

2019

# SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Semester II

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kota Palembang





## 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**

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-undangan; keempat, terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

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.

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 350 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, Loker OSS dan Sekretariat Bimbingan Teknis melalui 350 ( tiga ratus lima puluh ) orang 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. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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 sembilan unsur dengan empat opsi pilihan untuk setiap pertanyaan. Jumlah responden survei ditetapkan dengan menggunakan rumus Krecjie dan Morgan dari responden yang dilayani maka diperoleh jumlah sampel sebanyak 350 ( tiga ratus lima puluh ) orang, sehingga jumlah pengguna layanan yang kami jadikan responden dalam survei antara 19 tahun sampai 50 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 - Desember 2019 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Palembang dilakukan melalui penyebaran kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data. Kuesioner tersebut mencakup 9 (sembilan) 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) Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan;
- 9) Sarana dan Prasarana;

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, responden diberi pertanyaan terkait 9 unsur pelayanan dimaksud. Adapun pengisian kuesioner dilakukan dengan metode, yaitu: dilakukan oleh masyarakat pengguna layanan, sebagai responden.

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 Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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:

Bobot nilai	=	$\frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}}$	=	$\frac{1}{9}$	=	0,111
Rata-rata tertimbang						

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:

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

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

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

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	1,00-2.5966	25-64.99	D	Tidak baik
2	2.6-3.064	65-76.60	C	Kurang baik
3	3.0644-3.532	76.61-88.30	B	Baik
4	3.5324-4.00	88.31-100	A	Sangat baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017

## **BAB III**

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

Data responden sebagai berikut :

Berdasarkan Kelompok umur:

1. 20 tahun sampai dengan 29 tahun: 105 orang
2. 30 tahun sampai dengan 39 tahun: 117 orang
3. 40 tahun sampai dengan 49 tahun: 96 orang
4. Diatas sama dengan 50 tahun : 32 orang

Berdasarkan Jenis kelamin responden

Laki-laki sebanyak 164 Orang

Perempuan sebanyak 186 Orang

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

1. Wirausaha : 85 Orang
2. Swasta : 165 Orang
3. PNS : 47 Orang
4. TNI/POLRI : - Orang
5. Lainnya : 53 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	3,540
2	Prosedur	3,503
3	Waktu Pelayanan	3,423
4	Biaya / Tarif	3,700
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,600
6	Kompetensi Pelaksana	3,591
7	Perilaku Pelaksana	3,574
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,883
9	Sarana dan Prasarana Layanan	3,860

Sumber : Diolah dari Hasil Kuesioner, 2019

Nilai SKM= 90.67  
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. Persyaratan : 3,540
2. Prosedur : 3,503
3. Waktu Pelayanan : 3,423

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

No	Unsur Pelayanan Terendah	Tindak Lanjut
1	Persyaratan	Keluhan : Persyaratan kurang sederhana  Tindak lanjut : Akan dilakukan rapat koordinasi dengan OPD Teknis untuk kemungkinan penyederhanaan persyaratan perizinan dan non perizinan

2	Prosedur Pelayanan	<p>Keluhan : Keluhan banyak disebabkan oleh proses pengembalian berkas dari OPD Teknis ke PTSP yang sering terlambat.</p> <p>Tindak lanjut : 1. Akan disusun SOP terbaru bersama OPD Teknis Terkait untuk penyederhanaan alur proses perijinan dan lama proses perijinan.  2. Menambah tim teknis untuk mempercepat proses survey.</p>
3	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>

## **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 **90.67 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 2019 ini adalah :

1. Segera berkoordinasi dengan OPD 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, 27 Desember 2019

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu,

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