

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



**LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT
SEMESTER I TAHUN 2022**

**PEMERINTAH DAERAH KABUPATEN LEBONG
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. 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. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Atas pemikiran tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Melalui hasil survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Lebong di masa yang akan datang. Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat di tahun 2022, kami sampaikan terima kasih. Kami juga mengharapkan adanya masukan dan kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survei ini, sehingga dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak serta unsur pelayanan yang perlu dipertahankan, demi meningkatkan kualitas pelayanan menuju pelayanan prima.

Suka Marga, Juni 2022

Pt. KEPALA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP,

HJ. NELAWATI, SP. MM
NIP. 197407102006042004

DAFTAR ISI KATA

PENGANTAR	
DAFTAR ISI.....	
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	
B. Dasar Hukum.....	
C. Pengertian Umum.....	
D. Maksud dan Tujuan Kegiatan	
E. Hasil yang ingin dicapai	
F. Ruang Lingkup.....	
BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN.....	
A. Persiapan Kegiatan	
B. Penyiapan Bahan	
C. Pelaksanaan Survei.....	
D. Pengolahan dan Analisis Data.....	
E. Penyusunan Laporan.....	
BAB III PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM	
A. Jumlah Responden.....	
B. Hasil Analisa.....	
C. Hasil Evaluasi	
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....	
A. Kesimpulan.....	
B. Saran	

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 penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah salah satu metode pengumpulan 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 pelayanan terhadap masyarakat selanjutnya.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara- 2 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 Kabupaten Lebong telah melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat khususnya terkait pelayanan perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang - undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua atas 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

Berdasarkan PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017 yang menjadi 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 seratus (123) responden 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 aparatur penyelenggara pelayanan;

D. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong adalah sebagai berikut:

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 aparatur penyelenggara pelayanan publik;

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. 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;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan;

E. 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.

F. Ruang Lingkup Ruang Lingkup

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong pada tahun 2022 dengan mengarahkan pelaku usaha mengisi Link Indeks Kepuasan Masyarakat secara online pada saat menerima izin yang telah selesai diproses.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN

Pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan yang mengacu kepada PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lebong menggunakan pendekatan Metode Kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Pada metode Skala Likert, pelaku usaha diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Tabel 1

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat

KEGIATAN
1. Persiapan Kegiatan
2. Penyiapan Aplikasi
3. Melaksanakan Survei Secara Online (e-survey)
4. Rekapitulasi & Evaluasi Kuesioner SKM

A. Persiapan Kegiatan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

1. **Melakukan Pengkajian Awal** Kepada Bidang Pengolahan data, 7 Perencanaan dan pengembangan terkait dengan :

1. Penetapan jenis pelayanan yang disurvei
2. Penetapan metode survey
3. Penetapan jumlah responden
4. 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.

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 No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

2. Referensi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong. Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan aplikasi online/Link SKM DPMPTSP KAB. LEBONG sebagai alat input data kepuasan penerima layanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuisisioner terdiri dari 2 (tiga) bagian, yaitu :

1. Pada bagian pertama berisikan profil atau identitas responden, antara lain:

1. Jenis kelamin,
2. Pendidikan,
3. Usia,
4. Pekerjaan,
5. Jenis layanan yang diterima.

Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden berkaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.

2. Pada bagian kedua berisikan unsur pertanyaan yang meliputi sepuluh (10) unsur antara lain :

1. Unsur persyaratan
2. Unsur prosedur
3. Unsur waktu pelayanan
4. Unsur biaya/tarif
5. Unsur produk pelayanan
6. Unsur kompetensi pelaksana
7. Unsur perilaku pelaksana
8. Unsur kualitas sarana dan prasarana
9. Unsur penanganan pengaduan

Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup).

• **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 terutama dalam hal pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupate Lebong.
2. **Metode Pemilihan Responden**, Seluruh pelaku usaha yang akan mengambil izin yang telah terbit diharapkan menjadi responden survei.

C. Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan Survei dilakukan dengan metode langsung menggunakan komputer yang telah disediakan atau menggunakan handphone android, data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data 10 primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah:

- a. pembekalan tim pelaksana survey;
- b. pengawasan wawancara;
- c. pemeriksaan kuesioner yang telah terisi;
- d. pelaksanaan back-checking kepada responden; dan
- e. proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang telah selesai mengurus izin di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong. Pada tahun 2022 terdapat jumlah responden sebanyak 123 responden.

D. Pengolahan dan Analisis

Data Pengolahan data yang dilakukan dalam survey pada tahun 2020 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 Kabupaten Lebong.
2. **Nilai Rata-Rata (NRR)** Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) DPMPTSP Kabupaten Lebong 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 : $\text{SKM} = \text{Total Nilai Persepsi Per Unsur} \times \text{Penimbang Total Unsur yang terisi}$.

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:

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

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 .

Adapun 9 (sembilan) unsur yang dinilai adalah:

1. Unsur persyaratan
2. Unsur prosedur
3. Unsur waktu pelayanan
4. Unsur biaya/tarif
5. Unsur produk pelayanan
6. Unsur kompetensi pelaksana
7. Unsur perilaku pelaksana
8. Unsur kualitas sarana dan prasarana
9. Unsur penanganan pengaduan

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 - 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,64	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,65 – 3,69	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,70 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

a. 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:

- a. Sikap & perilaku petugas
- b. Sistem/prosedur/variabel pelayanan itu sendiri
- c. 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 Kabupaten Lebong dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

BAB III

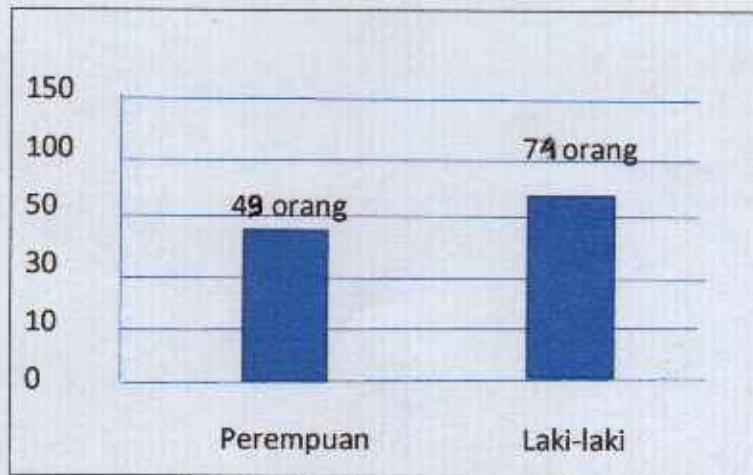
PENGOLAHAN & PENGUKURAN SKM

A. Jumlah Responden

Pada survei yang dilakukan pada periode 1 Januari 2022 sampai dengan 31 Mei 2022 yaitu sebanyak 123 responden. Dari jumlah responden tersebut, berikut adalah gambaran profil responden meliputi :

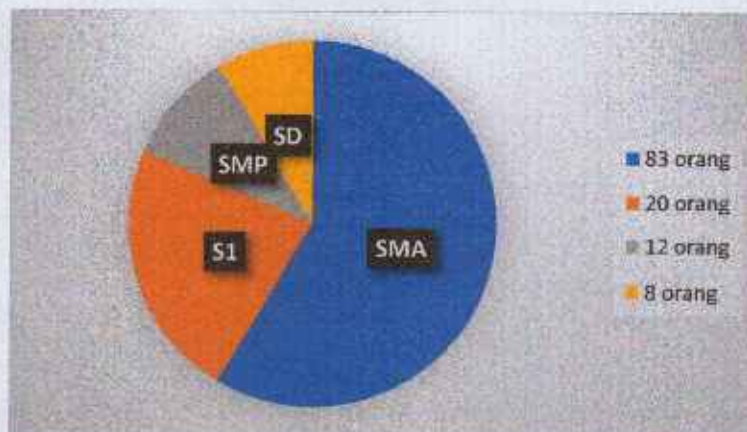
1. Komposisi Responden Berdasarkan Jumlah Kelamin

Di buat Grafik



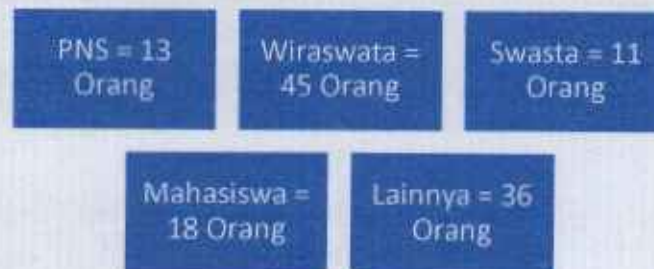
Seperti terlihat pada gambar diatas, bahwa mayoritas Responden adalah berjenis kelamin perempuan sebesar 35% dan laki-laki sebesar 55 %

2. Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan gambar di atas dapat disimpulkan bahwa Dominasi responden dengan pendidikan SMA adalah 83 responden, berpendidikan S1 atau D3 adalah 20 responden berpendidikan SMP 12 responden dan berpendidikan SD 8 responden.

3. Komposisi Berdasarkan Pekerjaan



4. Komposisi Berdasarkan Usia

NO	USIA	JUMLAH
1	17 Tahun – 30 Tahun	55 Orang
2	31 Tahun – 50 Tahun	60 Orang
3	50 Tahun ke atas	8 Orang
JUMLAH		123 Orang

B. Hasil Analisa

Hasil survey dan pengolahan data Indeks kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Lebong memperlihatkan bahwa Nilai Rata-Rata per unsur dengan menggunakan rumus di bawah ini.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

Sesuai Survei Kepuasan Pelanggan (SKM) tahun 2022 terdapat 123 responden. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari hasil survei tersebut adalah sebesar 98,2 artinya

pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Lebong masuk dalam kategori **Sangat Baik (A)**. Dalam hal pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini, survei dilaksanakan secara online atau menggunakan link SKM DPMPTSP KAB. LEBONG. Responden yang menjadi peserta survei SD 8 Orang, SMP 12 Orang, SMA 83 Orang, D3/S1 20 Orang adalah pemohon yang telah mendapat izin yang dimohon di DPMPTSP Kabupaten Lebong.

Nilai tertinggi hasil survei adalah Unsur pelayanan, Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, Biaya/Tarif, Unsur kesesuaian produk, Unsur kompetensi atau kemampuan pelayanan, Unsur perilaku petugas layanan, Unsur kualitas sarana dan prasarana dan Penanganan Pengaduan dengan nilai rata-rata 4,00 dan nilai terendah ada pada Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan yaitu 3,80. Hal ini disebabkan karena penggunaan aplikasi baru yaitu Aplikasi OSS yang mana pemohon bisa meng-upload berkas secara mandiri. Banyak pemohon yang gagal dan konsultasi ke DPMPTSP Kabupaten Lebong, dan kita telah membantu memberi bantuan informasi dan edukasi melalui petugas Front Officer. Berikut ini adalah tabel Nilai Rata-Rata dari ke sembilan unsur pelayanan yang di survei.

NO	UNSUR PELAYANAN	RATA-RATA
U1	Unsur persyaratan	4,00
U2	Unsur prosedur	4,00
U3	Unsur waktu pelayanan	3,90
U4	Unsur biaya/tarif	4,00
U5	Unsur produk pelayanan	4,00
U6	Unsur kompetensi pelaksana	3,80
U7	Unsur perilaku pelaksana	4,00
U8	Unsur kualitas sarana dan prasarana	4,00
U9	<u>Unsur penanganan pengaduan</u>	4,00

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 table berikut :

Tabel 3 Tabel Tindak Lanjut Perbaikan SKM

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	PENANGGUNG JAWAB
1	Waktu Pelayanan	Akan meningkatkan ketepatan waktu dalam melakukan proses izin dengan mereview kembali Standar Pelayanan ataupun Standar Operasional Prosedur	Bidang Pelayanan Perizinan, - Sekretariat
2	Prosedur	Akan mensosialisasikan kembali mekanisme prosedur agar mudah diketahui oleh Pelanggan	Bidang Pengolahan data, perencanaan dan pengembangan

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong dapat disimpulkan bahwa:

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lebong telah dinilai Baik oleh pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu **98,2** berkisar di antara 88,31 – 100,00. Dimana hasil tersebut masih berada diantara nilai **Sangat Baik (A)**.
2. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan adalah pada point Unsur pelayanan, Unsur kesesuaian persyaratan pelayanan, Biaya/Tarif, Unsur kesesuaian produk, Unsur kompetensi atau kemampuan pelayanan, Unsur perilaku petugas layanan, Unsur kualitas sarana dan prasarana dan Penanganan Pengaduan yang **sangat baik dengan nilai rata-rata 4** sedangkan **pada point terendah adalah nilai rata-rata 3.80** mengenai Unsur kompetensi pelaksana.

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Kualitas pelayanan yang sudah baik harus dipertahankan, sedangkan untuk kategori penilaian yang masih kurang baik perlu ditingkatkan. Misalnya dengan continue melakukan sosialisasi peraturan terhadap para petugas khususnya petugas loket atau customer servis yang berhadapan langsung dengan masyarakat yang mengurus izin.
2. 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.

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



PEMERINTAH KABUPATEN LEBONG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP

Jl. Raya Curup - Muara Aman

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PER RESPONDEN DAN PER UNSUR
PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
SEMESTER I KABUPATEN LEBONG
TAHUN 2022**

NO. RESP									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	3	4	4	4
7	4	4	3	4	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	3	4	4	4
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	4	4	4
12	4	4	3	4	4	3	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	3	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	4	4	3	4	4	4
30	4	4	4	4	4	3	4	4	4
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	4	4	4	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	4	4	4	4	4	4	4
36	4	3	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	3	4	4	4
41	4	4	4	4	4	3	4	4	4
42	4	4	4	4	4	3	4	4	4
43	4	4	3	4	4	3	4	4	4
44	4	4	3	4	4	3	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	3	4	4	4	4	4	4

116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
120	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
Nilai/Unsur	492	487	479	492	492	466	492	492	492	4384
0,11 NRR Per Unsur	4	4	3,9	4	4	3,8	4	4	4	35,7
NRR Tertimbang Per Unsur	0,44	0,44	0,43	0,44	0,44	0,418	0,44	0,44	0,44	3,928
SKM UNIT PELAYANAN	3,928 X 25 = 98,2									

Mutu Layanan Sangat Baik (A)

Keterangan :

- U1 - U9 = Unsur-Unsur Pelayanan
 NRR = Nilai Rata-rata
- IKM
 -*) = Indeks Kepuasan Masyarakat
 = Jumlah NRR IKM Tertimbang
- **)
 = Nilai NRR tertimbang X 25
 = Jumlah Nilai Per unsur dibagi Jumlah Kuesioner yang Terisi
- NRR Per Unsur
 NRR Tertimbang = NRR Per Unsur x 0,11 per unsur

IKM UNIT PELAYANAN

Mutu Pelayanan

- A. Sangat Baik : 88,31 - 100,00
 B. Baik : 76,61 - 88,31
 C. Kurang Baik : 65,00 - 76,60
 D. Tidak Baik : 25,00 - 64,99

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA Per Unsur
U1	Unsur Persyaratan	4,00
U2	Unsur Prosedur	4,00
U3	Unsur Waktu Pelayanan	3,90
U4	Unsur biaya/tarif	4,00
U5	Unsur Produk Pelayanan	4,00
U6	Unsur Kompetensi Pelaksana	3,80
U7	Unsur Perilaku Pelaksana	4,00
U8	Unsur Sarana dan Prasarana	4,00
U9	Unsur penanganan pengaduan	4,00
JUMLAH		35,70