

LAPORAN

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM-PTSP) KABUPATEN MAMUJU TAHUN 2019

**Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara
Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017**

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

**Alamat: Jalan Ahmad Yani Mamuju
KABUPATEN MAMUJU – SULAWESI BARAT**

KATA PENGANTAR

Sebagai Organisasi Pemerintah Daerah yang menjadi unsur penunjang Pemerintah Kabupaten Mamuju di bidang Pelayanan Perizinan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju menjalankan tugas dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan perizinan terpadu di lingkup administrasi Kabupaten Mamuju.

Dalam menjalankan tugas dan fungsinya tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju memberikan pelayanan kepada masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan, dalam hal ini adalah masyarakat di lingkup wilayah administrasi Kabupaten Mamuju.

Untuk Mengetahui Kualitas layanan tersebut, maka diperlukan instrument atau alat ukur terhadap tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan. Instrumen yang digunakan adalah dalam bentuk survey indeks Kepuasan Masyarakat. Filosofi dasar yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat yang dapat diartikan bahwa kepuasan pelanggan dalam hal kualitas pelayanan bias dijelaskan/diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diinginkan/diharapkan.

Survei ini dilakukan dengan metode pengumpulan pendapat masyarakat terhadap beberapa aspek layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju melalui kuesioner yang disampaikan kepada seluruh perwakilan masyarakat pengguna jasa layanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju.

Demikian semoga hasil survei ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Kabupaten Mamuju.

Mamuju September 2019

TIM SURVEI

DAFTAR ISI

Halaman	
Halaman Judul	1
Kata Pengantar	2
Daftar Isi	3
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	4
B. Dasar Hukum	5
C. Maksud dan Tujuan	6
D. Batasan Pengertian	6
E. Sistematika	7
BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	
A. Visi dan Misi	9
B. Sistem dan Prosedur	9
C. Sumber Daya Manusia	12
D. Sarana dan Prasarana	13
BAB III METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Obyek Survei	15
B. Jumlah Responden	15
C. Proses Pengumpulan Data	16
D. Metode Pengolahan Data	16
BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
A. Profil Responden	20
B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	22
C. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat	23
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	25
B. Saran	25
Daftar Pustaka	
Lampiran	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai service provider memiliki kewenangan yang luas Untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan peran tersebut sangat ditentukan pada tingkat Kualitas pelayanan publik yang di sediakan.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melaksanakan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu di lihat dari pemberi pelayanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan.

Melalui undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan public, mengamanatkan kepada seluruh Institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survey Kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah – masyarakat – dunia usaha. Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu dan kualitas layanan publik, yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintah yang baik dan bersih.

Potret 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 sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

Oleh karena itu, dengan adanya survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara internal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu diharapkan dapat memberi kontribusi berupa data dan informasi yang akan dijadikan sebagai acuan melakukan perbaikan layanan.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 104, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4421);
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
4. Peraturan pemerintah nomor 96 tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-undang nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur kepada Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : KEP/26//M.PAN/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik ;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik
9. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala. Adapun tujuan dari survei ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai unit pelayanan publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kabupaten Mamuju dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

D. Batasan Pengertian

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan:

1. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur pemerintah Kabupaten Mamuju yang menyelenggarakan pelayanan publik.
2. Survei Kepuasan Masyarakat 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. Penyelenggaraan pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/ BUMD dan BHMN.
4. 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.

5. 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.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tatacara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks 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.

E. Sistematika

Sistematika Penulisan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Kabupaten Mamuju Tahun 2019 adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- A. Latar Belakang
- B. Dasar Hukum
- C. Maksud dan Tujuan
- D. Batasan Pengertian
- E. Sistematika

BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

- A. Visi dan Misi
- B. Sistem dan Prosedur
- C. Sumber Daya Manusia

D. Sarana dan Prasarana

BAB III METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Obyek Survei

B. Jumlah Responden

C. Proses Pengumpulan Data

D. Metode Pengolahan Data

BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Profil Responden

B. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

C. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan

B. Saran

Daftar Pustaka

Lampiran

BAB II

GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU

A. Visi dan Misi

Dalam upaya pencapaian tujuan utama dalam pelayanan masyarakat yang optimal maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju menetapkan patron dalam bentuk Visi sebagai pijakan pencapaian jangka panjang yaitu “ Terwujudnya Kemudahan Berinvestasi Dan Pelayanan Publik Yang Profesional”.

Misi adalah rumusan umum mengenai upaya-upaya yang akan dilaksanakan dan diwujudkan agar tujuan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan visi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta berlandaskan pada visi yang telah ditetapkan, maka Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan Pelayanan Publik mudah, murah, transparan, akutable, tidak diskriminatif dan ramah.
2. Menyederhanakan prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan dalam peningkatan investasi dan memperkuat kontribusi penanaman modal terhadap prekonomian daerah ;
3. Mengoptimalkan sarana dan prasarana pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
4. Menciptakan kenyamanan lingkungan kerja dan peningkatan kualitas SDM yang berbasis pada teknologi informasi.

B. Sistem dan Prosedur

Berdasarkan pada Peraturan Bupati Tentang Perubahan Kedua Peraturan Bupati Mamuju Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Mamuju Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Untuk menandatangani Dokumen Perizinan dan Non Perizinan, maka ruang lingkup pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju meliputi :

- a. Perizinan :
 1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
 2. Surat Izin Tempat Usaha (SITU)

3. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
 - a. Izin Mendirikan Bangunan Reklame;
 - b. Duplikasi Izin Mendirikan Bangunan;
 - c. Pemecahan Izin Mendirikan Bangunan;
 - d. Perubahan Izin Mendirikan Bangunan;
 - e. Balik Nama Izin Mendirikan Bangunan;
4. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
5. Izin Memperkerjakan Tenaga Asing (IMTA)
6. Izin Lembaga Penempatan Tenaga Kerja Swasta (LPTKS)
7. Izin Operasional Lembaga Pelatihan Tenaga Kerja Swasta
8. Izin Lokasi
9. Izin Lingkungan
10. Izin Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup
11. Izin Pengelolaan Persampahan
12. Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (SIKTTK)
13. Izin Praktek Dokter
14. Izin Praktek Bidan
15. Surat Izin Kerja Apoteker
16. Surat Izin Kerja Perawat
17. Surat Izin Kerja Perawat Gigi
18. Izin Toko Obat
19. Surat Izin Kerja Radiografer
20. Surat Izin Kerja Refrasiionis Optizen
21. Izin Apotek
22. Surat Izin Kerja Bidan
23. Izin Praktek Pengobat Tradisional
24. Surat Izin Praktek Apoteker (SIPA)
25. Izin Pendirian Optik
26. Izin Praktek Fisiotrafis
27. Izin Pendirian Balai Pengobatan
28. Izin Penyelenggaraan Rumah Bersalin
29. Izin Analisis Kesehatan
30. Izin Pendirian Rumah Sakit
31. Izin Praktek Perawat
32. Surat Izin Klinik

33. Surat Izin Kerja Asisten Apoteker
34. Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium (Analisis)
35. Izin Praktek Gizi
36. Izin Praktek Kesehatan Lingkungan
37. Izin Praktek Promosi Kesehatan
38. Izin Pembangunan dan Pengembangan Perumahan
39. Izin Pengumpulan Sumbangan
40. Izin Usaha Hotel dan Penginapan
41. Izin Usaha Rumah Makan
42. Izin Usaha Pelayanan SPA
43. Izin Penyelenggaraan Klinik Kecantikan/Salon
44. Izin Membawa Cagar Budaya Ke Luar Daerah
45. Izin Penyelenggaraan Pendidikan
46. Izin Trayek
47. Izin Penyelenggaraan Fasilitas Parkir Di Luar Ruang Milik Jalan
48. Izin Penyelenggaraan Angkutan Kawasan Tertentu (TAKSI)
49. Izin Usaha Angkutan Laut
50. Izin Usaha Angkutan Laut Pelayanan Rakyat
51. Izin Penyelenggaraan Angkutan Sungai Dan Danau
52. Izin Penyelenggaraan Angkutan Penyebrangan
53. Izin Usaha Perawatan Dan Perbaikan Kapal
54. Izin Pembangunan Dan Pengoperasian Pelabuhan Pengumpan
55. Izin Pembangunan Dan Pengoperasian Pelabuhan Sungai Dan Danau
56. Izin Usaha Pengumpul Lokal Di Pelabuhan
57. Izin Pengembangan Pelabuhan Untuk Pengumpul Lokal
58. Izin Pengoperasian Pelabuhan Pengumpul Lokal
59. Izin Pengerukan Perairan Pelabuhan
60. Izin Reklamasi Perairan Pelabuhan
61. Izin Koperasi Simpan Pinjam
62. Izin Penggunaan Arsip Yang Bersifat Tertutup Yang Di Simpan Di Lembaga Kearsipan
63. Surat Izin Usaha Perikanan Budidaya
64. Izin usaha Peternakan
65. Izin Usaha Pematangan Hewan/Ternak
66. Izin Pemanfaatan Lansung Panas Bumi

67. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan
 68. Izin Usaha Minuman Beralkohol
 69. Izin Usaha Toko Swalayan
 70. Izin Usaha Industri (IUI)
 71. Izin Budidaya Tanaman Perkebunan
 72. Izin Industri Pengelohan Hasil Perkebunan
 73. Izin Usaha Perkebunan Yang Terintegrasi Antara Budidaya Dan Industri Pengolahan Hasil Perkebunan
 74. Izin Usaha Pertanian
 75. Izin Usaha Produksi Benih / Bibit Ternak Dan Pakan
 76. Izin Usaha Pengecer
- b. Non Perizinan :
1. Tanda Daftar Gudang (TDG)
 2. Tanda Daftar Industri (TDI)
 3. Tanda Daftar Usaha Parawisata (TDUP)
 4. Rekomendasi Kegiatan
 5. Rekomendasi Peminjaman Fasilitas Umum
 6. Rekomendasi Kelayakan Surat Izin Usaha Perikanan Budidaya
 7. Rekomendasi Kelayakan Surat Izin Penangkapan Ikan
 8. Surat Keterangan Asal
 9. Kartu Kuning (A.K 1)
 10. Sertifikat Produksi Pangan Dan Industri Rumah Tangga
 11. Surat Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Dan Pemantauan Lingkungan Hidup

C. Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan pelayanan publik sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki 111 (seratus sebelas) sumber daya manusia, meliputi 41 (empat puluh satu) Aparatur Sipil Negara, dan 70 (tujuh puluh) tenaga non Aparatur Sipil Negara. Susunan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju adalah sesuai tabel 2.1. Dari 41 Pegawai Negeri Sipil yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu , 21 ASN merupakan pejabat struktural, dan 20 ASN merupakan staf. Jumlah dan susunan pejabat struktural pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju seperti tersaji pada tabel 2.2.

Tabel 2.1.
Data Pegawai Menurut Pendidikan dan Golongan

NO	PENDIDIKAN	TENAGA HONOR	GOL. I	GOL. II	GOL. III	GOL IV	JUMLAH
1	SD	-	-	-	-	-	0
2	SLTP	-	-	-	-	-	0
3	SLTA	40	-	7	2	-	49
4	D.I	-	-	-	-	-	0
5	SARJANA MUDA/D.III	1	-	1	-	-	2
6	STRATA I	29	-	-	25	1	55
7	STRATA II	-	-	-	3	2	5
JUMLAH		70	0	8	30	3	111

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju, 2019

Tabel 2.2.
Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Eselon dan Non Eselon

NO	TINGKAT ESELON	JUMLAH
1	ESELON II B	1
2	ESELON III A	1
3	ESELON III B	4
4	ESELON IV A	15
5	NON ESELON	20
JUMLAH		41

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju, 2019

D. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan bagian yang tak terpisahkan dari unsur pelayanan publik, sebagaimana disyaratkan dalam SOP. Sarana dan prasarana ini merupakan aset yang dikelola, seperti tersaji pada Tabel 2.3. Selain itu, terdapat sarana penunjang yang disediakan kepada pelanggan, agar tercipta kenyamanan. Sarana yang disediakan antara lain yaitu papan informasi (SOP dan lainnya), dan tempat parkir.

Tabel 2.3.
Aset yang Dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kab. Mamuju

NO.	JENIS	JUMLAH	SATUAN
1	AC UNIT	11	Unit
2	GORDYN	16	PSG
3	LEMARI BESI	1	Unit
4	MEJA RAPAT	6	Unit
5	MEJA RESEPSIONIS	1	Unit
6	KURSI TAMU 2013	2	Unit
7	KURSI TAMU SILVER 2015	10	Unit
8	KURSI LIPAT 2013	28	Unit
9	KURSI LIPAT 2017	8	Unit
10	KURSI MEJA	1	Unit
11	KURSI BESI/METAL	2	Unit
12	LAPTOP 2014	1	Unit
13	UPS	2	Unit
14	MEJA KERJA	2	Unit
15	KURSI PEJABAT LAIN-LAIN	1	Unit
16	MEMORI	1	Unit
17	PRINTER	2	Unit
18	SOUND SYTEM	1	Unit
19	LAPTOP ASUS 2017	1	Unit
20	COMPUTER COMPITABLE 2017	2	Unit
21	TV MONITOR	2	Unit
22	GENERATOR	1	Unit
23	KOMPUTER 2019	3	Unit
24	PRINTER 2019	2	Unit
25	PRINTER LASER JET 2019	2	Unit

Sumber: Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kabupaten Mamuju, 2019

BAB III

METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Obyek Survei

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kab.Mamuju selama kurun waktu bulan januari 2019 sampai dengan bulan April 2019. Diketahui bahwa jumlah pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kab.Mamuju selama kurun waktu bulan Januari 2019 sampai dengan bulan April 2019 adalah sejumlah **428** Pemohon untuk seluruh jenis izin yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kab.Mamuju

B. Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dapat dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing unit pelayanan. Berdasarkan rujukan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 untuk Menentukan besaran sampel dan populasi dapat menggunakan rumus :

Dimana :

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \}$$

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 = 0,05

$$\begin{aligned} S &= (2.705543)^2 \times 428 \times 0.5 \times 0.5 \\ &= (0.1)^2 \cdot (428-1) + (2.705543)^2 \times 0.5 \times 0.5 \\ &= 783.236033 \\ &= 4.27 + 1.82999073 \\ &= 783.236033 \\ &= 6.09999073 \\ &= 128.39 \\ &= \mathbf{128} \end{aligned}$$

Jumlah besaran sampel dalam penelitian ini adalah sejumlah **128 Responden**

Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 128 orang.

C. Proses Pengumpulan Data

Penelitian yang dilaksanakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat menggunakan metode survey Pengisian kuesioner dengan masyarakat pengguna layanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Mamuju. Penelitian survey digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif kecil. Survey memerlukan populasi yang besar jika peneliti menginginkan hasilnya mencerminkan kondisi nyata, semakin besar sample survey maka semakin memberikan hasil akurat. Penelitian survei memiliki tiga tujuan utama yaitu menggambarkan keadaan saat itu, mengidentifikasi secara terukur keadaan sekarang untuk membandingkan, menentukan hubungan kejadian yang spesifik merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner (terlampir). Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori **Tidak Baik** diberi nilai persepsi **1**, **Kurang Baik** diberi nilai persepsi **2**, **Baik** diberi nilai persepsi **3**, **Sangat Baik** diberi nilai **4**.

D. Metode Pengolahan Data

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari :

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Yang dioperasionalkan ke dalam 9 unsur, yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Data jawaban masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

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

Tabel 2.4.
Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 2.5996	25 – 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

Pengolahan yang dilakukan dengan pengolahan data secara manual, yaitu:

1. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
2. Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada Bulan Mei Sampai September 2019, dilakukan oleh pendata yang berasal dari staf DPMPSTP Kabupaten Mamuju. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan/pengurusan dokumen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Mamuju

A. Profil Responden

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju, data dan informasi yang diperoleh dari 128 responden dengan profil responden variatif mulai dari umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, sampai pada pekerjaan utama responden.

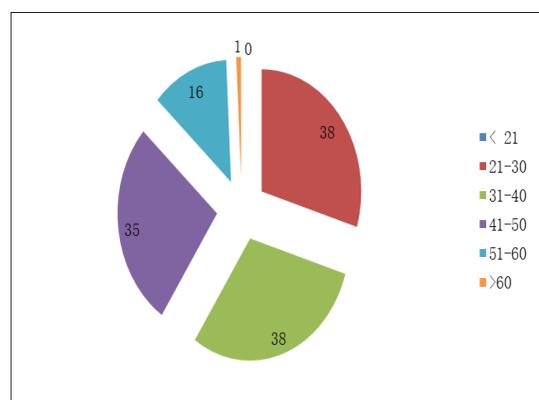
1. Umur Responden

Umur responden Survei Kepuasan Masyarakat pada pada Dinas penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu diklasifikasikan dalam 6 kelompok umur, berturut-turut responden umur terbanyak yaitu umur 21-30 tahun sebanyak 38 orang, umur 31-40 tahun sebanyak 38 orang, umur di bawah 21 tahun sebanyak 0 orang, umur 41-50 tahun sebanyak 35 orang, dan umur 51-60 tahun sebanyak 16 orang dan umur diatas 60 tahun sebanyak 1 orang. Umur responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Mamuju seperti tersaji pada tabel 4.1.

Tabel 4.1.
Umur Responden

NO.	UMUR	JUMLAH RESPONDEN
1	< 21	0
2	21-30	38
3	31-40	38
4	41-50	35
5	51-60	16
6	>60	1
JUMLAH		128

Grafik 4.1.
Umur Responden



Sumber: Data primer, 2019

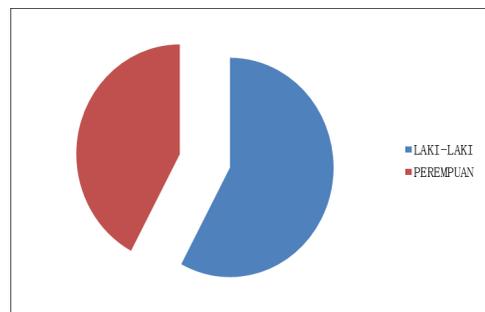
2. Jenis Kelamin Responden

Jenis kelamin responden Survei Kepuasan Masyarakat pada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju, responden terbanyak adalah laki-laki sebanyak 74 orang, dan perempuan sebanyak 54 orang. Jenis kelamin responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju seperti tersaji pada tabel 4.2.

Tabel 4.2.
Jenis Kelamin Responden

NO.	JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN
1	laki-laki	74
2	Perempuan	54
JUMLAH		128

Grafik 4.2.
Jenis Kelamin Responden



Sumber: Data primer, 2019

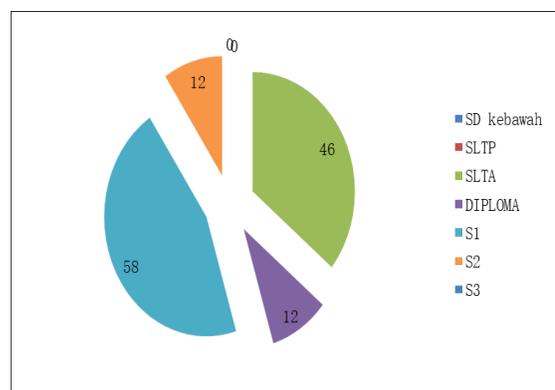
3. Pendidikan Terakhir

Pendidikan terakhir responden Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju, responden terbanyak adalah SLTA sebanyak 46 orang, S1 sebanyak 58 orang, Diploma sebanyak 12 orang, SLTP sebanyak 0 orang, SD ke bawah (tidak tamat SD) 0 orang dan S2 sebanyak 0 orang. Pendidikan terakhir responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju seperti tersaji pada tabel 4.3.

Tabel 4.3.
Pendidikan Terakhir Responden

NO.	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH RESPONDEN
1	SD kebawah	0
2	SLTP	0
3	SLTA	46
4	DIPLOMA	12
5	S1	58
6	S2	0
JUMLAH		128

Grafik 4.3.
Pendidikan Terakhir Responden



Sumber: Data primer, 2019

4. Pekerjaan Utama Responden

Pekerjaan utama responden Survei Kepuasan Masyarakat pada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju, responden terbanyak adalah Pekerjaan PNS sebanyak 26 orang, TNI sebanyak 0 orang, POLRI sebanyak 1 orang, Swasta sebanyak 29 orang, Wirausaha sebanyak 36 orang dan pekerjaan lainnya sebanyak 36 orang. Pekerjaan utama responden pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju seperti tersaji pada tabel 4.4.

Tabel 4.4.

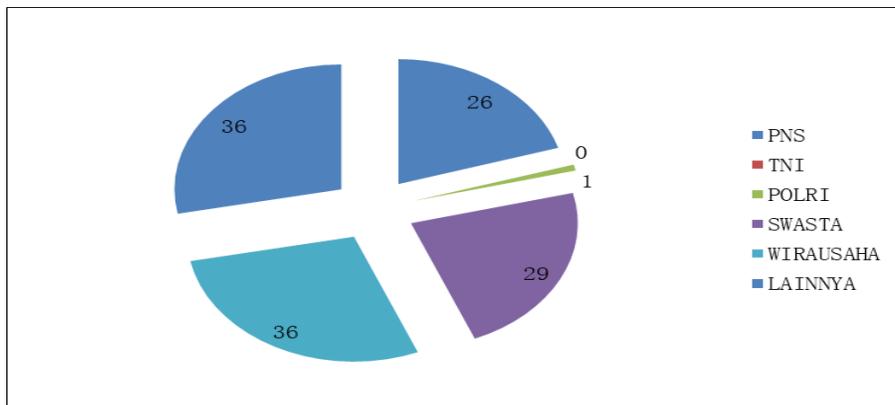
Pekerjaan Utama Responden

NO.	PEKERJAAN UTAMA	JUMLAH RESPONDEN
1	PNS	26
2	TNI	0
3	POLRI	1
4	SWASTA	29
5	WIRUSAHA	36
6	LAINNYA	36
JUMLAH		128

Sumber: Data primer, 2019

Grafik 4.4.

Pekerjaan Utama Responden



Sumber: Data primer, 2019

B. Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2019, diperoleh data dan informasi dari 128 responden. Pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dari 9 unsur pelayanan yang disurvei, hasilnya seperti pada Tabel 4.5.

Tabel 4.5.

Nilai IKM berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan terpadu Satu Pintu Kab. mamuju
Tahun 2019

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
A	B	C	d	e
1	Persyaratan pelayanan	3.11	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.98	C	Kurang Baik
3	Waktu Pelayanan	2.95	C	Kurang Baik
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3.32	B	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.13	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.10	B	Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.15	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.04	C	Kurang Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.81	A	Sangat Baik
Nilai Indeks adalah		79.41	B	Baik

Sumber: Data primer, 2019

C. Analisis Hasil Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Dari tabel 4.5 dapat diketahui bahwa nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Mamuju adalah sebesar **79,41** yang berarti masuk dalam kategori Mutu pelayanan **"B"** dengan Kinerja unit pelayanan **Baik**. Hal ini dapat menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu selama ini telah melakukan perbaikan yang berkelanjutan untuk dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

Dari ke 9 unsur pelayanan yang dinilai, nilai unsur tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan **3,81** mutu pelayanan **"A"** dengan kinerja pelayanan **Sangat Baik**. Hal ini menandakan bahwa penanganan pengaduan kepada pengguna layanan telah dikelola dengan baik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Sedangkan nilai unsur terendah adalah unsur waktu pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan **2,95**. Ini berarti bahwa waktu pelayanan dalam pengurusan administrasi perizinan perlu untuk dilakukan pembenahan lagi sesuai dengan SOP

pelayanan yang telah ditentukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Beberapa saran dan masukan yang disampaikan responden yang perlu mendapatkan perhatian dan diperoleh pada saat pengisian kuesioner diantaranya adalah:

- Pelayanan sudah sangat bagus, perlu untuk dipertahankan;
- Pelayanannya agar lebih dipercepat lagi, khususnya bagi orang yang tempat tinggalnya jauh;
- Masalah kedisiplinan agar ditingkatkan lagi terutama petugas pelayanan yang ada di loket;
- Pelayanan dan kebersihan kantor lebih ditingkatkan lagi;
- Kejelesan kapan selesainya dokumen perizinan tidak tepat waktu atau tidak sesuai dengan SOP Pelayanan terutama pada pembuatan izin pada sektor perdagangan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju tahun 2019 dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Bulan Juni sampai Bulan September 2019 telah terhimpun data dan informasi dari 128 responden, dengan hasil survei **79,41** dengan **mutu pelayanan "B"** atau **kinerja unit pelayanan "Baik"**.
2. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, **nilai unsur pelayanan tertinggi "A"** atau dengan kinerja unit pelayanan **"Sangat Baik"** yaitu unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan dengan nilai unsur **3,81**. Unsur pelayanan yang mendapatkan **Nilai Unsur Pelayanan terendah** dan perlu mendapat prioritas peningkatan mutu pelayanan adalah unsur waktu pelayanan dengan nilai **2,95** (mutu pelayanan "C" dengan kinerja unit pelayanan Kurang Baik). Hal ini di sebabkan proses pengurusan dokumen Perizinan masih terlalu lama waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis layanan.

B. Saran

Beberapa saran yang dapat disampaikan sebagai evaluasi dan perbaikan pelayanan di masa datang adalah:

1. Perlunya petugas memberikan informasi secara lisan dan menunjukkan alur prosedur yang perlu untuk diketahui oleh masyarakat berupa persyaratan, prosedur, dan waktu;
2. Perlunya meningkatkan kedisiplinan dan keramahan petugas untuk memenuhi ketepatan waktu yang telah ditetapkan dan menjalin serta menjaga hubungan yang baik dengan masyarakat;
3. Perlunya penguatan sistem antrian atau pemberlakuan nomor antrian agar pelayanan dapat berjalan dengan tertib.

4. Dalam rangka memberikan pelayanan prima, baiknya pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyediakan media komunikasi yang murah dan mudah diakses oleh masyarakat seperti telepon atau layanan SMS untuk mendapatkan informasi mengenai waktu penyelesaian dokumen sebelum masyarakat mengambil dokumen yang akan atau telah diterbitkan pada kantor pelayanan;
5. Pada Unsur Pelayanan Nomor 2,3 dan 8 yang mendapatkan Nilai Mutu Pelayanan C atau Kinerja Pelayanan Yang Kurang Baik. Untuk Menjadi Point Perhatian Kedepannya dan Sebagai Masukan bahwa sangat perlu peningkatan pengelolaan tata kerja perizinan agar menjadi lebih baik, maka perlu perbaikan sistem kerjanya, mekanismenya,prosedurnya, dan waktu pelayanannya maupun sarana dan prasarana yang disediakan.

DAFTAR PUSTAKA

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Renstra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Tahun 2016-2021.