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.
4. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.

1.4. Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan

pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. 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.

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert tersebut. Sedangkan tehnik survei yang digunakan dalam SKM ini adalah dengan tehnik pengisian kuesioner secara elektronik (e-survei).

Karakteristik Populasi dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah para pengguna layanan dari kalangan dunia usaha yang berniat berinvestasi atau melakukan usaha, akademisi yang melakukan penelitian, dan sebagainya. Responden yang menjadi sample (yang mengisi kuisisioner) sejumlah 65 (Enam Puluh Lima) orang yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Bulan Januari sampai dengan Bulan Maret 2022.

1.5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

- 1) Penanggungjawab (Kadis)
- 2) Pelaksana, yaitu:
 - a) Ketua (Kabid)
 - b) Sekretaris (Kasi. Pelaporan Pelayanan)
 - c) Anggota :
 1. Kasi. Pengaduan dan Informasi Layanan
 2. Kasi. Kebijakan dan Advokasi Layanan
 3. Staf Seksi Pelaporan Pelayanan (2 orang)
 4. Staf Seksi Pengaduan dan Informasi (2 orang)
 5. Staf Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan (2 orang)

Tim Penyusunan SKM melaksanakan Rapat Rencana Pelaksanaan Survei dan Materi Kuesioner serta membicarakan tentang langkah-langkah penyusunan survei yang dilaksanakan secara bertahap yaitu:

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.

1.6. Penyusunan instrumen Survei

Instrumen survei yang dimaksud dalam kegiatan ini berupa daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu

pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari penyelenggaraan perizinan dan non perizinan.

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I :

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II :

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, tahun survei, dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III :

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) yang merupakan pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

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. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, misalnya bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur

pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

1.7. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan 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,

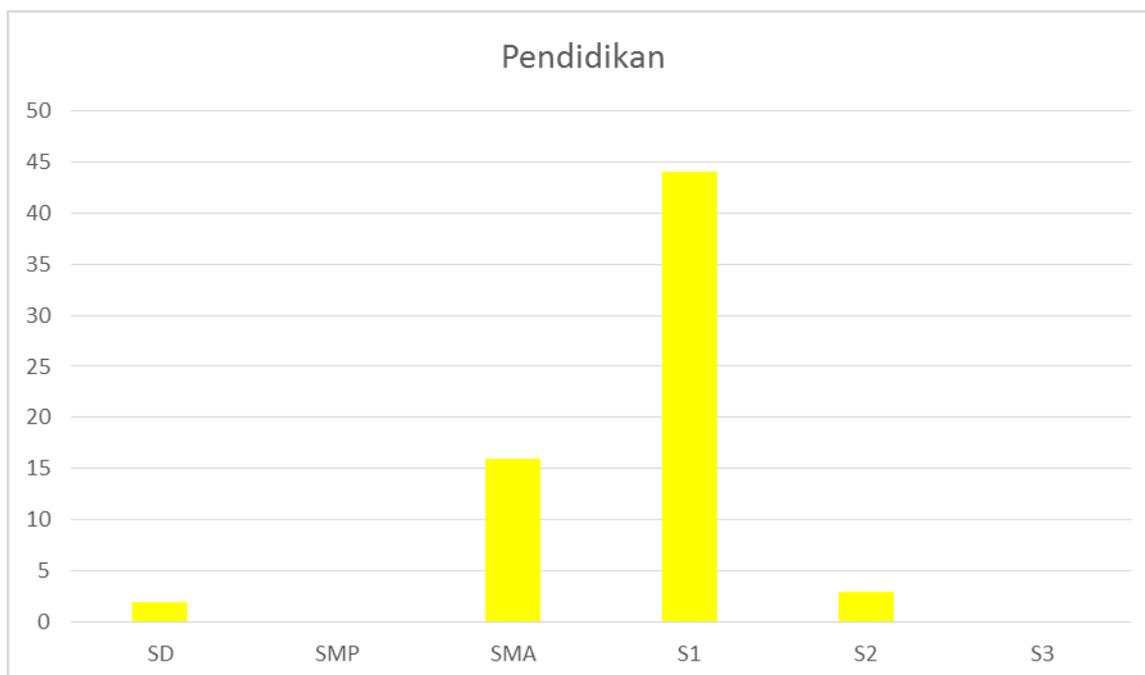
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

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

d = 0,0

b. Pendidikan	: SD	2 orang
	SMP	0 orang
	SMA	16 orang
	S1	44 orang
	S2	3 orang
	S3	0 orang



1.9. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Amanah Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 adalah Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun Survei

Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tahun 2022 ini dilaksanakan setiap Triwulan.

1.10. Pengolahan Hasil Survei

Kuesioner yang telah terisi melalui aplikasi SKM On Line kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi tersebut. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

1.11. Penyajian dan Pelaporan Hasil

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

1.12. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu
1.	Menyusun Instrumen Survei	3 hari kerja
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;	3 hari kerja
3.	Menentukan responden	3 hari kerja
4.	Melaksanakan survei	3 hari kerja
5.	Mengolah hasil survei	6 hari kerja
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	6 hari kerja

2. ANALISIS

2.1. Data Kuisisioner

Responden yang mengisi kuisisioner merupakan sample dari survei yang dilaksanakan. Responden tersebut sejumlah 65 (Enam Puluh Lima) orang yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Bulan Januari sampai dengan bulan Maret 2022.

Dalam kuisisioner yang diisi terdapat sejumlah 9 (Sembilan) unsur antara lain 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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).

2.2. Perhitungan

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur - unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama . Nilai penimbang ditetapkan 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

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas

dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **97,75** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam kisaran nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 88,31 – 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel I
Nilai Persepsi, Nilai Interval , Nilai Interval Konversi , 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 – ,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

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,970
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,770
3.	Waktu Penyelesaian	3,780
4.	Biaya/Tarif	3,970
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,830
6.	Kompetensi Pelaksana	3,980
7.	Perilaku Pelaksana	3,950
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000
9.	Sarana dan prasarana	3,940

Nilai rata-rata dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan saran dan masukan (rata-rata 4,000). Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Rata-rata 3,770). Rendahnya nilai pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur relatif disebabkan masih belum sempurnanya sistem, mekanisme dan prosedur perizinan berusaha berbasis risiko yang ada dalam system OSS RBA (masih dalam proses penyempurnaan), disamping itu masih banyak pelaku usaha belum familiar terkait sistem OSS tersebut.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diprioritaskan untuk ditindaklanjuti perbaikannya adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dengan kata lain, untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah senantiasa melakukan tindak lanjut atau perubahan yang lebih baik terhadap kesembilan unsur pelayanan di atas.

3. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

- a. Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Oleh karena itu, walaupun di masa pandemi covid-19 ini kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Sejalan dengan hal itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaksanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan senantiasa menyesuaikan dengan protokol kesehatan dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19, agar kualitas pelayanan publik tetap terjamin.

- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yaitu : **97,75** yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai Interval

Konversinya berkisar di antara 88,31 – 100,00 yang berarti mutu pelayanan nilainya “A” dan kinerja unit pelayanan (DPMPTSP) dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat penggunaanya.

- c. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Penanganan Pengaduan saran dan masukan (rata-rata 4,000), sedangkan unsur yang terendah dan memerlukan perbaikan adalah unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur (Rata-rata 3,770). Hal tersebut disebabkan masih banyak pelaku usaha belum familiar terkait sistem OSS tersebut. Disamping itu, masih belum sempurnanya sistem, mekanisme dan prosedur perizinan berusaha berbasis risiko yang ada dalam system OSS RBA (masih dalam proses penyempurnaan).

3.2. Rencana Tindak Lanjut

Perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dituangkan dalam tabel Rencana Tindak Lanjut SKM sebagai berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO .	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			I	II	III	IV	
1.	U2 unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Pendampingan dan sosialisasi pada pelaku usaha					Kadis DPMPTSP

Dari tabel di atas, diketahui bahwa rencana tindak lanjut yang dilakukan dalam rangka perbaikan maupun pengembangan untuk lebih baik, yaitu : Melakukan pendampingan kepada pelaku usaha

yang masih belum familiar terkait sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS RBA) dan juga melakukan sosialisasi kepada pelaku usaha yang ada di Kabupaten/Kota.

Palu, April 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH

MOH. RIFANI , S.SOS.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19710423 200003 1 002

LAMPIRAN

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

PERIODE BULAN JANUARI – BULAN MARET = 97,75 (SANGAT BAIK)

PERIODE BULAN APRIL – BULAN JUNI = 97,75 (SANGAT BAIK)



LAPORAN 2022

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE APRIL s/d JUNI

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH



DPMPTSP
Provinsi Sulawesi Tengah

KATA PENGANTAR

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Termasuk pada masa Pandemi Covid-19, diberlakukan kebijakan protokol pencegahan Covid-19 yang harus diterapkan, pengurangan waktu pelayanan dan pengurangan tatap muka dengan kebijakan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja dari rumah atau Work From Home (WFH). Namun walaupun adanya kebijakan tersebut tidak boleh menurunkan profesionalitas penyelenggara pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik. Bahkan menjadi motivasi bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan penyesuaian pelayanan dan inovasi tanpa mengesampingkan kualitas dari pelayanan publik, misalnya dengan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui daring dan melaksanakan kegiatan sesuai protokol kesehatan.

Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan baru tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai salah satu Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider)



melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dari hasil survei ini, diharapkan adanya motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah khususnya pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dimasa yang akan datang.

Akhirnya, kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan II Tahun 2022 ini.

Palu, Juli 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH

MOH. RIFANI , S.SOS.,M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19710423 200003 1 002



DPMPTSP
Provinsi Sulawesi Tengah

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	III
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Dasar Hukum	4
1.3. Tujuan Kegiatan SKM	5
1.4. Metode Survei	6
1.5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	7
1.6. Penyusunan Instrumen Survei	8
1.7. Penentuan Besaran dan Tehnik Penarikan Sample	10
1.8. Penentuan Responden	11
1.9. Pelaksanaan Survei	12
1.10.Pengolahan Hasil Survei	13
1.11.Penyajian dan Pelaporan Hasil	13
1.12.Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	14
BAB II ANALISIS	14
2.1. Data Kuisisioner.....	14
2.2. Perhitungan.....	16
2.3. Deskripsi Hasil Analisis	17
BAB III PENUTUP	19
3.1. Kesimpulan	19
3.2. Rencana Tindak Lanjut	21



I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Saat ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintah pada khususnya yang sekaligus juga merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai

kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat Kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi pemerintah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, ditegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan survei secara berkala minimal setahun sekali untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan sasaran mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Disamping itu, dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, diperhatikan beberapa prinsip yaitu :

Transparan (Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat), *partisipatif* (Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya), *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), *berkesinambungan* (Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan), dan *Keadilan* (Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental).

Pada Triwulan Kedua (Bulan April s/d Juni) Tahun 2022, Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perzinan dan non perzinan pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah. Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Apalagi di masa Pandemi Covid-19 yang telah memasuki era

tatanan normal baru (New Normal) dibutuhkan berbagai inovasi berdasarkan protokol kesehatan agar kualitas pelayanan publik tetap terjamin baik.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 50358);
2. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi;
7. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Kewenangan, Pelimpahan Penandatanganan Perizinan dan Non Perizinan;
8. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 800/04.27/Bid.VI/DPMPTSP tentang Pencabutan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 800/09.90.A/Dpmpmsp Tentang Standar Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Perizinan Dan Non Perizinan.

1.3. Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.
2. Mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

3. Mengetahui perbandingan antara harapan dan kenyataan terhadap 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.
4. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.

1.4. Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. 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.

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert tersebut. Sedangkan tehnik survei yang digunakan dalam SKM ini adalah dengan tehnik pengisian kuesioner secara elektronik (e-survei).

Karakteristik Populasi dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah para pengguna layanan dari kalangan dunia usaha yang berniat berinvestasi atau melakukan usaha, akademisi yang melakukan penelitian, dan sebagainya. Responden yang menjadi sample (yang mengisi kuisisioner) sejumlah 66 (Enam Puluh Enam) orang yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Bulan April sampai dengan Bulan Juni 2022.

1.5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

- 1) Penanggungjawab (Kadis)
- 2) Pelaksana, yaitu:
 - a) Ketua (Kabid)
 - b) Sekretaris (Kasi. Pelaporan Pelayanan)
 - c) Anggota :

1. Kasi. Pengaduan dan Informasi Layanan
2. Kasi. Kebijakan dan Advokasi Layanan
3. Staf Seksi Pelaporan Pelayanan (2 orang)
4. Staf Seksi Pengaduan dan Informasi (2 orang)
5. Staf Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan (2 orang)

Tim Penyusunan SKM melaksanakan Rapat Rencana Pelaksanaan Survei dan Materi Kuesioner serta membicarakan tentang langkah-langkah penyusunan survei yang dilaksanakan secara bertahap yaitu:

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.

1.6. Penyusunan instrumen Survei

Instrumen survei yang dimaksud dalam kegiatan ini berupa daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari penyelenggaraan perizinan dan non perizinan.

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I :

Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama

instansi yang dilakukan survei.

Bagian II :

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, tahun survei, dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III :

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup) yang merupakan pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

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. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, misalnya bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.

3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.

4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

1.7. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan 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

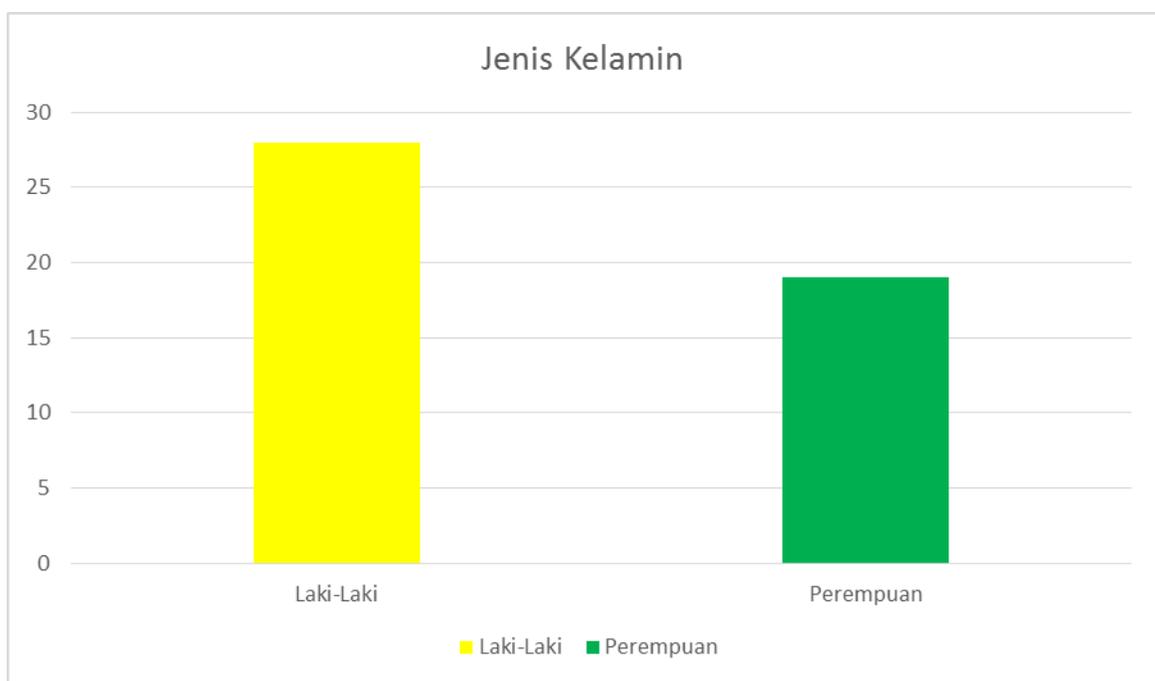
1.8. Penentuan Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang

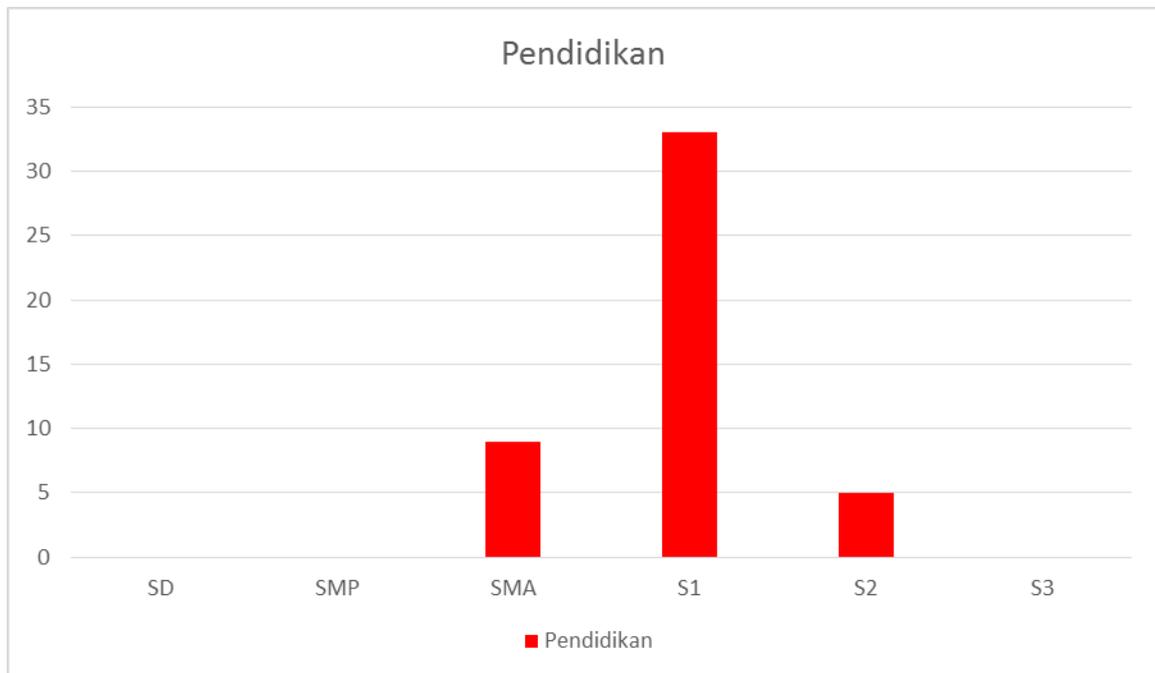
yang sedang mendapat pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.

Responden dipilih secara random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden. Adapun pada Survey Triwulan II (Bulan April s/d Bulan Juni) terdapat responden sejumlah 66 (Enam Puluh Enam) orang terdiri dari :

- a. Jenis Kelamin : Laki-laki 39 orang
Perempuan 27 orang



- b. Pendidikan : SD 0 orang
SMP 1 orang
SMA 14 orang
S1 46 orang
S2 5 orang
S3 0 orang



1.9. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Amanah Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 adalah Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tahun 2022 ini dilaksanakan setiap Triwulan.

1.10. Pengolahan Hasil Survei

Kuesioner yang telah terisi melalui aplikasi SKM On Line kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi tersebut. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

1.11. Penyajian dan Pelaporan Hasil

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

1.12. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu
1.	Menyusun Instrumen Survei	3 hari kerja
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;	3 hari kerja
3.	Menentukan responden	3 hari kerja
4.	Melaksanakan survei	3 hari kerja
5.	Mengolah hasil survei	6 hari kerja
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	6 hari kerja

2. ANALISIS

2.1. Data Kuisisioner

Responden yang mengisi kuisisioner merupakan sample dari survei yang dilaksanakan. Responden tersebut sejumlah 66 (Enam Puluh Enam) orang yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Bulan April sampai dengan bulan Juni 2022.

Dalam kuisisioner yang diisi terdapat sejumlah 9 (Sembilan) unsur antara lain 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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).

2.2. Perhitungan

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur - unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama . Nilai penimbang ditetapkan 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

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **97,75** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam kisaran nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 88,31 – 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel I
Nilai Persepsi, Nilai Interval , Nilai Interval Konversi , 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 – ,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

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,950
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,890
3.	Waktu Penyelesaian	3,890
4.	Biaya/Tarif	4,000
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,890
6.	Kompetensi Pelaksana	3,910
7.	Perilaku Pelaksana	3,890
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000
9.	Sarana dan prasarana	3,920

Nilai rata-rata dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa ada 2 (dua) unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif dan unsur Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan, yang masing-masing nilai rata-rata nya 4,00. Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah ada 4 unsur yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; unsur Waktu Penyelesaian; unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; dan unsur Perilaku Pelaksana yang semuanya bernilai rata-rata 3,890. Rendahnya nilai pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; unsur Waktu Penyelesaian; dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan tersebut disebabkan karena terjadinya perubahan regulasi atau Norma Standar Prosedur Kriteria (NSPK) perizinan dari Kementerian/Lembaga (pusat). Sedangkan rendahnya nilai pada

unsur Perilaku Pelaksana disebabkan belum maksimalnya pengetahuan pelaksana (petugas) terkait pelayanan prima dalam pelayanan perizinan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diprioritaskan untuk ditindaklanjuti perbaikannya adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dengan kata lain, untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah senantiasa melakukan tindak lanjut atau perubahan yang lebih baik terhadap kesembilan unsur pelayanan di atas.

3. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

- a. Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Oleh karena itu, walaupun di masa pandemi covid-19 ini kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Sejalan dengan hal itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaksanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan senantiasa menyesuaikan dengan protokol kesehatan dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19, agar kualitas pelayanan publik tetap terjamin.

- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yaitu : **97,75** yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai Interval Konversinya berkisar di antara 88,31 – 100,00 yang berarti mutu pelayanan nilainya “A” dan kinerja unit pelayanan (DPMPTSP) dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat penggunaannya.
- c. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya/Tarif dan unsur Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan, yang masing-masing nilai rata-rata nya 4,00. Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah ada 4 unsur yaitu unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; unsur Waktu Penyelesaian; unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan; dan unsur Perilaku Pelaksana yang semuanya bernilai rata-rata 3,890. Rendahnya nilai pada unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; unsur Waktu Penyelesaian; dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan tersebut disebabkan karena terjadinya perubahan regulasi atau Norma Standar Prosedur Kriteria (NSPK) perizinan dari Kementerian/Lembaga (pusat). Sedangkan rendahnya nilai pada unsur Perilaku Pelaksana disebabkan belum maksimalnya pengetahuan pelaksana (petugas) terkait pelayanan prima dalam pelayanan perizinan.

3.2. Rencana Tindak Lanjut

Perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dituangkan dalam tabel Rencana Tindak Lanjut SKM sebagai berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO .	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			I	II	III	IV	
1.	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Perbaikan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur				Kadis DPMPPTSP	
2.	U3 Waktu Penyelesaian	Perbaikan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur					
3.	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Perbaikan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur					
4.	U7 Perilaku Pelaksana	Peningkatan Kompetensi Pelaksana					

Dari tabel di atas, diketahui bahwa rencana tindak lanjut yang dilakukan dalam rangka perbaikan maupun pengembangan untuk lebih baik, antara lain sebagai berikut :

- a. Pada Unsur Sistem, Mekanisme, dan Prosedur; unsur Waktu Penyelesaian; dan unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dilakukan perbaikan standar pelayanan dan standar operasional prosedur melalui koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis. Hal tersebut direncanakan dilaksanakan pada triwulan III tahun 2022.
- b. Pada Unsur Perilaku Pelaksana dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana melalui kegiatan bimtek terkait pelayanan

prima dalam penyelenggaraan perizinan. Hal tersebut direncanakan dilaksanakan pada triwulan III tahun 2022.

Palu, Juli 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH

MOH. RIFANI , S.SOS.,M.Si

Pembina Utama Muda
NIP. 19710423 200003 1 002

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2022

PERIODE BULAN JANUARI – BULAN MARET = 97,75 (SANGAT BAIK)

PERIODE BULAN APRIL – BULAN JUNI = 97,75 (SANGAT BAIK)



2022 LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE JULI s/d SEPTEMBER

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH

KATA PENGANTAR

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Termasuk pada masa Pandemi Covid-19, diberlakukan kebijakan protokol pencegahan Covid-19 yang harus diterapkan, pengurangan waktu pelayanan dan pengurangan tatap muka dengan kebijakan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja dari rumah atau Work From Home (WFH). Namun walaupun adanya kebijakan tersebut tidak boleh menurunkan profesionalitas penyelenggara pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik. Bahkan menjadi motivasi bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan penyesuaian pelayanan dan inovasi tanpa mengesampingkan kualitas dari pelayanan publik, misalnya dengan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui daring dan melaksanakan kegiatan sesuai protokol kesehatan.

Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan baru tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

sebagai salah satu Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dari hasil survei ini, diharapkan adanya motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah khususnya pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dimasa yang akan datang.

Akhirnya, kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan III Tahun 2022 ini.

Palu, Oktober 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH



MOH RIFANI, S.SOS.,M.Si

Pembina Utama Muda
NIP. 19710423 200003 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	III
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Dasar Hukum	4
1.3. Tujuan Kegiatan SKM	5
1.4. Metode Survei	6
1.5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	7
1.6. Penyusunan Instrumen Survei	8
1.7. Penentuan Besaran dan Tehnik Penarikan Sample	9
1.8. Penentuan Responden	10
1.9. Pelaksanaan Survei	12
1.10.Pengolahan Hasil Survei	12
1.11.Penyajian dan Pelaporan Hasil	13
1.12.Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	13
BAB II ANALISIS	13
2.1. Data Kuisisioner.....	13
2.2. Perhitungan.....	15
2.3. Deskripsi Hasil Analisis	16
BAB III PENUTUP	18
3.1. Kesimpulan	18
3.2. Rencana Tindak Lanjut	19

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Saat ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintah pada khususnya yang sekaligus juga merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai

kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat Kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi pemerintah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, ditegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan survei secara berkala minimal setahun sekali untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan sasaran mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Disamping itu, dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, diperhatikan beberapa prinsip yaitu :

Transparan (Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat), *partisipatif* (Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya), *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), *berkesinambungan* (Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan), dan *Keadilan* (Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental).

Pada Triwulan Ketiga (Bulan Juli s/d September) Tahun 2022, Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perzinan dan non perzinan pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah. Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Apalagi di masa Pandemi Covid-19

yang telah memasuki era tatanan normal baru (New Normal) dibutuhkan berbagai inovasi berdasarkan protokol kesehatan agar kualitas pelayanan publik tetap terjamin baik.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 50358);
2. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi;
7. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 24 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan, Penerbitan dan Penandatanganan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan;

1.3. Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.
2. Mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
3. Mengetahui perbandingan antara harapan dan kenyataan terhadap 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.
4. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.

1.4. Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. 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.

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert tersebut. Sedangkan tehnik survei yang digunakan dalam SKM ini adalah dengan tehnik

pengisian kuesioner secara elektronik (e-survei).

Karakteristik Populasi dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah para pengguna layanan dari kalangan dunia usaha yang berniat berinvestasi atau melakukan usaha, akademisi yang melakukan penelitian, dan sebagainya. Responden yang menjadi sample (yang mengisi kuisisioner) sejumlah 52 (Lima Puluh Dua) orang yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Bulan Juli sampai dengan Bulan September 2022.

1.5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

- 1) Penanggungjawab (Kadis)
- 2) Pelaksana, yaitu:
 - a) Ketua (Kabid)
 - b) Sekretaris (Kasi. Pelaporan Pelayanan)
 - c) Anggota :
 1. Kasi. Pengaduan dan Informasi Layanan
 2. Kasi. Kebijakan dan Advokasi Layanan
 3. Staf Seksi Pelaporan Pelayanan (2 orang)
 4. Staf Seksi Pengaduan dan Informasi (2 orang)
 5. Staf Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan (2 orang)

Tim Penyusunan SKM melaksanakan Rapat Rencana Pelaksanaan Survei dan Materi Kuesioner serta membicarakan tentang langkah-langkah penyusunan survei yang dilaksanakan

secara bertahap yaitu:

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.

1.6. Penyusunan instrumen Survei

Instrumen survei yang dimaksud dalam kegiatan ini berupa daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari penyelenggaraan perizinan dan non perizinan.

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I :

Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II :

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, tahun survei, dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III :

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan

tertutup) yang merupakan pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

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. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, misalnya bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

1.7. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran

sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan 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

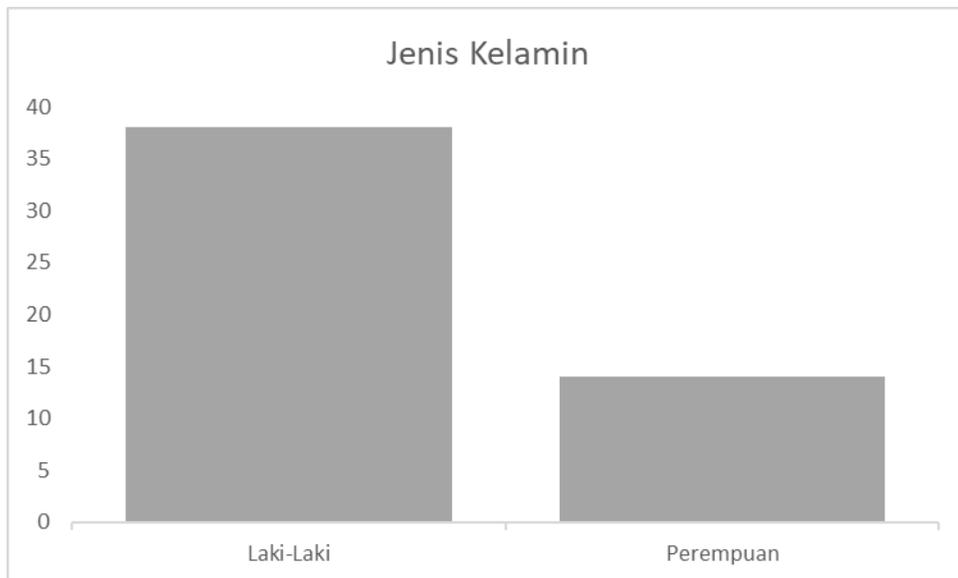
d = 0,0

1.8. Penentuan Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.

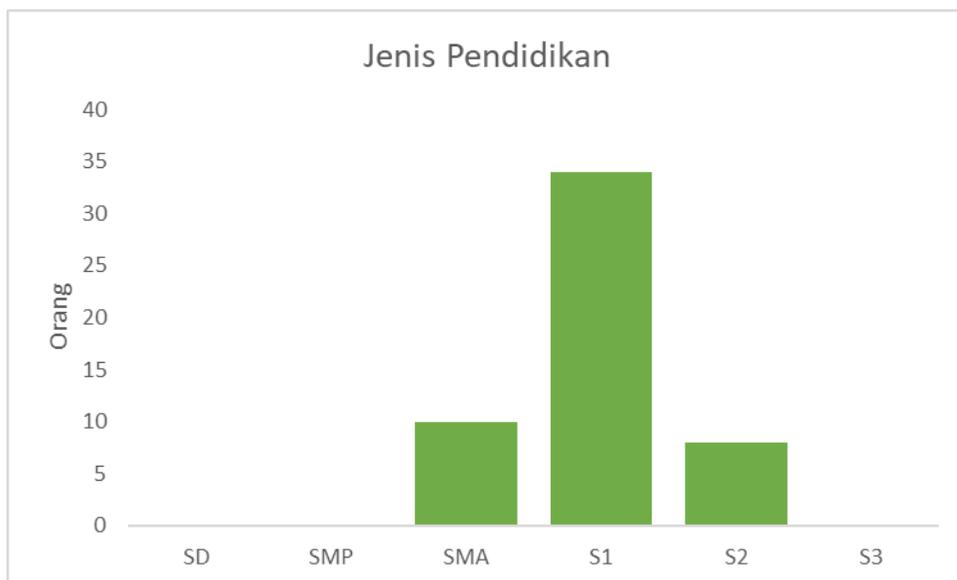
Responden dipilih secara random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden. Adapun pada Survey Triwulan III (Bulan Juli s/d Bulan September) terdapat responden sejumlah 52 (Lima Puluh Dua) orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin	: Laki-laki	38 orang
	Perempuan	14 orang



b. Pendidikan

: SD	0 orang
SMP	0 orang
SMA	10 orang
S1	34 orang
S2	8 orang
S3	0 orang



1.9. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Amanah Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 adalah Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tahun 2022 ini dilaksanakan setiap Triwulan.

1.10. Pengolahan Hasil Survei

Kuesioner yang telah terisi melalui aplikasi SKM On Line kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi tersebut. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

1.11. Penyajian dan Pelaporan Hasil

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

1.12. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu
1.	Menyusun Instrumen Survei	3 hari kerja
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;	3 hari kerja
3.	Menentukan responden	3 hari kerja
4.	Melaksanakan survei	3 hari kerja
5.	Mengolah hasil survei	6 hari kerja
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	6 hari kerja

2. ANALISIS

2.1. Data Kuisisioner

Responden yang mengisi kuisisioner merupakan sample dari survei yang dilaksanakan. Responden tersebut sejumlah 52 (Lima Puluh Dua) orang yang melakukan pengurusan perizinan dan

non perizinan pada Bulan Juli sampai dengan bulan September 2022.

Dalam kuisioner yang diisi terdapat sejumlah 9 (Sembilan) unsur antara lain 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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).

2.2. Perhitungan

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur - unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama . Nilai penimbang ditetapkan 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

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

	Jumlah bobot	1
Bobot nilai rata-rata tertimbang =	_____	=
= 0,11	Jumlah unsur	9

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

SKM =	$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}}$	X Nilai Penimbang
-------	---	-------------------

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

$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **98,00** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam kisaran nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 88,31 – 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel I
Nilai Persepsi, Nilai Interval , Nilai Interval Konversi , 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 – ,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

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,980
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,900
3.	Waktu Penyelesaian	3,880
4.	Biaya/Tarif	4,000
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	4,000
6.	Kompetensi Pelaksana	3,980
7.	Perilaku Pelaksana	3,870
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000
9.	Sarana dan prasarana	3,880

Nilai rata-rata dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa ada 3 (tiga) unsur yang memiliki Nilai

(NRR) tertinggi adalah unsur Biaya/Tarif, unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan unsur Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan, yang masing-masing nilai rata-rata nya 4,000. Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Perilaku Pelaksana yang bernilai rata-rata 3,870. Rendahnya nilai pada unsur Perilaku Pelaksana disebabkan belum maksimalnya pengetahuan pelaksana (petugas) terkait pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diprioritaskan untuk ditindaklanjuti perbaikannya adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dengan kata lain, untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah senantiasa melakukan tindak lanjut atau perubahan yang lebih baik terhadap kesembilan unsur pelayanan di atas.

3. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

- a. Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Oleh karena itu, walaupun di masa pandemi covid-19 ini kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Sejalan dengan hal itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaksanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non

perizinan senantiasa menyesuaikan dengan protokol kesehatan dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19, agar kualitas pelayanan publik tetap terjamin.

- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yaitu : **98,00** yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai Interval Konversinya berkisar di antara 88,31 – 100,00 yang berarti mutu pelayanan nilainya “A” dan kinerja unit pelayanan (DPMPTSP) dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat penggunaannya.
- c. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah unsur Biaya/Tarif, unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dan unsur Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan, yang masing-masing nilai rata-rata nya 4,000. Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Perilaku Pelaksana yang bernilai rata-rata 3,870. Rendahnya nilai pada unsur Perilaku Pelaksana disebabkan belum maksimalnya pengetahuan pelaksana (petugas) terkait pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan.

3.2. Rencana Tindak Lanjut

Perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dituangkan dalam tabel Rencana Tindak Lanjut SKM sebagai berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			I	II	III	IV	
1.	U7 Perilaku Pelaksana	Peningkatan Kompetensi Pelaksana					Kadis DPMPTSP

Dari tabel di atas, diketahui bahwa rencana tindak lanjut yang dilakukan dalam rangka perbaikan maupun pengembangan untuk lebih baik pada unsur Perilaku Pelaksana yaitu dilakukan peningkatan kompetensi pelaksana melalui kegiatan bimtek terkait pelayanan prima dalam penyelenggaraan perizinan. Hal tersebut direncanakan akan dilaksanakan pada triwulan IV tahun 2022.

Palu, Oktober 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH



MOH. RIFANI , S.SOS.,M.Si

Pembina Utama Muda
NIP. 19710423 200003 1 002



2022 LAPORAN

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PERIODE OKTOBER s/d DESEMBER

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH

KATA PENGANTAR

Pemerintah dalam beberapa waktu terakhir terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah. Termasuk pada masa Pandemi Covid-19, diberlakukan kebijakan protokol pencegahan Covid-19 yang harus diterapkan, pengurangan waktu pelayanan dan pengurangan tatap muka dengan kebijakan bagi Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk bekerja dari rumah atau Work From Home (WFH). Namun walaupun adanya kebijakan tersebut tidak boleh menurunkan profesionalitas penyelenggara pelayanan publik dan kualitas pelayanan publik. Bahkan menjadi motivasi bagi penyelenggara pelayanan publik untuk melakukan penyesuaian pelayanan dan inovasi tanpa mengesampingkan kualitas dari pelayanan publik, misalnya dengan pelayanan perizinan dan non perizinan melalui daring dan melaksanakan kegiatan sesuai protokol kesehatan.

Sebagaimana amanat yang tertuang dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Negara memiliki kewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam hal ini perlu untuk mengetahui sejauh mana dampak yang dihasilkan dari perbaikan tersebut melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Pedoman ini menggantikan pedoman sebelumnya dalam Permenpan RB No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan sebelumnya dipandang tidak operasional dan memerlukan penjabaran teknis dalam pelaksanaannya. Sehingga perlu untuk disesuaikan dengan metode survei yang aplikatif dan mudah untuk dilaksanakan. Selain itu, Peraturan ini dimaksudkan untuk memberikan arahan dan pedoman yang jelas dan tegas bagi penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan peraturan baru tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)

sebagai salah satu Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider) melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Dari hasil survei ini, diharapkan adanya motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah khususnya pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dimasa yang akan datang.

Akhirnya, kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan Survei Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2022 ini.

Palu, Januari 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH



MCH. RIFANI, S.SOS.,M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19710423 200003 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	III
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Dasar Hukum	4
1.3. Tujuan Kegiatan SKM	5
1.4. Metode Survei	6
1.5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	7
1.6. Penyusunan Instrumen Survei	8
1.7. Penentuan Besaran dan Tehnik Penarikan Sample	9
1.8. Penentuan Responden	10
1.9. Pelaksanaan Survei	12
1.10.Pengolahan Hasil Survei	12
1.11.Penyajian dan Pelaporan Hasil	13
1.12.Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	13
BAB II ANALISIS	14
2.1. Data Kuisisioner.....	14
2.2. Perhitungan.....	15
2.3. Deskripsi Hasil Analisis	16
BAB III PENUTUP	20
3.1. Kesimpulan	20
3.2. Rencana Tindak Lanjut	21

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Saat ini pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur pemerintah pada khususnya yang sekaligus juga merupakan jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service). Tingkat kualitas kinerja pelayanan publik memiliki dampak (impact) yang luas dalam berbagai

kehidupan, terutama untuk mencapai tingkat Kesejahteraan masyarakat juga acuan bagi pemerintah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Mengingat unit layanan publik sangat beragam, untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tersebut, ditegaskan bahwa penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melakukan survei secara berkala minimal setahun sekali untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat, dengan sasaran mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik, dan mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Disamping itu, dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, diperhatikan beberapa prinsip yaitu :

Transparan (Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat), *partisipatif* (Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya), *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), *berkesinambungan* (Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan), dan *Keadilan* (Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental).

Pada Triwulan Keempat (Bulan Oktober s/d Desember) Tahun 2022, Tim Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Provinsi Sulawesi Tengah telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perzinan dan non perizinan pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah. Berkaitan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Apalagi di masa Pandemi

Covid-19 yang telah memasuki era tatanan normal baru (New Normal) dibutuhkan berbagai inovasi berdasarkan protokol kesehatan agar kualitas pelayanan publik tetap terjamin baik.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 12, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 50358);
2. Undang-Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 2 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 24, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5657);
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP);
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

6. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 08 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi;
7. Peraturan Gubernur Sulawesi Tengah Nomor 24 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan, Penerbitan dan Penandatanganan Perizinan Berusaha dan Non Perizinan;

1.3. Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.
2. Mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
3. Mengetahui perbandingan antara harapan dan kenyataan terhadap 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.
4. Mengetahui dan mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya masih rendah.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.

1.4. Metode Survei

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara periodik. Untuk melakukan survei secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. 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.

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert tersebut. Sedangkan tehnik survei yang digunakan dalam SKM ini adalah dengan tehnik

pengisian kuesioner secara elektronik (e-survei).

Karakteristik Populasi dalam Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah para pengguna layanan dari kalangan dunia usaha yang berniat berinvestasi atau melakukan usaha, akademisi yang melakukan penelitian, dan sebagainya. Responden yang menjadi sample (yang mengisi kuisisioner) sejumlah 87 (Delapan Puluh Tujuh) orang yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Bulan Oktober sampai dengan Bulan Desember 2022.

1.5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat

Survei kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang terdiri dari :

- 1) Penanggungjawab (Kadis)
- 2) Pelaksana, yaitu:
 - a) Ketua (Kabid)
 - b) Sekretaris (Kasi. Pelaporan Pelayanan)
 - c) Anggota :
 1. Kasi. Pengaduan dan Informasi Layanan
 2. Kasi. Kebijakan dan Advokasi Layanan
 3. Staf Seksi Pelaporan Pelayanan (2 orang)
 4. Staf Seksi Pengaduan dan Informasi (2 orang)
 5. Staf Seksi Kebijakan dan Advokasi Layanan (2 orang)

Tim Penyusunan SKM melaksanakan Rapat Rencana Pelaksanaan Survei dan Materi Kuesioner serta membicarakan tentang langkah-langkah penyusunan survei yang dilaksanakan

secara bertahap yaitu:

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.

1.6. Penyusunan instrumen Survei

Instrumen survei yang dimaksud dalam kegiatan ini berupa daftar pertanyaan (kuisisioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuisisioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari penyelenggaraan perizinan dan non perizinan.

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I :

Pada bagian pertama berisikan judul kuisisioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II :

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, pekerjaan, tahun survei, dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

Bagian III :

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan

tertutup) yang merupakan pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

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. Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, misalnya bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

1.7. Penentuan Besaran dan Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran

sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan atau dihitung dengan menggunakan 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

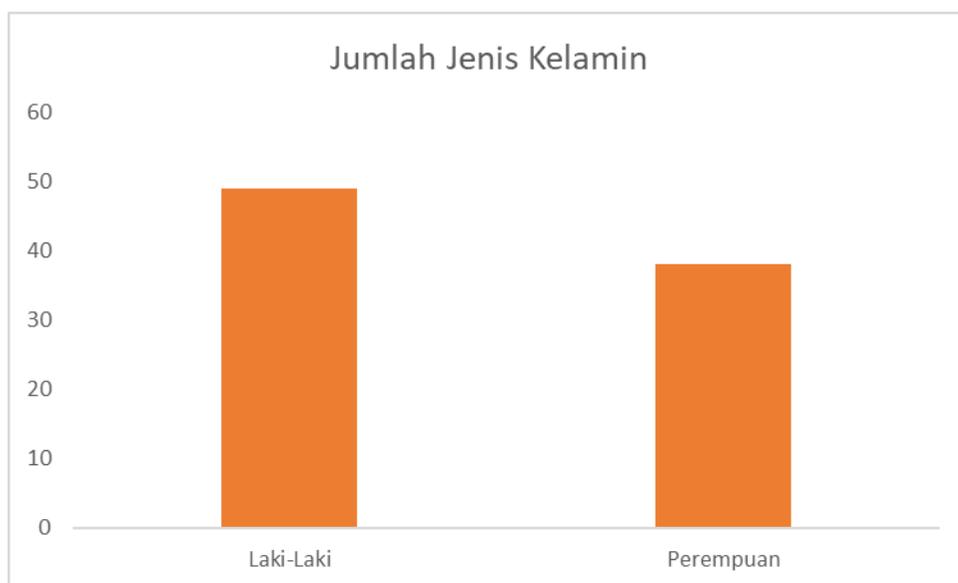
d = 0,0

1.8. Penentuan Responden

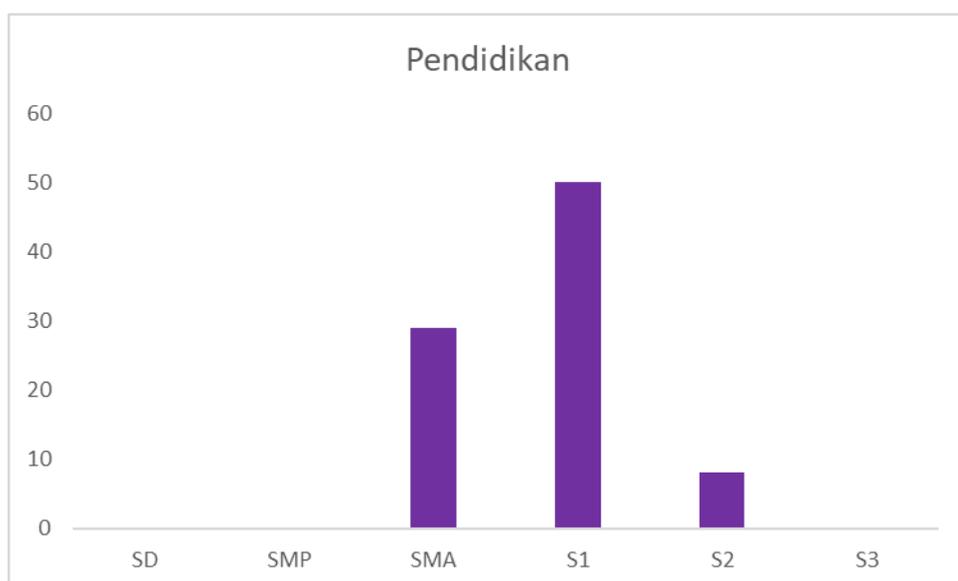
Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang mendapat pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah.

Responden dipilih secara random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden. Adapun pada Survey Triwulan IV (Bulan Oktober s/d Bulan Desember) terdapat responden sejumlah 87 (Delapan Puluh Tujuh) orang terdiri dari :

a. Jenis Kelamin : Laki-laki 49 orang
 Perempuan 38 orang



b. Pendidikan : SD 0 orang
 SMP 0 orang
 SMA 29 orang
 S1 50 orang
 S2 8 orang
 S3 0 orang



1.9. Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan secara periodik. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Amanah Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 adalah Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Adapun Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) tahun 2022 ini dilaksanakan setiap Triwulan.

1.10. Pengolahan Hasil Survei

Kuesioner yang telah terisi melalui aplikasi SKM On Line kemudian diolah dengan menggunakan aplikasi tersebut. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

1.11. Penyajian dan Pelaporan Hasil

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

1.12. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:

No.	Kegiatan	Waktu
1.	Menyusun Instrumen Survei	3 hari kerja
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;	3 hari kerja
3.	Menentukan responden	3 hari kerja
4.	Melaksanakan survei	3 hari kerja
5.	Mengolah hasil survei	6 hari kerja
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	6 hari kerja

2. ANALISIS

2.1. Data Kuisisioner

Responden yang mengisi kuisisioner merupakan sample dari survei yang dilaksanakan. Responden tersebut sejumlah 87 (Delapan Puluh Tujuh) orang sebagai sample yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Bulan Oktober sampai dengan bulan Desember 2022.

Dalam kuisisioner yang diisi terdapat sejumlah 9 (Sembilan) unsur antara lain 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. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

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).

2.2. Perhitungan

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan 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

Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

2.3. Deskripsi Hasil Analisis

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **98,00** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam kisaran nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 88,31 – 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel I
Nilai Persepsi, Nilai Interval , Nilai Interval Konversi , 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 – ,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

Tabel 2
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

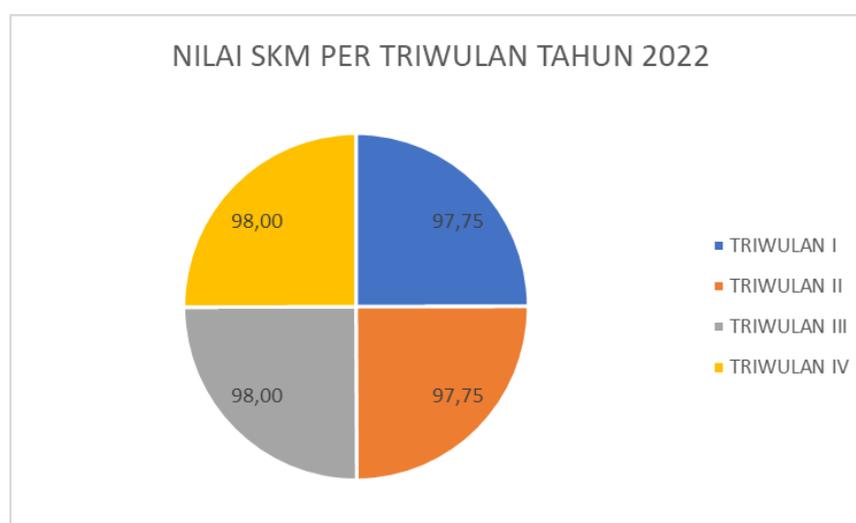
No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,890
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,890
3.	Waktu Penyelesaian	3,900
4.	Biaya/Tarif	3,980
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,890
6.	Kompetensi Pelaksana	3,940
7.	Perilaku Pelaksana	3,920
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,950
9.	Sarana dan prasarana	3,990

Nilai rata-rata dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai

(NRR) tertinggi adalah unsur Sarana dan Prasarana (rata-rata 3,990). Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah ada 3 unsur yaitu unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yang rata-rata 3,890. Rendahnya nilai pada Ketiga unsur tersebut antara lain disebabkan karena terjadinya perubahan regulasi atau Norma Standar Prosedur Kriteria (NSPK) perizinan dari Kementerian/Lembaga (pusat) dan masih belum sempurnanya sistem, mekanisme dan prosedur perizinan berusaha berbasis risiko yang ada dalam system OSS RBA.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, perlu diprioritaskan untuk ditindaklanjuti perbaikannya adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dengan kata lain, untuk menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah senantiasa melakukan tindak lanjut atau perubahan yang lebih baik terhadap kesembilan unsur pelayanan di atas.

Tabel 3



Selanjutnya, dari grafik nilai IKM di triwulan I (pertama) sampai dengan triwulan IV (empat) tahun 2022 di atas, nampak Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) makin meningkat pada triwulan III dan triwulan 4. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah makin meningkat kualitasnya dilihat dari tingginya nilai unsur Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) tiap triwulannya, walaupun masih ada unsur SKM yang nilainya relatif rendah. Disamping itu, nilai IKM yang semakin baik tersebut mencerminkan bahwa saat ini dengan adanya kemudahan dalam penyelenggaraan perizinan berusaha melalui OSS RBA (on line) maka minat masyarakat untuk berusaha semakin meningkat walaupun dimasa endemi Covid-19 saat ini.

3. PENUTUP

3.1. Kesimpulan

- a. Pelayanan publik saat ini sudah menjadi kebutuhan dasar masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah. Oleh karena itu, walaupun di masa pandemi covid-19 ini kebutuhan tersebut harus tetap dapat dilaksanakan secara baik dan diadaptasi oleh para penyelenggara layanan. Sejalan dengan hal itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaksanakan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan senantiasa menyesuaikan dengan protokol kesehatan dalam upaya pencegahan penyebaran Covid-19, agar kualitas pelayanan publik tetap terjamin.
- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yaitu : **98,00** yang diperoleh dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Nilai Interval Konversinya berkisar di antara 88,31 – 100,00 yang berarti mutu pelayanan nilainya “A” dan kinerja unit pelayanan (DPMPTSP) dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat penggunaannya.
- c. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Sarana dan Prasarana (rata-rata 3,990). Sedangkan unsur yang terendah dan memerlukan perbaikan ada 3 (tiga) unsur yaitu ada 3 unsur yaitu unsur Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, yang nilai rata-ratanya 3,890. Hal tersebut disebabkan karena terjadinya perubahan regulasi termasuk Norma Standar Prosedur Kriteria (NSPK) perizinan dari Kementerian/Lembaga (pusat) dan masih belum sempurnanya sistem, mekanisme dan prosedur perizinan berusaha berbasis

risiko yang ada dalam system OSS RBA.

3.2. Rencana Tindak Lanjut

Perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini dituangkan dalam tabel Rencana Tindak Lanjut SKM sebagai berikut:

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO .	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			I	II	III	IV	
1.	U1 Persyaratan	Perbaikan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur					Kadis DPMPPTSP
2.	U2 Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Perbaikan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur					
3.	U5 Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Perbaikan Standar Pelayanan dan Standar Operasional Prosedur					

Dari tabel di atas, diketahui bahwa rencana tindak lanjut yang dilakukan dalam rangka perbaikan maupun pengembangan untuk lebih baik pada ketiga unsur di atas yaitu dilakukan perbaikan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) melalui koordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) teknis terkait review Standar Operasional Prosedur Perizinan dan non perizinan. Hal tersebut direncanakan dilaksanakan pada triwulan II tahun 2023.

Palu, Januari 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH



MOH. RIFANI, S.SOS.,M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19710423 200003 1 002