

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
LAPORAN CAPAIAN DAN IKHTISAR REALISASI OPD  
SEMESTER I TAHUN 2019**

A decorative graphic element consisting of a 3D bar chart with five bars of increasing height, colored green, red, yellow, orange, and blue. A grey line graph with an upward trend is overlaid on the bars.

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SAROLANGUN**

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Alhamdulillah....Puji Syukur kehadiran Allah SWT, karena atas perkenannya Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Laporan Capaian dan Ikhtisar realisasi Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Semester I Tahun 2019 Pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun ini dapat kami selesaikan.

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan kemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun mengadakan survei ini.

Survei Kepuasan Pengguna Layanan di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei ini menanyakan informasi dan pendapat masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten sarolangun, yang diambil dengan cara memberikan kuesioner.

Pelaksanaan survei dan laporan survei ini, dilaksanakan secara kontinyu per semester pada setiap tahunnya, oleh karena itu kami memerlukan masukan, kritik dan saran yang membangun guna perbaikan hasil survei untuk kedepannya.

Semoga ikhtisar laporan ringkas ini, berguna bagi berbagai pihak, khususnya segenap Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Sarolangun dan secara umum untuk masyarakat sebagai pengguna layanan.

Wassalamu'alaikum Wr.Wb.

Sarolangun, Juli 2019

Plt.KEPALA DINAS PMPTSP  
KABUPATEN SAROLANGUN

H. A. WALDI BAKRI, SIP.,S.Sos,MM  
PEMBINA TK.I  
NIP.19681123 199002 1 001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i-ii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii - iv</b>
<b>BAB I. PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1-2
B. Dasar Hukum .....	2-3
C. Tujuan dan Sasaran .....	4
D. Rencana Kerja Pelaksanaan .....	4
E. Tahapan Pelaksanaan .....	4-5
<b>BAB II. METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>6</b>
A. Metode Survey .....	6
B. Teknik Pengumpulan Data .....	6
C. Variabel Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat .....	6-7
D. Teknik Analisis Data .....	7-9
<b>BAB III. HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....</b>	<b>10</b>
1. Persyaratan Pelayanan .....	11
2. Prosedur Pelayanan .....	12
3. Waktu Pelayanan .....	13
4. Biaya/Tarif Pelayanan .....	13
5. Produk/Hasil Pelayanan .....	14
6. Kemampuan Petugas Pelayanan .....	15
7. Perilaku Petugas Pelayanan .....	16
8. Sarana dan Prasarana .....	16
9. Mekanisme Pengaduan Pelayanan .....	17
10. Nilai Survey Kepuasan Masyarakat .....	19
<b>BAB IV. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>20</b>
A. Kesimpulan dan Saran .....	20
B. Rencana Tindak lanjut .....	21

**DAFTAR TABEL DAN GRAFIK**

Tabel 1 Kategori Mutu Pelayanan ..... 8

Tabel 2 Rata – rata Skor dan Grafik Unsur Pelayanan ..... 10

Tabel 3 dan Grafik Unsur Persyaratan Pelayanan ..... 11 - 12

Tabel 4 dan Grafik Unsur Prosedur Pelayanan ..... 12

Tabel 5 dan Grafik Unsur Waktu Pelayanan ..... 13

Tabel 6 dan Grafik Unsur Biaya/Tarif Pelayanan ..... 14

Tabel 7 dan Grafik Unsur Produk/Hasil Pelayanan ..... 14 - 15

Tabel 8 dan Grafik Unsur Kompetensi/kemampuan Pelayanan ..... 15

Tabel 9 dan Grafik Unsur Perilaku Petugas Pelayanan ..... 16

Tabel 10 dan Grafik Unsur Sarana dan Prasarana ..... 17

Tabel 11 dan Grafik Unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan ..... 18

**L A M P I R A N**

- 1. Daftar Hasil pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) per-responden per-unsur pelayanan
- 2. Kuisioner penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) penyelenggaraan pelayanan

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Organisasi Perangkat Daerah (OPD) saat ini masih belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa maupun media sosial dan elektronik, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai dengan kebutuhan pencari layanan. Berdasarkan hal tersebut Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dalam rangka mengimplementasikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pelayanan Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) yang telah dilaksanakan di Kabupaten Sarolangun saat ini diharapkan telah memenuhi keinginan masyarakat.

Hal ini membuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun tidak berpuas diri dan selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap untuk pencapaian kualitas maksimal dalam peningkatan pelayanan publik khususnya dalam pelayanan perizinan dan non perizinan. Ada beberapa upaya yang telah dilakukan yang bersifat pendekatan proaktif kepada masyarakat dan pendekatan pada standar mutu.

Dalam upaya peningkatan pelayanan tersebut perlu adanya pembaharuan dan inovasi-inovasi agar prinsip mudah, murah, tepat dan berkualitas dapat tercapai. Salah Satu upaya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, untuk meningkatkan pelayanan publik pada tahun ini telah melaksanakan Pelatihan Pengelolaan Jaringan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK), yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas Sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kompetensi pada pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terhadap proses dan mekanisme Perizinan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha terintegrasi Secara Elektronik.

Kompetensi yang dimiliki oleh petugas pada Pelatihan Pengelolaan Jaringan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) ini , mampu mengoperasikan Sistem Aplikasi secara professional, berkualitas dan efisien, dengan Kompetensi yang dimiliki tersebut dapat melaksanakan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang lebih mudah, cepat, tepat dan efisien transparan dan akuntabel.

Dalam upaya peningkatan pelayanan yang telah dilaksanakan sebagai tolak ukur kinerja terhadap pelayanan perizinan dan non perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, mengimplementasikannya dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

## **B. D A S A R   H U K U M**

Dasar hukum Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), adalah :

1. Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2007 Tentang Penanaman Modal;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal;

5. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 Tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah;
7. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 Tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
8. Peraturan Presiden Nomor 90 Tahun 2007 Tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal;
9. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik.
11. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Pedoman dan Tata Cara Perizinan dan Fasilitas Penanaman Modal.
12. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 7 Tahun 2018 Tentang Pedoman dan Tata Cara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal.
13. Peraturan Daerah Kabupaten Sarolangun Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah
14. Peraturan Bupati Sarolangun Nomor 72 Tahun 2016 Tentang Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
15. Peraturan Bupati Sarolangun Nomor 58 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian Kewenangan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sarolangun.



### **C. TUJUAN DAN SASARAN**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), ini bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang berkeadilan, kredibel, transparan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun. Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong peran serta masyarakat sebagai pengguna layanan secara langsung, dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, menuju ke Pelayanan Prima sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP).
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun.
4. Untuk Mengetahui dan menganalisis unsur-unsur pelayanan apa yang perlu ditingkatkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun.

### **D. RENCANA KERJA PELAKSANAAN**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), pada Dinas Penanaman dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun ini dilaksanakan pada semester I (Januari s/d Juni) Tahun 2019.

### **E. TAHAPAN PELAKSANAAN**

Tahapan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, adalah sebagai berikut dibawah ini :

1. Menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Melakukan survei sesuai jadwal.
5. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei.
6. Memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap akan diperbaiki.
7. Memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisis data.
8. Menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **A. METODE SURVEI**

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka yang dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap. Responden penelitian ini adalah semua masyarakat pengguna layanan Perizinan dan Non Perizinan yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun. Sampel pada penelitian ini diambil dengan metode angket/kuesioner.

#### **B. TEKNIK PENGUMPULAN DATA**

Data pada penelitian ini diambil dengan instrumen berupa angket/kuesioner terhadap masyarakat sebagai pengguna layanan (responden), data terlampir.

#### **C. VARIABEL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yang terdiri dari Sembilan (9) unsur, antara lain:

##### **1. Persyaratan**

Persyaratan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

##### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan layanan.

##### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan 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 berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan.

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 Sumber Daya Manusia (SDM) yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

Tersedianya fasilitas sebagai penunjang kegiatan dalam pemberian layanan terhadap masyarakat.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun ini digunakan analisis statistik deskriptif, disusun ke dalam kuesioner dengan Sembilan (9) unsur, dengan empat opsi jawaban. Adapun pemberian nilai skor menggunakan **Skala Likert**, adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis pelayanan publik.

Pada **Skala Likert** responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia. ini dapat dilihat pada tabel berikut dibawah ini :

**TABEL 1**  
**KATEGORI MUTU PELAYANAN**

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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dihitung dengan menggunakan “ nilai rata-rata tertimbang ” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

**Bobot nilai rata-rata Tertimbang =  $\frac{\text{jumlah bobot}}{\text{jumlah unsur}}$  = 1/9 = 0,11**

Untuk memperoleh nilai Suvei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

**SKM =  $\frac{\text{Total dari nilai repersepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}}$  X nilai penimbang**

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas di konversikan dengan dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

**Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei X Nilai Dasar**

Tabel nilai dari persepsi, interval SKM, interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan. Selain ditinjau Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) data dianalisis melalui distribusi frekuensi, nilai rata-rata dan nilai dapat dilihat pada Tabel I diatas.

**BAB III**

**HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

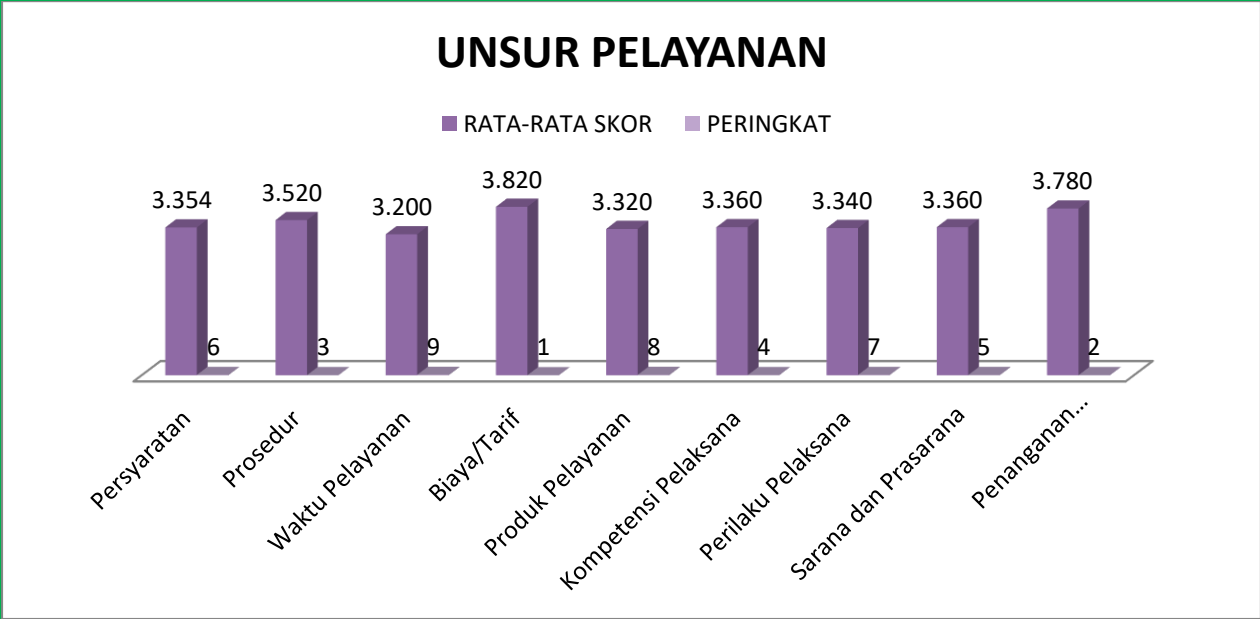
Berdasarkan survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun Semester I Tahun 2019 dari hasil analisis data kusioner yang telah dilakukan dapat dilihat pada angket kusioner yang terangkum dalam Lima Puluh (50) responden kusioner. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) melalui responden kusioner memperoleh nilai Skor **86,175** berdasarkan hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berada pada kategori **“BAIK”** (pada interval 76,61 s/d 88,30).

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tersebut di atas terdiri dari Sembilan (9) Unsur, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 2**

**RATA-RATA SKOR DAN PERINGKAT PADA SETIAP  
UNSUR PELAYANAN**

NO	UNSUR	RATA-RATA SKOR	KATEGORI	PERINGKAT
1	Persyaratan	3,354	Baik	6
2	Prosedur	3,520	Baik	3
3	Waktu Pelayanan	3,200	Baik	9
4	Biaya/Tarif	3,820	Sangat Baik	1
5	Produk Pelayanan	3,320	Baik	8
6	Kompetensi Pelaksana	3,360	Baik	4
7	Perilaku Pelaksana	3,340	Baik	7
8	Sarana dan Prasarana	3,360	Baik	5
9	Penanganan Pengaduan	3,780	Sangat Baik	2



Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap Sembilan (9) Unsur Pelayanan tersebut, dapat dilihat pada Grafik batang diatas :

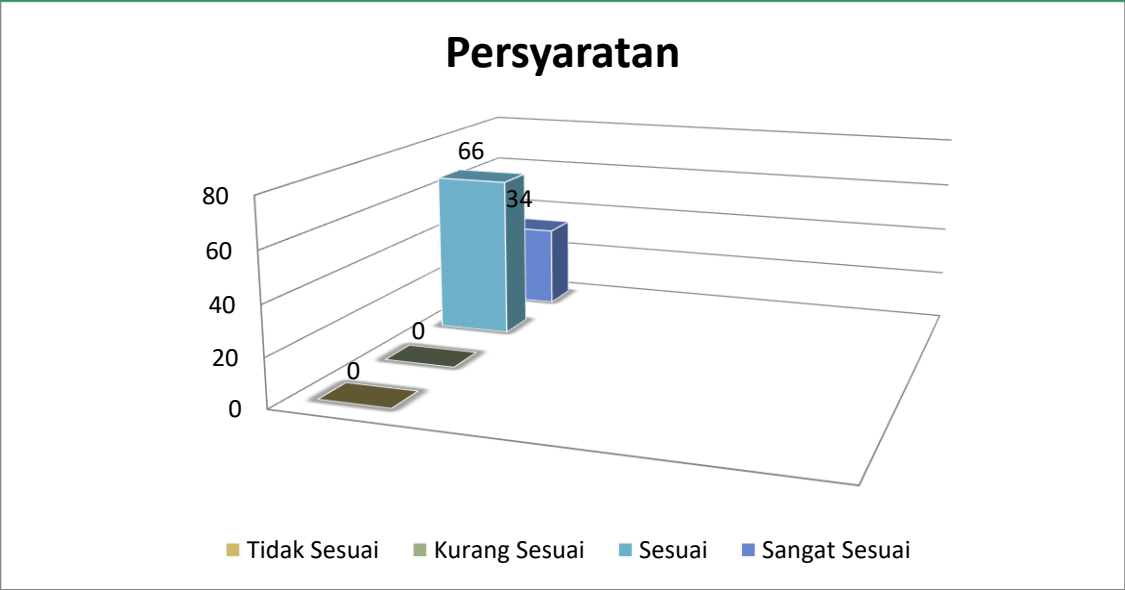
1) Persyaratan Pelayanan Unsur U1, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang di perlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanan, masih banyaknya masyarakat yang belum memahami dan melengkapi persyaratan suatu perizinan yang akan diurus. Pada Unsur Indikator U1 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,354**, pada interval SKM 3,0644-3,532 dengan Mutu Pelayanan **“B”** / Baik.

**Tabel 3**

**Unsur Persyaratan Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	33	66
4	Sangat Sesuai	4	17	34
Jumlah			50	100



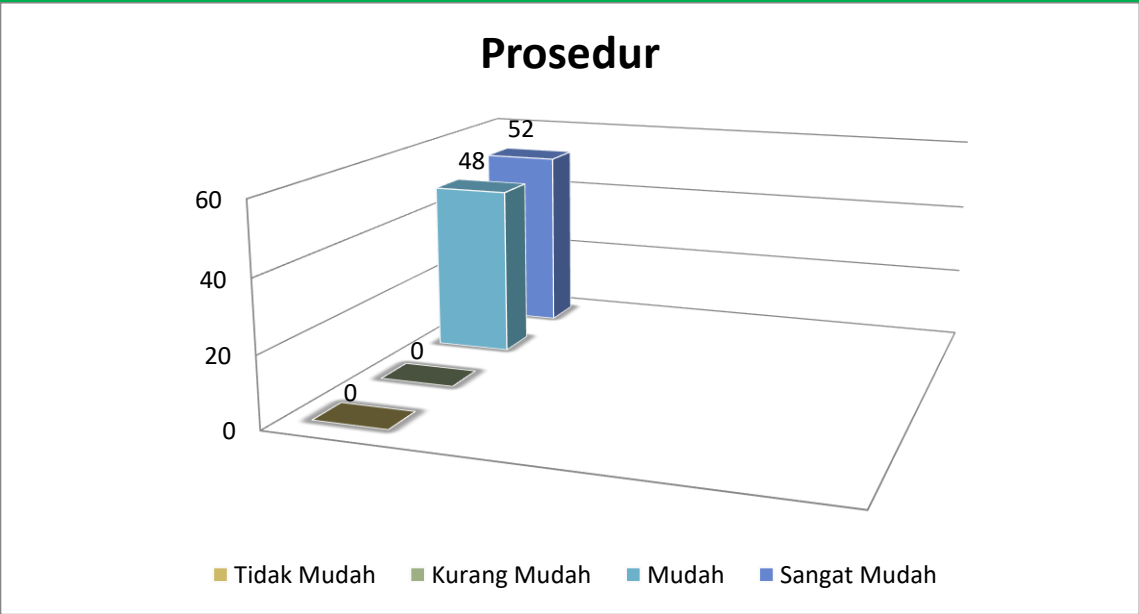


2) Prosedur Pelayanan, Unsur U2, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Pada Unsur Indikator U2 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,520**, pada interval SKM 3,0644-3,532 dengan Mutu Pelayanan **“B”** /Baik.

**Tabel 4**

**Unsur Prosedur Pelayanan**

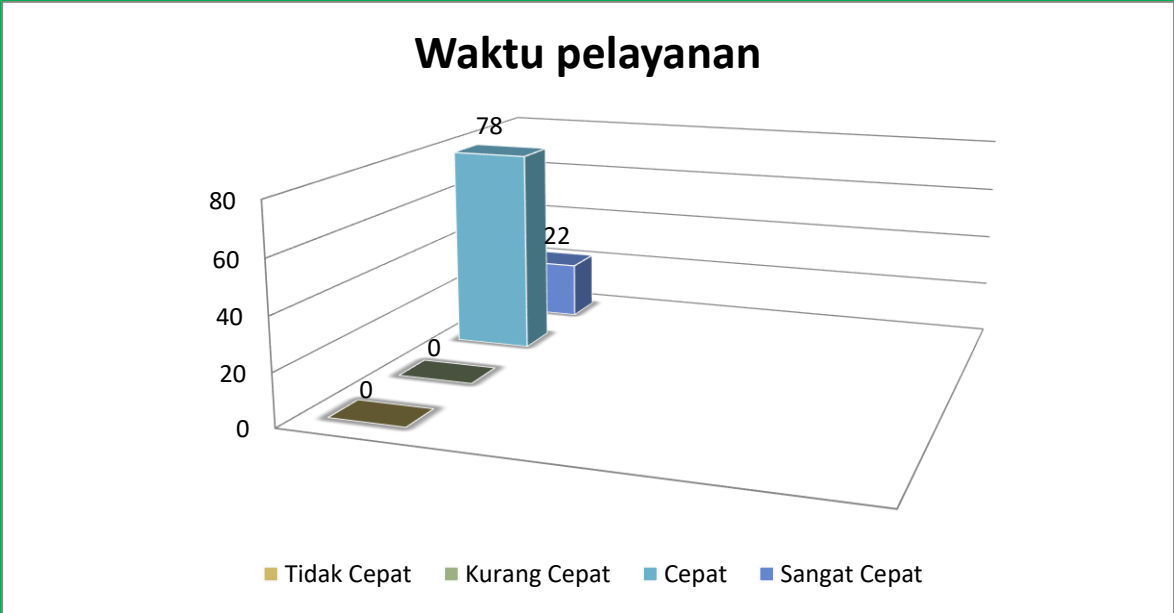
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mudah	1	0	0
2	Kurang Mudah	2	0	0
3	Mudah	3	24	48
4	Sangat Mudah	4	26	52
Jumlah			50	100



3) Waktu Pelayanan, Unsur U3 yaitu, target waktu pelayanan dapat di selesaikan dalam waktu yang di tentukan oleh unit peyelenggara pelayanan. Pada Unsur Indikator U3 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,200**, pada interval SKM 3,0644-3,532 dengan Mutu Pelayanan **“B”** /Baik.

**Tabel 5**  
**Unsur Waktu Pelayanan**

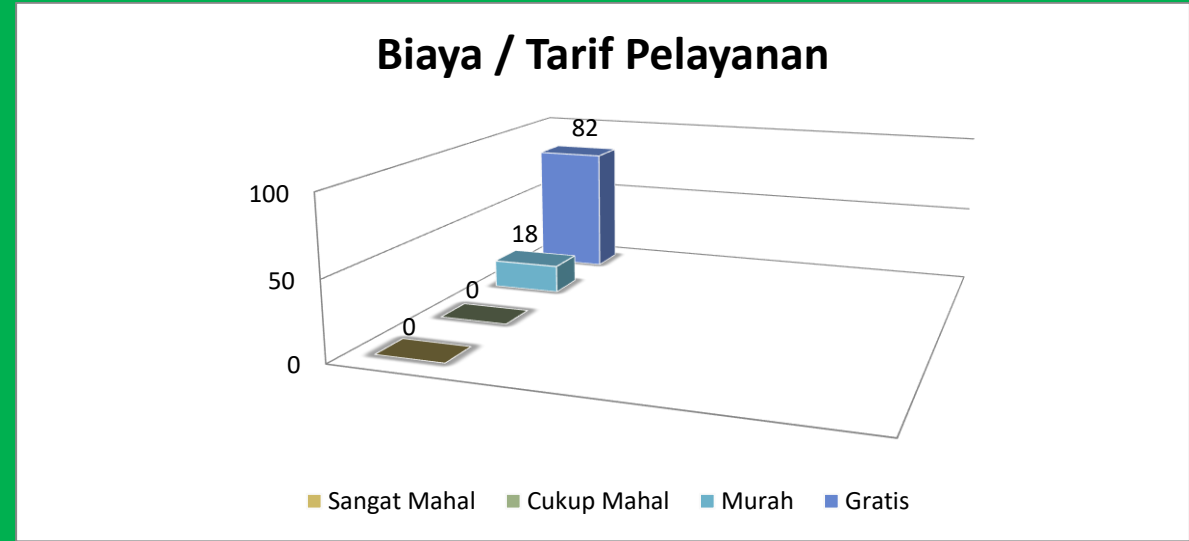
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Cepat	1	0	0
2	Kurang Cepat	2	0	0
3	Cepat	3	39	78
4	Sangat Cepat	4	11	22
Jumlah			50	100



4) Biaya/Tarif Pelayanan Unsur U4, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah di ditetapkan oleh unit pelayanan. Pada Unsur Indikator U4 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun mendapat nilai persepsi **3,820**, pada interval SKM 3,5324-4,00 dengan Mutu Pelayanan **“A”** / Sangat Baik.

**Tabel 6**  
**Unsur Biaya/Tarif Pelayanan**

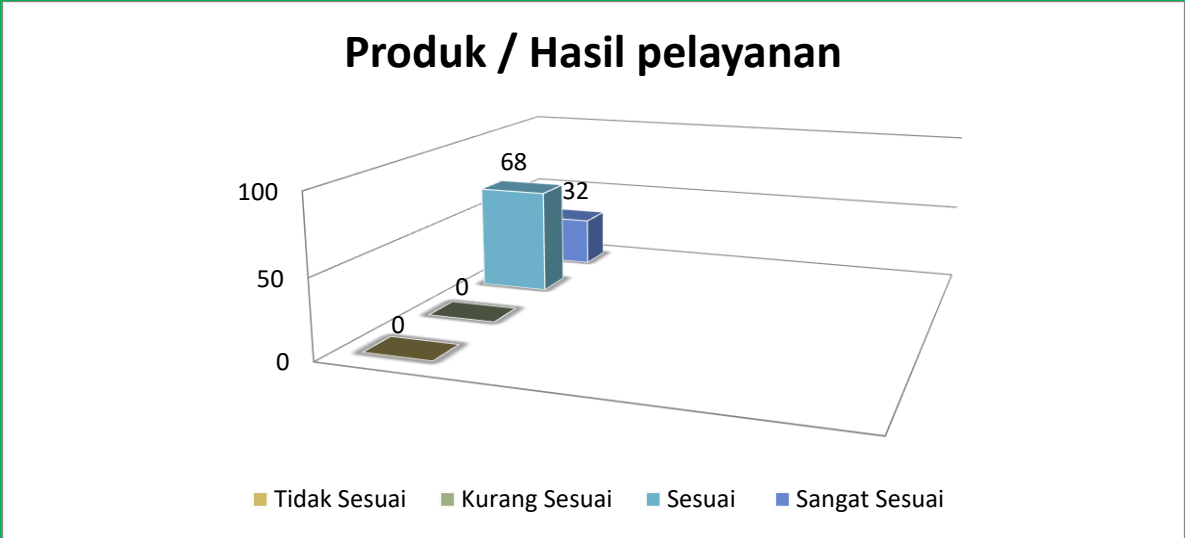
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Sangat Mahal	1	0	0
2	Cukup Mahal	2	0	0
3	Murah	3	9	18
4	Gratis	4	41	82
	Jumlah		50	100



5) Produk / Hasil Pelayanan Unsur U5 yaitu : Kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. Pada Unsur Indikator U5 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,320**, pada interval SKM 3,0644-3,532 dengan Mutu Pelayanan **“B”** /Baik.

**Tabel 7**  
**Unsur Produk / Hasil Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0
2	Kurang Sesuai	2	0	0
3	Sesuai	3	34	68
4	Sangat Sesuai	4	16	32
	Jumlah		50	100

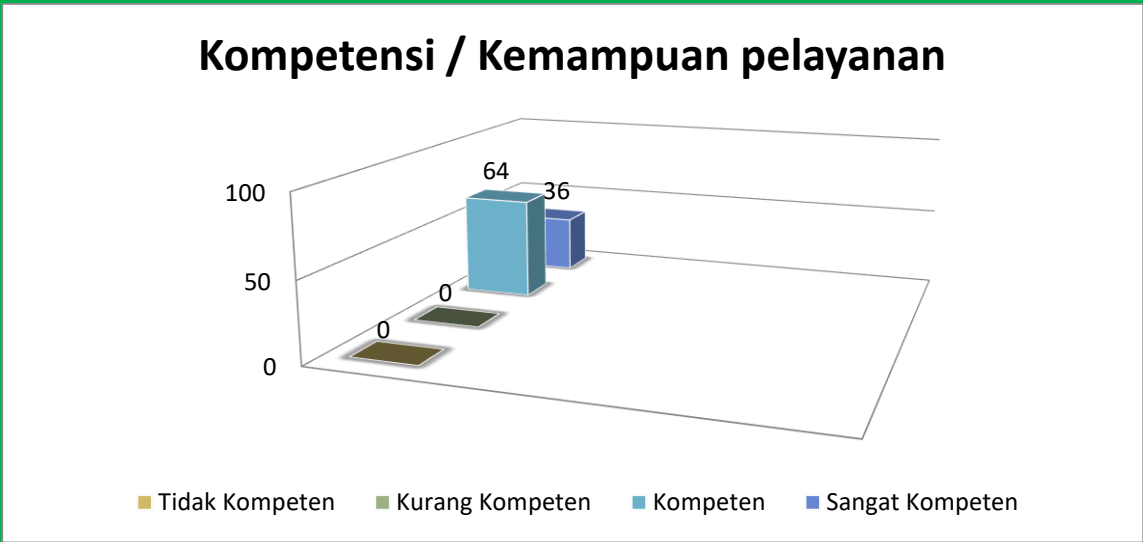


6) Kemampuan Petugas Pelayanan, Unsur U6, yaitu kemampuan petugas dalam memberi pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan serta saling menghargai dan menghormati.

Pada Unsur Indikator U6 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,360**, pada interval SKM 3,0644-3,532 dengan Mutu Pelayanan **“B”** /Baik.

**Tabel 8**  
**Unsur Kompetensi / Kemampuan Pelayanan**

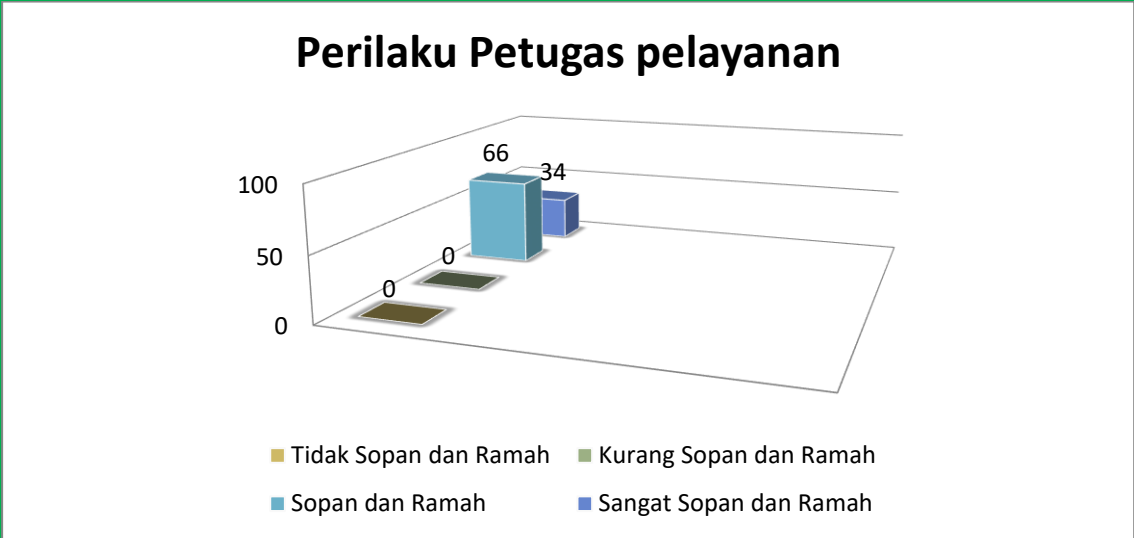
No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Kompeten	1	0	0
2	Kurang Kompeten	2	0	0
3	Kompeten	3	32	64
4	Sangat Kompeten	4	18	36
Jumlah			50	100



7) Perilaku Petugas Pelayanan Unsur U7, Kesopanan dan keramahan petugas (senyum,sapa,sopan), yaitu sikap dan prilaku petugas dalam memberi pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan dengan menerapkan 3 (tiga) S, yaitu : Senyum, Sapa, Sopan. Pada Unsur Indikator U7 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,340**, pada interval SKM 3,0644-3,532 dengan Mutu Pelayanan **“B”** /Baik.

**Tabel 9**  
**Unsur Perilaku Petugas Pelayanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0
3	Sopan dan Ramah	3	33	66
4	Sangat Sopan Dan Ramah	4	17	34
	Jumlah		50	100

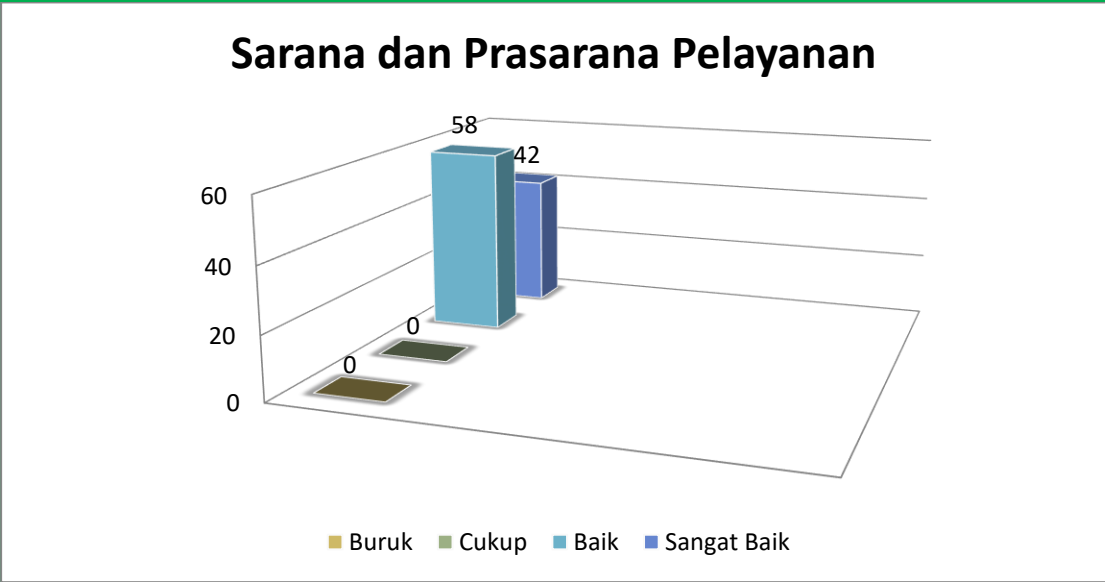


8) Sarana dan Prasarana, unsur U8 yaitu, fasilitas Sarana dan prasarana yang secara langsung atau tidak langsung yang tersedia dan dapat dinikmati oleh setiap pengguna layanan. Pada Unsur Indikator U8 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTPSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,360**, pada interval SKM 3,0644-3,532 dengan Mutu Pelayanan **“B”**/Baik.

Tabel 10

Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Buruk	1	0	0
2	Cukup	2	0	0
3	Baik	3	29	58
4	Sangat Baik	4	21	42
Jumlah			50	100

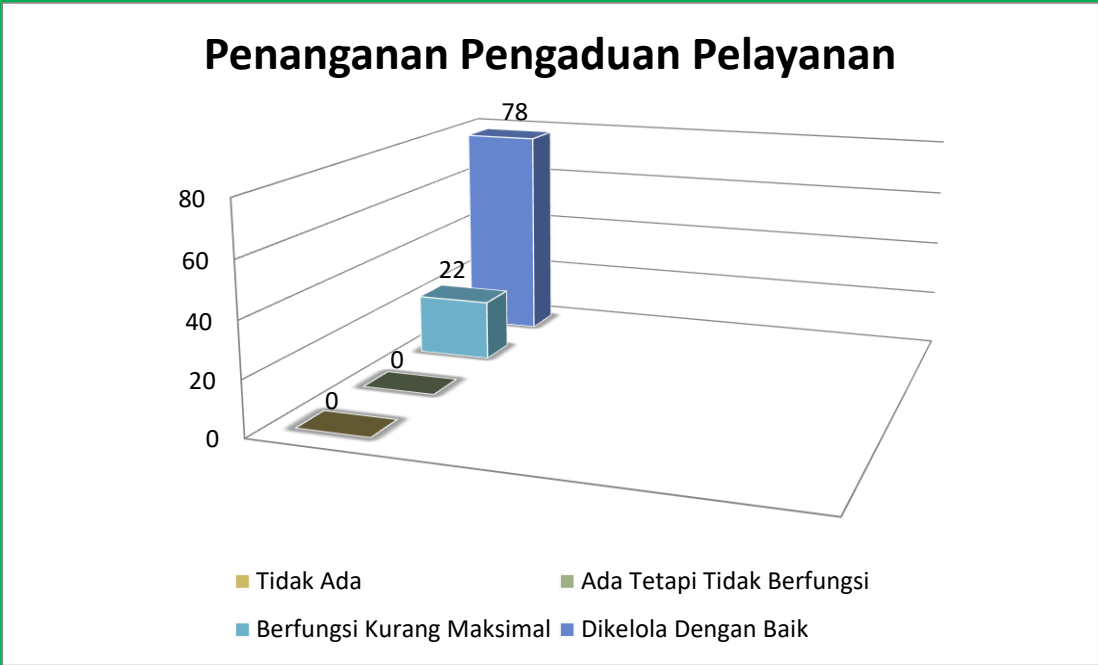


- 9) Mekanisme Pengaduan Pelayanan Unsur U9, yaitu kondisi dimana layanan yang diberikan baik oleh petugas secara khusus ataupun oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) secara umum, langsung direspon oleh masyarakat baik melalui Kotak saran yang disediakan maupun langsung kepada petugas yang bersangkutan guna menuju era transparansi elektronik baik melalui media massa maupun melaui media sosial lainnya, guna perbaikan untuk menuju kepada pelayanan prima. Pada Unsur Indikator U9 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun, mendapat nilai persepsi **3,780**, pada interval SKM 3,5324-4,00 dengan Mutu Pelayanan **“A”** / Sangat Baik.

Tabel 11

Unsur Penanganan Pengaduan Pelayanan

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Ada	1	0	0
2	Ada Tetapi tidak Berfungsi	2	0	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3	11	22
4	Dikelola dengan Baik	4	39	78
Jumlah			50	100



Maka untuk mengetahui survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

NILAI UNSUR PELAYANAN

$$(3,354 \times 0,011) + (3,520 \times 0,011) + (3,200 \times 0,011) + (3,820 \times 0,011) + (3,320 \times 0,011) + (3,360 \times 0,011) + (3,340 \times 0,011) + (3,360 \times 0,011) + (3,780 \times 0,011) =$$
  
**3,447**

## NILAI SURVEI KEPUASAN

Dengan demikian, nilai survei kepuasan unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

a. Nilai SKM setelah dikonversi = nilai survei x nilai dasar

$$= 3,447 \times 25$$

$$= 86,175$$

b. Mutu Pelayanan “ **B** “

c. Kinerja Unit Pelayanan “ **BAIK** “



## BAB IV

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan dan Saran

Berdasarkan hasil analisis diatas maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun unit Pelayanan Perizinan skor **86,175** termasuk dalam kategori **“B”/“BAIK ”**.
2. Dilihat dari masing-masing Unsur Pelayanan **nilai tertinggi** diperoleh dari **Unsur U4 Biaya/Tarif dengan nilai persepsi 3,820 jumlah nilai unsur 191** dan **nilai terendah** diperoleh dari **Unsur U3 Waktu Pelayanan dengan nilai persepsi 3,200 jumlah nilai unsur 160**.

Dari indikator hasil analisis pelayanan tersebut, dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut :

- a. Bahwa pelayanan ini harus tetap mempertahankan kepercayaan masyarakat terhadap tarif/biaya pelayanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan. Semua standar biaya disampaikan secara transparan sehingga terhindar dari pungutan liar (pungli), dengan membekali Sumber Daya Manusia (SDM) melalui Pelatihan, Bimbingan Teknis, serta Study Comparative.
- b. Bahwa untuk menjamin ketepatan dan kecepatan proses waktu pelayanan perlu di siapkan manajemen terpadu agar dapat meminimalisir waktu penyelesaian perizinan, sesuai dengan ketentuan yang berlaku berdasar pada Standar Pelayanan (SP) dan Manajemen Standar Operasional Prosedur (SOP).
- c. Walaupun terjadi peningkatan pelayanan dari nilai **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) semester II (dua) tahun 2018 83,664** menjadi **86,175 pada semester I (satu) tahun 2019** atau **sebesar 2.511 %**.

Hal tersebut diatas menjadi pekerjaan rumah bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sarolangun untuk dapat mempertahankan dan lebih meningkatkan lagi dari waktu ke waktu, seiring dengan Program Pemerintah Kabupaten Sarolangun untuk Menuju Kota Smart City (Kota Pintar) yang mengadopsi dari Perencanaan Program Pembangunan Kota Bandung, dalam upaya menuju Pelayanan Prima dengan Sistem Online Single Submission (OSS).

**B. Rencana tindak Lanjut Survei Kepuasan Masyarakat**

No	Unsur	Program/Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	U3,U5 dan U7	Mempercepat waktu, dengan hasil produk pelayanan yang baik serta dengan peningkatan Kapasitas SDM yang membidangi dan mempunyai kompetensi melalui bimtek dan studi komparatif	12 > Bulan (Jangka Panjang)	DPMPTSP Kabupaten Sarolangun
2	U6,U8, dan U1	Peningkatan SDM Pelaksana Layanan,penambahan sarpras gedung kantor, serta penambahan peralatan elektronik untuk mempublikasikan persyratan pelayanan melalui media massa dan elektonik	6-12 Bulan (Jangka Menengah)	DPMPTSP Kabupaten Sarolangun
3	U4,U9 dan U2	Transparansi biaya untuk menghindari pungli, merespon cepat terhadap kritik dan saran masyarakat, dan mempermudah mekanisme prosedur pelayanan sehingga kepuasan masyarakat dapat terpenuhi dalam memperoleh layanan perizinan dan non perizinan	6 Bulan (Jangka Pendek)	DPMPTSP Kabupaten Sarolangun

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**  
**TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN SAROLANGUN PROVINSI JAMBI**  
**SEMESTER I BULAN JANUARI – JUNI TAHUN 2019**

<i><b>NILAI SKM</b></i>	<i><b>LAYANAN PERIZINAN</b></i>
<b>86,175</b>	<p><b>RESPONDEN</b></p> <p><b>Jumlah : 50 Orang</b></p> <p><b>Jenis Kelamin :</b></p> <p>L = 20 Orang P = 30 Orang</p> <p><b>Pendidikan :</b></p> <p>SD = - Orang SMP = - Orang SMA = 16 Orang DIII = - Orang S1 = 32 Orang S2 = 2 Orang</p> <p>Periode Survei = Januari s/d Juni Tahun 2019</p>
<p><b>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN</b> <b>MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI</b> <b>AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN</b> <b>KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</b></p>	

***DAFTAR HASIL PENGOLAHAN DATA  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
SEMESTER I TAHUN 2019***



***DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)  
KABUPATEN SAROLANGUN  
TAHUN 2019***

***KUISIONER  
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)  
SEMESTER I TAHUN 2019***



***DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP)  
KABUPATEN SAROLANGUN  
TAHUN 2019***