

**TAHUN  
2021**



**PEMERINTAH KOTA SAWAHLUNTO  
SEKRETARIAT DAERAH**

# **LAPORAN AKHIR**

**Survey Kepuasan Masyarakat**

**Dinas Penanaman Modal,  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
dan Tenaga Kerja**



**Pusat Studi Kebijakan Publik  
(PSKP) Sumbawa**

## SAMBUTAN

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT, sehingga penyusunan laporan hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Kota Sawahlunto Tahun 2021 ini dapat terlaksana. Adapun dalam penyelenggaraan Survey Kepuasan Masyarakat berpedoman pada Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintah Kota Sawahlunto, merupakan survey lanjutan dari tahun sebelumnya. Pada pelaksanaan survey tahun ini, Pemerintah Kota Sawahlunto melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Sawahlunto bekerjasama dengan Pusat Studi Kebijakan Publik (PSKP) Sumatera Barat melakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Unit pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto yang memberikan pelayanan pada masyarakat Kota Sawahlunto.

Berdasarkan hasil survey bahwa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto adalah **88,29** dan hasil ini dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto berada pada interval nilai 88.31 – 100.00 dengan mutu pelayanan **B** atau dapat dikatakan bahwa kinerja unit pelayanan berkategori **Baik**.

Kami menyadari bahwa hasil Survey Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari sempurna sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survey ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan bagi Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto.

Demikianlah semoga hasil survey ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto menuju terwujudnya pelayanan prima di Kota Sawahlunto.

Sawahlunto, Oktober 2021

Sekretaris Daerah Kota Sawahlunto

**dr. AMBUN KADRI, M.K.M.**

NIP. 19640728 199602 2001

## KATA PENGANTAR

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) adalah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi atau penerapan (*implementation*) kebijakan-kebijakan pelayanan publik yang diambil.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dengan mengucapkan syukur alhamdulillah atas kehadiran Allah SWT akhirnya penyusunan Laporan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 dapat rampung selesai. Laporan ini diharapkan dapat menjadi gambaran persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang diterima, dan dijadikan pedoman dalam perbaikan kualitas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto. Akhirnya kami mengucapkan terimakasih atas bantuan dan dukungan berbagai pihak hingga laporan ini terselesaikan.

**PUSAT STUDI KEBIJAKAN PUBLIK**

**Drs. MUHARIZAL, M.Si**

Direktur

## DAFTAR ISI

SAMBUTAN .....	i
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	iv
<b>BAB I : PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang .....	1
B. Dasar Hukum.....	3
C. Tujuan dan Maksud.....	3
D. Sasaran.....	4
E. Manfaat .....	4
F. Prinsip .....	4
G. Ruang Lingkup.....	5
H. Hasil SKM.....	6
I. Tahapan Pelaksanaan .....	6
<b>BAB II : PROFIL LOKASI SURVEY .....</b>	<b>8</b>
A. Organisasi .....	8
B. Visi dan Misi .....	8
C. Strategi .....	9
D. Kebijakan .....	10
E. Struktur Organisasi Perangkat Daerah.....	11
<b>BAB III : TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>12</b>
A. Kualitas Pelayanan Publik.....	12
B. Kepuasan Masyarakat.....	13
C. Variabel Survey .....	17

BAB IV	: METODOLOGI PELAKSANAAN SKM.....	20
	A. Tahapan Persiapan .....	20
	B. Tahapan Pelaksanaan .....	27
	C. Tahapan Analisis Data .....	29
	D. Tahapan Penyusunan Laporan.....	32
BAB V	: HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	33
	A. Responden.....	33
	B. Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat .....	37
	C. Analisa Per Unsur Pelayanan.....	41
	D. Interpretasi.....	55
BAB VI	: PENUTUP.....	57
	A. Kesimpulan .....	57
	B. Saran/Rekomendasi.....	58
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1.	Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan.....	31
Tabel 5.1.	Profil Responden Berdasarkan Usia.....	33
Tabel 5.2.	Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	34
Tabel 5.3.	Profil Responden Berdasarkan Pendidikan .....	35
Tabel 5.4.	Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama .....	36
Tabel 5.5.	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto dari nilai yang tertinggi sampai terendah .....	39
Tabel 5.6.	Nilai Rata-Rata Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto .....	40
Tabel 5.7.	Persyaratan Pelayanan.....	41
Tabel 5.8.	Prosedur Pelayanan.....	43
Tabel 5.9.	Kecepatan Waktu Pelayanan.....	45
Tabel 5.10.	Kesesuaian Biaya/Tarif dalam Pelayanan.....	46
Tabel 5.11.	Kesesuaian Produk Pelayanan.....	48
Tabel 5.12.	Kompetensi Petugas Pelayanan.....	49
Tabel 5.13.	Kesopanan dan Keramahan Petugas.....	51
Tabel 5.14.	Kualitas Sarana dan Prasarana.....	52
Tabel 5.15.	Penanganan Pengaduan.....	54



# BAB I PENDAHULUAN

## A. LATAR BELAKANG

Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 19 telah mengamatkan setiap penyelenggara pelayanan publik menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik sebagai acuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik di lingkungan masing-masing. Undang-Undang tersebut mewajibkan penyelenggara mengikutsertakan masyarakat dan pihak terkait dalam menyusun dan menetapkan standar pelayanan publik yang selanjutnya disebut standar pelayanan. Untuk mendapatkan kepastian hukum, biaya, persyaratan, prosedur, dan mekanisme, maka diperlukan standar pelayanan publik.

Pada dasarnya, kepuasan masyarakat atas pelayanan publik merupakan persepsi masyarakat atas jasa/pelayanan publik yang telah memenuhi harapannya. Karena itu, masyarakat dikatakan tidak puas apabila masyarakat mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Sebaliknya, masyarakat dikatakan puas bila persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Menyadari pentingnya hal tersebut, maka Pemerintah perlu mempunyai kebiasaan untuk mendengarkan suara masyarakat. Salah satu bentuk konkrit pemuasan masyarakat atas pelayanan publik adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan melalui Survey Kepuasan Masyarakat (SKM). Hal ini mutlak diperlukan, karena penyelenggara pelayanan tanpa pengukuran tidak akan mampu untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan, dan unsur mana yang harus tetap dipertahankan. Selain itu, dengan SKM, Pemerintah dapat menggalang komitmen dari semua lapisan aparaturnya untuk terlibat penuh sebagai ujung tombak pelayanan terhadap publik.

Sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan tersebut, seluruh institusi pemerintahan, baik di tingkat pusat maupun daerah, diwajibkan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat

Pada tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi No. 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan.

Oleh karena itu pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan instansi pemberi pelayanan publik (public service).

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan di lingkungan Pemerintah Kota Sawahlunto dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Sawahlunto melaksanakan “*Survey Kepuasan Masyarakat*”. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan feed back atau umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/ peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (good governance)

## B. DASAR HUKUM

Dasar hukum pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilingkungan Pemerintah Kota Sawahlunto, adalah sebagai berikut :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/ 7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

## C. TUJUAN DAN MAKSUD

Tujuan diadakannya survey kepuasan masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dari hasil pengukuran kepuasan masyarakat tersebut, dimaksudkan agar dapat:

1. Mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan publik yang dilaksanakan Pemerintah Kota Sawahlunto kepada masyarakat secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Mendapatkan informasi mengenai kualitas pelayanan (quality service) dan jaminan kualitas (quality assurance) pelayanan publik, untuk tujuan menentukan prioritas perbaikan pelayanan oleh Pemerintah Kota Sawahlunto.
3. Mengevaluasi program perbaikan kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan serta untuk menentukan strategi dan rencana perbaikan ke depan.

#### **D. SASARAN**

Adapun sasaran Survey Kepuasan Masyarakat ini antara lain:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

#### **E. MANFAAT**

Dengan dilaksanakannya kegiatan SKM ini, diharapkan manfaat yang akan diperoleh adalah sebagai berikut :

1. Bagi masyarakat, nilai/skor hasil SKM dapat digunakan untuk mengetahui gambaran atas kinerja pelayanan yang dicapai oleh unit pelayanan publik.
2. Berdasar nilai/skor hasil SKM yang diperoleh dari kegiatan SKM pada tahun 2020 ini, akan dapat menjadi pembanding atas hasil SKM tahun-tahun sebelumnya maupun tahun-tahun yang akan datang.
3. Besaran hasil SKM menjadi salah satu acuan bagi penyelenggara pelayanan publik (unit pelayanan) untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan.

#### **F. PRINSIP**

Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

Hasil survey kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan survey kepuasan masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survey yang sebenarnya.

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam survey kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku

4. Berkesinambungan

Survey kepuasan masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan

5. Keadilan

Pelaksanaan survey kepuasan masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental

6. Netralitas

Dalam melakukan survey kepuasan masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak

## G. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup penyusunan SKM Penyelenggara Pelayanan Publik, meliputi:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya/Tarif
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan
6. Kompetensi pelaksana

7. Perilaku pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

## H. HASIL SKM

Dengan dilakukannya survey ini diperoleh manfaat, antara lain :

1. Diketahui Kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan atas hasil kepuasan masyarakat
4. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan
5. Meningkatnya Partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik

## I. TAHAPAN PELAKSANAAN

Kegiatan ini akan dilaksanakan dalam bentuk survey meliputi seluruh pekerjaan mulai dari tahap persiapan, tahap pelaksanaan survey, tahap pengolahan data, tahap pelaporan dan presentasi. Kegiatan tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

### 1. Tahap Persiapan

Pokok kegiatan yang dilakukan adalah berupa persiapan dasar penyusunan metode pelaksanaan survey dan penelaah materi survey.

Persiapan teknis berupa penyiapan lokasi, daftar pertanyaan, peralatan survey, seleksi surveyor, pelatihan surveyor, pelatihan pengolahan data, dan perbanyak kuesioner

2. Tahap Pelaksanaan

Pada tahap ini kegiatan yang dilakukan menyebarkan beberapa anggota survey yang dilengkapi dengan daftar pertanyaan yang telah disediakan.

3. Tahap pengolahan data

Kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah melakukan entri data dan pengolahan terhadap data-data hasil survey serta menindaklanjutinya dengan penyusunan laporan hasil survey.

4. Tahap presentasi dan pelaporan

Mempresentasikan hasil survey dan menyerahkan laporan kegiatan hasil survey kepada instansi terkait

## BAB II

# PROFIL LOKASI SURVEY

### A. ORGANISASI

- Nama OPD : Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto
- Alamat : Jl. Ahmad Yani, Blok A lt. 2 Pasar Sawahlunto, Kec. Lembah Segar, Kota Sawahlunto.
- Kode Pos : 27424
- No. Telp. : (0754) 62167
- No. Fax : (0754) 62167
- Website : -
- Email : [dpmptspnakersawahlunto@gmail.com](mailto:dpmptspnakersawahlunto@gmail.com)
- Luas Tanah : -
- Status tanah : Hak Pakai.
- Jarak Kantor : Pusat Pemerintahan.
- Sejarah : Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto terbentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Sawahlunto Tahun 2016 Nomor 14)

### B. VISI DAN MISI

#### VISI

“Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto adalah **“Terwujudnya Pelayanan Perizinan, Non Perizinan dan Ketenagakerjaan yang Efektif dan Efisien”**.”

Makna dari visi diatas adalah:

- a. Terwujudnya adalah rencana kegiatan yang menjadi kenyataan
- b. Pelayanan perizinan adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai penyelesaian dalam bentuk persetujuan.
- c. Pelayanan non perizinan adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai penyelesaian dalam bentuk kemudahan pelayanan, fasilitas fiskal dan informasi.
- d. Pelayanan Ketenagakerjaan adalah pelayanan yang berhubungan dengan tenaga kerja pada waktu sebelum, selama, dan sesudah masa kerja
- e. Efektif adalah sesuatu yang mampu mencapai hasil akhir yang diinginkan
- f. Efisien adalah pencapaian target dengan menggunakan input (biaya, waktu) yang sama untuk menghasilkan output (hasil) yang lebih besar

### **MISI**

Untuk mencapai Visi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto tersebut diatas, maka telah dirumuskan Misi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto, yaitu sebagai berikut :

- a. Meningkatkan kualitas Pelayanan Perizinan, Non Perizinan dan Ketenagakerjaan.
- b. Meningkatkan peluang dan nilai investasi.
- c. Menciptakan Tenaga Kerja yang Mandiri dan berdaya saing.
- d. Menciptakan lingkungan kerja yang Kondusif bagi Masyarakat dan Pelaku usaha.

### **C. STRATEGI**

Strategi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto adalah:

- a. Peningkatan pencapaian SPM dan SOP beserta pelaporan

- b. Peningkatan kualitas SDM
- c. Pemanfaatan IT dan Aplikasi
- d. Peningkatan keterampilan, kompetensi tenaga kerja, fresh graduate dan pengangguran sesuai potensinya
- e. Memberikan kemudahan investasi dan mendorong kesinambungan pertumbuhan ekonomi

#### **D. KEBIJAKAN**

Berdasarkan visi dan misi serta permasalahan utama yang dihadapi maka kebijakan yang ditetapkan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto Kota Sawahlunto adalah sebagai berikut:

- a. Menyempurnakan sistem organisasi dan tata kerja yang efektif dan efisien
- b. Menerapkan sistem dan prosedur Reward and Punishman dalam upaya meningkatkan kinerja dan disiplin pegawai
- c. Peningkatan kompetensi SDM
- d. Peningkatan kelembagaan ketenagakerjaan
- e. Melaksanakan koordinasi dan konsultasi dengan pihak terkait
- f. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan perizinan, non perizinan dan ketenagakerjaan
- g. Meningkatkan dan mengembangkan kemampuan, kompetensi dan keahlian calon tenaga kerja
- h. Meningkatkan program kerjasama dengan lembaga dan instansi swasta lainnya dalam peyerapan tenaga kerja
- i. Meningkatkan jiwa entrepreneur bagi masyarakat
- j. Meningkatkan iklim berinvestasi yang kondusif bagi investor
- k. Meningkatkan kualitas Sarana dan Prasarana Investasi

- l. Menyediakan informasi untuk kemudahan akses bagi investor
- m. mengikuti pameran, event dan sosialisasi dalam dan luar daerah

#### **E. STRUKTUR ORGANISASI PERANGKAT DAERAH**

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Sawahlunto Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Sawahlunti Tahun 2016 Nomor 14). Susunan organisasi perangkat daerah adalah sebagai berikut:

1. Kepala Dinas;
2. Sekretaris
  - a. Sub Bagian Administrasi Umum dan Kepegawaian
  - b. Sub Bagian Keuangan, Program dan Pelaporan
3. Bidang Penanaman Modal dan Tenaga Kerja
  - a. Seksi Tenaga Kerja
  - b. Seksi Promosi dan Kerjasama Penanaman Modal
4. Bidang Perizinan
  - a. Seksi Pelayanan Perizinan Umum
  - b. Seksi Pelayanan Perizinan Teknis
5. Bidang Advokasi dan Pengendalian
  - a. Seksi Pengaduan dan Advokasi
  - b. Seksi Pengendalian dan Monev
6. Kelompok Jabatan Fungsional
7. Unit Pelaksana Teknis Dinas

## BAB III

# TINJAUAN PUSTAKA

### A. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Pelayanan publik atau pelayanan Publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

Pada pelaksanaannya penyelenggaraan pelayanan publik hendaknya terus menerus di evaluasi untuk melihat bagaimana kinerja dari penyelenggaraan pelayanan publik tersebut. Menurut Ratminto dan Winarsih (2009) yang telah menyimpulkan berbagai teori mengenai

pengukuran kinerja pelayanan publik, menjelaskan bahwa pengukuran kinerja harus menggunakan dua jenis ukuran, yaitu ukuran yang berorientasi pada proses yang berorientasi pada hasil.

Adapun Ukuran yang berorientasi pada hasil setidaknya dapat di ukur dengan kriteria sebagai berikut:

- a. **Efektivitas** yang merupakan tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan organisasi ini harus juga mengacu pada visi organisasi.
- b. **Produktivitas** yang merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan pemerintah dalam menghasilkan keluaran yang dibutuhkan oleh masyarakat.
- c. **Efisiensi** yang merupakan perbandingan terbaik antara keluaran dan masukan. Idealnya Pemerintah harus menyelenggarakan suatu jenis pelayanan tertentu dengan masukan (biaya dan waktu) yang minimal mungkin. Dengan demikian, kinerja Pemerintah akan menjadi semakin tinggi apabila tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dapat dicapai dalam waktu yang sesingkat-singkatnya dengan biaya yang semurah-murahnya.
- d. **Kepuasan** yang merupakan ukuran seberapa jauh Pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat.
- e. **Keadilan** yang merupakan cakupan atau jangkauan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.

## B. KEPUASAN MASYARAKAT

Menurut Yunus (2001) kepuasan masyarakat merupakan evaluasi beli dimana alternative yang dipilih sekurang-kurangnya sama atau melampaui harapan pengguna (Engel, 1990). Kepuasan pengguna adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan



- c. *Performance Theory*. Berdasarkan dari pendekatan kepuasan masyarakat yang langsung berhubungan dengan karakteristik dari produk atau pelayanan, sehingga kepuasan dapat diukur secara objektif.

Seperti yang dijelaskan sebelumnya, sejatinya kepuasan masyarakat merupakan perbandingan antara harapan dari masyarakat akan kinerja pelayanan publik dengan kinerja dari pelayanan publik itu sendiri. Harapan masyarakat dapat dibentuk dari beberapa hal (Donovan dkk, 2001), seperti:

- a. Kebutuhan individu. Setiap pengguna pelayanan publik akan memiliki kebutuhan individu yang diharapkan dapat dipenuhi. Hal ini kemungkinan akan berbeda antar pelayanan dan antar masyarakat itu sendiri.
- b. Pengalaman sebelumnya yang membentuk ekspektasi. Sebagai contoh, jika seseorang mendapatkan kepuasan dari pelayanan publik A akan memiliki ekspektasi yang tinggi terhadap pelayanan publik A.
- c. Perkataan dan media komunikasi. Pengalaman dari teman dan keluarga, dan opini dari mereka di media akan penting membentuk ekspektasi dari pelayanan.
- d. Komunikasi dari penyelenggara pelayanan. Materi tercetak dan perkataan dari penyelenggara pelayanan akan memberikan dampak yang langsung terhadap ekspektasi. Terkadang sangat cepat, hal ini mungkin sangat penting untuk tidak meningkatkan ekspektasi yang tinggi dan memberikan penilaian yang realistis kepada pengguna pelayanan yang mungkin menerima.
- e. Komunikasi implisit. Sebagai contoh penampilan dari gedung akan menjadi pedoman terhadap kualitas pelayanan yang ada di dalamnya. Sudah seharusnya tampilan Sarana dan prasarana yang bagus tentunya harus diikuti oleh pelayanan manusia didalamnya.
- f. Reputasi pelayanan itu sendiri. Reputasi dari pelayanan secara lebih luas akan meningkatkan dan menurunkan ekspektasi tentang pelayanan publik. Reputasi dari

elayanan dibentuk dari persepsi individu dari pengalamannya dan reputasi dari pemerintah itu sendiri.

- g. Kepercayaan personal dan nilai. Sebagai contoh pendukung dari pelayanan publik kemungkinan lebih memaafkan terhadap buruknya pelayanan publik yang diberikan.
- h. Kondisi alamiah dari kelompok pengguna. Hal ini termasuk kelas sosial, umur, dan bahkan kesukuan dari kelompok pengguna yang akan mempengaruhi ekspektasi pengguna.

Sedangkan ukuran kinerja pelayanan publik salah satunya dapat dilihat dari *SERVQUAL*, yang diukur dalam beberapa kategorisasi (Donovan dkk, 2001):

- a. *Tangibles*, yang merupakan bentuk fisik dari fasilitas dan peralatan yang tersedia dari unit pelayanan, penampilan dari pelaksana, dan seberapa mudah untuk dapat memahami material komunikasi.
- b. *Realibilitas*, yang merupakan kinerja pelayanan seperti yang dijanjikan secara bebas dan tidak tergantung dengan hal lainnya;
- c. *Responsivitas*, membantu masyarakat dan menyediakan pelayanan yang baik kepada masyarakat;
- d. *Assurance*, memberikan rasa aman dan kepercayaan;
- e. *Empathy*, Memberikan perhatian individu dan pelayanan individu kepada masyarakat;
- f. *Recovery*, Mampu memperbaiki ketika terjadi permasalahan.

Page dkk. (2004) menyatakan bahwa ada beberapa faktor kunci yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat:

- a. *Delivery*. Bagaimana pelayanan publik menghantarkan hasil kepada masyarakat sebagaimana yang telah dijanjikan dan bagaimana pengelola pelayanan publik tersebut mengatasi setiap permasalahan yang mungkin timbul;

- b. *Timeliness*. Bagaimana pelayanan publik merespon secara cepat tentang bagaimana hubungan dengan konsumen dan berhubungan dengan hati secara cepat tanpa melewatinya diantara staf;
- c. *Professionalism*. Staf memiliki kompetensi dan memperlakukan konsumen secara adil;
- d. *Information*. Informasi yang diberikan kepada konsumen akurat dan komprehensif dan mereka tetap diinformasikan mengenai perkembangannya;
- c. *Staff attitude*. Perilaku staf seperti keramahan, sopan, dan simpati terhadap semua kebutuhan masyarakat.

Faktor-faktor lain yang dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat (Donovan dkk, 2001)

- a. Faktor yang memberikan ketidakpuasan. Jika faktor-faktor tersebut dirasakan tidak cukup, maka ketidakpuasan akan terjadi, akan tetapi peningkatan kinerja melebihi apa yang diharapkan tidak serta merta akan meningkatkan tingkat kepuasan masyarakat.
- b. Faktor yang memberikan kepuasan. Merupakan faktor-faktor yang ketika dilakukan perubahan lebih baik dari sebelumnya akan menyebabkan meningkatnya persepsi. Jika faktor ini tidak ada maka akan berpengaruh sedikit terhadap kepuasan masyarakat.
- c. Faktor kritis merupakan faktor yang mempengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan.  
Faktor netral yang tidak terpengaruh terhadap adanya perubahan-perubahan.

### C. VARIABEL SURVEI

Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka variabel pelayanan publik yang akan diukur, sekurang-kurangnya harus memuat :

#### 1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

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

9. Sarana dan prasarana

sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Unsur-unsur ini dipandang cukup representatif untuk mengukur kelima dimensi kualitas pelayanan publik sebagaimana dikemukakan oleh Parasuraman dkk. Pelayanan publik sebagai salah satu bentuk barang publik (public goods) yang diberikan pemerintah sudah selayaknya diimbangi dengan kualitas layanan yang baik, sehingga masyarakat akan menaruh kepercayaan kepada pemerintah. Pelayanan publik yang prima akan menghasilkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah, yang selanjutnya akan mendorong masyarakat untuk mendukung dan mentaati pemerintah karena kesadaran dan kesukarelaan, bukan karena paksaan

## BAB IV

# METODOLOGI PELAKSANAAN SKM

### A. TAHAP PERSIAPAN

Tahap persiapan terdiri dari tahap konsolidasi dan persiapan survei lapangan. Pada tahap konsolidasi, konsultan mengkonfirmasi ruang lingkup survei kepada pengguna jasa. Sekaligus mengajukan rancangan kegiatan survei (persiapan survei) yang meliputi :

#### a. Penetapan Pelaksanaan

- Pokok kegiatan yang dilakukan adalah berupa persiapan dasar penyusunan metode pelaksanaan survey dan tim kerja.
- Persiapan teknis berupa penyiapan lokasi, daftar pertanyaan, peralatan survey, seleksi surveyor, pelatihan surveyor, pelatihan pengolahan data

#### b. Penyiapan bahan

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini ada 2 yaitu adalah kuesioner dan form observasi. Kuesioner terdiri dari beberapa bagian, diantaranya :

- Kuesioner

Dalam penyusunan survey Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Bentuk kuesioner terlampir.

- Bagian dari kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survey

Bagian II : Berisikan Identitas responden meliputi jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan.

Bagian III : Berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur



pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanis dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.



Berdasarkan hasil perhitungan dengan rumus dan menggunakan tabel sampel tersebut, maka jumlah responden Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kota Sawahlunto adalah 137 responden.

- Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data digali dari masyarakat yang pernah menerima layanan dari aparatur Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kota Sawahlunto. Survey juga menggunakan Google form, yaitu layanan dari Google yang memungkinkan untuk membuat survey, tanya jawab dengan fitur formulir online yang bisa dicustomisasi sesuai dengan kebutuhan. Jadi bisa mendapatkan jawaban secara langsung dari audiens yang mengikuti survei

Waktu pengumpulan data survey Kepuasan Masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan.

Selain kuesioner, form observasi juga merupakan instrument yang dipergunakan dalam observasi/ mystery shopper. Form observasi juga memuat 9 unsur kepuasan pelayanan publik yang terdiri dari :

▪ Persyaratan Pelayanan

Tim lapangan mengamati apakah persyaratan pelayanan dipublikasikan atau dapat dijelaskan oleh petugas dengan jelas.

▪ Prosedur Pelayanan

Tim lapangan mengamati, apakah prosedur pelayanan dipublikasikan dan dapat dijelaskan oleh petugas dengan jelas.

▪ Waktu Pelayanan

Tim lapangan mengamati, apakah waktu atau jam pelayanan dipublikasikan dengan jelas.

- Biaya/ tariff

Tim lapangan mengamati, apakah biaya pelayanan dipublikasikan atau disampaikan dengan jelas.

- Produk / hasil layanan

Tim lapangan mengamati, apakah hasil layanan diterima pengguna jasa sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

- Kompetensi pelaksana

Tim lapangan mengamati apakah pelaksana kompeten di bidangnya

- Perilaku pelaksana

Tim lapangan mengamati apakah pelaksana berperilaku ramah, sopan dan tidak membeda-bedakan pengguna layanan.

- Sarana dan prasarana

Tim lapangan mengamati ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan publik dengan mengamati kelengkapan fasilitas, diantaranya : ruang baca, ruang arsip, ruang pimpinan, ruang staf, tempat beribadah, ruang rapat, toilet, gudang, sirkulasi, tempat bermain/berolahraga.

- Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Tim lapangan mengamati adanya sarana pengaduan, saran dan masukan di ruang pelayanan

e. Manajemen Surveyor

Pelaksanaan survey akan menggunakan 12 tenaga lapangan pengumpul data (surveyor).

Metode pelaksanaan survey akan dijabarkan sebagai berikut :

a) Kualifikasi Tenaga Surveyor

Surveyor dalam hal pengumpulan data (melalui survey dan observasi). Surveyor memiliki kualifikasi :

- Memiliki penguasaan yang baik terhadap wilayah survey

- Pendidikan minimal SMA/ SMK
- Memiliki pengalaman minimal 3 (tiga) kali melakukan pengumpulan data primer dan menangani administrasi kegiatan survei.

Surveyor diusulkan dan dipilih dari berdasarkan kualifikasi yang dimiliki dan bertempat tinggal di Kota Sawahlunto, namun selain itu surveyor yang akan diusulkan berikut kandidat lainnya akan menjalani seleksi ulang dengan:

- Psikotes sederhana (DISC)
- Mengisi tes kuesioner dinilai, kelengkapan dan kesesuaian isi)
- Wawancara untuk kesediaan / kesanggupan menjadi surveyor dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat di Kota Sawahlunto sekaligus menjaga kerahasiaan informasi dalam kegiatan survei ini.

#### b) Pelatihan Surveyor

Pelatihan diberikan kepada surveyor sebelum jalannya survei untuk memastikan agar setiap surveyor mendapatkan pemahaman yang sama dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat di Kota Sawahlunto. Materi pelatihan untuk interviewer adalah sebagai berikut :

1. Penjelasan tentang gambaran umum survey (deskripsi)
2. Penjelasan tentang target responden dan teknis pemilihan responden (siapa dan berapa banyak target perolehan)
3. Penjelasan tentang teknis pelaksanaan survei (perizinan, pengenalan dan cara mewawancarai/ observasi)
4. Penjelasan detail tentang setiap pertanyaan dalam kuesioner (kuesioner wawancara maupun observasi) dilengkapi dengan interviewer guideline
5. Tanya jawab, diskusi tentang materi wawancara dan observasi dan roleplay wawancara dan observasi



1. Cek konsistensi jawaban responden untuk pertanyaan- pertanyaan serupa atau yang berhubungan.
2. Cek keragaman jawaban dari beberapa kuesioner terisi per surveyor.

Apabila ada salah satu indikasi berikut :

1. Terdapat responden yang tidak konsisten dalam jawaban atas pertanyaan serupa atau berhubungan
2. Terdapat kesamaan jawaban antar minimal 2 responden
3. Terdapat kejanggalan informasi

Maka tenaga ahli wajib melakukan cek langsung validitas survei (quality control) dengan cara menghubungi responden melalui telepon untuk dapat mengkonfirmasi ulang jawabannya. Jika memang terdapat kuesioner yang tidak valid karena tidak ada kesamaan informasi dari surveyor dan hasil quality control, maka dilakukan hal-hal berikut :

1. Menolak/membuang kuesioner yang tidak valid atau terbukti terdapat pemalsuan data
2. Mengganti surveyor
3. Melakukan survey ulang dengan surveyor yang berbeda di wilayah survei yang sama

Quality control survei dilakukan sebanyak 20% dari jumlah kuesioner terkumpul, dan harus mewakili kuesioner dari semua surveyor yang bertugas.

#### 4. Tabulasi Hasil Survei

Tabulasi data dilakukan oleh tenaga operator komputer. Kegiatan ini dikoordinasi dan di kontrol oleh tenaga ahli statistik. Tabulasi data dilakukan dengan menggunakan Microsoft Exel. Tabulasi data dibuat dengan kontrol sedemikian rupa sehingga ada keseragaman tata cara penulisan jawaban

## C. TAHAP ANALISA DATA

### a. Penyusunan Dummy Table Hasil Survei

Untuk mempermudah pelaksanaan analisis, dibuat beberapa dummy table. Format dan hasil dummy table diberikan pada lamporan lampiran.

### b. Metode Analisis Data

Beberapa metode analisis digunakan dalam menjawab maksud dan tujuan survei ini, diantaranya :

#### 1. Analisis deskriptif dan grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan prosentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami.

#### 2. Teknik pengumpulan Data

Metode atau teknik survey yang dilakukan pada populasi besar dan kecil, dengan data yang dipelajari adalah data sampel yang diambil dari populasi tersebut sehingga dapat dijumpai kejadian relatif, distributif dan hubungan antara variabel maupun psikologis. Metodologi yang digunakan dalam melakukan survey ini adalah:

- Untuk memperoleh data, dilakukan survey dengan menggunakan questioner Survey Kepuasan Masyarakat
- Questioner berisikan pertanyaan tertutup dengan pilihan 1, 2, 3, dan 4, pilihan jawaban disesuaikan dengan pertanyaan kuesioner

Pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 14 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Akumulasi penilaian mutu pelayanan Indeks Kepuasan Masyarakat tersebut yaitu A = Sangat Baik, B = Baik, C = Kurang Baik, dan D = Tidak Baik.



**Tabel 4.1**  
 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	3.064 - 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Tahapan Pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (survey) maka memasuki tahap pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah:

1. Receiving Baching, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
3. Tahap penghitungan nilai SKM, yaitu melalui 3 tahapan:
  - a. Entry data yaitu memasukkan data isian kedalam sheet yang terdiri dari 9 unsur katerori pelayanan,
  - b. Hitung nilai rata-rata setiap unsur kategori pelayanan dan nilai SKM dari masing-masing unit pelayanan dengan cara:
    1. Nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan,
    2. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata per unsur kategori pelayanan dengan 0,111
  - c. Nilai SKM pelayanan unit layanan dengan cara menjumlahkan 9 unsur kategori pelayanan dan mengkalikan nilai dasar 25.

#### D. TAHAP PENYUSUNAN LAPORAN

Tim konsultan menyajikan hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kota Sawahlunto kepada pengguna jasa. Keluaran pekerjaan Jasa Konsultan Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kota Sawahlunto Tahun 2021 ini adalah Laporan Hasil Analisis Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kota Sawahlunto Tahun 2021 yang mencakup lingkup pekerjaan dan dibuat dalam bentuk analisis secara komprehensif dan integral.

Dalam pelaksanaannya, tim konsultan juga memberikan laporan kemajuan pekerjaan sebagai berikut :

- a. Laporan Pendahuluan
- b. Laporan perkembangan kegiatan (Laporan Antara)
- c. Final Report per unit pelayanan
- d. Eksekutif Report pelayanan Kota Sawahlunto

## BAB V

# HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

### A. RESPONDEN

Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto Tahun 2021 dilakukan pada bulan Agustus - September 2021. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner dan memanfaatkan media daring (*google form*) kepada responden penerima layanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto. survei ini menggunakan persepsi masyarakat yang menjadi wilayah layanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto yaitu sebanyak 137 responden, 39 orang diperoleh dalam jaringan seluler (metode *google form*) dan sisanya 98 orang diperoleh dengan survei langsung pada konsumen. Berdasarkan jawaban responden dibedakan atas kategori yaitu umur, jenis kelamin, pendidikan, dan Pekerjaan.

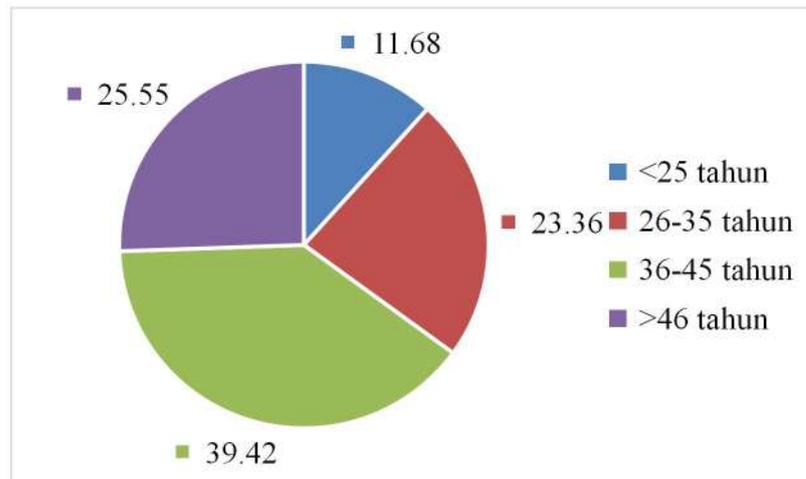
#### 1. Profil Responden Berdasarkan Usia

Jumlah responden berdasarkan kelompok umur pada survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto Tahun 2021 dapat dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini :

Tabel 5.1 Profil Responden Berdasarkan Usia

VARIABEL	KATEGORI	FREKUENSI	(%)
Umur	<25 tahun	16	11.68
	26-35 tahun	32	23.36
	36-45 tahun	54	39.42
	>46 tahun	35	25.55
	Jumlah	137	100.00

Gambar. 5.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia/Umur



Pada Tabel dan Gambar diatas menjelaskan dari 137 responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat terdapat banyak kalangan usia yang datang berkunjung, diantaranya: usia <25 tahun sebesar 11,68 %, usia 26-35 tahun sebesar 23,36 %, usia 36-45 tahun sebesar 39,42 %, dan usia 46 > sebesar 25,55 %. Berdasar data yang dijelaskan diatas, kalangan usia 36-45 tahun yang paling sering mendatangi pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto.

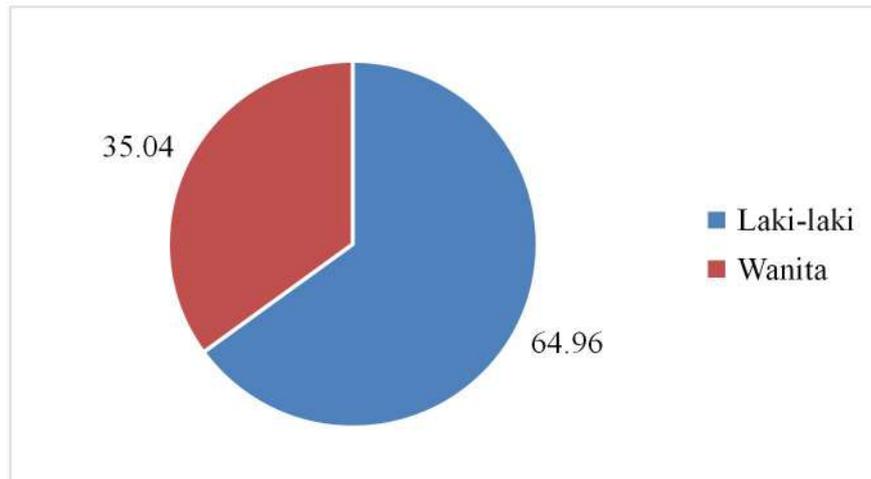
## 2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2021 adalah sebanyak 137 orang, dapat dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini :

Tabel 5.2. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

VARIABEL	KATEGORI	FREKUENSI	(%)
Jenis Kelamin	Laki-laki	89	64.96
	Perempuan	48	35.04
	Jumlah	137	100.00

Gambar. 5.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin



Pada Tabel dan Gambar diatas menjelaskan dari 137 responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat, adalah : 64,96 % berkelamin laki-laki dan 35,04 % perempuan. Berdasar data yang dijelaskan diatas, jenis kelamin laki-laki yang paling sering mendatangi pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto.

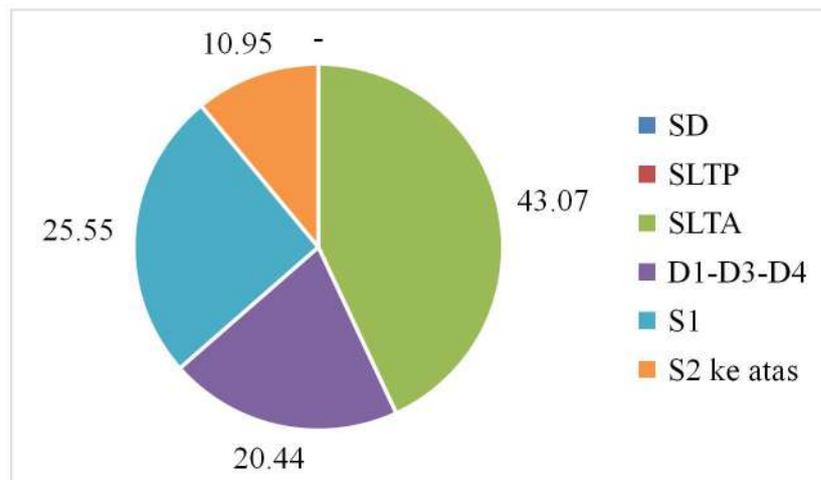
### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Tingkat pendidikan responden yang mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto Tahun 2021 dapat dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini :

Tabel 5.3. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan

VARIABEL	KATEGORI	FREKUENSI	(%)
Pendidikan Terakhir	SD	0	-
	SLTP	0	-
	SLTA	59	43.07
	D1-D3-D4	28	20.44
	S1	35	25.55
	S2 ke atas	15	10.95
	Jumlah	137	100.00

Gambar. 5.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan



Pada Tabel dan Gambar diatas menjelaskan pendidikan terakhir dari 137 responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu: SD sebesar 0%, SLTP sebesar 0 %, SLTA sebesar 43,07 %, D1,D3-D4 sebesar 20,44 %, S1 sebesar 25,55 % dan S2 keatas sebesar 10,95 %. Berdasar data yang dijelaskan diatas, karakteristik pendidikan SLTA yang paling sering mendatangi pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto.

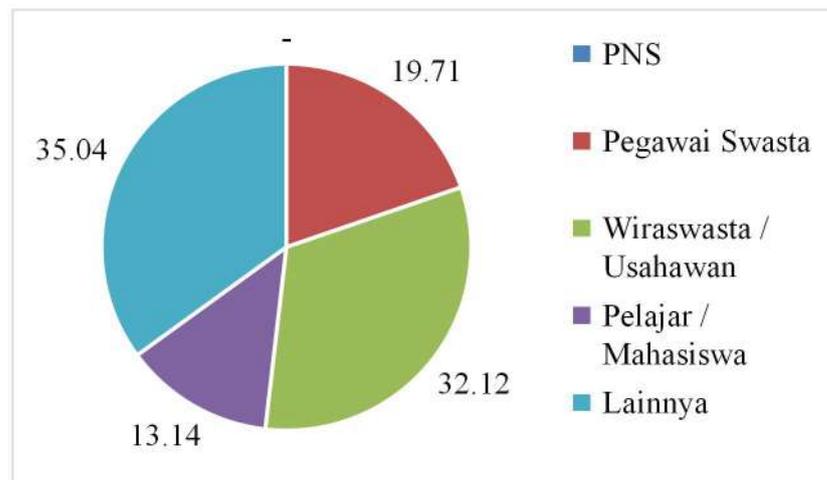
#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

Dalam pengelompokan responden berdasarkan pekerjaan utama, responden survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto Tahun 2021, dapat dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini :

Tabel 5.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

VARIABEL	KATEGORI	FREKUENSI	(%)
Pekerjaan Utama	PNS	0	-
	Pegawai Swasta	27	19.71
	Wiraswasta / Usahawan	44	32.12
	Pelajar / Mahasiswa	18	13.14
	Lainnya	48	35.04
	Jumlah	137	100.00

Gambar. 5.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama



Pada Tabel Gambar diatas menjelaskan jenis pekerjaan dari 137 responden yang mengikuti Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu: PNS sebesar 0 %, Pegawai Swasta sebesar 19,71 %, Wiraswasta/usahawan sebesar 32.12 %, Pelajar/Mahasiswa sebesar 13,14 % dan Lainnya sebesar 35,04 %. Berdasar data yang dijelaskan diatas, karakteristik pekerjaan responden yang paling sering mendatangi pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto adalah lainnya.

## B. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil akhir dari pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto, disusun berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan atau pertanyaan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikaitkan dengan penimbang yang sama yaitu 0,111.

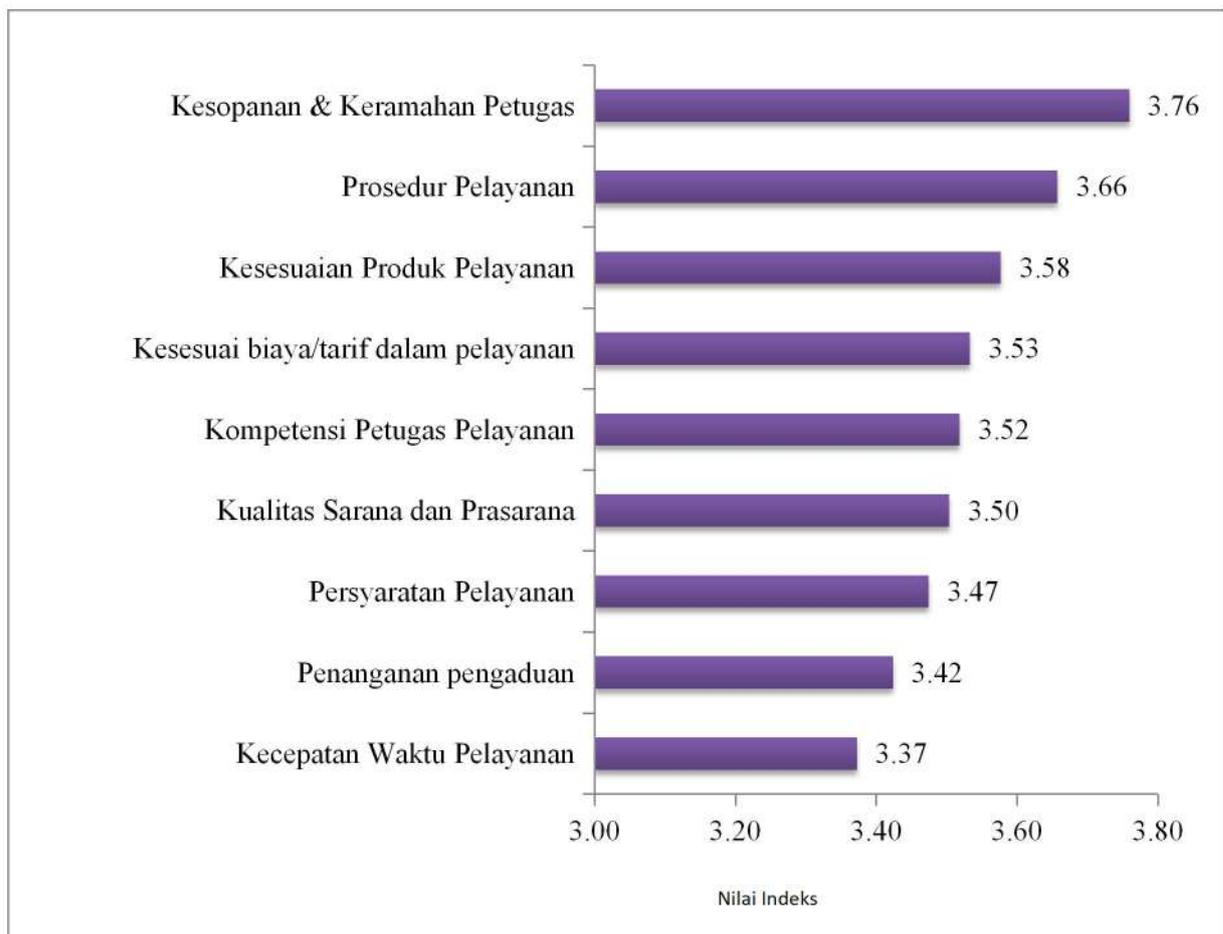
Maka untuk menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat secara keseluruhan pada pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto dapat dihitung dengan cara sebagai berikut :



Tabel 5.5. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto Dari Nilai Yang Tertinggi Sampai Terendah

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U7	Kesopanan & Keramahan Petugas	3.76
U2	Prosedur Pelayanan	3.66
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.58
U4	Kesesuai biaya/tarif dalam pelayanan	3.53
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3.52
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.50
U1	Persyaratan Pelayanan	3.47
U9	Penanganan pengaduan	3.42
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.37
<b>Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan</b>		<b>3.54</b>

Grafik B.1. Survei Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto



Dari tabel B.1 dan grafik B.1. di atas memperlihatkan unsur pelayanan dengan nilai rata-ratanya jauh dibawah 3,54 adalah : Kecepatan Waktu Pelayanan dan Penanganan pengaduan. Kedua unsur pelayanan tersebut perlu mendapat perhatian dari Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto, agar dapat meningkatkan mutu dan kinerja pelayanannya.

Dari 137 orang responden yang telah diminta pendapatnya mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparatur Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto, maka diperoleh rata-rata kepuasan serta nilai indeks pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto sebagai berikut :

Tabel 5.6. Nilai Rata-rata Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3.47	0.39	9.64	B	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.66	0.41	10.15	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.37	0.37	9.36	B	Baik
U4	Kesesuai biaya/tarif dalam pelayanan	3.53	0.39	9.80	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.58	0.40	9.93	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3.52	0.39	9.76	B	Baik
U7	Kesopanan & Keramahan Petugas	3.76	0.42	10.43	A	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.50	0.39	9.72	B	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3.42	0.38	9.50	B	Baik
	<b>Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>3.54</b>	<b>3.53</b>	<b>88.29</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

Sumber : Pengolahan data survei kepuasan masyarakat per responden dan per unsur pelayanan (Lampiran I)

Berdasarkan Tabel B.2., diketahui bahwa Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto sebesar **88,29** dengan mutu pelayanan **B** dan kinerja pelayanan **Baik**. Dari tabel diastast terlihat unsur pelayanan tertinggi yaitu Kesopanan & Keramahan Petugas, Prosedur Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, dan Kesesuai biaya/tarif dalam pelayanan dengan mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan **sangat baik**

Unsur pelayanan sangat perlu menjadi perhatian adalah Penanganan Pengaduan dan Kecepatan Waktu Pelayanan dengan mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik, tetapi unsur tersebut jauh dibawah nilai rata-rata yaitu 3,54.

### C. ANALISA PER UNSUR PELAYANAN

Analisis yang dilakukan pada hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidak puasan masyarakat Kota Sawahlunto untuk menentukan prioritas pembenahan terhadap pelayanan Publik oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto.

Setiap unsur pelayanan dari 9 (sembilan) unsur yang diukur dan digambarkan berupa diagram untuk mengetahui seberapa baik unsur pelayanan tersebut kepada masyarakat. Semua unsur pelayanan pada pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto akan dijelaskan sebagai berikut:

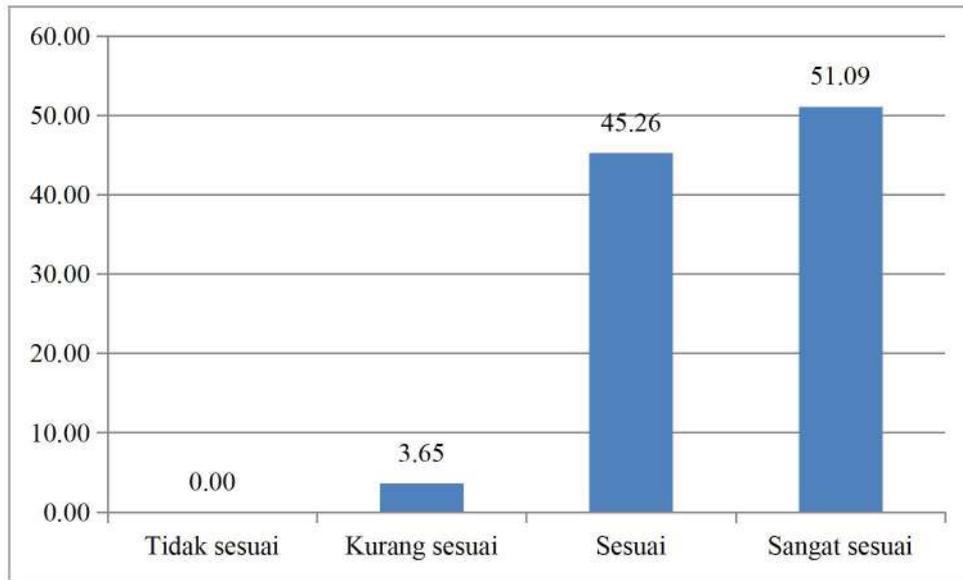
#### 1. Persyaratan pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Pertanyaan yang diajukan pada unsur ini adalah “Bagaimana pendapat Saudara mengenai kesesuaian persyaratan pelayan dengan jenis pelayanannya ?“. Penilaian terhadap unsur persyaratan pelayanan dapat dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini :

Tabel 5.7. Persyaratan Pelayanan

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak Sesuai	0	0.00
2	KurangSesuai	5	3.65
3	Sesuai	62	45.26
4	Sangat Sesuai	70	51.09
Jumlah		137	100

Grafik 5.6. Persyaratan Pelayanan



Pada Tabel garfik diatas terlihat bahwa kepuasan masyarakat dalam persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang telah ditetapkan ialah 51.09 % responden menyatakan sangat sesuai, 45,26 % responden menyatakan sesuai, 3,65% responden menyatakan kurang sesuai, dan menyatakan tidak sesuai 0% responden. Dari hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh nilai unsur persyaratan pelayanan setelah dikonversikan adalah 3,47, nilai ini berada pada interval indek kepuasan 3,0644 - 3,532 dengan mutu pelayanan B, dan hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan unit pelayanan terhadap unsur persyaratan pelayanan adalah Baik.

Baiknya kinerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja untuk unsur persyaratan pelayanan karena Dinas telah memiliki Standar Pelayanan yang salah satu komponen terpentingnya adalah Persyaratan Layanan. Proses penetapan Standar Pelayanan dilakukan dengan melibatkan partisipasi masyarakat pengguna layanan dalam merumuskan persyaratan layanan melalui *Focus Group Discussion* (FGD). Sehingga terjadi kesesuaian pemahaman antara hak dan kewajiban masyarakat dalam setiap jenis layanan dengan ketentuan persyaratan layanan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan

Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja. Persyaratan layanan juga telah diinformasikan kepada masyarakat dalam bentuk *standing banner*, *pamflet* maupun brosur.

Meski demikian, sebanyak 3,65 % responden berpendapat persyaratan layanan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja kurang sesuai dengan jenis layanan. Tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai. Responden yang berpendapat kurang sesuai disebabkan kurangnya pemahaman responden terhadap syarat layanan terutama untuk layanan melalui aplikasi online.

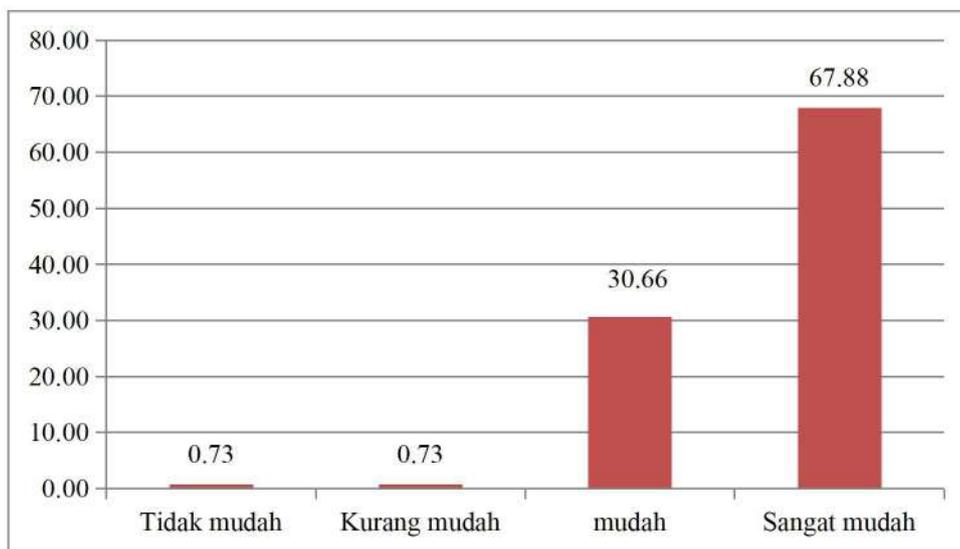
## 2. Prosedur pelayanan

Prosedur yang ditanyakan kepada responden adalah tatacara pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. “Bagaimana pendapat Saudara mengenai kemudahan untuk mendapatkan pelayanan dari Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto?”. Lebih lanjut bisa dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini.

Tabel 5.8. Prosedur Pelayanan

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak mudah	1	0.73
2	Kurang mudah	1	0.73
3	Mudah	42	30.66
4	Sangat mudah	93	67.88
Jumlah		137	100

Grafik 5.7. Prosedur Pelayanan

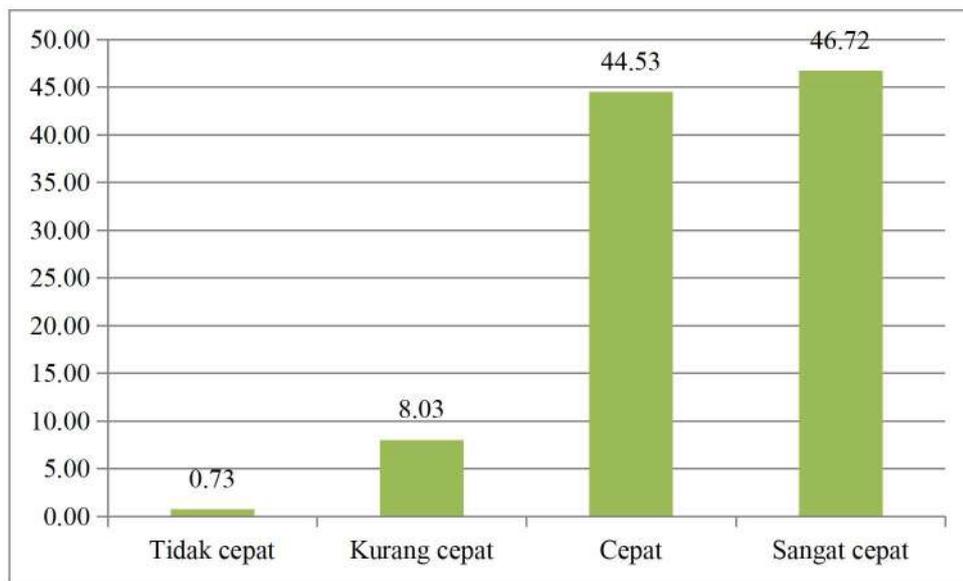




Tabel 5.9. Kecepatan Waktu Pelayanan

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak cepat	1	0.73
2	Kurang cepat	11	8.03
3	Cepat	61	44.53
4	Sangat cepat	64	46.72
Jumlah		137	100

Grafik 5.8. Kecepatan Waktu Pelayanan

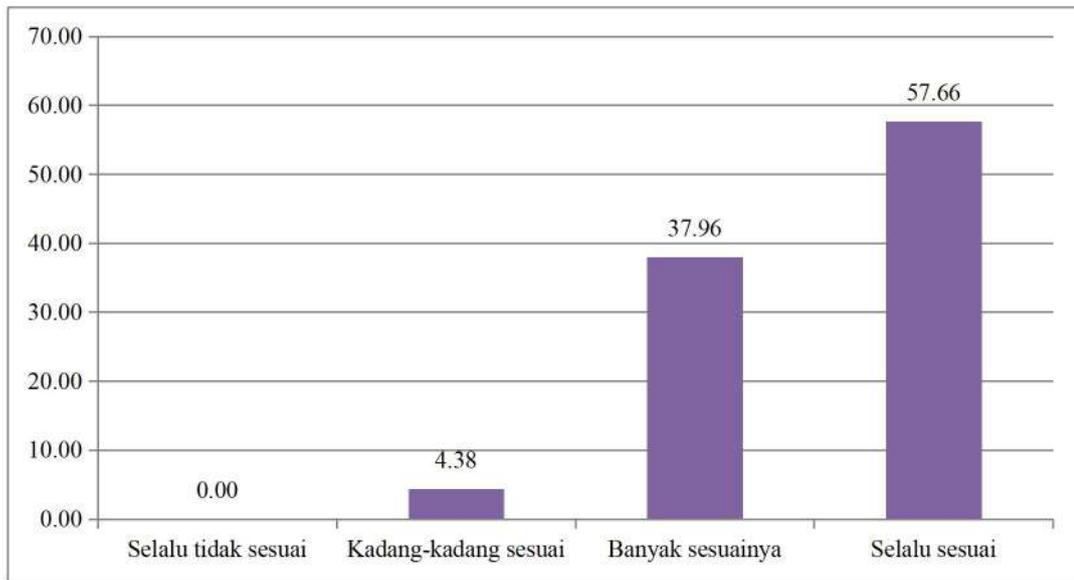


Dari tabel dan grafik diatas menunjukkan 46,72 % responden berpendapat kecepatan pelayanan sangat cepat dan 44,53 % responden menyatakan cepat, 8,03 % responden yang menyatakan kurang cepat dan 0,73 % responden yang menyatakan tidak cepat. Persepsi masyarakat ini menunjukkan bahwa jangka waktu dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan sudah menunjukkan kearah yang baik, walaupun masih ada sebagian kecil masyarakat yang menyatakan kurang cepat atau tidak cepat

Dari hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh nilai unsur kecepatan waktu pelayanan setelah dikonversikan adalah 3,37. Nilai ini masih berada pada interval indek kepuasan 3,0644 - 3,532 dengan mutu pelayanan B. Hasil ini menunjukkan bahwa kinerja



Grafik 5.9. Kesesuaian Biaya Pelayanan



Dari grafik diatas menunjukkan 57,66 % responden berpendapat tentang kesesuaian biaya pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja adalah sangat sesuai dan 37,96 % responden menyatakan banyak sesuai, kemudian 4,38 % responden yang menyatakan kadang-kadang sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan selalu tidak sesuai. Persepsi masyarakat ini menunjukkan bahwa masyarakat dalam biaya/tarif pelayanan secara keseluruhan sudah sesuai dengan ketentuan yang ada. Hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh nilai unsur biaya/tarif pelayanan setelah dikonversikan adalah 3,53, nilai ini berada pada interval indek kepuasan 3.5324 - 4.00 dengan mutu pelayanan A, dan hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan terhadap unsur biaya/tarif pelayanan adalah Sangat Baik.

Tatacara pembayaran retribusi ini dibayar secara langsung di loket pembayaran/kasir Bank Nagari baik secara tunai, Bilyet Giro (BG)/Giro/Cek/transfer dan langsung masuk kas daerah. Tidak ada uang pungutan ataupun retribusi yang masuk ke rekening kas Dinas Penanaman Modal Pelayanan Satu Pintu dan Perindustrian maupun diterima langsung oleh petugas. Dengan demikian Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan

Tenaga Kerja tidak mengenakan tarif biaya kecuali sesuai aturan yang ditetapkan dalam Perda.

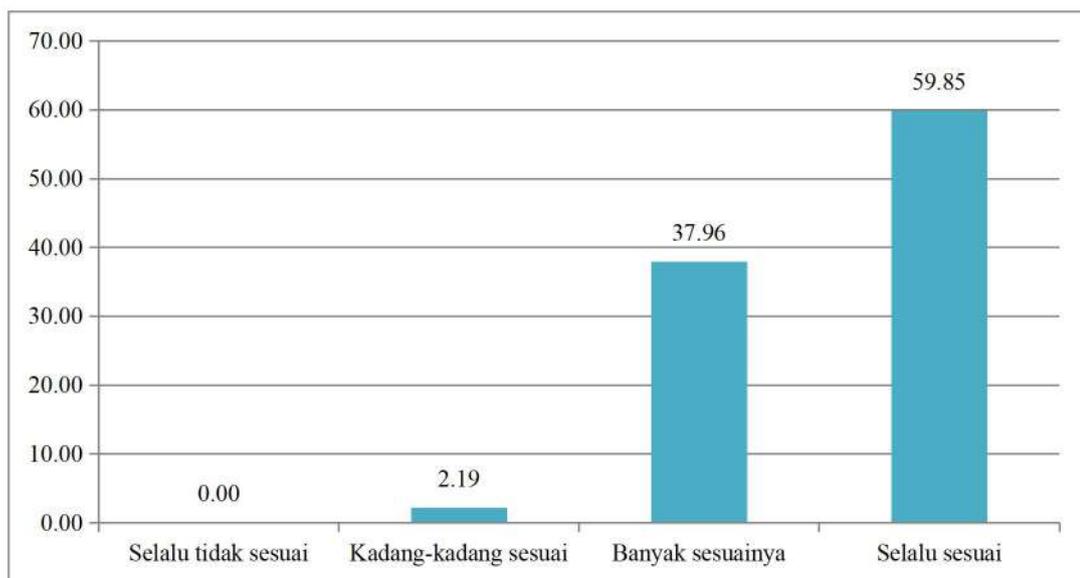
### 5. Kesesuaian Produk Pelayanan

Produk pelayanan perizinan adalah merupakan jenis produk yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto sesuai dengan pelimpahan kewenangan izin yang diberikan oleh Walikota. “Bagaimana pendapat Saudara mengenai Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/permintaan awal pelanggan ?“. Hasilnya dapat dilihat pada tabel dan grafik dibawah ini:

Tabel 5.11. Kesesuaian Produk Pelayanan

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak sesuai	0	0.00
2	Kurang sesuai	3	2.19
3	Sesuai	52	37.96
4	Sangat sesuai	82	59.85
Jumlah		137	100

Grafik 5.10. Kesesuaian Produk Pelayanan



Dari grafik diatas menunjukkan 59,85 % responden berpendapat tentang kesesuaian produk pelayanan adalah sangat sesuai dan 37,96 % responden menyatakan sesuai, sementara

2,19 % responden yang menyatakan kurang sesuai dan tidak ada responden yang menyatakan tidak sesuai. Persepsi masyarakat ini menunjukkan bahwa adanya kesesuaian produk pelayanan yang diberikan dengan yang diterima masyarakat. Hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh nilai unsur kesesuaian produk pelayanan setelah dikonversikan adalah 3,58, nilai ini berada pada interval indek kepuasan 3.5324 - 4.00 dengan mutu pelayanan A, dan hasil ini menunjukkan bahwa kesesuaian produk pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan. Kinerja pelayanan unit pelayanan terhadap unsur kesesuaian produk pelayanan adalah Sangat Baik.

Hasil kinerja pelayanan ini perlu dipertahankan atau ditingkatkan sehingga memperoleh nilai yang lebih sempurna dengan tetap memberikan penjelasan-penjelasan yang konkrit terkait produk-produk layanan yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil kepada masyarakat.

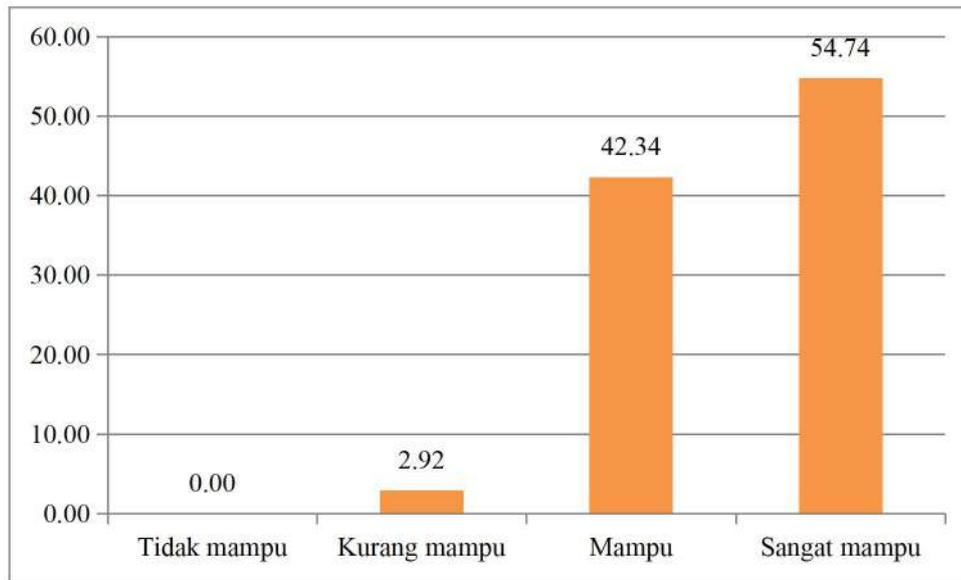
## 6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang dimiliki oleh petugas pelayanan yang meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki oleh petugas pelayanan dalam memberikan layanan pada konsumen pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja. Pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner adalah, “Bagaimana pendapat Saudara mengenai Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto?” Adapun nilai yang diberikan oleh responden dengan pelayanan ini adalah :

Tabel 5.12. Kompetensi Petugas Pelayanan

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak mampu	0	0.00
2	Kurang mampu	4	2.92
3	Mampu	58	42.34
4	Sangat mampu	75	54.74
Jumlah		137	100

Grafik 5.11. Kompetensi Petugas Pelayanan



Dari grafik diatas menunjukkan 54,74 % responden berpendapat tentang kompetensi petugas pelayanan adalah sangat mampu dan 42,34 % responden menyatakan mampu, kemudian 2,92 % responden yang menyatakan kurang mampu dan tidak ada responden yang menyatakan tidak mampu. Persepsi masyarakat ini menunjukkan adanya peningkatan kemampuan petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik itu kemampuan pengetahuan, keahlian, keterampilan maupun pengalaman

Dari hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh nilai unsur kompetensi petugas pelayanan setelah dikonversikan adalah 3,52, nilai ini berada pada interval indek kepuasan 3,0644 - 3,532 dengan mutu pelayanan B, dan hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan unit pelayanan terhadap unsur kompetensi petugas pelayanan adalah Baik.

Responden menilai bahwa petugas dalam memberika layana sudah memiliki keterampilan yang sesuai dengan tugas yag diembannya, selain itu petugas pelayanan dinilai mampu memberikan jawaban dan solusi dari permasalahan yang mungkin terjadi ketika proses pelayanan berlangsung. Dengan demikian karena perkembangan teknologi yang semakin baik diharapkan petugas juga mampu mengimbangi perkembanga tersebut dengan diberikan pelatihan khusus mengenai IT.

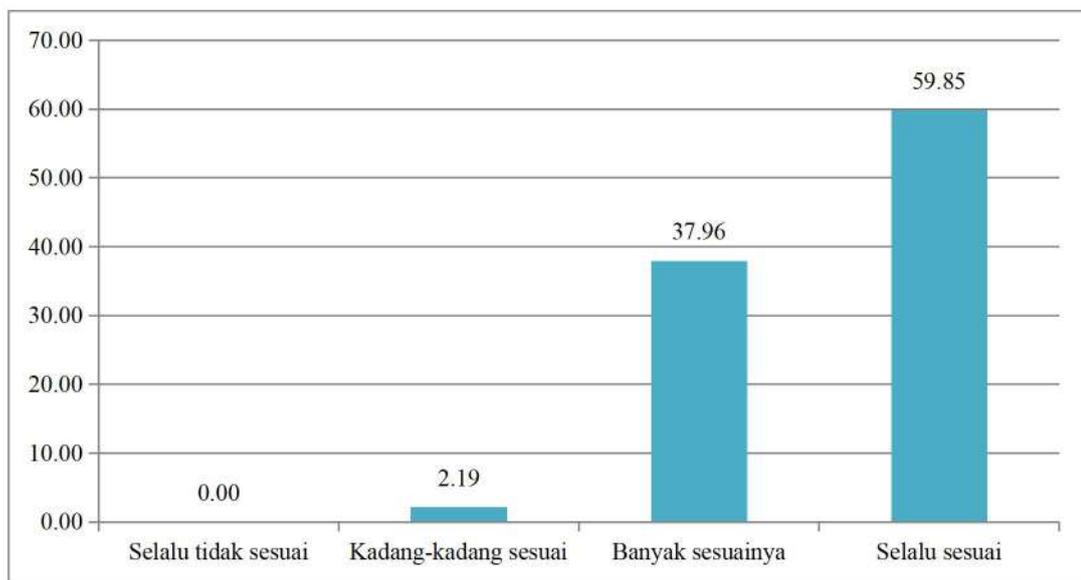
## 7. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Kesopanan dan keramahan yang dimaksud dalam survei ini adalah kesopanan dan keramahan petugas dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya dalam memberikan pelayanan. Pertanyaan kuesioner, “Bagaimana pendapat Saudara mengenai Sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto?”. Adapun nilai yang diberikan oleh responden dengan pelayanan ini seperti tabel dan grafik berikut ;

Tabel 5.13. Kesopanan dan Keramahan Petugas

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak sopan/ramah	0	0.00
2	Kurang sopan/ramah	3	2.19
3	Sopan/ramah	27	19.71
4	Sangat Sopan/ramah	107	78.10
Jumlah		137	100

Grafik 5.12. Kesopanan dan keramahan petugas



Dari tabel dan grafik diatas menunjukkan 59,85 % responden berpendapat tentang Kesopanan dan keramahan petugas adalah sangat sopan/ramah dan 37,96 % responden menyatakan sopan/ramah, sementara 2,19 % responden yang menyatakan kurang

sopan/ramah dan tidak ada responden yang menyatakan tidak sopan/ramah. Persepsi masyarakat ini menunjukkan bahwa Perilaku dan sikap petugas dalam memberikan pelayanan mencerminkan sikap sopan dan ramah. Dari hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh nilai unsur Kesopanan dan keramahan petugas setelah dikonversikan adalah 3,76, nilai ini berada pada interval indek kepuasan 3.5324 - 4.00 dengan mutu pelayanan A, dan hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan unit pelayanan terhadap unsur Kesopanan dan keramahan petugas adalah sangat baik,

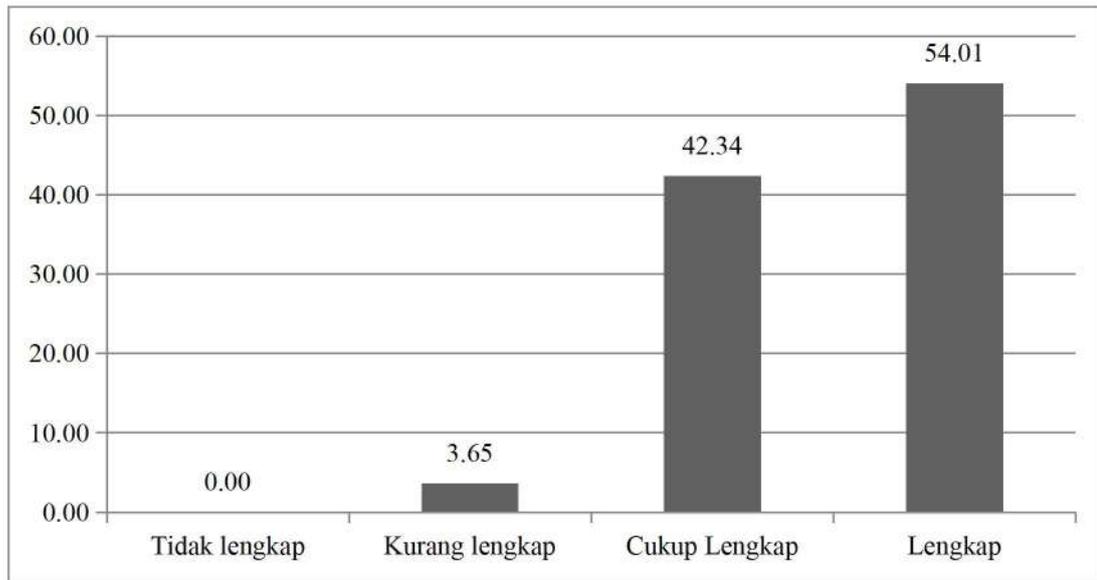
### **8. Kualitas Sarana dan Prasarana**

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Pertanyaan kuesioner, “Bagaimana pendapat Saudara mengenai Kelengkapan sarana prasarana yang disediakan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto ?“. Adapun nilai yang diberikan dapat dilihat tabel dan grafik di bawah ini:

Tabel 5.14. Kualitas Sarana dan Prasarana

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak lengkap	0	0.00
2	Kurang lengkap	5	3.65
3	Cukup Lengkap	58	42.34
4	Lengkap	74	54.01
Jumlah		137	100

Grafik 5.13. Kualitas Sarana dan Prasarana



Dari grafik diatas menunjukkan 54,01 % responden berpendapat tentang kualitas sarana dan prasarana adalah lengkap dan 42,34 % responden menyatakan cukup lengkap, kemudian 3,65 % responden yang menyatakan kurang lengkap dan tidak ada responden yang menyatakan tidak lengkap. Persepsi masyarakat ini menunjukkan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahluntol untuk menunjang terselenggaranya pelayanan. Hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh nilai unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan setelah dikonversikan adalah 3,50, nilai ini berada pada interval indek kepuasan 3,0644 - 3,532 dengan mutu pelayanan B, berarti kinerja pelayanan unit pelayanan terhadap unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan adalah Baik.

Bertepatan dengan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2021 Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja sedang merencanakan pemindahan kantor ke Mall Pelayanan Publik yang sedang di bangun, diperkirakan tahun depan mall pelayanan akan beroperasi, pemindahan ini yang menjadikan pelayanan terintegrasi dengan unit pelayanan publik lainnya..

Untuk sementara yang perlu pengaturan adalah area parkir, tidak tersedianya parkir kendaraan roda dua dan roda empat di area parkir karena area parkirnya masih menggunakan area pasar sawahlunto, sehingga pengguna layanan harus membayar untuk parkir.

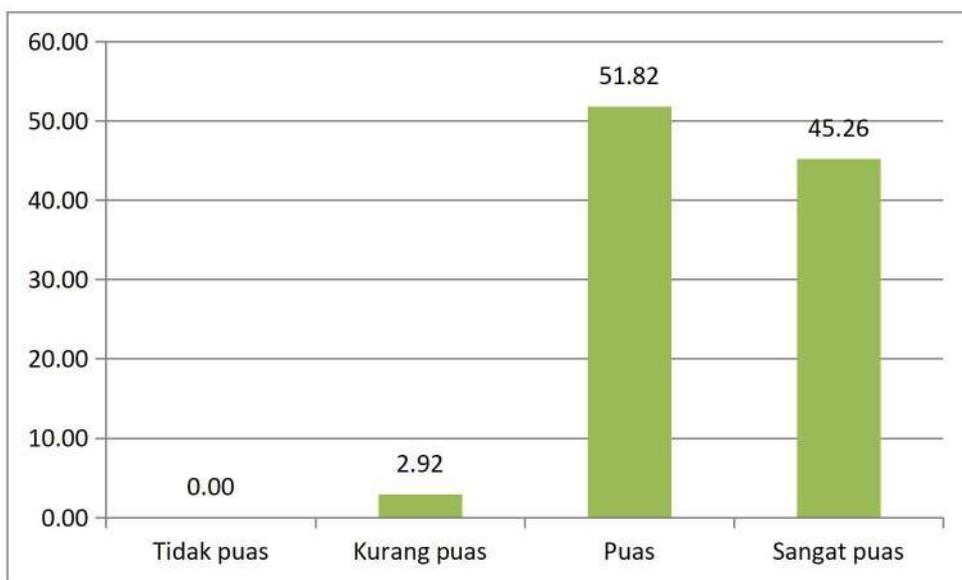
### 9. Penanganan Pengaduan

Penangan pengaduan merupakan tata cara pelaksanaan bagaimana menerima, mengarsipkan, menangani, dan menindak lanjuti sebuah pengaduan dalam pemberian layanan oleh pemberi layanan. Pertanyaan kuesioner, “Bagaimana pendapat Saudara mengenai Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto?”. Adapun nilai yang diberikan oleh responden dengan pelayanan ini adalah ;

Tabel 5.15. Penanganan Pengaduan

Skala	Kriteria Jawaban	Jumlah	Persentase
1	Tidak puas	0	0.00
2	Kurang puas	4	2.92
3	Puas	71	51.82
4	Sangat puas	62	45.26
Jumlah		137	100

Grafik 5.14. Penanganan Pengaduan



Dari grafik diatas menunjukkan 45,26 % responden berpendapat tentang penanganan pengaduan adalah sangat puas dan 51,82 % responden menyatakan puas, 2,92 % responden yang menyatakan kurang puas dan tidak ada responden yang menyatakan tidak puas. Persepsi masyarakat ini menunjukkan bahwa setiap pengaduan yang disampaikan kepada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja secara umum sudah ditindak lanjuti walaupun belum maksimal karena masih ada masyarakat yang kurang puas atau tidak puas terhadap kinerja unsur pelayanan tersebut. Hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh nilai unsur penanganan pengaduan setelah dikonversikan adalah 3,42, nilai ini berada pada interval indek kepuasan 3,0644 - 3,532 dengan mutu pelayanan B, dan hasil ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan unit pelayanan terhadap unsur penanganan pengaduan sudah Baik.

Pengaduan yang tidak tersampaikan dan tidak mendapatkan penanganan yang baik akan sangat besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan masyarakat tentang kualitas pelayanan, oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja perlu harus mengagendakan rapat-rapat untuk penyelesaian dan tindak lanjut dari setiap pengaduan yang disampaikan konsumen.

#### **D. INTERPRETASI**

Berdasarkan hasil analisa pengukuran indeks kepuasan masyarakat dan analisa statistik deskriptif di atas dapat diberikan suatu interpretasi penilaian berdasarkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto, yaitu :

1. Persepsi masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto

A. Sangat Baik

1. Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto dilaksanakan dengan *sangat baik dan sangat bermutu* .
2. Hasilnya *sangat sesuai* dengan tujuan yang telah ditentukan .

B. Baik (B)

1. Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto dilaksanakan *secara baik dan bermutu* .
2. Hasilnya *sesuai* dengan tujuan yang telah ditentukan .

C. Kurang Baik (C)

1. Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahluntodilaksanakan *kurang baik dan Kurang bermutu*.
2. Hasilnya *Kurang sesuai* dengan tujuan yang telah ditentukan .

D. Tidak Baik (D)

1. Kegiatan Penyelenggaraan Pelayanan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahluntodilaksanakan *tidak baik dan tidak bermutu*.
2. Hasilnya *Tidak sesuai* dengan tujuan yang telah ditentukan.

Selanjutnya dari seluruh hasil analisa penyusunan indeks kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa penilaian masyarakat terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto adalah **Baik** dengan mutu pelayanan **B**, dimana interpretasinya adalah kegiatan Penyelenggaraan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahluntodalam rangka penyediaan pelayanan dilaksanakan secara **Baik dan Bermutu** serta hasilnya **Sesuai** dengan tujuan yang telah ditentukan.

# BAB VI PENUTUP

## A. KESIMPULAN

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja Kota Sawahlunto, selain itu juga diharapkan dapat berfungsi untuk mengevaluasi pelayanan yang ada untuk kemudian diperbaiki dan ditingkatkan kearah pelayanan yang lebih baik.

Adapun hasil survei pada tahun 2021 yang dapat dijadikan acuan kedepan dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja secara umum memperlihatkan tingkat kualitas dan kinerja pelayanan yang **Baik**. Dimana nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja setelah dikonversikan adalah **88,29** berada pada interval 76.61 – 88.30.
2. Nilai Indeks kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja naik dibandingkan indeks kepuasan masyarakat tahun 2020 dengan indek kepuasan masyarakat 84 dengan mutu pelayanan B kinerja dan masih pelayanan baik.
3. Unsur nilai tertinggi yaitu Kesopanan & Keramahan Petugas (3.76), Prosedur Pelayanan (3.66), Kesesuaian Produk Pelayanan (3.58), dan Kesesuai biaya/tarif dalam pelayanan (3.53). Nilai unsur tersebut menunjukkan bahwa kinerja



- Membuat MoU dengan Dinas terkait tentang standar waktu pelayanan perizinan dan non perizinan agar dapat menjamin kesesuaian dan ketepatan waktu pelayanan dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan,
- Meningkatkan sosialisasi terkait prosedur layanan dan standar waktu yang dibutuhkan agar terwujud kesesuaian pemahaman antara Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu dan Perindustrian dengan konsumen
- Perlu diperhatikan berkaitan dengan waktu tunggu dan waktu proses, Keterbukaan waktu penyelesaian, serta Ketepatan waktu.

b. Penanganan Pengaduan (3,42)

Untuk memperbaiki unsur Penanganan Pengaduan, disampaikan saran sebagai berikut :

- Lebih memfungsikan sarana pengaduan yang tersedia, seperti kotak pengaduan, dan mensosialisasikan/menambah alat pengaduan yang berbasis Teknologi Informasi
- Lebih proaktif untuk mendapatkan pengaduan, seperti sehabis dilayani diharapkan konsumen mengisi/membuat pengaduan dan sebagainya
- Harus ada evaluasi berkala terhadap pengaduan yang masuk dan mengumumkan kepada konsumen tentang tindak nyata pengaduan yang disampaikan
- Optimalisasi sosialisasi terkait layanan penanganan pengaduan agar masyarakat terdorong untuk menyampaikan pengaduannya,
- Publikasi hasil penanganan pengaduan juga sangat perlu dilakukan sebagai bentuk transparansi serta akuntabilitas dalam pengelolaan pengaduan.

2. Pemerintah Kota Sawahlunto

- a. Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 salah satu tujuan diselenggarakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan. Sehubungan dengan hal ini, diharapkan Walikota dapat memberikan *reward* kepada perangkat daerah/unit kerja pelayanan yang konsisten melakukan perbaikan dan berinovasi dalam pelayanan dan menjadikannya sebagai agen dalam Reformasi biroksi menuju “*Good Governance*” di Kota Sawahlunto.
- b. Diharapkan Walikota dapat mendorong setiap perangkat daerah/unit kerja pelayanan untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai sarana evaluasi kinerja dalam pelayanan publik dengan menjadikannya prioritas dalam menetapkan “kebijakan anggaran” bagi setiap unit penyelenggara .
- c. Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja adalah OPD terdepan dalam mewujudkan 8 (delapan) area perubahan reformasi birokrasi khususnya pada point **Pelayanan publik**. Sehubungan dengan hal ini, diharapkan Pemerintah Kota Sawahlunto memprioritaskan percepatan terwujudnya Pelayanan Prima pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja.

## MASUKAN RESPONDEN

Masukan untuk Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan

1. Sebutkan beberapa hal (boleh fasilitas, layanan maupun proses) di unit pelayanan yang menurut Anda sudah sangat sesuai dengan harapan Anda

No	Hal yang sudah sesuai dengan harapan	Alasan
1		
2		
3		
4		
5		
6		

2. Sebutkan beberapa hal (boleh fasilitas, layanan maupun proses) di unit pelayanan yang menurut Anda perlu diperbaiki atau ditingkatkan?

No	Hal yang sudah sesuai dengan harapan	Alasan
1		
2		
3		
4		
5		
6		





50	3	4	3	4	4	3	4	3	3
51	3	3	4	4	3	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	3	3	3	3	3	3	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	3	3	4	4	4	3	3	4
58	4	4	3	3	3	3	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	3	3	3	3	3	3
62	3	4	4	3	3	3	2	3	3
63	3	3	2	3	3	3	3	3	2
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	3	4	4	3	4	4	3	4
66	3	1	2	3	2	2	2	4	3
67	3	4	2	4	4	4	3	3	2
68	4	4	4	4	4	3	4	4	4
69	4	3	4	4	4	4	4	4	4
70	3	4	3	4	3	4	4	4	3
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	2	3	2	3	4	3	3	2	4
74	3	3	3	2	4	4	4	2	3
75	4	3	3	4	2	3	4	4	3
76	4	3	3	3	4	4	4	3	3
77	2	3	3	3	4	3	4	4	4
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	3	3	3	3	3	3	4	4
83	3	4	3	2	3	3	3	3	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	3	3	3	3	3	3	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	3	3	4	4	3	3
88	3	3	2	4	4	4	3	2	4
89	4	4	4	3	4	4	4	4	3
90	4	3	4	4	4	3	4	4	4
91	3	4	4	4	4	4	4	3	3
92	2	2	2	2	3	2	3	2	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	3	3	4	3	4	4	4	3
96	4	4	4	3	4	3	4	3	4
97	3	4	4	4	3	4	4	4	4
98	3	3	2	2	4	2	4	2	2
99	3	3	3	4	4	3	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	3	3	3	4	3	3	3
102	4	3	4	3	3	3	4	4	4
103	4	4	3	4	4	4	4	3	4
104	4	4	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	3	4	4	3	3
106	4	4	4	4	4	4	3	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	2	4	2	3	4	2	2	3	2
109	4	3	2	3	4	4	4	4	3



Keterangan :

- U1 s.d U14 : Unsur-unsur Pelayanan
- NRR : Nilai Rata-rata
- IKM : Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) : Jumlah NRR IKM Tertimbang
- \*\*) : Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per unsur : Jumlah Nilai Per unsur dibagi  
Jumlah Quisioner yang terisi
- NRR Tertimbang : NRR per unsur x 0.11  
per unsur

IKM UNIT PELAYANAN :	88.29
----------------------	-------

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan Pelayanan	3.47
U2	Prosedur Pelayanan	3.66
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.37
U4	Kesesuai biaya/tarif dalam pelayanan	3.53
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.58
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3.52
U7	Kesopanan & Keramahan Petugas	3.76
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.50
U9	Penanganan pengaduan	3.42
Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan		3.54

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 - 64,99

**Nilai Persepsi Kinerja Unit Pelayanan  
DPMPTSP dan Naker**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Nilai Indek	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3.47	0.39	9.64	B	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.66	0.41	10.15	A	Sangat Baik
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan	3.37	0.37	9.36	B	Baik
U4	Kesesuai biaya/tarif dalam pelayanan	3.53	0.39	9.80	A	Sangat Baik
U5	Kesesuaian Produk Pelayanan	3.58	0.40	9.93	A	Sangat Baik
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan	3.52	0.39	9.76	B	Baik
U7	Kesopanan & Keramahan Petugas	3.76	0.42	10.43	A	Sangat Baik
U8	Kualitas Sarana dan Prasarana	3.50	0.39	9.72	B	Baik
U9	Penanganan pengaduan	3.42	0.38	9.50	B	Baik
	<b>Rata-rata Nilai Unsur Pelayanan</b>	<b>3.54</b>	<b>3.53</b>	<b>88.29</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>

# DOKUMENTASI SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KOTA SAWAHLUNTO

