



PEMERINTAH PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jalan Udayana No. 4 Telp. (0370) 631060 – 632632 Fax. (0370) 634926
email : dpmptsp@ntbprov.go.id : www.investasi-perizinan.ntbprov.go.id
MATARAM – NUSA TENGGARA BARAT

**LAPORAN
HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DPM-PTSP
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**



**TRIWULAN I
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi Negara. Pelayanan publik oleh penyelenggara pelayanan publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat.

Atas pemikiran tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Triwulan I Tahun 2023 (Periode Januari s/d Maret 2023). Melalui survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dan perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat dimasa yang akan datang. Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei ini sehingga tersusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ini, kami sampaikan terima kasih.

Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan atas pelaksanaan survei dan pelayanan publik perizinan demi meningkatkan kualitas pelayanan perizinan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat menuju Pelayanan Prima.

Mataram, April 2023
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Nusa Tenggara Barat,

Ir. Mohammad Rum, M.T.
NIP. 19660316 199401 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum.....	2
C. Pengertian Umum	2
D. Maksud dan Tujuan Kegiatan	3
E. Manfaat	3
F. Hasil yang ingin dicapai	4
G. Ruang Lingkup	4
BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN.....	5
A. Persiapan Kegiatan	5
B. Penyiapan Bahan	5
C. Penyebaran Kuesioner	7
D. Pengolahan dan Analisis Data	7
E. Penyusunan Laporan.....	9
BAB III PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM	10
A. Jumlah Responden.....	10
B. Hasil Analisa	12
C. Hasil Evaluasi	13
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	14
A. Kesimpulan	14
B. Saran.....	14
Lampiran Kegiatan	
1. Kuesioner SKM;	
2. Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Layanan	

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selain itu, data SKM dapat menjadi bahan perbaikan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan 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 yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak ditemukan kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Buruknya kinerja pelayanan publik antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh unit pelayanan di instansi pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh karena itu, Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. Pengertian Umum

Sesuai pedoman umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapannya;
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;
4. 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;
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. 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;

9. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima layanan sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja;
10. Responden adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan.

D. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan, Survei 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 kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kinerja aparaturnya penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat;
5. 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;
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
7. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

E. Manfaat

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

1. Diketahuinya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat;

2. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
4. Diketuinya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat;
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang;
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;
8. Diketuinya Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada unit pelayanan;
9. Sebagai evaluasi dan motivasi bagi Penyelenggara untuk meningkatkan dan mempertahankan nilai pelayanan.

F. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan.

G. Ruang Lingkup

Ruang Lingkup Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat pada Tahun 2023 (Periode Januari s/d Maret 2023) dengan menyebarkan **24 kuesioner** kepada responden yang menjadi pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat adalah sebagai berikut:

Tabel 1
Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

KEGIATAN
1. Persiapan Kegiatan
2. Penyiapan Bahan
3. Penyebaran Kuesioner SKM
4. Rekapitulasi & Evaluasi Kuesioner SKM

A. Persiapan Kegiatan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. Melakukan Pengkajian Awal Kepada Bidang Pengolahan data, Perencanaan dan pengembangan terkait dengan :
 - a. Penetapan jenis pelayanan yang disurvei;
 - b. Penetapan metode survey;
 - c. Penetapan jumlah responden;
 - d. Materi kuesioner.
2. Briefing tim Survey, yaitu untuk menjelaskan metode pengumpulan data, cara pengisian kuisisioner dan aplikasi setiap variabel unsur pelayanan di SKM atas setiap pelayanan. Hal ini dilakukan agar tim Surveyor mampu memberikan penjelasan dengan baik kepada para responden atas isi dari variabel unsur pelayanan dalam kuisisioner.

B. Penyiapan Bahan

Diskusi awal yang dilakukan bertujuan memberikan gambaran kondisi setiap jenis pelayanan. Berdasarkan informasi tersebut, konsultan melakukan penyesuaian atas materi kuisisioner kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan karena perlunya penajaman/penyesuaian materi kuisisioner dengan proses pelayanan perizinan. Penyesuaian Materi kuisisioner tersebut didasarkan :

1. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
2. Referensi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu :

- Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei;
- Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : Nama, jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei;
- Bagian III : 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.

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. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1 (satu), kurang baik diberi nilai persepsi 2 (dua), baik diberi nilai persepsi 3 (tiga), sangat baik diberi nilai persepsi 4 (empat), penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila:

- a) 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;
- b) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif;
- c) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan;
- d) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Adapun dalam menentukan kriteria dan metode pemilihan Responden adalah sebagai berikut :

1. Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat.

2. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden.

C. Penyebaran Kuesioner

Pelaksanaan Survei dilakukan dengan metode langsung dengan menyebarkan kuesioner, data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan back-checking kepada responden dan proses validasi kuesioner. Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat tersebut pada Tahun 2023 (Periode Januari s/d Maret 2023) mendapatkan jumlah responden sebanyak 24 responden yang sudah mengisi kuesioner SKM.

D. Pengolahan dan Analisis

Data Pengolahan yang dilakukan dalam survey pada Tahun 2023 ini akan menyajikan beberapa output diantaranya meliputi :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diberikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat.

2. Nilai Rata-Rata (NRR) dari masing-masing Petugas yang terkait

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 :

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

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

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

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:

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

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 2

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi	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

c. Gap Analysis (Analisa Kesenjangan)

Kesenjangan terjadi apabila Responden mempersepsikan pelayanan yang diterima di atas atau di bawah terhadap harapan pelayanan. Apabila persepsi pelayanan yang diterima di atas harapan pelayanan maka masyarakat akan merasa “Puas” tetapi sebaliknya apabila persepsi pelayanan yang diterima di bawah harapan pelayanan maka masyarakat akan merasa “Kurang/Tidak Puas”.

b. Resume atas Masukan dan Keluhan responden atas Setiap Unsur yang Mempengaruhi Performance/Kinerja Pelayanan.

Masukan dan keluhan responden atas setiap unsur yang mempengaruhi Performance/Kinerja Pelayanan akan dikumpulkan dan dirangkum secara global, dan dibedakan menurut 3 (tiga) kategori yang merupakan variabel dalam menentukan Baik/Buruknya Kinerja pelayanan, yakni terkait :

- 1) Sikap & perilaku petugas'
- 2) Sistem/prosedur/variabel pelayanan itu sendiri;
- 3) Fasilitas/Prasarana Pelayanan.

E. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM

A. Jumlah Responden

Berdasarkan data pelanggan yang mengurus perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat 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 24 responden. Dari jumlah responden yang telah dilakukan survey kepuasan tersebut, berikut adalah gambaran profil responden meliputi :

1. Komposisi Responden Berdasarkan Jumlah Kelamin

Tabel Komposisi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	2	3
1	Laki - laki	17 orang
2	Perempuan	7 orang
Jumlah		24 orang

Seperti terlihat pada Tabel diatas, bahwa mayoritas Responden adalah berjenis kelamin laki-laki sebanyak 17 orang dan perempuan sebanyak 7 orang.

2. Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan

Tabel Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah
1	2	3
1	SD	0 orang
2	SLTP	0 -sda-
3	SLTA	5 -sda-
4	D1,D2,D3	2 -sda-
5	S1	14 -sda-
6	S2	3 -sda-
Jumlah		24 orang

Berdasarkan Tabel diatas, dapat disimpulkan bahwa dominasi responden dengan pendidikan S2 sebanyak 3 orang, S1 sebanyak 14 orang, Diploma I, II dan III sebanyak 2 orang, SLTA sebanyak 5. orang, SLTP sebanyak 0 orang dan SD sebanyak 0 orang.

3. Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Tabel Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah
1	2	3
1	PNS	1 orang
2	PEGAWAI BUMN	1 -sda-
3	KARYAWAN SWASTA	11 -sda-
4	WIRASWASTA	7 -sda-
5	PELAJAR	0 -sda-
6	LAINNYA	4 -sda-
Jumlah		24 orang

Berdasarkan Tabel diatas mayoritas responden adalah Karyawan Swasta sebanyak 11 orang, disusul dengan Wiraswasta sebanyak 7. orang, PNS sebanyak 1 orang, Pegawai BUMN sebanyak 1 orang, Lainnya sebanyak 4 orang dan Pelajar/mahasiswa sebanyak 0 orang

4. Komposisi Komponen Berdasarkan Kelompok Usia

Tabel Komposisi Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Usia	Jumlah	Usia	Jumlah	Usia	Jumlah
1	2	3	4	5	6	7
1	0 tahun	0 orang	28 tahun	2 orang	38 tahun	0 orang
2	19 -sda-	0 -sda-	29 -sda-	1 -sda-	39 -sda-	0 -sda-
3	20 -sda-	0 -sda-	30 -sda-	3 -sda-	40 -sda-	1 -sda-
4	21 -sda-	0 -sda-	31 -sda-	2 -sda-	41 -sda-	1 -sda-
5	22 -sda-	0 -sda-	32 -sda-	1 -sda-	42 -sda-	0 -sda-
6	23 -sda-	0 -sda-	33 -sda-	0 -sda-	43 -sda-	1 -sda-
7	24 -sda-	2 -sda-	34 -sda-	0 -sda-	44 -sda-	1 -sda-
8	25 -sda-	1 -sda-	35 -sda-	0 -sda-	45 -sda-	0 -sda-
9	26 -sda-	1 -sda-	36 -sda-	0 -sda-	46 -sda-	0 -sda-
10	27 -sda-	0 -sda-	37 -sda-	2 -sda-	47 -sda-	0 -sda-
Jumlah		4 orang		11 orang		4 orang

No.	Usia	Jumlah	Usia	Jumlah	Usia	Jumlah
1	2	3	4	5	6	7
1	48 tahun	1 orang	58 tahun	0 orang	68 tahun	0 orang
2	49 -sda-	0 -sda-	59 -sda-	0 -sda-	69 -sda-	0 -sda-
3	50 -sda-	1 -sda-	60 -sda-	1 -sda-	70 -sda-	0 -sda-
4	51 -sda-	0 -sda-	61 -sda-	0 -sda-	71 -sda-	0 -sda-
5	52 -sda-	0 -sda-	62 -sda-	0 -sda-	72 -sda-	0 -sda-
6	53 -sda-	0 -sda-	63 -sda-	0 -sda-	73 -sda-	0 -sda-
7	54 -sda-	0 -sda-	64 -sda-	0 -sda-	74 -sda-	0 -sda-
8	55 -sda-	2 -sda-	65 -sda-	0 -sda-	75 -sda-	0 -sda-
9	56 -sda-	0 -sda-	66 -sda-	0 -sda-	76 -sda-	0 -sda-
10	57 -sda-	0 -sda-	67 -sda-	0 -sda-	77 -sda-	0 -sda-
Jumlah		4 orang		1 orang		0 orang

B. Hasil Analisa

Hasil survei dan pengolahan data Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Nusa Tenggara Barat 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
IU 1	Persyaratan	3,273
IU 2	Prosedur	3,318
IU 3	Waktu Pelayanan	3,182
IU 4	Biaya Tarif	3,591
IU 5	Produk Layanan	3,182
IU 6	Kompetensi Layanan	3,364
IU 7	Perilaku Pelaksana	3,545
IU 8	Sarana dan Prasarana	3,409
IU 9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,773

Berdasarkan pengukuran SKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat diperoleh hasil skor Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) : **85,02** 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 Provinsi Nusa Tenggara Barat kategori **Baik**. Dari pertanyaan kuesioner angka yang menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi pada poin **Biaya Tarif** dengan nilai rata-rata **3,591** sedangkan pada poin terendah adalah **Waktu Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3,182** diikuti dengan **Sarana dan Prasarana** dengan nilai rata-rata **3,409**. 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 3
Tindak Lanjut Perbaikan SKM

No.	Prioritas / Unsur	Program kegiatan	Penanggung Jawab
1	Waktu Pelayanan	Akan meningkatkan kecepatan dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan	- Koordinator PTSP
2	Sarana dan Prasarana	Akan meningkatkan ketersediaan sarana dan prasarana khususnya dibagian pelayanan	- Koordinator PTSP - Sekretariat

BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat pada Tahun 2023 periode Januari s/d Maret 2023 dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Barat telah dinilai Baik oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu 85,02 berkisar di antara 76,61-88,30. Dimana hasil tersebut masih berada pada kategori atau rentang nilai **Baik**.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah pada poin **Biaya Tarif** dan **Penanganan Pengaduan** dengan nilai rata-rata **3,591** dan **3,773** sedangkan pada poin terendah adalah nilai rata-rata **3,182** dan **3,182** mengenai **waktu pelayanan** dan **produk layanan** dalam pemenuhan pelayanan perizinan.

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. 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 standar pelayanan.
2. 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.
3. Survei kepuasan masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.
4. 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.
5. Agar setiap Petugas dapat melayani masyarakat ataupun pelaku usaha dengan sopan dan ramah
6. Agar Menindaklanjuti tindakan perbaikan yang diambil untuk meningkatkan mutu pelayanan.

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PER RESPONDEN PER UNSUR PELAYANAN TRIWULAN I TAHUN 2023
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	16
1	3	3	3	3	3	4	4	4	4	31
2	4	4	4	4	3	3	3	3	4	32
3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	28
4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	31
5	4	4	3	4	3	4	3	3	4	32
6	4	4	3	4	3	3	4	3	4	32
7	4	3	3	4	3	3	4	3	4	31
8	3	4	3	3	3	3	4	3	4	30
9	3	3	3	4	4	3	3	3	3	29
10	3	3	4	4	3	3	5	5	4	34
11	3	3	3	3	3	4	3	4	3	29
12	3	3	3	4	3	4	4	4	4	32
13	3	3	3	4	3	3	4	3	4	30
14	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29
15	3	3	3	4	4	4	4	3	4	32
16	3	3	3	3	3	3	3	4	4	29
17	4	4	3	4	4	4	4	4	4	35
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	35
21	3	4	3	4	3	3	3	4	4	31
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27
23	4	4	3	4	3	3	3	3	4	31
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36
ΣNilai /Unsur	72	73	70	79	70	74	78	75	83	741
NRR / Unsur	3,273	3,318	3,182	3,591	3,182	3,364	3,545	3,409	3,773	30,636
NRR tertbg/ unsur	0,363	0,368	0,353	0,399	0,353	0,373	0,394	0,378	0,419	*) 3,401
IKM Unit pelayanan										**) 85,016

IKM UNIT PELAYANAN :	85,02
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik)	: 88,31 - 100,00
B (Baik)	: 76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	: 65,00 - 76,60
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 64,59

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
(DPMPTSP) PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT
TRIWULAN I TAHUN 2023

NILAI IKM		DPMPTSP PROVINSI NTB	
2022 TW. IV	2023 TW. I	RESPONDEN	
86,32	85,02	JUMLAH	: 24 Orang
		JENIS KELAMIN	: L = 17 Orang / P = 7 Orang
		PENDIDIKAN	: SD = - Orang
			SLTP = - Orang
			SLTA = 5 Orang
			D1, D2,D3 = 2 Orang
			S1 = 14 Orang
			S2 = 3 Orang
		PERIODE SURVEY : JANUARI S/D MARET 2023	

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