



**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(S K M)**

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

**PERIODE JANUARI – DESEMBER
TAHUN 2022**



**BANGKINANG KOTA
TAHUN 2022**

ABSTRAK

LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KAMPAR BULAN JANUARI - DESEMBER TAHUN 2022

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar dilakukan dengan mengisi kuisioner oleh responden melalui Elektronik Survei. Kuisioner mengukur 9 indikator pelayanan, yaitu persyaratan, Prosedur, Waktu Pelayanan, Biaya Produk Pelayanan, Kompetisi Pelayanan, Perilaku pelaksana Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, Serta Sarana dan Prasarana.

Responden ditentukan berdasarkan jumlah kunjungan pada masing-masing loket layanan, dari tanggal 03 Januari sampai dengan 30 Desember 2022. Indeks Kepuasan Masyarakat secara Kumulatif adalah **86,31**, ini berarti berada dalam nilai Interval Konversi **IKM 76,61- 88,30** dengan kategori mutu pelayanan **B (BAIK)**.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar.

NILAI IKM	RESPONDEN:		
	JUMLAH	: 1.540 Orang	
	JENIS KELAMIN	:	L = 491 Orang P = 1.049 Orang
86,31	PENDIDIKAN	:	SD = 15 Orang
		SMP = 20 Orang	
		SMA = 228 Orang	
		D3 = 190 Orang	
		S1 = 1.038 Orang	
		S2 = 55 Orang	
		S3 = 9 Orang	

PERIODE SURVEI: TAHUN 2022

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI
DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

KATA PENGANTAR

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Juli– Oktober 2022. Survei ini dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

SKM ini bertujuan untuk memperbaiki pelayanan public dan diharapkan akan menjadi motivasi dan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada DPMPTSP Kabupaten Kampar dimasa yang akan datang dan disajikan dalam bentuk Laporan Hasil SKM.

Laporan Hasil SKM ini disusun sebagai salah satu alat untuk mengevaluasi kinerja pelayanan yang dilaksanakan. Hasil SKM dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja penyelenggara pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Kampar, selain itu Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan pelaksanaan survei juga disampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Kampar.

Atas segala bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga kegiatan survei kepuasan masyarakat terlaksana dengan lancar kami mengucapkan terima kasih. Semoga Laporan Hasil SKM ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Bangkinang, Desember 2022

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar,



HAMBALI, SE, MH
Pembina Utama Muda
NIP. 19681024 200003 1 002

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	I-1
A. Latar Belakang.....	I-1
B. Tujuan.....	I-1
C. Sasaran.....	I-1
D. Prinsip.....	I-2
E. Ruang Lingkup.....	I-2
F. Unsur SKM.....	I-3
G. Manfaat.....	I-4
H. Pengertian Umum.....	I-4
I. Dasar Hukum.....	I-6
BAB II METODE SURVEI.....	II-1
A. Periode Survei.....	II-1
B. Metode penelitian/.....	II-1
BAB III LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM.....	III-1
A. Persiapan Survei.....	III-1
B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.....	III-2
BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA.....	IV-1
A. Pengukuran Skala.....	IV-1
B. Pengolahan Data Survei.....	IV-2
C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks.....	IV-3
BAB V PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM.....	V-1
A. Jumlah Responden.....	V-1
B. Hasil Analisa.....	V-2
C. Hasil Evaluasi.....	V-3
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	VI-1
A. Kesimpulan.....	VI-1
B. Saran.....	VI-1
LAMPIRAN	
1. PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN 2021....	VII-1
2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) SEMESTER I TAHUN 2021.....	VII-11

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan sebagaimana diamanatkan dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Maka dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Tujuan

Tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Kampar.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

D. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

- i. **Transparan**
Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.
- ii. **Partisipatif**
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.
- iii. **Akuntabel**
Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.
- iv. **Berkesinambungan**
Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.
- v. **Keadilan**
Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.
- vi. **Netralitas**
Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup dalam penyelenggaraan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik ini, meliputi Metode Survei, Pelaksanaan dan Teknik Survei, Langkah-Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, Langkah-Langkah Pengolahan Data, Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat, Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

F. Unsur SKM

- i. **Persyaratan**
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- ii. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- iii. **Waktu Penyelesaian**
Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- iv. **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.
- v. **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
- vi. **Kompetensi Pelaksana **)**
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- vii. **Perilaku Pelaksana **)**
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- viii. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

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

ix. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Catatan:

*) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh: pembuatan KTP, biaya oleh UU dinyatakan gratis.

***) Unsur 6 dan Unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

G. Manfaat

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

H. Pengertian Umum

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali.
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan.
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara

pelayanan.

12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

I. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 122, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
3. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Pelaksanaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
5. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
7. Peraturan Bupati Kampar Nomor 24 Tahun 2017 tentang

Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar (Berita Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2017 Nomor 24);

8. Peraturan Bupati Kampar Nomor 68 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kampar (Berita Daerah Kabupaten Kampar Tahun 2019 Nomor 68).

BAB II METODE SURVEI

A. Periode Survei

Survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini, dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dilakukan setiap 3 bulanan (triwulan), 6 bulanan (Semester) atau 1 (satu) tahun. Penyelenggara pelayanan publik setidaknya minimal melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan di dalam laporan. Pengolahan dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan survei.

B. Metode penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

BAB III

LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN SKM

A. Persiapan Survei

1. Penetapan Pelaksana

Dilakukan secara swakelola, dengan susunan Tim penyusunan survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari:

- 1) Pengarah.
- 2) Pelaksana, terdiri dari:
 - a) Ketua.
 - b) Anggota sekaligus sebagai surveior 5 orang.
- 3) Sekretariat 3 orang.

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner terkait pelayanan perizinan dan nonperizinan.

b. Bagian Kuesioner

Bagian kuesioner secara umum, terbagi dalam :

1) Bagian Pertama

Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

2) Bagian Kedua

Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei.

3) Bagian Ketiga

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan

apresiasi.

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- 1) tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- 2) kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- 3) baik, diberi nilai 3;
- 4) sangat baik, diberi nilai persepsi 4. Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan

Data

a. Penetapan Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan (Lampiran II) atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dapat dilakukan di:

- 1) Lokasi berada pada bidang pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- 2) survei lapangan pada pengguna layanan.
- 3) Waktu pengumpulan data bulan Januari – Desember

c. Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan maupun pengumpulan langsung kelapangan .

BAB IV LANGKAH-LANGKAH PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data masing-masing metode SKM, dilakukan sebagai berikut:

A. Pengukuran Skala Likert

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai.

Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

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

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

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit pelayanan} \times 25$$

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- a. Menambah unsur yang dianggap relevan;
- b. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

nilai persepsi	nilai interval (ni)	nilai interval konversi (nik)	mutu pelayanan (x)	kinerja unit pelayanan (y)
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

B. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu:

- a. Pengolahan dengan komputer

Data entry dan penghitungan indeks dapat dilakukan dengan program komputer/sistem data base.
- b. Pengolahan secara manual
 - a) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur X (UX);
 - b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
 - 1) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh : Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai

nilai bobot rata-rata tertimbang.

2) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur

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 penerima layanan.

C. Laporan Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

NO	Unsur SKM	Nilai Unsur
1.	Persyaratan	1
2.	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	2
3.	Waktu Penyelesaian	3
4.	Biaya/Tarif	4
5.	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	5
6.	Kompetensi pelaksana	6
7.	Perilaku pelaksana	7
8.	Sarana dan Prasarana	8
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	9

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan

cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (h \times 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

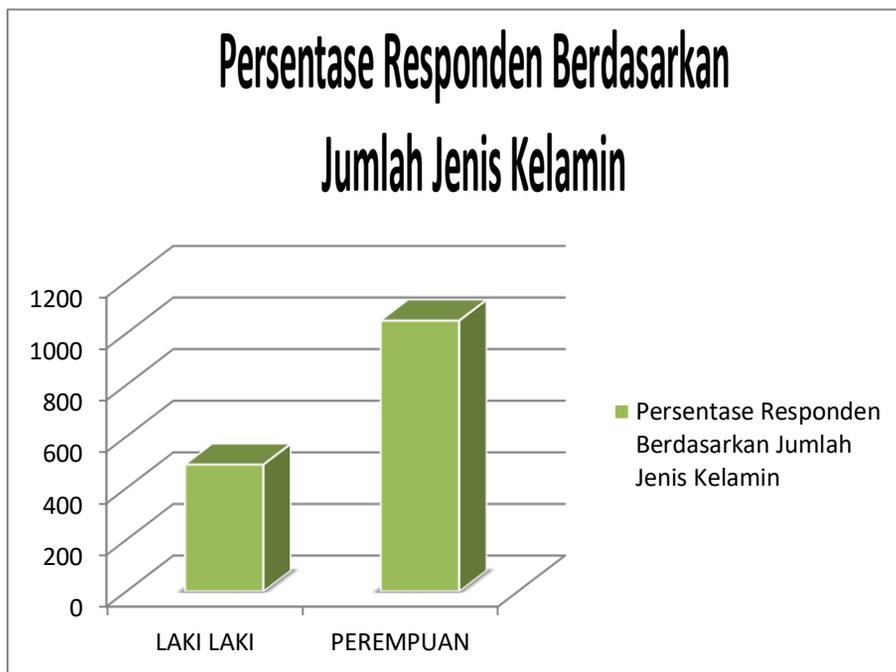
- a) Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar X x 25 = y
- b) Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- c) Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)
- b. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan
Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.
- c. Penyusunan Jadwal.
Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan dengan rincian sebagai berikut:
 - i. Persiapan 5 hari kerja;
 - ii. Pelaksanaan pengumpulan data 5 hari kerja;
 - iii. Pengolahan data indeks, 5 hari kerja;

BAB V PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM

A. Jumlah Responden

Berdasarkan data pelanggan yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar dan teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak, maka disepakati bahwa jumlah responden yang akan dilakukan uji kepuasan terhadap pelayanan yang telah disampaikan adalah sebesar 1.540 responden. Dari jumlah responden yang telah dilakukan survey kepuasan tersebut, berikut adalah gambaran profil responden meliputi:

1. Komposisi Responden Berdasarkan Jumlah Kelamin



Seperti terlihat pada gambar diatas, bahwa mayoritas Responden adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 491 responden dan perempuan sebesar 1.049 responden.

2. Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan gambar di atas, dapat disimpulkan bahwa dominasi responden dengan pendidikan SD 15 responden, SMP 20 responden, SMA 228 responden, D3 190 responden, S1 1.038 responden S2 55 responden dan S3 9 responden.

B. Hasil Analisa

Hasil survei dan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Kampar memperlihatkan bahwa Nilai Rata-Rata per unsur dengan menggunakan rumus di bawah ini.

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

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	3,400
U2	Prosedur pelayanan	3,426
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3,287
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	3,817
U5	Kesesuain Produk Pelayanan	3,391
U6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3,406
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,465
U8	Sarana dan Prasarana Pelayanan	3,392
U9	Penanganan Pengaduan Pelayanan	3,794

Berdasarkan pengukuran SKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar diperoleh hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : 86,31 , maka kinerja pelayanannya berada dalam mutu pelayanan B dengan kategori Baik, karena berada dalam kriteria penilaian Survei Kepuasan Masyarakat = 76,61 - 88,30. Dari hasil pengukuran SKM dapat disimpulkan bahwa pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar dengan kategori Baik. Dari pertanyaan kuesioner angka yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada poin Kewajaran biaya/tariff pelayanan dengan nilai rata-rata 3,817 sedangkan pada poin terendah adalah Kecepatan waktu pelayanan dengan nilai rata-rata 3,287.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

C. Hasil Evaluasi

Setelah dilakukan analisa berdasarkan unsur yang terendah dan masukan dari pelanggan melalui kritik dan saran yang tertulis pada kuesioner dengan ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Penanggung jawab
1	Kecepatan Waktu Pelayanan	Akan meningkatkan ketepatan waktu dalam melakukan proses izin dengan mereview kembali Standar Pelayanan ataupun Standar Operasional Prosedur	▪ Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan A dan B

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Kampar periode Januari – Desember Tahun 2022 dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum kualitas pelayanan perizinan dan Nonperizinan telah dinilai Baik oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 86,31. Dimana hasil tersebut berada pada nilai B dengan kategori Baik.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah pada poin kewajaran biaya/tariff pelayanan yang baik dengan nilai rata-rata 3,817 sedangkan pada poin terendah adalah kecepatan waktu Pelayanan dengan nilai rata-rata 3,287.

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut:

- a. Perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama pada waktu pelayanan dalam menerbitkan izin sesuai dengan standard pelayanan.
- b. Perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan pada pelayanan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survei 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.
- c. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.
- d. Untuk Point-point yang rendah agar dievaluasi akar permasalahannya sehingga kedepannya point terhadap nilai yang

rendah tersebut akan meningkat dari yang sebelumnya, dan untuk point yang tinggi agar terus dipertahankan dan ditingkatkan guna menghasilkan pelayanan yang prima.

- e. Agar setiap Petugas dapat melayani masyarakat ataupun pelaku usaha dengan sopan dan ramah
- f. Agar Menindaklanjuti tindakan perbaikan yang diambil untuk meningkatkan mutu pelayanan.