LAPORAN HASIL SURVEY

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MUNA BARAT

SEMESTER I TAHUN 2022

DPMPTSP MUNA BARAT

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat ALLAH SWT, karena atas perkenanNYA Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat semester satu tahun 2022 ini telah kami selesaikan.

Salah satu indikator keberhasilan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Muna Barat dalam menjalankan peranannya sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang disediakan. Komitmen dan upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melakukan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan yang disediakan oleh DPM-PTSP. Secara garis besar terdapat dua pendekatan yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik, yaitu, pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pemberi layanan (DPM-PTSP) dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan atau publik, dalam hal ini masyarakat/pelaku usaha di Kabupaten Muna Barat.

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 ini mulai diselenggarakan pada bulan Januari s/d Juni 2022. Nilai, analisis Survey Kepuasan Masyarakat dan rekomendasi serta beberapa catatan berdasarkan pelaksanaan survei kami sampaikan dalam laporan ini, agar dapat menjadi masukan untuk pelaksanaan pelayanan publik di Kabupaten Muna Barat.

Atas kepercayaan dan kerjasama yang diberikan oleh masyarakat/pelaku usaha di Kabupaten Muna Barat, kami menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Kepala Dinas PM dan PTSP
Kabupaten Muna Barat

LIBER, S.Pt., M.Si
Pembina Utama Muda, Gol. IV/b
NIP. 19691005 200502 1 001

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tugas utama pemerintah terhadap rakyatnya adalah memberikan pelayanan dalam rangka memenuhi dan memuaskan kebutuhan yang diinginkan oleh masyarakat. Oleh karena itu aparatur dan organisasi pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan kemampuan sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat.

Untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dan pelaku usaha dan investor maka Pemerintah Kabupaten Muna Barat membentuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Muna Barat. Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu merupakan kegiatan penyelenggaraan perizinan dan non perizinan yang proses pengelolaannya mulai dari tahap permohonan sampai tahap terbitnya dokumen dilakukan dalam satu tempat.

Masyarakat saat ini sudah sangat maju, sehingga banyak aspirasi dan kritikan yang diberikan kepada pemerintah melalui berbagai media seperti e-mail, sosial media (Facebook, Twitter, Instagram), Whatsapp maupun SMS (Short Message Service) pengaduan. Hal ini membuat DPM-PTSP harus menyerap aspirasi dan kritik membangun sebagai dasar peningkatan kualitas pelayanan terutama yang berhubungan langsung dengan publik.

Pelayanan perizinan di DPM-PTSP yang telah dilaksanakan di Kabupaten Muna Barat saat ini diharapkan telah memenuhi keinginan masyarakat. Namun DPM-PTSP tidak berpuas diri dan selalu ingin meningkatkan kualitas pelayanan secara bertahap, untuk pencapaian kualitas maksimal dalam pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan. Ada beberapa upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan yang bersifat pendekatan proaktif kepada masyarakat dan pendekatan pada standar mutu. Untuk peningkatan pelayanan tersebut, perlu diadakan pembaharuan - pembaharuan agar prinsip mudah, murah, tepat dan berkualitas`dapat tercapai.

Dibalik upaya-upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan, kami mengakui tentu masih ada kekurangan dan kelemahan dalam kami memberikan pelayanan dan kami berharap kepada masyarakat agar selalu memberikan masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan demi untuk kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Hasil dari upaya yang telah dilaksanakan dapat dilakukan pengukuran

dengan sistematika penilaian atas pendapat dari masyarakat. Salah satu metode penilaian kinerja tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), sehingga diharapkan hasil dari penilaian tersebut akan menjadi tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan DPM-PTSP Kabupaten Muna Barat.

Pelaksanaan SKM mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muan Barat selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik melaksanakan SKM sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2. TUJUAN

1.2.1. Tujuan Umum

Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.

1.2.2. Tujuan Khusus

a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif.
b. Mendapatkan masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.

c. Mengetahui kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.

1.3. Metode dan Waktu Pelaksanaan

1.3.1. Periode dan Jadwal Pelaksanaan Survei

SKM dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat secara periodik sebanyak 2 kali dalam setahun. SKM yang dilaporkan ini adalah SKM periode kedua yang pengumpulan datanya dilaksanakan pada Bulan Juli sampai Desember 2022.

1.3.2. Metode Survei

SKM ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan *skala likert*. Responden adalah pelaku usah dan masyarakat yang datang untuk mendapatkan layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat saat SKM dilakukan. Kuesioner SKM diberi untuk diisi oleh responden dimana responden mengisi sendiri kuesioner kertas (lembar SKM) yang diterima dan langsung dikumpulkan kepada petugas di bagian informasi di front office.

1.3.3. Pelaksana Survei

SKM dilaksanakan sendiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat dengan Kepala bidang Pengaduan sebagai koordinator dan petugas bagian layanan informasi/help desk.

1.3.4. Tahapan Survei

Tahapan yang dilakukan dalam SKM adalah sebagai berikut:

a. Pertemuan dengan sekretarsis, seluruh kepala bidang, kepala seksi, front office dan help desk dalam rangka menyepakati instrument pengukuran kepuasan masyarakat yang akan digunakan.

b. Penentuan responden dilakukan oleh Kepala Bidang Pengaduan, Informasi dan Pelaporan bersama Petugas informasi Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat dan menyebarkan kuesioner SKM kepada setiap pelaku usaha yang telah mendapatkan layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.

c. Pengolahan data hasil survey dilakukan oleh Kepala Bidang Pengaduan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Responden diminta menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap pernyataan yang diberikan. 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.

Selanjutnya dilakukan pengolahan data dengan cara memberikan nilai pada setiap pertanyaan. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Hasil perhitungan dapat dilihat pada lampiran SKM ini. Setelah dilakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) selanjutnya dilakukan pengkategorian sebagai berikut:

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000 – 2,5996	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	2,5997 – 3,0644	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	3,0645 - 3,5323	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,5324 – 4,0000	81,26 – 100,0	A	Sangat Baik

BAB II
ANALISIS HASIL SURVEI

2.1. Data Kuisioner

SKM Semester kedua tahun 2022 yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Muna Barat menggunakan kuesioner yang memuat pernyataan dan pertanyaan tentang kondisi pelayanan yang diberikan. Ada penambahan unsur dalam survey semester kedua ini dibanding jumlah unsur semester satu, hal ini dilakukan sebagai upaya penyempurnaan potret pelayanan. Kuesioner yang telah diisi oleh responden dapat dilihat pada lampiran laporan ini. Kuesioner yang diberikan terdiri dari 3 bagian isian yaitu :

1) Identitas Responden

   Terdiri dari 5 pertanyaan yaitu umur responden, ijazah terakhir dan pekerjaan responden.

2) Pernyataan Responden

   Terdiri dari 11 pernyataan, responden mengisi dengan cara menceklist pernyataan yang sesuai dari hasil pelayanan yang didapatkan dari kunjungan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat. Unsur pelayanan dari pernyataan yang diberikan oleh responden adalah sebagai berikut:

   a. Kemudahan prosedur pelayanan;
   b. Kesesuain persyaratan pelayanan;
   c. Kemampuan petugas pelayanan;
   d. Kecepatan pelayanan;
   e. Kepastian jadwal pelayanan;
   f. Keadilan mendapatkan pelayanan;
   g. Kesopanan dan keramahan petugas;
   h. Kepastian biaya pelayanan;
   i. Tanggung jawab petugas pelayanan;
   j. Kenyamanan di unit pelayanan;
   k. Kecukupan sarana dan prasarana

3) Apresiasi dan Saran

   Responden menuliskan dengan mengisi apresiasi dan saran.

2.2. Deskripsi Hasil

2.2.1. Pernyataan Responden

Pernyataan responden pada 11 unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat seluruhnya berada pada kategori baik. Secara keseluruhan hasil perhitungan SKM mendapatkan hasil sebesar 89,84 atau berada pada kategori sangat baik.

No	Unsur Layanan	Nilai Konversi	Mutu Layanan	Kinerja Layanan
1	Kemudahan prosedur pelayanan	81,94	A	Sangat Baik
2	Kesesuain persyaratan pelayanan	84,72	A	Sangat Baik
3	Kemampuan petugas pelayanan	92,01	A	Sangat Baik
4	Kecepatan pelayanan	94,09	A	Sangat Baik
5	Kepastian jadwal pelayanan;	93,40	A	Sangat Baik
6	Keadilan mendapatkan pelayanan	94,09	A	Sangat Baik
7	Kesopanan dan keramahan petugas	93,40	A	Sangat Baik
8	Kepastian biaya pelayanan	100	A	Sangat Baik
9	Tanggung jawab petugas pelayanan	94,44	A	Sangat Baik
10	Kenyamanan di unit pelayanan	88,54	A	Sangat Baik
11	Kecukupan sarana dan prasarana	81,59	A	Sangat Baik
	Keseluruhan Layanan	89,84	A	Sangat Baik

Hasil tertinggi terdapat pada unsur kepastian biaya perizinan yang mendapatkan nilai 100 atau berada pada kategori sangat baik. Nilai terendah berada pada unsur kecukupan sarana dan prasarana yang memperoleh nilai 81,54 yang berada pada kategori sangat baik.

Berdasarkan hasil pengolahan data Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat semester kedua tahun 2022 diperoleh nilai sebesar 89,84 atau berada pada kategori A (Sangat Baik).

2.2.2. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat akan melakukan perbaikan dalam aspek sebagai berikut :

No	Prioritas	Kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Kecukupan sarana dan prasarana	Mengusahakan pemenuhan saranan dan prasarana pendukung pelayanan	November 2022	Kepala DPM-PTSP
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	Akan ditingkatkan kemampuan petugas layanan	November 2022	Kasi Pelayanan Perizina dan Nonperizinan

BAB III
PENUTUP

Keberhasilan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat. Komitmen dan kesungguhan para pelaksana dalam hal ini aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat sangat diharapkan. Tentunya tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian dari unsur pimpinan daerah serta masyarakat luas sebagai objek pelayanan.

Untuk itu, peningkatan Sumber Daya Manusia (SDM), sarana dan prasarana adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dalam rangka meningkatkan citra pelayanan, sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu berjalan dengan mudah, cepat, transparan dan pasti.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM**) adalah sebagai berikut:

1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat hasil SKM adalah 89,84 atau berada pada kategori A (Sangat Baik).
2. Masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat antara lain mengharapkan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat meningkatkan pelayanan yang diselenggarakannya.
3. Kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat berada pada unsur kelengkapan sarana dan prasarana.

Hasil dari penilaian Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) akan menjadi tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan perizinan oleh aparatur pemerintah, khususnya aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Muna Barat.