

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional.

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat seperti : pelayanan yang panjang dan berbelit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, ketidakpastian waktu pelayanan, ketidaknyamanan tempat pelayanan dan lainnya

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Terkait erat dengan pelaksanaan pembangunan secara menyeluruh dan berkelanjutan yang ditopang oleh partisipasi tinggi penduduk dalam berbagai aktivitas ekonomi sangat diperlukan kebijakan pelayanan publik yang efisien dan efektif serta kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya usaha-usaha ekonomi dalam keragaman sektor pembangunan.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Institusi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat sangat berkepentingan dalam membangun iklim kondusif bagi pengembangan berbagai usaha perekonomian. Untuk itu diperlukan monitoring, evaluasi, dan perbaikan terus-menerus (*continous improvement*) dalam penyediaan dan pemberian pelayanan publik. Karena, kinerja pelayanan publik memiliki implikasi signifikan terhadap kelancaran dan kesuksesan berbagai aktivitas usaha pada berbagai sektor ekonomi dan pembangunan secara luas yang berkembang di dalam masyarakat. Lebih lanjut, hal itu juga berdampak nyata bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat sekaligus meningkatkan kinerja dan daya saing perekonomian daerah. DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik melaksanakan SKM sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2. Maksud, Tujuan, Manfaat dan Hasil yang Ingin Dicapai

1.2.1. Maksud Survei

Secara normatif upaya peningkatan kinerja pelayanan memerlukan kebersamaan, keterpaduan, terencana dengan baik, dan dilaksanakan secara konsisten sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Atas dasar demikian, pihak penerima layanan merasa puas antara lain karena merasa dilayani secara tepat dan cepat dengan biaya murah dan terbuka serta proses administrasi yang sederhana, mudah, dan mereka dilayani dengan adil tanpa diskriminasi. Berkaitan erat dengan hal ini sangat diperlukan menjawab pertanyaan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan institusi DPM & PTSP pada tahun 2018. Untuk mendapatkan jawaban tersebut dilaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik yang berlangsung Tahun 2018. Kegiatan SKM dimaksudkan untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan, dan terukurnya kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik khususnya pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan indikator, yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif adalah merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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

1.2.2. Tujuan Survei

Tujuan pelaksanaan survei adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan publik pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat Tahun 2018 diukur berdasarkan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 Tentang Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Untuk mengetahui unsur-unsur apa saja yang harus ditingkatkan pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat Semester I dan Semester II di Tahun 2018

1.2.3. Manfaat

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing - masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat kepada publik.
- b) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat secara periodik.
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang perlu di lakukan, diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.
- d) Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat pada Tahun 2018.

1.2.4. Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II.

LANDASAN PELAKSANAAN SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah merupakan bagian dari Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Dari program ini diturunkan Kegiatan SKM dengan landasan hukum sebagai berikut:

2.1 Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 tahun 2012 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayannan Publik.
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.

13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016.
14. Peraturan Kepala BKPM RI Nomor 14 tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Cara Izin Prinsip Penanaman Modal.
15. Surat Gubernur kepada Kepala Dinas/Badan/Kantor/Biro Prov. Sumbar Nomor: 065/306/Org-2016 tanggal 14 Maret 2016 tanggal 14 Maret 2016 perihal Survei Kepuasan Masyarakat.
16. DPA-SKPD DPM PTSP Provinsi Sumatera Barat Tahun 2108, kode kegiatan : 1.02.12.1.02.12.01.100.0009 Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perizinan.

2.2 Gambaran Umum

Pelayanan publik sangat penting peranannya dalam menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan-kegiatan pembangunan. Kegiatan pembangunan memerlukan investasi dan pengelolaan kegiatan operasional sebagai lanjutan dan konsekuensi program investasi.

Seluruh rangkaian kegiatan investasi dan program lanjutannya memerlukan regulasi dan kebijakan pelayanan publik yang kondusif dari pemerintah sehingga pembangunan berjalan dengan baik. Untuk mencapai keadaan demikian diperlukan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik yang selama ini sudah dilaksanakan. Hasil monitoring dan evaluasi sangat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik berdampak pada upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur negara sebagai penyedia pelayanan publik bagi masyarakat. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Input yang diterima dari masyarakat sebagai respon terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan menjadi bahan koreksi untuk perbaikan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelaksanaan SKM terhadap pelayanan publik di lingkungan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat menampilkan gambaran respon masyarakat terhadap penyelenggaran pelayanan publik oleh aparatur negara saat ini guna peningkatan pelayanan publik di masa yang akan datang.

2.3 Landasan Operasional Pelaksanaan Kegiatan

- a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- b) Surat Gubernur kepada Kepala Dinas/Badan/Kantor/Biro Prov. Sumbar Nomor: 065/306/Org-2016 tanggal 14 Maret 2016 perihal Survei Kepuasan Masyarakat.

- c) Surat Sekretaris Daerah Provinsi Sumatera Barat Nomor : 065/1008/Org-2018 tanggal 12 Juli 2018 tentang Laporan Forum Konsultasi Publik.

2.4 Batasan Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan ini hanya melakukan survei terhadap masyarakat penerima layanan DPM & PTSP di Provinsi Sumatera Barat pada Semester I (Januari-Juli) Tahun 2018 dan Semester II (Juli-Desember) di Tahun 2018. Penentuan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Hasil penentuan indeks kepuasan masyarakat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur DPM & PTSP kepada masyarakat dan menjadi bahan kebijakan perbaikan kualitas pelayanan publik, dan pelaksana kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat dengan menggunakan Jasa Lembaga Pengujian Mutu (Jasa Pengukuran SKM PTSP dengan kode rekening 1.02.12.1.02.12.01.100.0009.5.2.2.24.0012).

2.5 Anggaran Kegiatan

No.	Uraian Kegiatan	ANGGARAN (Rp.000)	BOBOT (%)
5.2.	BELANJA LANGSUNG	67.872	100
5.2.1.	BELANJA BARANG DAN JASA	67.872	100,00
5.2.2.01	Belanja Bahan Pakai Habis	1.143	1,68
5.2.2.01.0001	Belanja Alat Tulis Kantor	1.143	1,68
	- Kertas A4 70 gram	205	0,30
	- Tip Ex	38	0,06
	- Catridge 810	562	0,83
	- Buldiner Medium	338	0,50

5.2.06.	Belanja Cetak dan Pengadaan	729	1,07
5.2.06.0001	Belanja Cetak dan Pengadaan	729	1,07
	<i>Cetak Laporan</i>	90	0,13
	<i>Fotocopy</i>	639	0,94
5.2.21.	Belanja Jasa Lembaga	66.000	97,24
5.2.21.0007	Belanja Jasa Lembaga Pengujian Mutu	66.000	97,24
	Jasa Pengukuran SKM PTSP		

BAB III.

METODOLOGI PELAKSANAAN SKM

3.1 Penarikan Contoh

Metodologi pelaksanaan kegiatan SKM disesuaikan dengan:

- Latar belakang dan identifikasi permasalahan
- Tujuan yang hendak dicapai
- Batasan kegiatan
- Ketersediaan anggaran
- Rentang waktu

Responden dari survei yang dilakukan oleh pihak ketiga (konsultan/lembaga) adalah masyarakat yang telah melakukan pengurusan administrasi permohonan izin dan pelaporan usaha yang diajukan pada 18 sektor Perizinan dan Non Perizinan yang telah dilimpahkan kepada DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat. Populasi ditentukan berdasarkan ketersediaan data responden.

Pada daftar nama pihak yang mendapatkan pelayanan publik pada kantor DPM & PTSP yang terdiri dari dua Semester yaitu untuk Semester I dengan jumlah kuisioner yang didapatkan 313 nama orang dan untuk Semester II terdapat 303 nama orang atau

perusahaan/pemohonan (*sampel morgan dan krejcie*) yang melakukan pengurusan administrasi usaha, dengan jumlah total 616 perusahaan/pemohon.

Metoda penarikan contoh (*sampling method*) dilakukan dengan kombinasi *purposive* dan *random sampling*. Secara *purposive*, sample ditarik menurut pengelompokan bidang usaha. *Random sampling* kemudian dilakukan terhadap kandidat respondent pada daftar kelompok termaksud. Besar sample yang dijadikan responden dari aspek statistika dan metoda penarikan contoh sudah sangat baik bahkan mendekati teknik sensus karena mewakili 78% dari total populasi yang terdistribusi pada keseluruhan sektor sebagaimana dikemukakan di atas.

3.2 Sebaran Responden dan Waktu SKM

Responden tersebar pada berbagai daerah menurut lokasi aktivitas usaha yang mereka lakukan. Informasi ini merujuk kepada daftar populasi masyarakat penerima jasa pelayanan publik dari instansi DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat. Secara keseluruhan kegiatan survei SKM yang dilakukan oleh Konsultan pada Setiap Semester dalam rentang waktu 40 hari kerja.

3.3 Substansi Kuesioner

Pengambilan data dilakukan oleh Konsultan melalui teknik wawancara terstruktur menggunakan kuisisioner (daftar pertanyaan). Guna mengarahkan kepada kemudahan pengukuran indeks kepuasan masyarakat, maka kuisisioner didisain sebagai daftar pertanyaan dengan jawaban tertutup berdasarkan kepada pilihan jawaban yang tersedia. Responden dapat mengajukan argumen tertentu atau tambahan informasi untuk mendukung pilihan jawabannya.

Daftar pertanyaan pokok yang diajukan kepada responden terdiri dari:

- Pengantar : Pengantar pembicaraan pendata dengan responden
- Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan
- Bagian II : Identitas pendata
- Bagian III : Pertanyaan dan pendapat/jawaban responden

Terdapat 09 substansi masalah terkait survei kepuasan masyarakat (sesuai Permenpan Nomor 14 Tahun 2017) terhadap pelayanan publik yang diajukan kepada responden di dalam daftar pertanyaan yaitu :

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu Pelayanan.
4. Biaya/tarif Pelayanan.
5. Produk Layanan.
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana.
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan Pengaduan

3.4 Analisa Data

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik direfleksikan oleh nilai numerik respon responden dalam skala 1 – 4. Nilai tersebut secara relatif juga mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima dan dipersepsikan masyarakat untuk tiap item pertanyaan yang dikuantitatifkan secara numerik dan dinisbahkan kepada huruf sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kuantifikasi Pengukuran Persepsi Responden Terhadap Tiap Item Pertanyaan.

No.	Persepsi	Nilai Numerik	Nilai Huruf
1	Sangat Baik	4	A
2	Baik	3	B
3	Kurang Baik	2	C
4	Tidak Baik	1	D

Data persepsi responden diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan gambaran keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kalkulasi indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dianalisis dilakukan dengan menggunakan “nilai rerata tertimbang” sehingga setiap unsur pelayanan memiliki penimbang (pembobot) yang sama. Pembobot diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

1)

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang (Pembobot)} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Angka pembobot 0,11 di atas digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

2)

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna kemudahan pemahaman interpretasi terhadap penilaian IKM dalam rentang nilai 25-100 maka hasil penilaian SKM dikonversikan dengan nilai dasar 25 seperti pada rumus berikut:

3)

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Nilai IKM merupakan tujuan kalkulasi yang hendak dicapai. Nilai tersebut refleksi kuantitatif kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik secara terukur. Ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam evaluasi kegiatan unit pelayanan publik pada masa yang akan datang.

BAB IV.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma good governance yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

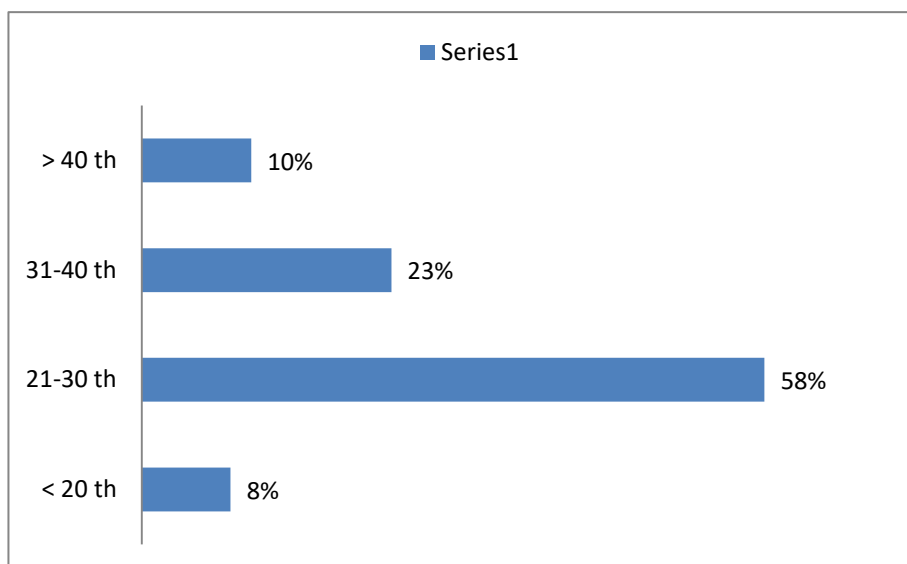
Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey IKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat terhadap 615 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

4.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey IKM DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

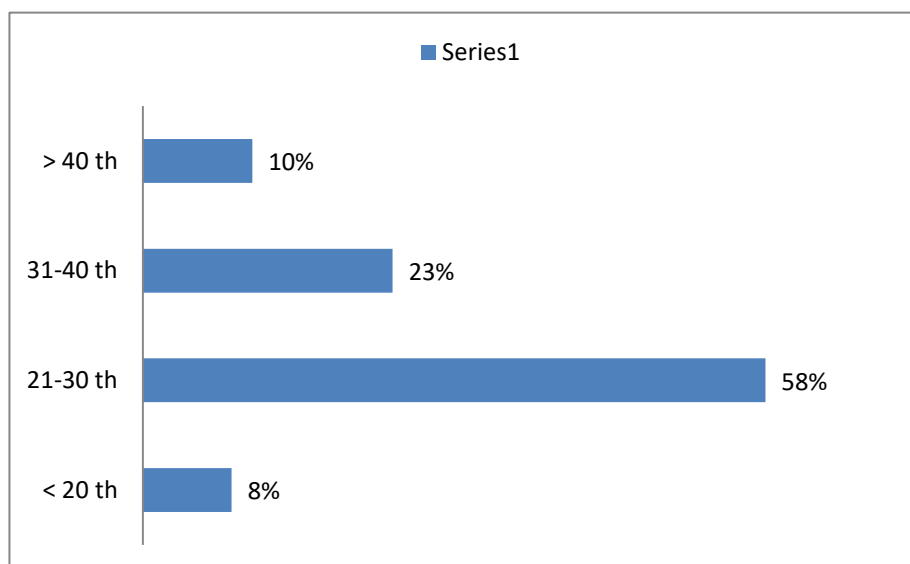
Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir, bertindak dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur.



Gambar 1a. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Semester I (Januari 2018 s.d Juni 2018)

Dari Gambar di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat pada Semester I paling dominan berada pada kelompok 21-30 tahun (58%) disusul pada kategori umur 31-40 tahun (23%) kemudian kelompok umur lebih 40 tahun (10%), sedangkan kelompok kurang dari 20 tahun (8%) menempati proporsi yang paling sedikit .

Sedangkan untuk Semester II dari 303 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Gambar .1b

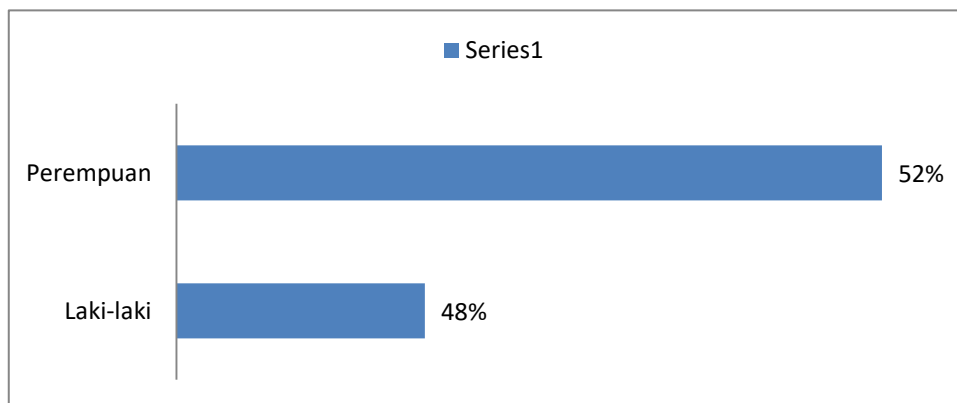


Gambar 1b. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur Semester II (Juli 2018 s.d Desember 2018)

Dari Gambar di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat pada Semester II paling dominan berada pada kelompok 21-30 tahun (58%) disusul pada kategori umur 31-40 tahun (23%) kemudian kelompok umur lebih 40 tahun (10%), sedangkan kelompok kurang dari 20 tahun (8%) menempati proporsi yang paling sedikit .

4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

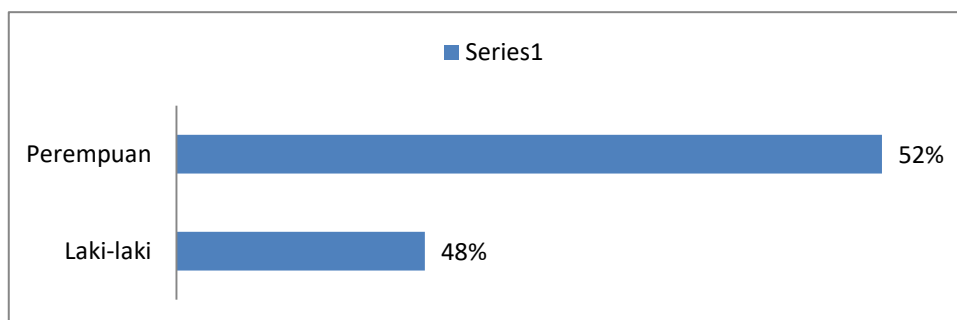
Kajian variabel jenis kelamin pada Semester I sebanyak 313 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2a.



Gambar 2a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin Semester I (Januari 2018 s.d Juni 2018)

Responden perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat pada Semester I adalah perempuan yaitu sebesar 52% sedangkan responden laki-lakinya sebanyak 48%.

Sedangkan Semester II periode (Juli 2018 sampai dengan Desember 2018), Kajian variabel jenis kelamin pada 303 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2b.



Gambar 2b. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

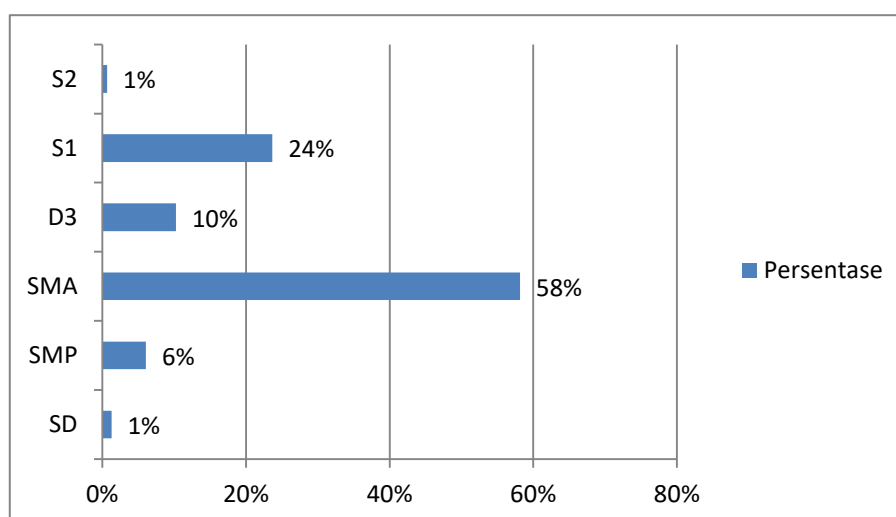
Semester II (Juli 2018 s.d Desember 2018)

Responden perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat pada Semester II adalah perempuan yaitu sebesar 52% sedangkan responden laki-laki hanya sebanyak 48%.

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.

Untuk Semester I Tahun 2018 (Periode Januari 2018 sampai Juni 2018), dapat dilihat pada Tabel 3a. dibawah ini :

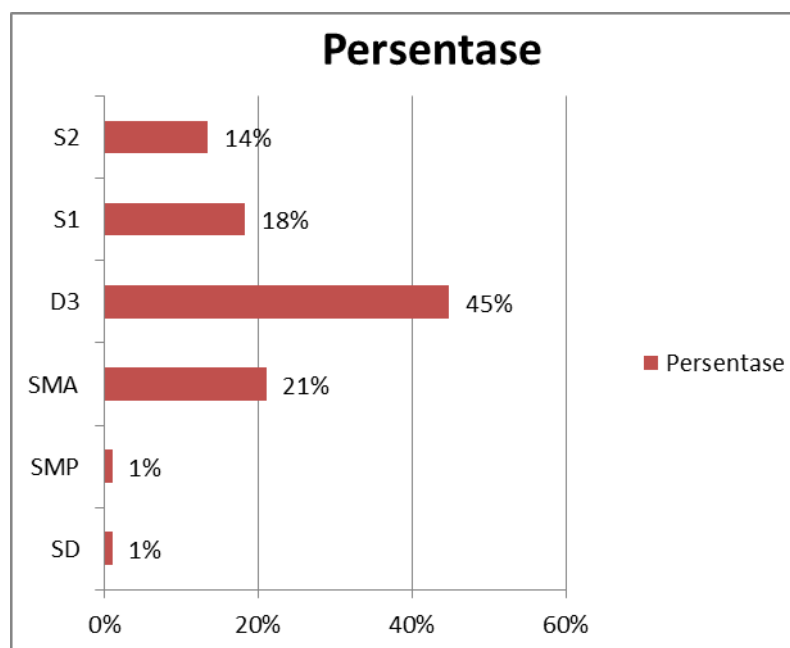


Gambar 3a. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Semester I (Januari 2018 s.d Juni 2018)

Pada Gambar 3a dapat dilihat bahwa pada Semester I responden dengan pendidikan SLTA mendominasi (58%), diikuti dengan kelompok pendidikan S1 (24%), D3 (10%), SMP (6%), dan SD (1%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat memiliki pendidikan yang cukup tinggi. Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan

wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.

Sedangkan untuk Semester II (Periode Juli 2018 sampai dengan Desember 2018) terlihat pada Gambar 3b dibawah ini :

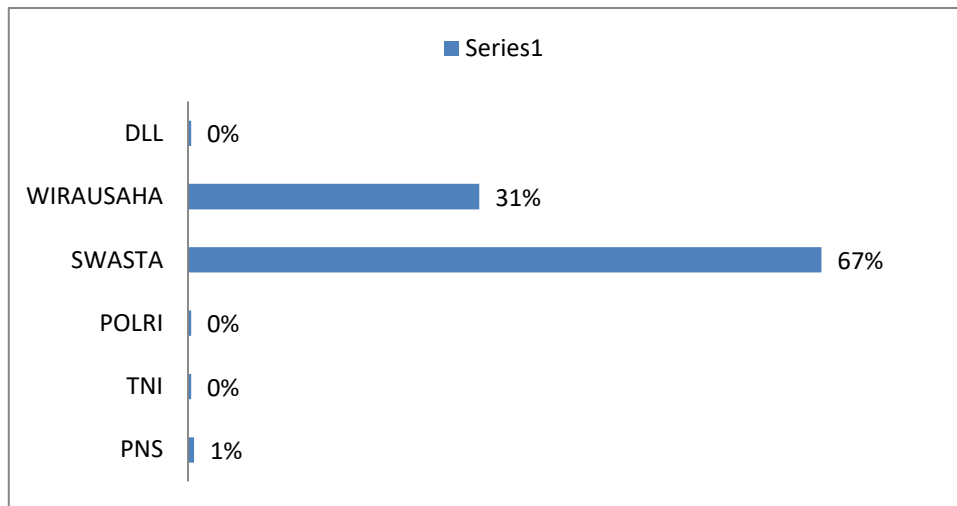


Gambar 3b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Semester II (Juli 2018 s.d Desember 2018)

Pada Gambar 3b dapat dilihat bahwa pada Semester II responden dengan pendidikan SLTA mendominasi (58%), diikuti dengan kelompok pendidikan S1 (24%), D3 (10%), SMP (6%), dan SD (1%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat memiliki pendidikan yang cukup tinggi.

4.1.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

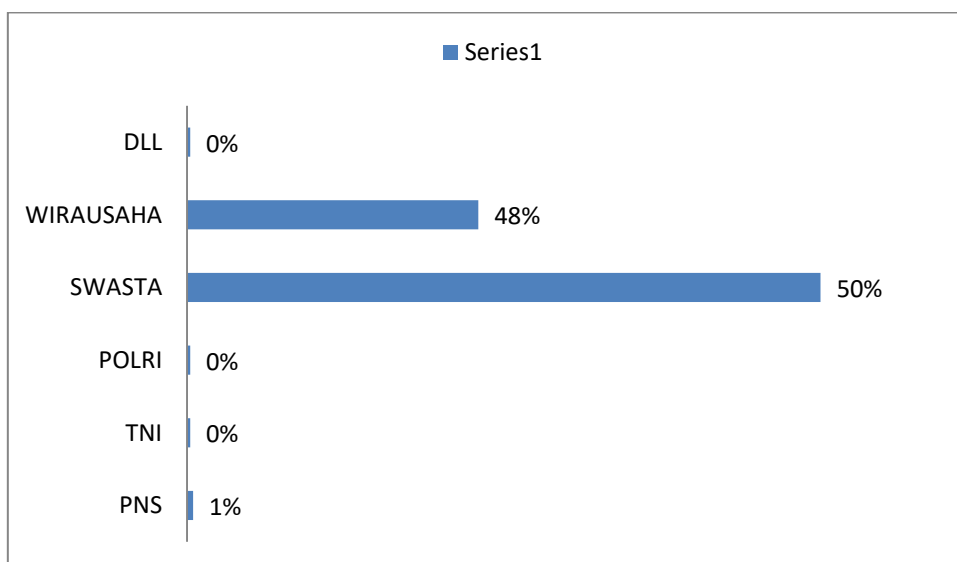
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat. Sebanyak 75 orang responden memiliki pekerjaan utama pada kategori lain lain pada Semester I (Periode Januari 2018 sampai Juni 2018). Kelompok pekerjaan wiraswasta ini mendominasi (67%) dibanding kelompok pekerjaan lain. Hal ini mencerminkan bahwa usaha di bidang pertanian pangan kelautan dan perikanan mulai dilirik sebagai usaha alternatif bagi masyarakat. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4a.



Gambar 4a. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Semester I (Januari 2018 s.d Juni 2018)

Pada Gambar 4a dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan utama adalah swasta yang mendominasi (67%), diikuti dengan kelompok pekerjaan utama adalah wirausaha (31%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat pekerjaan utama adalah pengusaha baik swasta dan wirausaha.

Sedangkan untuk Semester II. Kelompok pekerjaan wiraswasta ini mendominasi (50%) dibanding kelompok pekerjaan lain. Hal ini mencerminkan bahwa usaha di bidang pertanian pangan kelautan dan perikanan mulai dilirik sebagai usaha alternatif bagi masyarakat. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4b.



Gambar 4b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama Semester II (Juli 2018 s.d Desember 2018)

Pada Gambar 4b dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan utama adalah swasta yang mendominasi (50%), diikuti dengan kelompok pekerjaan utama adalah wirausaha (48%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat pekerjaan utama adalah pengusaha baik swasta dan wirausaha.

4.2. Indeks SKM

Tabel 3. Pedoman Penilaian Pelayanan Publik Menurut Kepmenpan Nomor: 14 Tahun 2017

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

Tabel 4. Perbandingan Nilai Unsur Pelayanan menurut respon masyarakat Semester I (Januari 2018 s.d Juni 2018) dengan Semester II (Juli 2018 s.d Desember 2018)

No.	Unsur Pelayanan Yang Diobservasi	Semester II (Juli 2018 s.d Des. 2018)		Semester I (Januari 2018 s.d Juni 2018)	
		Nilai Rerata Per Unsur	Nilai Rerata Tertimbang	Nilai Rerata Per Unsur	Nilai Rerata Tertimbang
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)
1	Persyaratan	3,070	0,341	3.21	0.36
2	Prosedur	3,107	0,345	3.11	0.35
3	Waktu pelayanan	2,911	0,323	2.98	0.33
4	Biaya/tarif	3,373	0,374	3.32	0.37
5	Produk layanan	3,125	0,347	3.12	0.35
6	Kompetensi pelaksana	3,119	0,346	3.17	0.35
7	Perilaku pelaksana	3,247	0,360	3.30	0.37
8	Maklumat Pelayanan	3,978	0,442	3.79	0.42
9	Penanganan Pengaduan	3,402	0,378	3.54	0.39

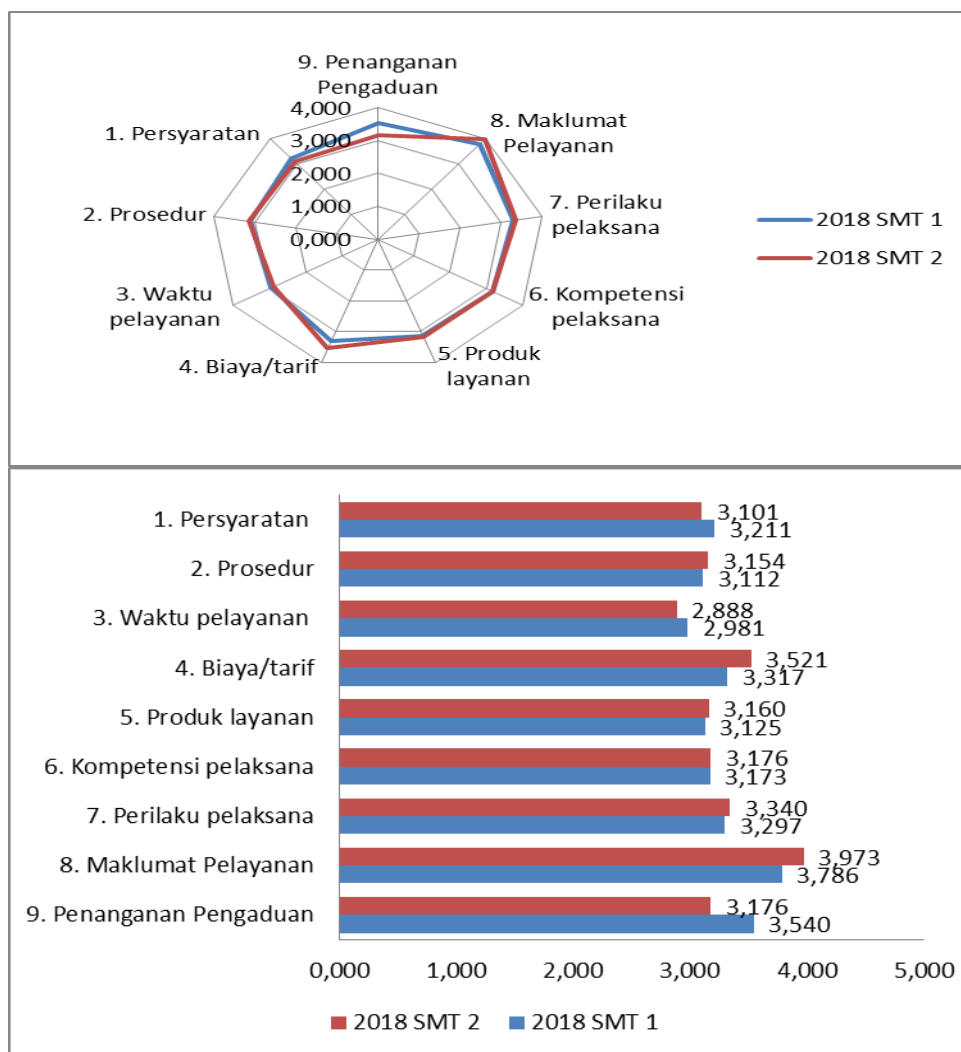
Sumber : LPPM Unand 2018

Untuk memudahkan Perbandingan Nilai Unsur Pelayanan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan berdasarkan respon responden terhadap pertanyaan pada unsur pelayanan, nilai, mutu dan kinerja pelayanan ditampilkan pada Tabel 5 .

Tabel 5. Perbandingan Nilai Unsur Pelayanan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan Semester I (Januari 2018 s.d Juni 2018) dengan Semester II (Juli 2018 s.d Desember 2018)

No	Unsur pelayanan	Semester I (Januari 2018 s.d Juni 2018)			Semester II (Juli 2018 s.d Des. 2018)			Naik /Turun
		Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Palayanan	Nilai	Mutu Pelayanan	Kinerja Palayanan	
U1	Persyaratan	3,211	B	Baik	3,070	B	<i>Baik</i>	0,141 (Turun)
U2	Prosedur	3,112	B	Baik	3,107	B	<i>Baik</i>	0,005 (Turun)
U3	Waktu pelayanan	2,981	C	Kurang Baik	2,911	C	<i>Kurang Baik</i>	0,070 (Turun)
U4	Biaya/tariff	3,317	B	Baik	3,373	B	<i>Baik</i>	0,056 (Turun)
U5	Produk layanan	3,125	B	Baik	3,125	B	<i>Baik</i>	Tetap
U6	Kompetensi pelaksana	3,173	B	Baik	3,119	B	<i>Baik</i>	0,054 (Naik)
U7	Perilaku pelaksana	3,297	B	Baik	3,247	B	<i>Baik</i>	0,050 (Naik)
U8	Maklumat Pelayanan	3,786	A	Sangat Baik	3,978	A	<i>Sangat Baik</i>	0,192 (Naik)
U9	Penanganan Pengaduan	3,540	A	Sangat Baik	3,402	B	Baik	0,138 (Turun)
	Rata Rata IKM	3,279	B	Baik	3,256	B	Baik	0,023 (Turun)
	Nikai IKM	81,976	A	Baik	81,397	B	Baik	0,059 (Turun)

Hasil pengolahan data menunjukkan semua nilai rerata per unsur pelayanan pada Semester I adalah 3,279 dan Semester II 3,256. Ini berarti semua unsur pelayanan yang diberikan terjadi penurunan pada semester II sebanyak 0,023, namun 100% pelayanan yang diberikan masih berada dalam kategori Baik. Artinya secara terintegrasi dan komprehensif Mutu Pelayanan Bidang Perizinan dan Non Perizinan instansi DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah berada dalam kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”. Untuk perbandingannya dapat dilihat pada Gambar berikut :



DATA PENCAPAIAN KINERJA PROGRAM DAN KEGIATAN TAHUN 2018

NO	PROGRAM/KEGIATAN	FISIK		KEUANGAN		KELUARAN	HASIL	PENDORONG	HAMBATAN/
		TARGET	REALISASI	ANGGARAN (Rp.)	REALISASI (Rp.)			KEBERHASILAN	KENDALA
I	Program : Peningkatan Kualitas Pelayanan Perizinan Terpadu								
1	Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Periznan	100%	100%	67.872.900	67.391.200 (99,29 %)	Terlaksananya Survey Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik	Terukurnya Kualitas Pelayanan pada Unit Pelayanan Publik	<p>1. Pendampingan oleh Staf DPMPSTSP terhadap Konsultan dalam hal pengambilan data responden</p> <p>2. Untuk lebih berguna dan terasa manfaat survey kepuasan masyarakat yang dilakukan FORUM KONSULTASI PUBLIK yang kan menghadirkan setiap penerima layanan di DPMPSTSP, maka berdasarkan Permenpan Nomor 16 tahun 2106 dan Permenpan nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik</p>	<p>1. Anggaran yang masih kurang, karena sesuai Permenpan14/2017 Banyaknya populasi berbanding dengan jumlah responden yang harus diambil data dengan cara mengujungi secara langsung di seluruh wilayah Sumatera Barat</p> <p>2. Anggaran yang sangat terbatas</p>

BAB V.

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Ssecara terintegrasi dan komprehensif Mutu Pelayanan Bidang Perizinan dan Non Perizinan instansi DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat pada ;Tahun 2018 (Semester I dan Semester II) adalah berada dalam kategori “B” dengan Kinerja DPMPTSP Sumatera Barat “Baik”. Ini ditunjukkan oleh nilai akumulatif IKM Semester I dengan Semester II sebesar $(3,256 + 3,279) : 2 = 3,268$ dan nilai IKM Konversi Semester I dengan Semester II dan sebesar $(81,976 + 81,397) : 2 = 81,687$

6.2 Saran

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat hendaknya sangat perlu meningkatkan pelayanannya, karena hasil hasil skor yang didapatkan **3,268** pada interval skor 3,064 – 3,532 kategori “**Baik.**” dengan nilai IKM Konversi Tahun 2018 = **81,687** pada interval skor 76.61 - 88,30.

Untuk lebih meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSP Provinsi Sumatera Barat, maka berdasarkan hasil Survei kepuasan Masyarakat yang didapatkan pada Tahun 2018 ini hendaknya dilakukan melalui `Forum Konsultasi Publik` (berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Penyelenggara Publik) dalam bentuk `FGD FKP DPMPTSP Prop.Sumbar` (*Focus Group Discussion Forum Konsultasi Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat*).

Demikianlah Laporan Kegiatan Tahunan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perizinan Tahun 2018 dibuat, sebagai bahan pertimbangan untuk peningkatan mutu pelayanan yang akan datang di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.

Padang, Desember 2018

Kuasa Pengguna Anggaran
KABID. Pengaduan Kebijakan Pelaporan Layanan

PPTK,
Kasi Pelaporan dan Peningkatan Layanan

Etnaleli, S.Sos, M.M
Nip. 19650124 199101 2 001

Ricky Martin, S.Pi, M.Si
Nip. 19751128 200604 1 009