



dpmptsp

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Sulawesi Tengah



2024

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Periode Bulan Juli s/d Bulan September

KATA PENGANTAR

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 2024 ini.

Palu, Oktober 2024

P1h KERAJAAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SULAWESI TENGAH



[Handwritten signature]
M. SADLY LESNUSA, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP 197202251992031003

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	III
DAFTAR TABEL	IV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Tujuan Kegiatan SKM	4
1.4. Metode Survei	5
1.5. Tim Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.6. Penyusunan Instrumen Survei	8
1.7. Penentuan Besaran dan Tehnik Penarikan Sample	9
1.8. Penentuan Responden	10
1.9. Pelaksanaan Survei	11
1.10. Pengolahan Hasil Survei	12
1.11. Penyajian dan Pelaporan Hasil	12
1.12. Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat	12
BAB II ANALISIS	14
II.1. Data Kuisisioner.....	14
II.2. Perhitungan	15
II.3. Deskripsi Hasil Analisis	16
BAB III PENUTUP	19
III.1. Kesimpulan	19
III.2. Rencana Tindak Lanjut	20

DAFTAR TABEL

1. Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat	13
2. Nilai Persepsi, Nilai Interval , Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	17
3. Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan	17
4. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM	20

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Seiring dengan tuntutan perkembangan kehidupan berbangsa dan bernegara yang semakin dinamis, pelayanan publik yang baik dan memuaskan menjadi sebuah kewajiban yang harus dipenuhi pemerintah sebagai penyelenggara pemerintahan. Pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah, karena merupakan implementasi serta kebijakan birokrasi di lapangan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam peningkatan 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).

Berkaitan dengan hal tersebut, pada Bulan Juli s/d Bulan September 2024 (Triwulan Ketiga), Tim Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah melakukan survei terhadap penyelenggaraan pelayanan perzinan dan non perzinan yang akan menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Indeks Kepuasan masyarakat yang dihasilkan dari survei ini merupakan suatu angka atau ukuran yang mencerminkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP. Indeks tersebut memberikan informasi yang dapat digunakan oleh DPMPTSP untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat dan memenuhi harapan mereka.

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;
8. Keputusan Gubernur Provinsi Sulawesi Tengah Nomor 067/395/DPMPPTSP-G.ST/2022 tentang Standar Pelayanan Dan Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Tengah.

1.3. Tujuan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Tujuan dari kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini 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. Mengevaluasi kualitas layanan yang diberikan oleh DPMPTSP, dengan mengukur kepuasan masyarakat terhadap responsifitas, kecepatan, akurasi, kemudahan, dan kejelasan layanan yang diberikan.
3. Dapat memahami kebutuhan dan harapan masyarakat terkait proses perizinan dan pelayanan terpadu satu pintu, dengan mengidentifikasi area-area yang perlu diperbaiki, serta mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih
4. 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.

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 92 (Sembilan Puluh Dua) orang yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Bulan Juli sampai dengan Bulan September 2024.

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 (Sekretaris DPMPTSP Prov.Sulteng)
 - b) Sekretaris (Kabid Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan)

Layanan DPMPTSP Prov. Sulteng)

c) Anggota :

1. Kabid Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan
2. Kasub. Bagian Program DPMPTSP Prov. Sulteng
3. Kasub. Bagian Kepegawaian dan Umum DPMPTSP Prov. Sulteng
4. Penata Perizinan Ahli Muda Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan (1 Orang)
5. Penata Perizinan Ahli muda Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan (2 Orang)
6. Analis Kebijakan Ahli Pertama (2 orang)
7. Staf Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan (3 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 :

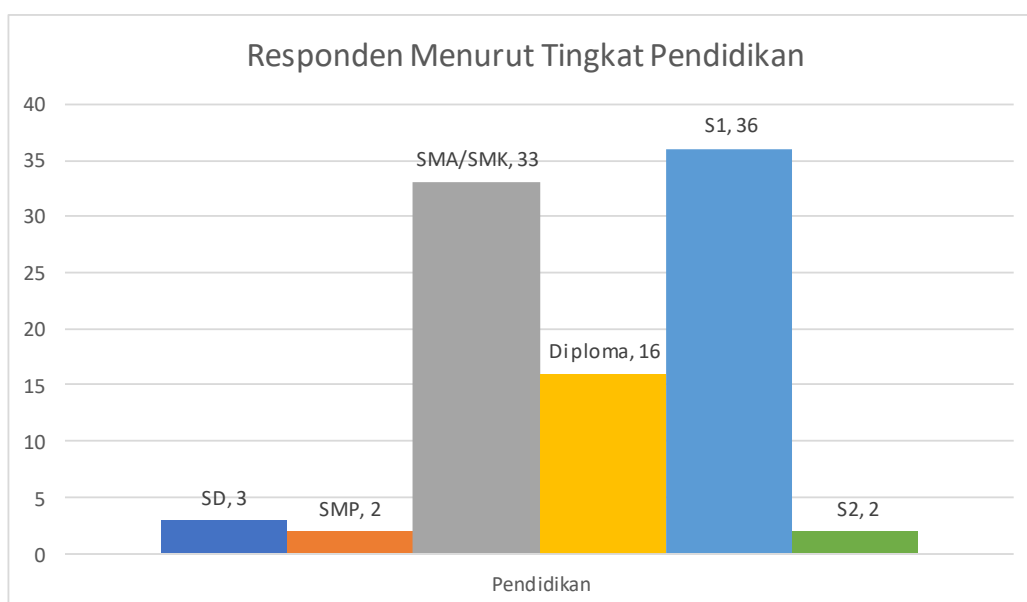
S = jumlah sampel

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

taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

b. Pendidikan :

- SD = 3
- SMP = 2
- SMA/SMK = 33
- Diploma = 16
- S1 = 36
- S2 = 2



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 (DPMPPTSP) tahun 2024 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 3 (Tiga) bulan dengan rincian sebagai berikut:

Tabel I
Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

No.	Kegiatan	Waktu
1.	Menyusun Instrumen Survei	1 hari kerja
2.	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;	1 hari kerja
3.	Menentukan responden	1 hari kerja
4.	Melaksanakan survei	55 hari kerja
5.	Mengolah hasil survei	4 hari kerja
6.	Menyajikan dan melaporkan hasil	4 hari kerja

II. ANALISIS

II.1. Data Kuisioner

Responden yang mengisi kuisioner merupakan sample dari survei yang dilaksanakan. Responden tersebut sejumlah 92 (Sembilan Puluh Dua) orang yang melakukan pengurusan perizinan dan non perizinan pada Bulan Juli sampai dengan bulan September 2024.

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).

II.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:

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

II.3. Deskripsi Hasil Analisis

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **98,49** 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 2
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 3
Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR
1.	Persyaratan	3,97
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,96
3.	Waktu Penyelesaian	3,93
4.	Biaya/Tarif	3,87
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,97
6.	Kompetensi Pelaksana	3,96
7.	Perilaku Pelaksana	3,90
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,90
9.	Sarana dan prasarana	4,00

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 Sarana dan Prasarana (rata-rata 4.00). Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Biaya/Tarif (Rata-rata 3,87), unsur Perilaku Pelaksana (Rata-rata 3,90), dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Rata-rata 3,90). Rendahnya nilai pada ketiga unsur tersebut disebabkan pemahaman tentang pengisian formulir tentang evaluasi kinerja layanan masih rendah pada beberapa responden, begitu pula pengetahuan terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan dan pengaduan layanan oleh pelaku usaha relatif masih rendah.

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 (DPMPPTSP) Provinsi Sulawesi Tengah senantiasa melakukan tindak lanjut atau perubahan yang lebih baik terhadap kesembilan unsur pelayanan di atas.

III. PENUTUP

III.1 Kesimpulan

- a. Pelayanan publik merupakan ujung tombak interaksi antara masyarakat dan pemerintah, karena merupakan implementasi serta kebijakan birokrasi di lapangan. Olehnya, salah satu upaya untuk mendukung pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan pertriwulan selama setahun yang menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
- b. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yaitu : **98,49** 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.

Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Sarana dan Prasarana (rata-rata 4.00). Sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Biaya/Tarif (Rata-rata 3,87), unsur Perilaku Pelaksana (Rata-rata 3,90), dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (Rata-rata 3,90). Hal tersebut disebabkan pemahaman tentang pengisian formulir tentang evaluasi kinerja layanan masih rendah pada beberapa responden, begitu pula pengetahuan terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan dan pengaduan layanan oleh pelaku usaha relatif masih rendah.

III.2. Rencana Tindak Lanjut

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

Tabel 4
Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/ KEGIATAN	WAKTU				PENANGGUNG JAWAB
			I	II	III	IV	
1.	U4 Biaya/Tarif	Pendampingan melalui Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan	√	√	√	√	Kadis DPMPTSP
2.	U7 Perilaku Pelaksana						
3.	U8 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Sosialisasi terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan				√	

Dari tabel di atas, diketahui bahwa rencana tindak lanjut yang dilakukan dalam rangka perbaikan maupun pengembangan untuk lebih baik terhadap ketiga unsur terendah, yaitu melakukan :

- a. Sosialisasi terkait penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan, yang akan dilaksanakan pada triwulan IV tahun 2024.
- b. Pendampingan melalui Pelayanan Konsultasi dan Pengaduan yang dilakukan setiap hari kerja.

Palu, Oktober 2024

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



M. SADLY LESNUSA, S.Sos., M.Si
Pembina Utama Madya (IV/d)
NIP 197202251992031003

Dokumentasi Rapat Tim Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2024

