

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

SEMESTER I

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KOTA PAREPARE**  
**TAHUN 2021**

## KATAPENGANTAR

Puji dan Syukur kita panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga Laporan pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan PelayananTerpadu Satu Pintu Kota Parepare Semester Pertama Tahun 2021 dapat diselesaikan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PelayananTerpadu Satu Pintu Kota Parepare pada Semester Pertama 2021 sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

Kami menyadari bahwa pelayanan yang kami berikan belum mampu memuaskan secara maksimal kepada pengguna layanan, sehingga kritik, saran, dan masukan yang konstruktif sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung atas terlaksananya Survei Kepuasan Masyarakat ini.

Parepare, 19 Juni 2021

KEPALA DINAS PMPTSP  
KOTA PAREPARE



**Hi. ANDI RUSIA, SH, MH**

Pangkat : Pembina Utama Muda

NIP : 19620915 198101 2 001

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
Kata Pengantar .....	ii
Daftar Isi .....	iv
<b>BAB.I PENDAHULUAN</b>	<b>1</b>
1.1.LatarBelakang.....	1
1.2.Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	2
1.3.Metode .....	2
1.4.Tim Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
1.5.Jadwal Pelaksanaan.....	5
<b>BAB.II ANALISIS</b>	<b>7</b>
2.1.Data Kuesioner.....	7
2.2.Perhitungan.....	8
2.2.1.Metode Pengolahan Data.....	8
2.2.2 Hasil Perhitungan.....	12
2.3. Deskripsi Hasil Analisis .....	14
<b>BAB.III PENUTUP</b>	<b>16</b>
3.1.Kesimpulan .....	16
3.2.Saran.....	17
<b>Tabel.</b>	
1 Jadwal Pelaksanaan SKM.....	6
2 Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare Semester I Tahun 2020 .....	7
3 Nilai Persepsi,Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	9
4 Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat .....	10
5 Hasil Rata-rata Setiap Unsur Pelayanan .....	12
6 Hasil Perhitungan Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	13
<b>Lampiran</b>	
I Kuesioner .....	18
II Sample Morgan dan Krejcie.....	19
III Tabulasi dan Perhitungan.....	20
IV Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	26

# **BAB I.**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang.**

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparat pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media seperti media elektronik, media cetak maupun media sosial, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap penyelenggaraan pemerintahan secara personal maupun institusi. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mengingat jenis layanan perizinan dan non perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan diperlukan pedoman umum sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare.

Dalam rangka usaha meningkatkan mutu pelayanan, diperlukan adanya perubahan-perubahan, terutama strategi restrukturisasi tim pelayanan. Strategi ini diharapkan dapat mendongkrak peningkatan kinerja pegawai yang akhirnya akan menghasilkan *outcome* yang memuaskan yang dapat dilihat dari hasil survei, untuk itu perlu dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.

Dalam kerangka itulah, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare sebagai suatu lembaga pelayanan publik dipandang perlu untuk dinilai kinerjanya oleh masyarakat pelanggannya melalui suatu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

### **1.2. Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat**

Tujuan dari Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan di unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare, sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan

dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

### 1.3. Metode

Metode yang digunakan untuk melakukan survei kepuasan masyarakat adalah menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran *Skala Likert* yaitu skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). *Skala Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang sering digunakan dalam riset berupa survei. Pada *skala likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Unsur survei kepuasan masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur yaitu:

**a. Persyaratan Pelayanan.**

Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

**b. Prosedur**

Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

**c. Waktu Pelayanan**

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

**d. Biaya/Tarif**

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

**e. Produk Pelayanan**

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

**f. Kompetensi Pelaksana**

Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

**g. Perilaku Pelaksana**

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**h. Sarana dan Prasarana.**

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan prasarana benda yang tidak bergerak (gedung).

**i. Penanganan Pengaduan.**

Tata cara pelaksanaan pelayanan penanganan pengaduan, saran dan masukan sesuai dengan standar yang berlaku.

Bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner (**Lampiran I**), berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu :

- 1) **Tidak baik** diberi nilai persepsi **1**;
- 2) **Kurang baik** diberi nilai persepsi **2**;
- 3) **Baik** diberi nilai persepsi **3**; dan
- 4) **Sangat baik** diberi nilai persepsi **4**

Dalam pelaksanaan Survei ini pengambilan data bersumber dari para pemohon perizinan dan non perizinan, yang terdiri dari enam belas (16) jenis perizinan sebagai wakil dari seratus lima (105) jenis perizinan dan non perizinan yang dikelola Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare. Penentuan sampel didasarkan pada kondisi yang ada, bahwa keenam belas jenis perizinan tersebut adalah jenis perizinan dan non perizinan yang paling banyak dimohonkan oleh pemohon. Dari enam belas jenis perizinan dan non perizinan yang terpilih, ditetapkan dua ratus (200) pemohon perizinan dan non perizinan yang diproses izinnnya selama bulan Mei sampai Juni 2021 sebagai populasi. Dari dua ratus pemohon izin dan non perizinan tersebut diambil secara acak sebagai responden sebesar 125 (seratus dua puluh lima) pemohon.

Besaran sampel dan populasi tersebut menggunakan tabel sampel **Morgan dan Krejcie (LampiranII)** , yang diperoleh dengan menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{\{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q\}}$$

dimana :

S = jumlah sampel

$\lambda^2$  = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,  
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

#### 1.4. Tim SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare dilaksanakan sendiri dengan melibatkan aparatur sipil negara secara internal dalam sebuah tim yang terdiri dari unsur penganggungjawab, ketua, sekretaris serta anggota sebagai pelaksana Survei, keseluruhannya berjumlah 5 (lima) orang.

#### 1.5. Jadwal Pelaksanaan

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare dilaksanakan dengan dua tahapan yaitu tahap persiapan, berupa rapat koordinasi tim yang berupa penyiapan bahan Survei dan penetapan jumlah responden, lokasi dan waktu pengumpulan data. Pada tahap selanjutnya yaitu tahap pelaksanaan; ditetapkan jumlah responden yang akan dimintai informasi berupa pernyataan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan, selanjutnya pengumpulan data berupa pengisian kuesioner, dilanjutkan dengan pengolahan data dan analisa data, serta kesimpulan dan saran dan akhirnya pembuatan laporan.

Survei Kepuasan Masyarakat pada unit pelayanan perizinan dan non perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare semester I Tahun 2021 berlangsung selama 27 (dua Pulu tujuh ) hari dimulai pada tanggal 24 Mei 2021 sampai dengan tanggal 19 Juli 2021.

Tabel 1. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Tahun 2021

No	Kegiatan1	Tanggal Pelaksanaan
1	Persiapan	24 s.d 29 Mei 2021
2	Pengumpulan Data	31 Mei s.d 05 Juni 2021
3	Pengolahan Data	7 s.d 12 Juni 2021
4	Penyusunan Laporan	14 s.d 19 Juni 2021



## **BAB II. ANALISIS**

### **2.1. Data Kuesioner**

Berdasarkan kunjungan pemohon perizinan dan non perizinan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare selama periode pengambilan data yaitu pada bulan Mei sampai dengan bulan Juni sebanyak 200 pemohon. Jumlah tersebut didasarkan pada banyaknya perizinan dan non perizinan yang terbit selama periode tersebut. Untuk itu jika dengan memperhatikan tabel Morgan dan Krejcie (terlampir pada **Lampiran II**), menunjukkan bahwa apabila populasi (N) sebanyak 200 responden / pemohon perizinan, maka dibutuhkan sampel (n) sebanyak 125 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survei.

Untuk memperoleh jawaban terhadap 125 responden tersebut diatas dilakukan dengan cara mencacah responden dengan melakukan wawancara langsung menggunakan kuesioner yang telah ditetapkan.

Adapun hasil pendapat dari 125 responden diambil berdasarkan 9 unsur pertanyaan diperoleh data sebagai berikut :

Tabel2. Jawaban Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare Semester I Tahun 2021

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya		6. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kompetensi kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak Sesuai	0	a. Tidak Kompeten	0
b. Kurang sesuai	2	b. Kurang Kompeten	3
<b>c. Sesuai</b>	<b>86</b>	<b>c. Kompeten</b>	<b>63</b>
d. Sangat Sesuai	37	d. Sangat Kompeten	59
2. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan Prosedur pelayanan unit ini		7. Bagaimana Pendapat Saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	
a. Tidak Mudah	1	a. Tidak Sopand Ramah	0
b. Kurang Mudah	5	b. Kurang Sopand Ramah	2
<b>c. Mudah</b>	<b>62</b>	<b>c. Sopand Ramah</b>	<b>82</b>
d. Sangat Mudah	57	d. Sangat Sopand Ramah	41
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan		8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana	
a. Tidak Cepat	0	a. Buruk	0
b. Kurang Cepat	11	b. Cukup	11
c. Cepat	45	<b>c. Baik</b>	<b>64</b>
<b>d. Sangat Cepat</b>	<b>69</b>	d. Sangat Baik	50
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tariff dalam pelayanan		9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengunala	
a. Sangat Mahal	0	a. Tidak Ada	0
b. Cukup Mahal	5	b. Ada tetapi tidak berfungsi	1
c. Murah	23	c. Berfungsi kurang maksimal	33
<b>d. Gratis</b>	<b>97</b>	<b>d. Dikelola dengan baik</b>	<b>91</b>
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan			
a. Tidak Sesuai	0		
b. Kurang sesuai	1		
<b>c. Sesuai</b>	<b>88</b>		
d. Sangat Sesuai	36		

## 2.2. Perhitungan

### 2.2.1 Metode Pengolahan Data.

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

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

N : bobot nilai perunsur

Contoh : Jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (Sembilan) unsur, maka bobot nilai rata – rata tertimbang adalah 0,11

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

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

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

Tabel 3 . Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	NilaiInterval (NI)	NilaiInterval Konversi(NIK)	Mutu Pelayanan (x)	KinerjaUnitPelayanan (Y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	<b>D</b>	TidakBaik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	<b>C</b>	KurangBaik
3	3,0644-3,532	76,61-88,30	<b>B</b>	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	<b>A</b>	SangatBaik

Pengolahan data Survei dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara, yaitu pengolahan data secara manual dan pengolahan data dengan komputer. Namun dalam Survei ini pengolahan data menggunakan alat bantu program komputer / sistem data base (mikrosoft exel).

Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan, nilai ideks pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

a) Nilai rata – rata setiap unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

b) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan X unsur. Berdasarkan hasil penghitungan survei kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbangan yang sama, yaitu 0,11. Hasil nilai rata-rata unsur dan masing – masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel4. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

No	Unsur SKM	Nilai Unsur SKM
1.	Persyaratan	A
2.	Prosedur	B
3.	WaktuPenyelesaian	C
4.	Biaya/Tarif	D
5.	Produk Layanan	e
6.	Kompetensi Pelaksana	f
7.	Perilaku Pelaksana	g
8.	Saranadan Prasarana	h
9.	Penanganan Pengaduan	i

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(a \times 0,11) + (b \times 0,11) + (c \times 0,11) + (d \times 0,11) + (e \times 0,11) + (f \times 0,11) + (g \times 0,11) + (hx \ 0,11) + (i \times 0,11) = \text{Nilai Indeks (X)}$$

Dengan demikian nilai indeks (X) unit pelayanan hasilnya digunakan sebagai dasar perhitungan dalam menentukan:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
 $(X \times 25) = y$
- b. Mutu pelayanan (lihat Tabel II, Mutu pelayanan)
- c. Kinerja unit pelayanan (Lihat Tabel II)
- c) Nilai Survei Pelayanan  
 Untuk mendapatkan nilai Survei unit pelayanan, ke 9 (sembilan ) unsur dari rata-rata tertimbang dijumlahkan.
- d) Pengujian Kualitas Data.  
 Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing- masing kuesioner,disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

## 2.2.2 Hasil Perhitungan

### a. Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan

Nilai masing – masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden (**Lampiran III**). Untuk mendapatkan nilai rata - rata, masing - masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 125 responden. Hasil survei diperoleh data sebagai berikut :

Tabel 5. Hasil Rata – rata Setiap Unsur Pelayanan

Nomor	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3,28
2	Prosedur	3,40
3	Waktu Pelayanan	3,46
4	Biaya / Tarif	3,74
5	Produk Layanan	3,28
6	Kompetensi Pelaksana	3,45
7	Perilaku Pelaksana	3,31
8	Saranadan Prasarana	3,31
9	Penanganan Pengaduan	3,72

### b. Nilai Ideks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks pelayanan, jumlah nilai rata - rata per unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,11 sebagai nilai bobot rata – rata tertimbang. Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$(3,28 \times 0,11) + (3,40 \times 0,11) + (3,46 \times 0,11) + (3,74 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) + (3,45 \times 0,11) + (3,31 \times 0,11) + (3,31 \times 0,11) + (3,72 \times 0,11) = \mathbf{3,40}$$

(indeks pelayanan)

### c. Nilai Survei Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke-9 unsur dari rata - rata tertimbang tersebut dijumlahkan (nilai indeks pelayanan) dikali dengan nilai dasar, hasilnya didapatkan sebagai berikut:

- Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar =  $3,40 \times 25 = 85,11$
- Mutu Pelayanan termasuk kategori **B**.
- Kinerja unit pelayanan adalah **Baik**.

Lebih jelasnya dapat dilihat dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 6. Hasil Perhitungan Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	NilaiInterval(NI)	NilaiInterval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	KinerjaUnitPelayanan (Y)
1	1,00–2,5996	25,00–64,99	<b>D</b>	TidakBaik
2	2,60-3,064	65,00-76,60	<b>C</b>	KurangBaik
<b>3</b>	<b>3,0644-3,532</b>	<b>76,61-88,30</b>	<b>B</b>	<b>Baik</b>
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	<b>A</b>	SangatBaik

### 2.3. Deskripsi hasil Analisis

Setelah dilakukan perhitungan didapatkan hasil sebagai berikut; unsur Persyaratan Pelayanan dengan nilai unsur 3,28 sebanyak 86 responden atau 68,8% menjawab sesuai sementara sisanya 37 responden atau 29,6% menjawab sangat sesuai. Selanjutnya adalah unsur Prosedur layanan dengan nilai unsur 3,40, sebanyak 5 responden atau 4% menjawab kurang mudah, 62 responden atau 49,6% menjawab mudah, 57 responden atau 45,6% menjawab sangat mudah. Unsur lainnya adalah waktu pelayanan dengan nilai unsur 3,46, sebanyak 11 responden atau 8,8% menjawab kurang cepat, 45 responden atau 36% menjawab cepat sisanya 69 responden atau 55,2% menjawab sangat cepat. Unsur tarif pelayanan dengan nilai unsur 3,74, sebanyak 5 responden atau 4% menjawab cukup mahal, 23 responden atau 18,4% menjawab murah, sementara sisanya 97 responden atau 77,6% menjawab gratis. Unsur produk layanan dengan nilai unsur 3,28, sebanyak 1 responden atau 0,8 % menjawab bahwa produk layanan kurang sesuai dengan standar pelayanan, 88 responden atau 70,4 % menjawab sesuai, sisanya 36 responden atau 28,8% menjawab

produk layanan sangat sesuai dengan standar pelayanan. Unsur kompetensi pelaksana dengan nilai unsur 3,45, sebanyak 63 responden atau 50,4% menjawab bahwa petugas pelayanan kompeten, selebihnya 59 responden atau 47,2% menjawab sangat kompeten. Unsur perilaku pelaksana dengan nilai unsur 3,31, sebanyak 2 responden atau 2,4% menjawab kurang sopan dan ramah, 82 responden atau 65,6% menjawab bahwa perilaku petugas layanan sopan dan ramah, sisanya 41 responden atau 32,8% menjawab sangat sopan dan ramah. Unsur sarana dan prasarana dengan nilai unsur 3,31, sebanyak 11 responden atau 8,8% menjawab bahwa kualitas sarana dan prasarana cukup, 64 responden atau 51,2% menjawab kualitas sarana dan prasarana baik, sisanya 50 responden atau 40% menjawab kualitas sarana dan prasarana sangat baik. Unsur Penanganan Pengaduan dengan nilai unsur 3,72, sebanyak 1 responden atau 0,8% menjawab bahwa penanganan pengaduan pengguna layanan berfungsi kurang maksimal, 33 responden atau 26,4% menjawab bahwa penanganan pengaduan dikelola dengan baik.

Dari hasil perhitungan didapatkan hasil bahwa nilai unsur paling tinggi adalah unsur biaya/tarif, selanjutnya unsur tertinggi kedua adalah penanganan pengaduan, disusul pada urutan ketiga adalah prosedur. Pada urutan ke empat tertinggi dicapai oleh dua unsur yaitu unsur kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana. Selanjutnya pada urutan kelima tertinggi dicapai oleh unsur persyaratan pelayanan, kemudian urutan keenam adalah unsur produk layanan, urutan ke tujuh adalah unsur waktu pelayanan dan paling rendah adalah unsur sarana dan prasarana yang berada pada urutan ke delapan. (tabel 5).

Kemudian, dari hasil perhitungan pula didapatkan bahwa nilai indeks pelayanan diperoleh **3,40**, nilai ini berada pada interval **3,0644-3,532** yang berada pada nilai persepsi tiga (3) dari empat (4) nilai persepsi (tabel 6).

Selanjutnya, dari hasil perhitungan didapatkan nilai Survei pelayanan yaitu **85,11** yang diperoleh dari hasil perkalian antara Nilai Indeks pelayanan (**3,40**) dikali dengan Nilai dasar (25). Nilai Survei pelayanan tersebut menunjukkan bahwa mutu pelayanan termasuk **kategori "B"**, dan kinerja unit pelayanan adalah **"Baik"**





## **BAB III.**

### **PENUTUP**

#### **3.1. Kesimpulan**

Dari hasil survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare Semester I Tahun 2021 dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat adalah **"85,11"** dan Mutu Pelayanan termasuk kategori **"B"** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **"Baik"**. Artinya pelayanan yang diberikan selama ini sudah mendapatkan penilaian yang baik dari masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare sudah mampu memperlihatkan kinerja yang baik, meskipun masih perlu peningkatan kualitas pelayanan.
2. Unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling rendah yaitu unsur Persyaratan Pelayanan dan Produk Layanan dengan nilai unsur 3,27, artinya unsur tersebut mendapatkan penilaian yang paling rendah dari masyarakat/pemohon izin dan perizinan. Rendahnya penilaian tersebut disebabkan oleh pendaftaran Perizinan melalui sistem online sehingga ada sebagian masyarakat tidak mengerti atau mengetahui akses internet. Dan begitu dengan Produk Layanan. Selain itu akses internet yang sering lambat adalah faktor lain yang menyebabkan rendahnya penilaian masyarakat.
3. Unsur pelayanan yang mempunyai nilai paling tinggi yaitu unsur Tarif/Biaya dengan nilai unsur 3,74, artinya unsur tersebut mendapat penilaian yang paling tinggi dari pemohon, meskipun belum maksimal. Belum maksimalnya penilaian pemohon izin dan non perizinan tentang unsur Tarif/Biaya disebabkan karena masih adanya jenis izin yang berbayar. Sementara harapan masyarakat adalah semua perizinan dan non perizinan gratis.

#### **3.2 Saran**

Untuk meningkatkan pelayanan perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Parepare, disarankan sebagai berikut:

1. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat adalah **"85,11"** dan Mutu Pelayanan adalah kategori **"B"** dengan hasil Kinerja unit pelayanan adalah **"Baik"**

artinya secara keseluruhan unsur yang dinilai masih perlu perbaikan untuk mendapatkan nilai maksimal.

2. Sebagaimana dijelaskan di atas bahwa rendahnya nilai unsur sarana dan prasarana pelayanan yang disebabkan oleh kurangnya jumlah maupun kualitas sarana dan prasarana yang ada. Oleh karena itu, untuk meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu dilakukan penambahan ruang pengaduan, ruang konsultasi, serta ruang bermain anak serta akses ke toilet yang lebih mudah, serta peningkatan kapasitas jaringan internet.



Tabel Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi (N)	Sampe l (n)	Populas i (N)	Sampe l (n)	Populasi (N)	Sampe l (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384



NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	3	4
46	4	4	4	4	4	4	4	3	4
47	3	3	3	3	3	3	3	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	4
50	4	4	3	4	4	4	3	4	4
51	3	3	3	3	4	4	4	4	4
52	3	3	3	3	4	4	4	4	4
53	3	3	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	3	3	3	4	3
55	4	4	4	4	3	3	3	4	3
56	4	4	4	4	3	3	3	3	3
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3
59	3	3	3	4	3	3	3	3	3
60	3	4	4	4	3	4	3	4	3
61	3	3	4	4	3	3	3	3	3
62	3	3	4	4	4	4	4	4	4
63	3	4	3	4	4	3	3	4	4
64	3	3	4	4	3	3	3	2	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	3	3	3	2	3	3	3	3	4
67	3	2	2	4	3	3	2	2	3
68	3	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	3	3	3	3	3	3
70	3	3	3	4	4	4	4	4	4
71	3	3	3	2	3	3	3	3	4
72	4	3	3	4	3	3	4	4	4
73	3	3	2	4	3	3	3	2	3
74	3	3	2	4	3	3	3	2	3
75	3	3	3	4	3	3	3	2	3
76	3	3	3	4	3	3	3	3	4
77	3	3	3	2	2	3	3	2	3
78	3	3	3	4	3	3	3	3	4
79	3	3	2	4	3	2	2	3	3
80	3	3	2	4	3	3	3	3	3
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	3	4	3	4	3	3	3	3	4
83	3	3	4	4	3	3	3	3	4
84	3	4	3	4	3	4	4	3	4
85	3	3	4	4	4	4	4	4	4
86	3	3	3	3	3	3	3	3	4
87	4	3	3	4	3	3	3	2	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	2	4	3	3	3	2	3

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
90	3	3	2	4	3	3	3	3	4
91	3	3	3	2	3	3	3	2	2
92	3	3	4	4	3	3	4	3	4
93	3	3	4	4	3	3	3	4	4
94	3	4	4	4	3	4	4	4	4
95	2	2	4	3	3	2	4	4	3
96	3	3	3	3	3	3	3	3	4
97	3	3	3	3	3	4	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	3	3	4
99	4	3	4	3	3	4	3	3	3
100	4	4	4	4	3	4	4	4	4
101	4	4	4	4	3	4	4	4	4
102	4	4	3	4	3	4	4	4	4
103	4	4	4	4	3	4	4	4	4
104	3	3	4	3	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	3	3	3	3	3
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	1	2	4	3	3	4	2	3
109	4	3	2	4	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	4
111	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	3	4	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	3	3	3	3	4
114	3	3	3	4	4	3	3	4	4
115	3	3	4	4	4	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3
117	4	4	4	4	4	4	3	3	4
118	4	3	4	3	3	4	3	3	3
119	3	3	4	4	3	4	4	4	4
120	3	2	3	3	4	3	3	4	4
121	4	3	3	4	4	3	3	3	3
122	3	4	4	4	4	4	4	4	4
123	3	4	3	3	3	4	4	3	3
124	2	4	4	3	3	3	3	4	4
125	3	3	3	3	3	2	4	4	3
<b>JUMLAH</b>	<b>410</b>	<b>425</b>	<b>433</b>	<b>467</b>	<b>410</b>	<b>431</b>	<b>414</b>	<b>414</b>	<b>465</b>
Jumlah Nilai Perunsur	410	425	433	467	410	431	414	414	465
NRR PerUnsur	3.28	3.40	3.46	3.74	3.28	3.45	3.31	3.31	3.72
NRR Tertimbang Perunsur	3.40								
<b>IKM Unit Pelayanan</b>	<b>85.11</b>								



<b>Keterangan</b>										
U1 - U9	=	Unsur-unsur Pelayanan								
NRR	=	Nilai rata-rata								
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat								
- *)	=	Jumlah BRR IKM tertimbang								
-**)	=	Jumlah NRR Tertimbang x 25								
NRR Per Unsur	=	Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuisioner yang terisi								
NRR Tertimbang	=	NRR per unsur x 0,11 per unsur								
		<b>N o.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>							<b>NILAI RATA-RATA</b>
		U1	Persyaratan							<b>3.28</b>
		U2	Prosedur'							<b>3.40</b>
		U3	Waktu Pelayanan							<b>3.46</b>
		U4	Biaya/tarif							<b>3.74</b>
		U5	Produk Layanan							<b>3.28</b>
		U6	Kompetensi Pelaksana							<b>3.45</b>
		U7	Perilaku Pelaksana							<b>3.31</b>
		U8	Penanganan Pengaduan, saran dan Masukan							<b>3.31</b>
		U9	Sarana dan Prasarana							<b>3.72</b>

**IKM UNIT PELAYANAN :**

**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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DIINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU  
SATU PINTU KOTA PAREPARE  
SEMESTER I TAHUN 2021**

<b>NILAI IKM</b>
<b>85.11</b>

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA RATA
U1	Persyaratan	3.28
U2	Prosedur	3.40
U3	Waktu Pelayanan	3.46
U4	Biaya/Tarif	3.74
U5	Produk Layanan	3.28
U6	Kompetensi Pelaksanaan	3.45
U7	Perilaku Pelaksana	3.31
U8	Sarana dan Prsarana	3.31
U9	Penanganan Pengaduan	3.72

<b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</b>	
<b>RESPONDEN</b>	
<b>JUMLAH</b>	: 125
<b>JENIS KELAMIN</b>	: LAKILAKI = 89 orang
	PEREMPUAN = 36 orang
<b>PENDIDIKAN</b>	: SD = 0 orang
	: SMP = 2 orang
	: SMA = 46 orang
	: DIII = 4 orang
	: S1 = 63 orang
	: S2 = 10 orang
<b>Periode Survei</b> <b>24 s/d 29 Mei 2021</b>	

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR  
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI KAMI**