



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BANJARBARU

SKM

Survey Kepuasan Masyarakat Januari - Maret 2023



BerAKHLAK # bangga melayani bangsa
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif



KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan Puji Syukur kehadirat Allah SWT karena atas limpahan rahmat dan izin Allah jualah akhirnya kami dapat menyelesaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru Triwulan I Tahun 2023.

Survei Kepuasan Masyarakat yang dituangkan dalam Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), merupakan salah satu indikator dalam menilai mutu kinerja layanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu disamping itu data Indeks kepuasan masyarakat juga menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Walaupun masih banyak kekurangan dalam pelaksanaan survei ini, namun hasil yang kami peroleh dari survei tersebut paling tidak dapat menggambarkan secara umum mutu kinerja layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Banjarbaru selama ini yang dirasakan oleh masyarakat Kota Banjarbaru dan sekitarnya, dengan segala hal yang masih perlu diperbaiki dan ditingkatkan.

Terima kasih pada semua pihak yang telah membantu terlaksananya survei ini, dari persiapan survei hingga selesainya laporan ini. Segala kritik, saran dan masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi sempurnanya pelaksanaan survei ini dimasa mendatang.

Akhirnya Semoga laporan hasil survei kepuasan masyarakat ini dapat bermanfaat dan menjadi salah satu referensi/rekomendasi dalam pengambilan kebijakan untuk perbaikan mutu layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Banjarbaru kedepannya.

Kepala Dinas,

Dr. Hj. Rahmah Khairita, MM
Perwakilan Utama Muda
700503 199003 2 003

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan pelayanan menjadi sesuatu yang tidak bisa dipisahkan dan ditinggalkan dalam kehidupan bermasyarakat. Setiap saat masyarakat selalu menuntut pelayanan yang berkualitas dari aparat pemerintah yang memberikan pelayanan. Aktivitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap pencapaian mutu dan kelancaran kegiatan dalam bermasyarakat. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sekadar memberikan bantuan terhadap kebutuhan pelanggan, tetapi juga memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan.

Menerima pelayanan yang memuaskan dari aparat pemerintah merupakan hak yang dimiliki setiap masyarakat. Masyarakat membutuhkan pelayanan untuk memenuhi berbagai macam kebutuhannya. Pelayanan publik yang sering dibutuhkan dalam bentuk barang publik maupun jasa publik. Dengan pelayanan yang diterima tersebut diharapkan masyarakat akan berpartisipasi aktif mendukung tugas-tugas aparat pemerintah, sehingga terjadi keseimbangan antara hak dan kewajiban sebagai warga negara. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik yang sesuai seperti dalam amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik pasal 1, pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat yang selaras dengan Visi Misi Kota Banjarbaru “Menjadikan Kota Banjarbaru JUARA, “Maju, Agamis dan Sejahtera” dan juga sejalan dengan target Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru menjadi pemberi “layanan prima” kepada masyarakat pengguna layanan perizinan di Kota Banjarbaru yang di Tahun 2021 dan

2022 mendapatkan Predikat “Pelayanan Prima” dari Kementrian PAN RB Republik Indonesia.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara untuk peningkatan kualitas pelayanan mutlak harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan.

Salah satu bentuk upaya meningkatkan kualitas pelayanan publik adalah dengan mengadakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dapat dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan. Selama ini Survey Kepuasan Masyarakat menggunakan acuan Keputusan Menteri Aparatur Pendayagunaan Negara Nomor :KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Keputusan ini belum mengacu pada Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundangan, sehingga dipandang perlu untuk disesuaikan dengan peraturan perundangan yang berlaku. Dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai pengganti Keputusan Menteri Aparatur Pendayagunaan Negara Nomor : KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, maka untuk tahun 2019 pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat mengacu pada peraturan tersebut.

Sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat mengalami perubahan terhadap unsur pelayanan, yang dulu ada 14 unsur pelayanan yang dinilai sekarang hanya 9 unsur pelayanan.

Pada Tahun 2008, Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) meningkatkan status kelembagaannya menjadi Badan Penanaman Modal dan Perizinan (BPMP), yaitu Integrasi antara Bidang Penanaman Modal dengan Bidang perizinan. Pada tahun 2008

penyusunan IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 unsur dengan hasil pengukuran didapat nilai IKM = 80,24 dengan kata lain Mutu Pelayanan = **Baik**. Dari hasil pengukuran nilai terendah adalah Kenyamanan Ruang Pelayanan, oleh sebab itu telah diupayakan melakukan penataan ruang pelayanan sedemikian rupa agar suasana dan kondisi ruang pelayanan sejuk, indah dan nyaman.

Pada Tahun 2009, BPMP Kota Banjarbaru kembali mengalami perubahan nama menjadi BP2T dan terus melaksanakan survey IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 (empat belas) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,01 maka mutu pelayanan sama dengan **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas, sedangkan nilai terendah adalah Kenyamanan Lingkungan.

Pada Tahun 2010, Survey IKM dilaksanakan dengan unsur penilaian sebanyak 14 (empat belas) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,18 maka mutu pelayanan sama dengan **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian tahun 2009, sedangkan nilai terendah adalah Kepastian Jadwal Unit Pelayanan.

Pada Tahun 2011, BP2T Kota Banjarbaru melakukan penyusunan IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 (empat belas) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,24 maka mutu pelayanan sama dengan **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian tahun-tahun lalu, sedangkan nilai terendah adalah Kenyamanan Lingkungan.

Pada Tahun 2012, BP2T Kota Banjarbaru terus melakukan penyusunan IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 (empat belas) unsur. Dari hasil pengukuran didapat nilai IKM = 81,27 maka mutu pelayanan = **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**.

Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian empat tahun berturut-turut, sedangkan nilai terendah adalah Kecepatan Pelayanan.

Pada Tahun 2013, BP2T Kota Banjarbaru terus melakukan penyusunan IKM dengan unsur penilaian sebanyak 14 (empat belas) unsur. Dari hasil pengukuran didapat

nilai IKM = 81,295 maka Mutu Pelayanan = **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian 5 (lima) tahun berturut-turut, sedangkan nilai terendah adalah Kepastian Jadwal Pelayanan.

Pada Januari 2014, Bidang Penanaman Modal dikembalikan ke BP2T Kota Banjarbaru sehingga BP2T kembali berubah menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPT&PM). Pada Tahun 2014 pengukuran IKM didapat nilai = 81,319 maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Kesopanan dan Keramahan Petugas sama dengan penilaian enam tahun berturut-turut, sedangkan nilai terendah adalah Kecepatan Pelayanan.

Pada Tahun 2015, pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berubah menjadi Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). BPPT&PM Kota Banjarbaru melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 81,326, maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana Pelayanan, sedangkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan.

Pada Tahun 2016, BPPT&PM Kota Banjarbaru melakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 81,345, maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Biaya/Tarif Pelayanan, sedangkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan.

Pada Tahun 2017, BPPT&PM Kota Banjarbaru berubah nama menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru. DPM&PTSP Kota Banjarbaru melakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 81,326, maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Perilaku Pelaksana Pelayanan, sedangkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan.

Pada Tahun 2018, DPM&PTSP Kota Banjarbaru melakukan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 84,85, maka Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Biaya / Tarif, sedangkan nilai terendah adalah Sarana dan Prasarana.

Pada Tahun 2019, DPM&PTSP Kota Banjarbaru kembali melakukan Kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Dari hasil pengukuran, didapat nilai SKM adalah 86,41, maka Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Biaya / Tarif, sedangkan nilai terendah adalah Waktu Pelayanan.

Pada Tahun 2020, DPM&PTSP Kota Banjarbaru kembali melakukan Kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dengan unsur penilaian sebanyak 9 (sembilan) unsur. Yang berbeda adalah Berdasarkan hasil rekomendasi dari Kementrian PAN RB RI pada penilaian public tahun 2019 maka kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat di tahun 2020 akan dilaksanakan per semester dan dibuatkan Laporan Tindak Lanjut Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri. Sesuai dengan Dari hasil pengukuran, di Semester I Periode Januari - Juni 2020 didapat nilai SKM adalah 86,61, maka Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan, sedangkan nilai terendah adalah Prosedur . di Semester II Periode Juli - Agustus 2020 didapat nilai SKM adalah 87,5 maka Mutu Pelayanan sama dengan **B** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan dan Biaya / Tarif, sedangkan nilai terendah adalah Persyaratan.

Pada Tahun 2021, hasil pengukuran Survey Kepuasan masyarakat di Semester I Periode Januari - Juni 2021 didapat nilai SKM adalah 88,81, maka Mutu Pelayanan sama dengan **A** dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Prosedur, sedangkan nilai terendah adalah Kompetensi Pelaksana. Di Semester II Periode Juli-Desembar 2021 didapat nilai SKM adalah 89,79 maka Mutu Pelayanan sama dengan

A dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**. Untuk nilai tertinggi adalah Prosedur sedangkan nilai terendah masih di unsur Kompetensi Pelaksana.

Pada Tahun 2022 ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru Kembali melaksanakan Survey Kepuasan masyarakat yang akan dilakukan pengolahan data per-triwulan, sehingga di tahun 2022 akan menghasilkan 4 laporan hasil Survey Kepuasan masyarakat. Di Triwulan I Periode Januari-Maret 2022 didapatkan nilai SKM 93,5 dengan Mutu Pelayanan sama dengan A dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Nilai terendah adalah Perilaku Pelaksana dan Penagnan Pengaduan. Di Triwulan II Periode April – Juni 2022 didapatkan nilai SKM 90,06 dengan Mutu Pelayanan sama dengan A dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Nilai terendah adalah Prosedur. Di Triwulan III Periode Juli – September 2022 didapatkan nilai SKM 92,66 dengan Mutu Pelayanan sama dengan A dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Nilai terendah adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan. Di Triwulan IV Periode Oktober – Desember 2022 didapatkan nilai SKM 92,73 dengan Mutu Pelayanan sama dengan A dan Kinerja Unit Pelayanan adalah **Sangat Baik**, untuk Nilai tertinggi adalah Persyaratan dan Nilai terendah adalah Perilaku Pelaksana.

B. TUJUAN DAN SASARAN

Tujuan dilaksanakan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik secara berkala.
2. Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
3. Sebagai gambaran atau penilaian tentang kinerja pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik kepada masyarakat.

Sedangkan Sasaran penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga pelayanan dapat dilaksanakan dengan lebih berkualitas, berdayaguna dan berhasil guna.
3. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik

C. MANFAAT

Dengan tersedianya data SKM secara periodik maka dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Dapat diketahui kelemahan atau kekurangan masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan.
2. Secara periodik dapat dijadikan penilaian kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit penyelenggara pelayanan.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu dilakukan untuk upaya perbaikan.
4. Untuk mengetahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan pada DPM&PTSP Kota Banjarbaru.
5. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Masyarakat dapat mengetahui kinerja unit pelayanan.

Sesuai dengan Peraturan Walikota Banjarbaru Nomor 45 Tahun 2016 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru adalah instansi yang melaksanakan sebagian kewenangan Kepala Daerah / Walikota dalam hal pemberian pelayanan perizinan kepada masyarakat.

Sehubungan dengan hal tersebut dan guna memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan publik maka dilakukan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru.

D. METODELOGI

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan metodologi penelitian sampling dengan format mengacu pada kuisioner yang disajikan langsung kepada responden.

Jumlah sample responden yang diambil sebanyak 77 responden dengan latar belakang pendidikan, usia, jenis kelamin, bidang usaha yang berbeda dan beragam, hal ini dimaksudkan untuk keanekaragaman jawaban dari responden dan menjangkau sebanyak mungkin informasi yang diupayakan dengan bobot jawaban seobjektif mungkin dengan menggunakan Aplikasi SKM yang langsung di akses oleh Customer yang datang ke Loker DPMPTSP dengan Scan Barcode, selain itu juga melalui link yang dibagikan oleh petugas Call Center PTSP yang diisi oleh Customer pelayanan secara daring di 5 Nomor yang tersedia.

E. ORGANISASI PELAKSANA

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Admin Pengolah Data SKM yang ditunjuk dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru Nomor : 212 Tahun 2023 tentang Penunjukan Admin Pengolah data Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru.

F. UNSUR SKM

Sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, dikembangkan 9 unsur pelayanan yang “relevan, valid dan “reliable” sebagai unsur minimal yang harus ada dan menjadi dasar untuk pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

Unsur-Unsur tersebut adalah :

1. Perilaku Pelaksana.
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
3. Kompetensi Pelaksana.
4. Prosedur
5. Persyaratan
6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
7. Sarana Pelayanan
8. Waktu Pelayanan
9. Biaya/Tarif.

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

A. PERSIAPAN

1. Penetapan Pelaksana.

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan secara langsung oleh Admin Pengolah data yang dibentuk dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru Nomor : 212 Tahun 2023 tentang Penunjukan Admin Pengolah data Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru.

2. Penyiapan Bahan.

- a. Dalam penyusunan SKM digunakan aplikasi SKM yang berisi kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survey Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dan disesuaikan dengan kondisi setempat namun tidak terlepas dari tujuan dilaksanakannya kegiatan penyusunan SKM.
- b. Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik.

Katagori *tidak baik* diberi nilai persepsi **1**,

Katagori *kurang baik* diberi nilai persepsi **2**,

Katagori *baik* diberi nilai persepsi **3** dan

Katagori *sangat baik* diberi nilai persepsi **4**.

2. Penetapan Responden.

Pemilihan responden dilakukan secara acak dengan jumlah sebanyak 77 (Tujuh Puluh Tujuh) orang disesuaikan dengan cakupan wilayah unit pelayanan publik. Penetapan

target responden diambil dari layanan yang diterima, yaitu ; Front-Office, Informasi dan Pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

B. PELAKSANAAN

Teknis pengumpulan data dilaksanakan dengan berpedoman pada kuesioner yang telah disiapkan dengan fokus pada 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Metode pengumpulan data dilakukan dengan cara kombinasi berupa kuesioner yang diisi langsung oleh penerima layanan.

1. Pengolahan Data

1.1 Metode Pengolahan Data.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

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

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

Jika telah didapatkan nilai SKM dengan menggunakan rumus diatas maka hasil penghitungan tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 dengan rumus sebagai berikut :

SKM Unit Pelayanan x 25

Nilai Persepsi, Interval SKM , Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut :

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

1.2 Perangkat Pengolahan.

Data entry dan penghitungan survey dilakukan dengan menggunakan program komputer/ sistem data base aplikasi SKM DPMPTSP.

1.3 Pengujian Kualitas data.

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

2.Laporan Hasil Pengukuran Survey

2.1 Survey per-unsur pelayanan

Pelaksanaan survey dilakukan dengan menanyakan beberapa pertanyaan yang dipandu dalam bentuk pertanyaan pada dashboard aplikasi SKM yang langsung dijawab oleh responden dan hasilnya sebanyak 77 responden telah memberikan penilaian sesuai dengan kriteria masing-masing. Data tersebut kemudian diolah dalam bentuk tabulasi data SKM per responden per unsur pelayanan dengan menggunakan program komputer/sistem data base. Kemudian dari data jawaban 77 responden tersebut dapat terlihat nilai rata-rata per unsur pelayanan. Secara total nilai rata-rata per unsur pelayanan untuk masing-masing kriteria penilaian adalah sebagai berikut:

1. Perilaku Pelaksana (U 1) adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Total nilai untuk (U 1) adalah 269 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,49 dengan nilai SKM setelah dikonversi 87,34.
2. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U 2) adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Total nilai untuk (U 2) adalah 278 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,61 dengan nilai SKM setelah dikonversi 90,26.
3. Kompetensi Pelaksana (U 3) adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Total nilai untuk (U 3) adalah 291 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,77 dengan nilai SKM setelah dikonversi 94,48.
4. Prosedur (U 4) adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Total nilai untuk (U 4) adalah 274 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,55 dengan nilai SKM setelah dikonversi 88,96.
5. Persyaratan (U 5) adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Total nilai untuk (U 5) adalah 306 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,97 dengan nilai SKM setelah dikonversi 99,35.
6. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U 6) adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Total nilai untuk (U 6)

adalah 272 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,53 dengan nilai SKM setelah dikonversi 88,31.

7. Sarana Pelayanan (U 7) adalah Kualitas sarana dan prasarana yang diberikan kepada pengguna layanan. Total nilai untuk (U 7) adalah 272 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,53 dengan nilai SKM setelah dikonversi 88,64.
8. Waktu pelayanan (U 8) adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Total nilai untuk (U 8) adalah 294 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,81 dengan nilai SKM setelah dikonversi 95,78.
9. Biaya/tarif (U 9) adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Total nilai untuk (U 9) adalah 298 dengan akumulasi nilai rata-rata 3,87 dengan nilai SKM setelah dikonversi 96,75.

Nilai Rata-Rata SKM per-Unsur adalah sebagai berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1.	Perilaku Pelaksana	3,49
2.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,61
3.	Kompetensi Pelaksana	3,77
4.	Prosedur	3,55
5.	Persyaratan	3,97
6.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,53
7.	Sarana dan Prasarana	3,53
8.	Waktu pelayanan	3,81
9.	Biaya/tarif	3,87

Untuk menghitung nilai SKM menggunakan nilai rata-rata tertimbang untuk masing-masing unsur pelayanan sebagaimana kuesioner yang disajikan kepada pelanggan/masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji dimana setiap unsur memiliki penimbang yang sama dengan menggunakan rumus :

	Jumlah Bobot	1			
Bobot Nilai Rata-Rata	= -----	= -----	= 0,111		
Tertimbang	Jumlah Unsur	9			

Nilai Survey Unit Pelayanan adalah dengan masing-masing menghitung nilai per-unsur dikali 0,111. Perkalian masing-masing unsur dijumlahkan maka akan didapat nilai sebagai berikut :

1. Nilai Rata-Rata Tertimbang = **3,86**
2. Nilai SKM setelah dikonversi = **91,29**
3. Mutu pelayanan = **A**
4. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik**

REKOMENDASI

A. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat (SKM) pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru yang telah diuraikan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Total Responden yang di Survei di Triwulan I tahun 2023 adalah sebanyak 77 responden dengan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah sebesar : **3,86** dan Nilai Konversi IKM sebesar = **91,29** tergolong kategori **Sangat Baik**
2. Nilai tertinggi dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru adalah **Persyaratan** dengan nilai sebesar **3,97** tergolong dalam kategori **Sangat Baik**
3. Sedangkan Nilai terendah dari Unsur Pelayanan yang diperoleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru adalah **Perilaku Pelaksana** dengan nilai sebesar **3.49** tergolong dalam kategori **Baik**

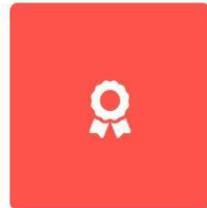
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat ini merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru. Hal ini sesuai dengan PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Dimana didalam PERMENPAN RB mengatur bagaimana survei kepuasan masyarakat guna untuk mengetahui mutu pelayanan yang ada di layanan publik tersebut, dalam hal ini layanan publik yang dimaksud adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru.

Untuk mendukung kualitas pelayanan publik di Kota Banjarbaru khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru agar dapat lebih meningkat pada masa mendatang dengan “Pelayanan Prima” selaras dengan visi Kota Banjarbaru Juara, maka langkah-langkah yang perlu diprioritaskan adalah “**Pelatihan dan Bimbingan Intensif Pelaksana/Petugas Pelayanan**”. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan masih dinilai rendah

dibandingkan dengan unsur lainnya yang walaupun secara keseluruhan sudah masuk dalam kategori sangat baik, seluruh Petugas Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kota Banjarbaru harus diberikan Bimbingan Teknis lebih lanjut dan intensif tentang hal tersebut yang menunjang performa pelayanan baik dari pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman secara maksimal. Sehingga Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Banjarbaru dapat memberikan Pelayanan terbaik untuk Masyarakat yang berkelanjutan.

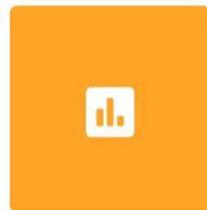
GRAFIK

Data pada 01 January 2023 sampai dengan 31 March 2023



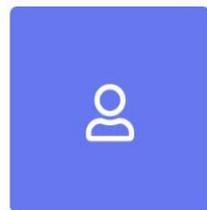
Mutu Pelayanan [?](#)

A



Nilai IKM

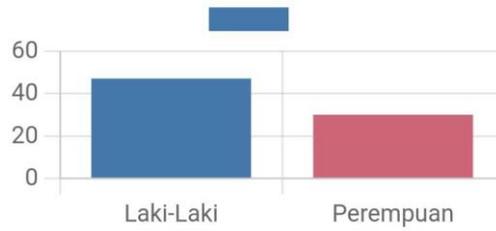
91.29



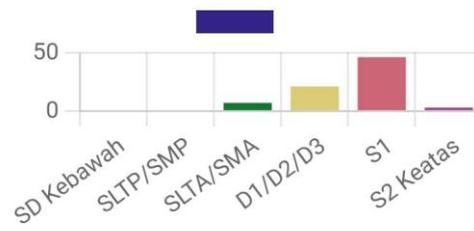
Total Responden

77

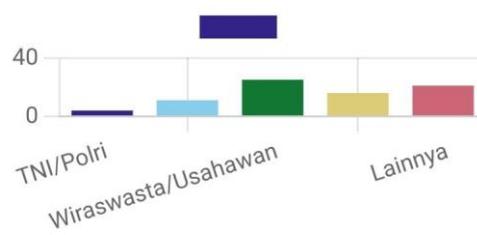
Jenis Kelamin



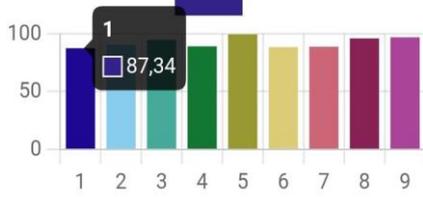
Pendidikan



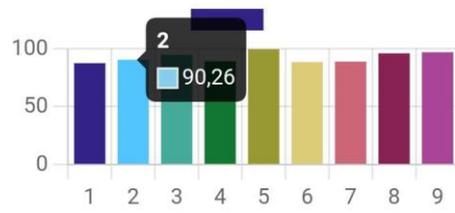
Pekerjaan



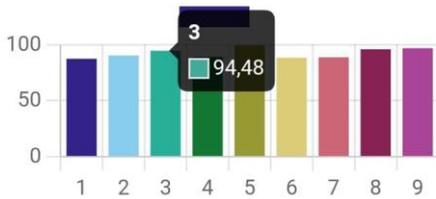
Statistik Survei



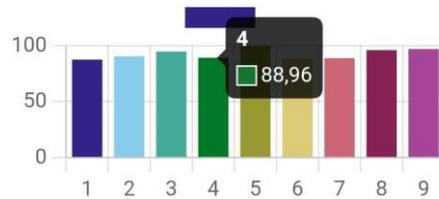
Statistik Survei



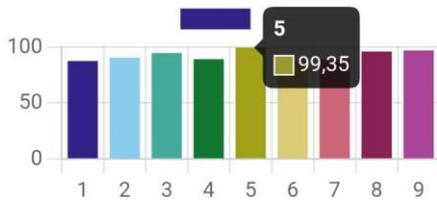
Statistik Survei



Statistik Survei



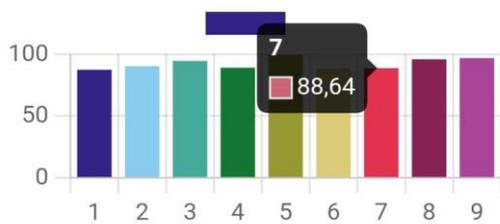
Statistik Survei



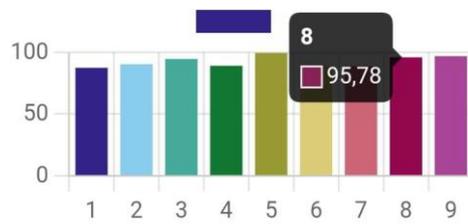
Statistik Survei



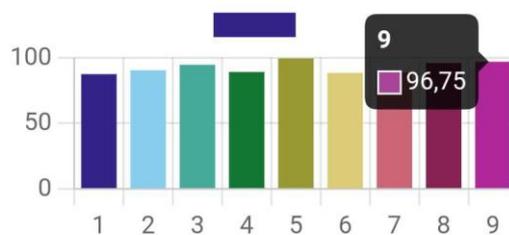
Statistik Survei



Statistik Survei



Statistik Survei



Survei Kepuasan Masyarakat

Data Layanan dan Responden

Unit Layanan

Umur

0 20 100

0 25 50 75 100

Jenis Kelamin

Pendidikan Terakhir

Pekerjaan Utama

Jenis Layanan yang diterima

Survei Pelayanan

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?

2. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan ?

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan ?

4. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini ?

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?

Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan ?

Tidak ada
Ada tapi tidak diterapkan
Diterapkan tapi kurang maksimal
Diterapkan Sepenuhnya

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?

Tidak Sesuai
Kurang Sesuai
Sesuai
Sangat Sesuai

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini ?

Tidak Cepat
Kurang Cepat
Cepat
Sangat Cepat

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan ?

Sangat Mahal
Cukup Mahal
Mahal
Gratis

Saran Perbaikan dan atau Apresiasi

 Simpan

