

## DAFTAR ISI

### Bab I Pendahuluan

- A. Latar Belakang .....3
- B. Maksud dan Tujuan .....4
- C. Sasaran Survei .....5
- D. Ruang Lingkup Survei .....5

### Bab II Pendekatan dan Metodologi

- A. Tahap Persiapan .....8
- B. Tahap Pelaksanaan .....8
- C. Tahap Analisis Data .....9

### Bab III Hasil dan Pembahasan

- A. Deskripsi Responden .....11
- B. Analisis Kepuasan Masyarakat .....11

### Bab IV Kesimpulan dan Saran

- A. Kesimpulan .....14
- B. Saran .....15

### Bab V Penutup .....16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pola hubungan antara pemerintahan– masyarakat- dunia usaha (tri pilar dalam konsepsi governance), telah mengubah mindset masyarakat secara meluas dan mendalam. Salah satunya bagi pemerintah dengan adanya mindset baru terhadap Kualitas pelayanan publik. Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu atau kualitas layanan publik yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih (*good and clean government*).

Gambaran kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, memuat bahwa penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya memiliki empat tujuan. Tujuan pertama, terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak dan tanggung jawab, kewajiban dan wewenang seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik; kedua, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintah dan korporasi yang baik; ketiga, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai

dengan peraturan perundang-undang; keempat, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayan publik.

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintah, karena bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang mudah, cepat dan transparan. Penilaian masyarakat merupakan faktor penting bagi perbaikan kinerja aparat pemerintah dan unit kerja pemerintah. Masukan dari masyarakat bisa dijadikan gambaran bagi sebuah organisasi untuk dapat memberikan pelayanan berdasarkan kepentingan dan kebutuhan. Salah satu upaya penilaian kinerja pelayanan kepada masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Palembang adalah dengan melakukan Penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan melalui penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM).

Hasil survei ini nantinya diharapkan dapat menjadi tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan bahan penilaian terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Selain itu diharapkan melalui survei ini dapat meningkatkan budaya pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya serta menjadi contoh bagi seluruh pegawai.

## **B. Maksud dan Tujuan**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kota Palembang dimaksudkan untuk :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan publik kepada masyarakat atau pengguna layanan publik kepada masyarakat.
5. Sebagai pedoman dalam mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik.

Adapun tujuan pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di DPMPTSP Kota Palembang adalah :

1. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pemerintah Kota Palembang.
2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai penyelenggaraan pelayanan.
3. Mendorong penyelenggaraan pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
4. Mendorong penyelenggaraan pelayanan menjadi lebih inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Menyediakan pedoman praktis dalam evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan survey kepuasan masyarakat sebagai dasar bagi tindakan nyata perbaikan.

### **C. Sasaran Survei**

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kota Palembang adalah seluruh masyarakat Kota Palembang yang sudah pernah memperoleh pelayanan perijinan dan non perijinan di DPMPTSP dimana masyarakat yang dijadikan responden tersebut dipilih secara acak dan berjumlah 150 orang responden

### **D. Ruang Lingkup Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan di semua area pelayanan perijinan di Lingkungan DPMPTSP Kota Palembang, meliputi Loker Customer Service, 6 (enam) Loker Pendaftaran , 2 (dua) Loker

Pengambilan, Loker Pengaduan, dan Sekretariat Bimbingan Teknis melalui 150 (seratus lima puluh) Responden yang disebar selama Jam Pelayanan.

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah 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.

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 ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat Pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

10. Sarana dan Prasarana Layanan

Sarana dan Prasarana layanan yaitu fasilitas yang tersedia bagi masyarakat dikantor/tempat pelayanan dilakukan.

Hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat tidak harus disajikan dalam bentuk skoring/angka absolut, tetapi dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk). Hal yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari pemberi layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan. Hasil Survei Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, *website* dan media sosial.

## **BAB II**

### **PENDEKATAN DAN METODOLOGI**

#### **A. Tahap Persiapan**

Pelaksanaan Survei kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kota Palembang dilakukan secara swakelola oleh Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Pelayanan DPMPTSP Kota Palembang. Kuesioner dibagikan kepada para pemohon/masyarakat yang telah menerima pelayanan disetiap unit layanan. Kuesioner berisikan 10 unsur dengan empat opsi pilihan untuk setiap pertanyaan. Jumlah responden survei ditetapkan sesuai rata-rata jumlah rata-rata penerima layanan publik adalah lebih dari 150 ( seratus lima puluh ) orang per hari, sehingga jumlah pengguna layanan yang kami jadikan responden dalam survei antara 19 tahun sampai 55 tahun dengan pengkategorian pekerjaan utama yaitu PNS, TNI, POLRI, BUMN/BUMD dan masyarakat umum. Lokasi survei dan pengumpulan data di kantor DPMPTSP Kota Palembang.

#### **B. Tahap Pelaksanaan**

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada bulan Juli 2018 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 10 (sepuluh) unsur pelayanan sebagai berikut :

- 1) Persyaratan;
- 2) Prosedur;
- 3) Waktu Pelayanan;
- 4) Biaya/Tarif;
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
- 6) Kompetensi Pelaksana;
- 7) Perilaku Pelaksana;
- 8) Maklumat Pelayanan;

9) Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan;

10) Sarana dan Prasarana;

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 10 unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan dua metode, yaitu:

- a. Dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan, sebagai responden,
- b. Dilakukan oleh pencacah dengan cara mewawancarai pengguna layanan sebagai responden, dan kemudian mengisikan jawabannya dalam kuesioner

Dalam rangka melengkapi perolehan data, dilakukan juga interview untuk

memperjelas dan mengeksplorasi informasi dari responden, sehingga analisis data akan lebih akurat.

### **C. Tahap Analisis Data**

Pengolahan data SKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dilaksanakan dengan menghitung data hasil jawaban responden yang merupakan persepsi terhadap masing-masing unsur pelayanan, dan diisikan dalam tabel sesuai dengan Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang.

Nilai SKM dihitung menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan SKM terhadap 10 unsur pelayanan, setiap unsur pelayanan memiliki penimbangan yang sama dengan rumus sebagai berikut:



$$\frac{\text{Bobot nilai}}{\text{Rata-rata tertimbang}} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{10} = \boxed{0,1}$$

Untuk memperoleh nilai SKM pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang, digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

Agar hasil penilaian SKM lebih mudah untuk diinterpretasikan, yaitu antara 25-100, maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan tabel nilai sebagai berikut:

Tabel 1  
Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Layanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Walikota Palembang Nomor 24 Tahun 2016 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Palembang

### **BAB III**

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Deskripsi Responden**

Data responden sebagai berikut :

Berdasarkan Kelompok umur :

1. 20 tahun sampai dengan 29 tahun : 44 orang
2. 30 tahun sampai dengan 39 tahun : 43 orang
3. 40 tahun sampai dengan 49 tahun : 35 orang
4. 50 tahun sampai dengan 59 tahun : 25 orang
5.  $\geq$  60 tahun : 3 orang

Berdasarkan Jenis kelamin responden

Laki-laki : 77 Orang

Perempuan : 73 Orang

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat, diperoleh Data Responden berdasarkan pekerjaan yang diisi adalah sebagai berikut :

1. BUMN/BUMD : 16 Orang
2. Masyarakat : 86 Orang
3. PNS : 45 Orang
4. TNI : 2 Orang
5. POLRI : 1 Orang

#### **B. Analisis Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Data yang diolah (terlampir) didapatkan nilai untuk setiap unsur pelayanan sebagai berikut :

<b>No</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Unsur Pelayanan</b>
1	Persyaratan	3,58
2	Prosedur	3,23
3	Waktu Pelayanan	3,08
4	Biaya / Tarif	3,57
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,25
6	Kompetensi Pelaksana	3,59
7	Perilaku Pelaksan	3,55

8	Maklumat Pelayanan	3,69
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,87
10	Sarana dan Prasarana Layanan	3,78

Nilai SKM = 87,98

Mutu Pelayanan = A

Kinerja Unit Pelayanan = Sangat Baik

Dari analisa indeks per unsur pelayanan, bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang memiliki **Kinerja Unit Pelayanan Sangat Baik**. Dengan **Mutu Pelayanan A** sebagai tindak lanjut yang akan datang dengan prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan perijinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang tersebut, terdapat 3 (tiga) Unsur Pelayanan dengan nilai terendah yaitu :

1. Prosedur Pelayanan : 3,23
2. Waktu Pelayanan : 3,08
3. Produk Spesifikasi Jenis Layanan : 3,25

Berbagai upaya dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan perijinan/non perijinan, tindak lanjut yang akan dilakukan yaitu :

No	Unsur Pelayanan Terendah	Tindak Lanjut
1	Prosedur Pelayanan	<p>Keluhan : Keluhan banyak disebabkan oleh proses pengembalian berkas dari SKPD Teknis ke PTSP yang sering terlambat.</p> <p>Tindak lanjut : 1. Akan disusun SOP terbaru bersama SKPD Teknis Terkait untuk penyederhanaan alur</p>

		<p>proses perijinan dan lama proses perijinan.</p> <p>2. Menambah tim teknis untuk mempercepat proses survey.</p>
2	Waktu Pelayanan	<p>Keluhan : Lamanya Proses Melayani Masyarakat</p> <p>Tindak lanjut : 1. Membuka layanan di jam istirahat. 2. Mendisiplinkan petugas loket agar tidak melakukan aktivitas lainnya selama kegiatan pelayanan berlangsung, seperti menelpon atau mengobrol.</p>
3	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	<p>Keluhan : Masih adanya kesalahan pengetikan produk perizinan</p> <p>Tindak lanjut : Memberi arahan kepada petugas back office untuk lebih berhati-hati lagi sebelum mencetak produk layanan</p>

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Mutu Layanan mampu berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kinerja yang baik dari petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang, mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pengurusan perijinan.

Kepuasan masyarakat yang terlihat melalui hasil perolehan survey sebesar **87,98 dengan kategori mutu A dan kategori kinerja "Sangat Baik"**, merupakan bagian dari gambaran semakin baiknya kualitas dan kinerja pelayanan publik khususnya pelayanan perijinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang.

Dengan Tersedianya data SKM secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan perijinan terdapat ditindaklanjuti dengan upaya-upaya perbaikan.
2. Mendapatkan informasi kinerja penyelenggaraan pelayanan perijinan yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Palembang.
3. Memacu persaingan positif antara unit penyelenggaraan pelayanan di lingkungan pemerintah Kota Palembang dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

## **B. Saran**

Adapun saran atas hasil survei kepuasan masyarakat di DPMPTSP kota Palembang untuk tahun 2018 ini adalah :

1. Segera berkoordinasi dengan SKPD teknis terkait untuk menyederhanakan SOP dan persyaratan perijinan.
2. Menyaring informasi dan ide terkait upaya inovasi perizinan agar masyarakat merasa lebih dipermudah.
3. Menekankan kembali kinerja unit pelayanan mulai dari loket pelayanan hingga bagian penerbitan produk pelayanan.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

Demikian Laporan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang untuk menjadi pedoman bagi pemangku kebijakan di lingkungan pemerintah Kota Palembang dan salah satu bahan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pada masa yang akan datang.

Palembang, 16 Juli 2018

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

DR. H. AHMAD MUSTAIN, S.STP., M.Si  
PEMBINA  
NIP : 198106281999121001