



Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2017

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KABUPATEN GRESIK

Jl. Dr. Wahidin Sudirohusodo No. 245 Gresik
website: <http://www.perijinan.gresikkab.go.id>

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum wr. wb.

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Dengan demikian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Seiring dengan kebutuhan akan peningkatan kualitas pelayanan publik sebagai perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik senantiasa berupaya memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu upaya peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (Propenas) adalah diketahuinya Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan.

Untuk maksud tersebut, Inspektorat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik melaksanakan Survey Indeks Kepuasan Pelanggan/Survey Kepuasan Masyarakat atas Unit Pelayanan Publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik Tahun 2017. Responden dalam survei ini adalah pengguna layanan dan berinteraksi secara langsung dengan unit pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik.

Melalui hasil Survei Indeks Kepuasan Pelanggan/SKM Tahun 2017, diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik dalam rangka mewujudkan kinerja dan meningkatkan kepercayaan masyarakat. Terhadap unsur pelayanan yang diprioritaskan tindak lanjut perbaikannya.

Kami menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan pada seluruh proses pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Pelanggan/SKM Tahun 2017 ini. Karena keterbatasan kami, disadari bahwa laporan hasil Survei Indeks Kepuasan Pelanggan/SKM Tahun 2017 ini masih jauh dari sempurna. Karenanya, saran dan kritik sangat diharapkan guna perbaikan hasil survei di masa mendatang.

Wassalamu'alaikum wr. wb.

Gresik, Juni 2017

**KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PTSP
KABUPATEN GRESIK**

ttd

Ir. AGUS MUALIF, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP : 19580820 198603 1 018

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	I
DAFTAR ISI	III
DAFTAR LAMPIRAN	IV
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Pengertian Umum	4
1.4. Maksud dan Tujuan	5
1.5. Manfaat	6
1.6. Hasil Yang Ingin Dicapai	7
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN	8
2.1 Ruang Lingkup.....	8
2.2 Tahapan Kegiatan Survey	8
2.2.1 Persiapan	9
2.2.2 Pengumpulan Data	11
2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data.....	11
2.2.4 Penyusunan Laporan.....	13
BAB III HASIL PENGUKURAN	14
3.1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan	14
BAB IV PENUTUP	19
4.1. Kesimpulan	19
4.2 Rekomendasi	19
Lampiran	

DAFTAR LAMPIRAN

DOKUMENTASI	1
DATA HASIL SURVEY	1



BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data Survey Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam



penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah Kabupaten Gresik karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperluksn paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan tetapkannya Perda Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu PINTU Kabupaten Gresik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat. Oleh karena itu, pada tahun



2017 ini Tim Survey dan Pengolah Data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Pemerintah Kabupaten Gresik telah melakukan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya Perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

1.2 Dasar Hukum

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah kepada Masyarakat.
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Per/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.
5. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara 63/KEP/M2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
7. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
8. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/118/M.PAN/8/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah.



9. Perda Kabupaten Gresik Nomor 12 Tahun 2013 tentang Pelayanan Publik.
10. Perbup Nomor 35 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik.

1.3 Pengertian Umum

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

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah Data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga



instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.

- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik, Survey Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan



- publik.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
 4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
 5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik
 6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
 7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik
 8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5 Manfaat

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat



yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
6. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
7. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
8. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik
9. Diketuainya Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik

1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

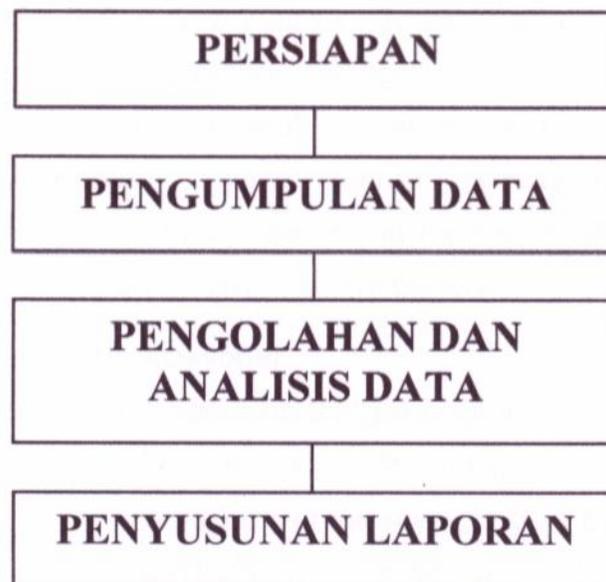
BAB II METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada Tahun 2017 terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 500 kuesioner namun yang direspon sejumlah 234 (Dua Ratus Tiga Puluh Empat) kuesioner kepada Responden yang menjadi pelanggan pada Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik.

2.2 Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



Gambar 1. Tahapan Survey SKM



2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Penyedia Jasa penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat melakukan konsultasi dan bimbingan dengan pihak Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik.
- b. *Kick-Off Meeting* antara Penyedia Jasa penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat dengan Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik untuk menyusun jadwal pengumpulan data terkait kegiatan ini.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

➤ **Penyiapan Bahan**

1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sesuai peraturan menteri, hasil survey dalam bentuk laporan bisa disajikan dalam penyajian kualitatif.

2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi nama, usia, jenis kelamin bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat



responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk instrument survey kepuasan masyarakat yang digunakan sangat mudah dilakukan sehingga tidak menyulitkan responden dalam memberikan penilaian. Instrument tersebut disebut "Service Comment" atau biasa disebut kartu service.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan dari memuaskan sampai dengan buruk, adapun sebagai berikut :

- a. Untuk kategori **buruk** diberi nilai persepsi 1 dengan menggunakan bentuk *emoticon poor*. Apabila pelaksanaan pelayanan dikategorikan tidak baik dan banyak memerlukan banyak perbaikan, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Untuk kategori **biasa** diberi nilai persepsi 2 dengan menggunakan bentuk *emoticon fair*. Apabila pelaksanaan pelayanan dianggap biasa saja dan sesuai standart, sehingga prosesnya belum efektif dan perlu perbaikan.
- c. Untuk kategori **baik** diberi nilai persepsi 3 dengan menggunakan bentuk *emoticon good*. Apabila pelaksanaan pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih dirasa perlu adanya potensi perbaikan.
- d. Untuk kategori **memuaskan** diberi nilai persepsi 4 dengan menggunakan bentuk *emoticon excellent*. Apabila pelaksanaan pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya dianggap sangat baik walaupun diperlukan inovasi kedepannya.

➤ Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten



Gresik Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama satu tahun terakhir) mendapat pelayanan pada Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik. Tujuannya agar responden bisa memberikan penilaian secara obyektif karena masih hangat dalam ingatan atas pelayanan yang diberikan.

➤ **Metode Pemilihan Responden**

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di lokasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik yang telah mendapatkan pelayanan izin.

2.2.2 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik, dengan jumlah responden adalah 234 (Dua Ratus Tiga Puluh Empat) orang dari 500 kuesioner yang diberikan. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode satu tahun terakhir.

2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan PERMENPAN



Nomor 16 Tahun 2014, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survey Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

Metode pengolahan data penllalan kinerja keseluruhan

Setiap unsur Survey Kepuasan Masyarakat diberi bobot nilai sama, dengan mengasumsikan bahwa setiap unsur SKM tersebut sama pentingnya dan penjumlahan masing-masing unsur tersebut berjumlah 1 (satu).

Nilai unsur Survey Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata (NRR) tertimbang masing-masing unsur pelayanan dari 9 unsur pelayanan yang dikaji.

Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

Nilai Penimbang:

$$\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan di- gunakan pendekatan nilai rata-rata (NRR) tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Rata-rata (NRR) tertimbang:

$$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur terisi (jumlah responden)}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (Nilai SKM)diperoleh dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata (NRR) tertimbang.

Nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM):

$$\text{Nilai SKM} = (\text{NRRt U1} + \text{NRRt U2} + \dots + \text{NRRt U9})$$



Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan menggunakan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

Nilai Konversi Survey Kepuasan Masyarakat:

$$\text{Nilai SKM} \times 25$$

2.2.4 Penyusunan Laporan

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.



BAB III

HASIL PENGUKURAN

Dari keseluruhan jawaban kuesioner (234 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Keputusan Menpan Nomor 16 Tahun 2014 memuat 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang harus diukur, berikut uraian dari unsur-unsur pelayanan sebagai berikut :

a. Persyaratan pelayanan (U1)

Yaitu Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan. Baik persyaratan teknis maupun administrasi.

b. Prosedur (U2)

Yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan (U3)

Yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

d. Biaya/Tarif (U4)

Yaitu tarif yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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



- f. Kompetensi Pelaksana (U6)
Yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana (U7)
Yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Maklumat Pelayanan (U8)
Yaitu merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standart pelayanan.
- i. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan (U9)
Yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Tabel 1
Hasil Penilaian SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik

NILAI UNSUR PELAYANAN									
UNSUR	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Jumlah Nilai Per unsur	820	806	767	662	751	747	837	847	714
NRR Per Unsur	3,58	3,52	3,35	3,48	3,51	3,21	3,67	3,68	3,50
NRR Tertimbang	0,40	0,39	0,37	0,39	0,39	0,36	0,41	0,41	0,39
Jumlah NRR SKM Tertimbang	3,50								
Nilai SKM	87,42								

Tabel 2
Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 1,75	25,00 - 43,75	D	TIDAK BAIK
1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	KURANG BAIK
2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	BAIK
3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	SANGAT BAIK



Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 87,42** maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Survey Kepuasan Masyarakat 81,26 - 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 3

Nilai Rata-rata (NRR) dan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik

No.	Unsur Pelayanan	NRR	SKM
1.	Persyaratan pelayanan	3,58	89,52
2.	Prosedur	3,52	87,99
3.	Waktu Pelayanan	3,35	83,73
4.	Biaya/Tarif	3,48	87,11
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51	87,73
6.	Kompetensi Pelaksana	3,21	80,15
7.	Perilaku Pelaksana	3,67	91,78
8.	Maklumat Pelayanan	3,68	92,07
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,50	87,50

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan dengan nilai rata-rata atau nilai interval SKM 3,68 atau SANGAT BAIK merupakan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Kemampuan Petugas dan Prosedur Pelayanan dan unsur Maklumat Pelayanan (rata-rata 3,68), sedangkan unsur dengan Nilai



Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Kompetensi Pelaksana (rata-rata 3,21). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari kejelasan Maklumat Pelaksana, sedangkan pada Kejelasan Kompetensi Pelaksana memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,50 (rata-rata 3,50) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik pada umumnya baik dan sudah puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut meski peluang perbaikan masih ada. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,50 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (Sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survey Kepuasan Masyarakat di atas 3,50 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur Kompetensi Pelaksana (Penilaian rata-rata Survey Kepuasan Masyarakat sebesar 3,21). Selain itu ada 6 (enam) unsur lain yang harus dipertahankan pada Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik yang langsung berhubungan dengan masyarakat. Sedangkan 3 (tiga) unsur lainnya kualitas pelayanan perlu diperbaiki dan ditingkatkan tapi masih dalam kategori sangat baik adalah :

- a. Kompetensi Pelaksana (NRR 3,21)
- b. Waktu Pelayanan (NRR 3,35)
- c. Biaya/Tarif (NRR 3,48)



Tabel 4
Nilai Rata-rata (NRR) yang harus diperbaiki
SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten
Gresik

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan pelayanan	3,58
U2	Prosedur	3,52
U3	Waktu Pelayanan	3,35
U4	Biaya/Tarif	3,48
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,51
U6	Kompetensi Pelaksana	3,21
U7	Perilaku Pelaksana	3,67
U8	Maklumat Pelayanan	3,68
U9	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	3,50



BAB IV PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik dipersepsikan **SANGAT BAIK** oleh masyarakat pengguna. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26 – 100,00.

Nilai SKM yang diperoleh yaitu pada 9 unsur pelayanan = **87,42** 3,50

- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Kejelasan dan Kepastian Petugas Pelayanan serta unsur Maklumat Pelayanan (rata-rata 3,68) dan yang dianggap perlu diperbaiki akan tetapi masih dalam kategori sangat baik adalah unsur-unsur Kompetensi Pelaksana (rata-rata 3,21).
- c. Dari 9 unsur pelayanan ada 3 (tiga) unsur yang memiliki Nilai Rata Rata (NRR) yang masih perlu diperbaiki kualitas pelayanannya agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
- Kompetensi Pelaksana (NRR 3,21)
 - Waktu Pelayanan (NRR 3,35)
 - Biaya/Tarif (NRR 3,48)

Dari ketiga unsur yang kualitasnya perlu prioritas diperbaiki, yaitu **Kompetensi Pelaksana**.

4.2 REKOMENDASI

- a. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian biaya pelayanan pada Unit pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan



Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Gresik mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.

- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
 - (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
 - (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

LAMPIRAN 1 :

DOKUMENTASI

**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kab. Gresik
Tahun 2017**





DOKUMENTASI LOKASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT





Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kab. Gresik







DOKUMENTASI KUESIONER / SERVICE COMMENT
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

BPMP
Service Comment

Excellent Good Fair Poor
Memuaskan Baik Biasa Buruk

1. Persyaratan				
2. Prosedur				
3. Waktu				
4. Biaya				
5. Produk				
6. Kompetensi				
7. Perilaku				
8. Pelayanan				
9. Pengaduan				

BPMP

Name :

Email :

Date :

BPMP IMPRESSION

Your comment / Saran anda



DOKUMENTASI SOUVENIR RESPONDEN
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



LAMPIRAN 2 :

DATA HASIL SURVEY

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
Dinas Penanaman Modal Dan PTSP Kab. Gresik
Tahun 2017

