



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2019



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU

## **KATA PENGANTAR**

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai

kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan berkemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan daya guna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik setiap semester. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019 Semester II yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul merupakan salah satu instrumen untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sekaligus sebagai salah satu tolak ukur kinerja pelayanan perizinan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul didasarkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai indikator/tolok ukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk

menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja dan tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2019 Semester II ini bermanfaat khususnya bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dan bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Bantul.

Bantul,       Desember 2019

Kepala Dinas PMPT  
Kabupaten Bantul



Ir. Sri Muryuwantini, MM  
NIP. 196203091989032002

## RINGKASAN

*Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.*

*Berdasarkan hasil SKM dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar 85,89. Secara umum dibandingkan dengan hasil survei pada semester I Tahun 2019, nilai IKM mengalami peningkatan dari 84,47 menjadi 85,89 dengan kategori pelayanan sama yakni “baik”. Dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2017 (83,03) dan Tahun 2018 (83,29), nilai IKM juga mengalami peningkatan menjadi 85,89 tetapi kategori pelayanan berubah dari “sangat baik” menjadi “baik”. Hal ini disebabkan dasar peraturan yang digunakan berubah, sehingga ada beberapa komponen yang juga mengalami perubahan antara lain rumus penghitungan, unsur pelayanan yang dinilai dan nilai interval.*

*Dari ke-9 unsur pelayanan yang disurvei nilai terendah adalah unsur Biaya / Tarif (U4) pada urutan ke-9, unsur Waktu Pelayanan (U3) pada urutan ke-8 dan unsur Prosedur (U3) pada urutan ke-7. Jika dibandingkan dengan semester 1 tahun 2019 tidak berbeda jauh karena unsur Biaya dan unsur Waktu Pelayanan menjadi nilai terendah.*

*Apabila dibandingkan dengan tahun 2017 dan tahun 2018, dimana unsur terendah adalah unsur Persyaratan dan unsur Prosedur. Hal ini*



*membuktikan pengguna layanan maupun penyelenggara pelayanan publik mulai memahami dan mengikuti dinamika dengan adanya perubahan kebijakan dalam pelayanan perizinan. Dan konsep berpikir pengguna layanan mulai berubah pada efisiensi waktu dimana ekspektasi pengguna layanan terhadap waktu pelayanan semakin meningkat.*

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
RINGKASAN .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Tujuan dan Sasaran .....	3
1.4 Manfaat .....	4
1.5 Ruang Lingkup .....	4
BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN .....	6
2.1 Persiapan .....	6
2.2 Pengumpulan Data .....	7
2.3 Pengolahan Data .....	8
BAB III. HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN .....	12
3.1 Karakteristik Responden .....	12
3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM .....	18
3.3 Pembahasan .....	21
BAB IV. PENUTUP .....	23
4.1 Kesimpulan .....	23
4.2 Rekomendasi .....	23
4.3 Rencana Tindak Lanjut .....	24
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	10
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	13
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	14
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	15
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	17
Tabel 6	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan .....	19
Tabel 7	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasarkan Rangking .....	20
Tabel 8	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	20
Tabel 9	Perbedaan Isian Kuesioner Unsur Biaya / Tarif .....	21
Tabel 10	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM Tahun 2019 .....	25

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	13
Gambar 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	15
Gambar 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	16
Gambar 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	17
Gambar 5	Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan .....	18

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Ekspektasi masyarakat terhadap perbaikan penyelenggara pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menuntut adanya perubahan dari tahun ke tahun hingga dapat dirasakan manfaatnya. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha keras untuk dapat merealisasikan pemberian layanan yang semakin prima kepada masyarakat. Hal ini sebagai perwujudan paradigma birokrasi yang semula dilayani berubah menjadi melayani. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Pemerintah akan mendapat persepsi negatif sekaligus dinilai gagal dalam melayani masyarakat. Pada akhirnya, kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat

Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sudah menjadi komitmen semua aparat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu berupaya untuk lebih berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dengan memperlakukan masyarakat pencari layanan sebagai pelanggan. Dengan demikian, apa yang menjadi kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat akan selalu diperhatikan. Terkait hal itu, masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Dengan demikian harapan dan kebutuhan masyarakat dapat terakomodir dalam proses pelayanan, sehingga terhadap unsur-unsur atau aspek yang masih dianggap kurang memuaskan dapat dilakukan pembenahan.



Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, selanjutnya dapat disusun strategi pembenahan untuk melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur yang masih lemah dan peningkatan terhadap unsur-unsur yang telah baik.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang- Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);

4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di Djawa Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73);
9. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

### **1.3 Tujuan dan Sasaran**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul

#### **1.4 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara online menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sebanyak 1.344

responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul kepada pemohon izin.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 (*Sembilan*) unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia.

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Persiapan**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

###### **a. Pembentukan Tim Survei**

Tim Survei disusun dengan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul (Lampiran 2). Selanjutnya tim survei membahas mengenai kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Setelah itu Tim Survei menyusun jadwal pengumpulan data. Lalu Tim Survei memberikan arahan kepada petugas lapangan untuk mengisi kuesioner dengan efektif.

##### **2. Penyiapan Bahan**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang dilakukan secara periodik. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Daftar kuesioner seperti terlampir (Lampiran 1).

###### **b. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (*Empat*) kategori (*Skala Likert*) yakni :



- a. Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- b. Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- c. Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- d. Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

### 3. Penetapan Responden dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 1.344 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM. Kriteria responden adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sebanyak 33 jenis layanan yang menjadi sasaran kuesioner. Dari 33 jenis layanan tersebut hanya 20 (*Dua Puluh*) jenis layanan yang ada pemohonnya / ada responden secara online.

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari bulan Juli s/d Desember 2019 yang dilakukan secara online melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

## 2.2 Pengumpulan Data

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dengan jumlah responden 1.344 orang selama Bulan Juli 2019 s/d Desember 2019 dari 33 jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

## 2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pengguna layanan dan dilakukan pada saat akan mendownload izin pada Sistem Pelayanan Perizinan Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul atau melalui Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

## 2.3 Pengolahan Data

### 1. Metode Pengolahan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan SKM tahun 2019 Semester II dilakukan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden, dalam hal ini pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul secara online. Kuesioner mencakup unsur-unsur pelayanan yang disusun dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Ada 9 (*Sembilan*) macam unsur pelayanan yang dijabarkan dalam kuesioner, yaitu:

#### a. Persyaratan;

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

#### b. Prosedur;

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

#### c. Waktu Pelayanan;

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

d. Biaya / Tarif;

Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasar ketentuan (bagi yang beretribusi).

e. Produk Layanan;

Produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

f. Kompetensi Pelaksana;

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi : pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana;

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;

Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana.

Sarana adalah sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2. Perangkat Pengolahan

Hasil pengambilan data kuesioner melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul selanjutnya diinput pada sistem SKM online Bagian Organisasi Kabupaten Bantul untuk mendapat nilai IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (*Sembilan*) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur

pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang ( 0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

Berikut tabel perhitungan kategori nilai IKM.

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### 3. Pengujian Kualitas Data

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

### 4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah pada hasil analisis data SKM dengan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara komprehensif sehingga seluruh unsur/indeks akan meningkat secara simultan. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.



## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN**

Seiring dengan tuntutan paradigma *good governance* yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah mereka terima. Pada bab ini akan dipaparkan hasil SKM terhadap 1.344 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

#### **3.1. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden pada SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (*Empat*) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

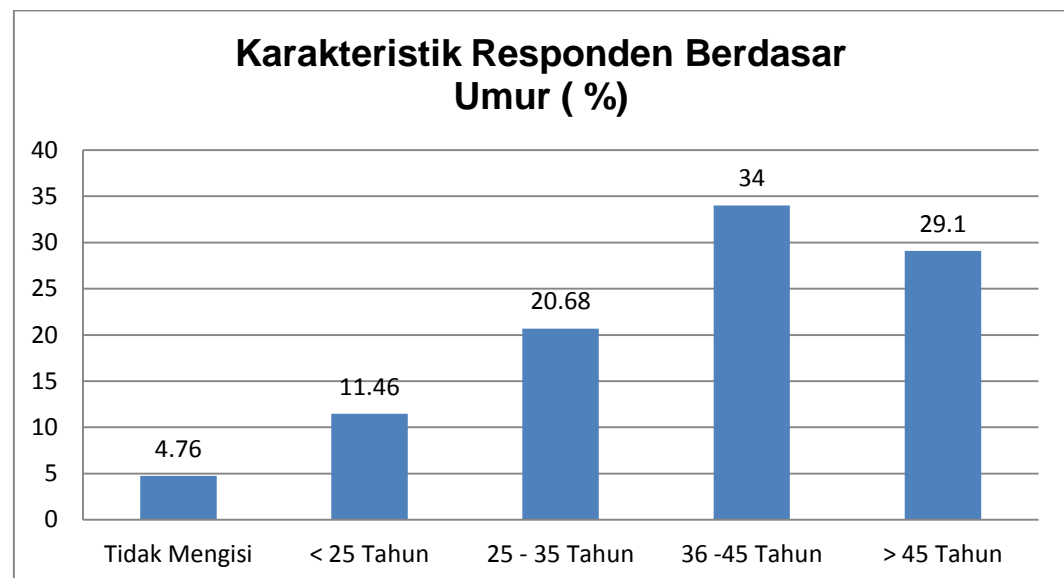
##### **3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 1.344 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Kategori Umur	Responden			
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah	(%)
1	Tidak Mengisi	28	36	64	4,76
2	< 25 tahun	37	117	154	11,46
3	25 - 35 tahun	119	159	278	20,68
4	36 – 45 tahun	272	185	457	34
5	> 45 tahun	265	126	391	29,1
Total		721	623	1.344	

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul pada Semester II paling dominan berada pada kelompok 36 - 45 tahun (34 %) disusul pada kategori umur > 45 tahun (29,1 %) kemudian kelompok umur 25 - 35 tahun (20,68 %), sedangkan kelompok umur < 25 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 11,46 %. Dan ada 4,76 % tidak mengisi data umur. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kelompok umur terlihat pada gambar 1 berikut.



**Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Responden pada pengukuran SKM yang menggunakan layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul ini merupakan pelaku usaha, dari proporsi tersebut dapat dilihat bahwa pengguna layanan / pemohon izin di Kabupaten Bantul merata pada usia kurang dari 25 tahun sampai dengan di atas 45 tahun.

### 3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

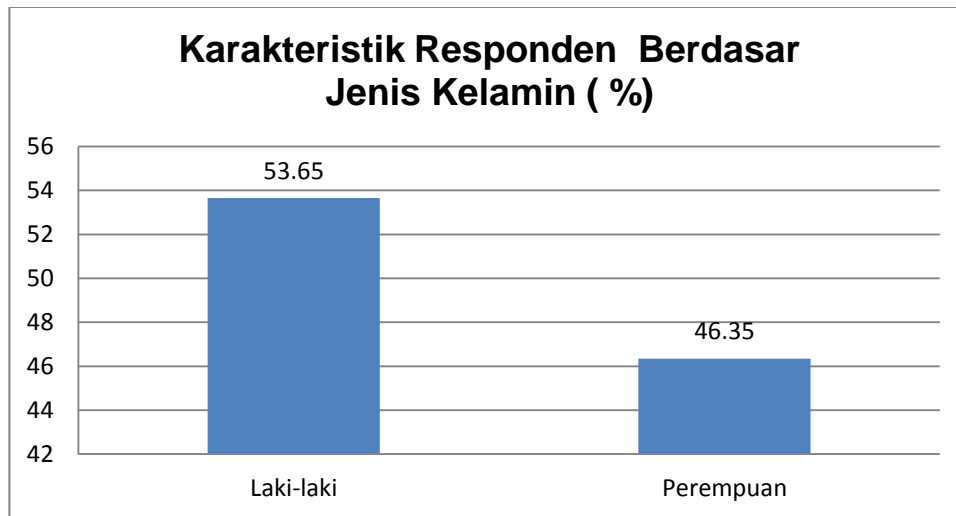
Kajian variabel jenis kelamin pada 1.344 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Laki-laki	721	53,65
2	Perempuan	623	46,35
<b>Total</b>		<b>1.344</b>	<b>100</b>

Responden laki-laki lebih dominan sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu pada Semester II yaitu sebesar 53,65 % sedangkan responden perempuan hanya sebanyak 46,35 %.

Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan / pemohon izin lebih banyak laki-laki daripada perempuan, meskipun selisihnya tidak terlalu besar. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Gambar 2.



**Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

### 3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

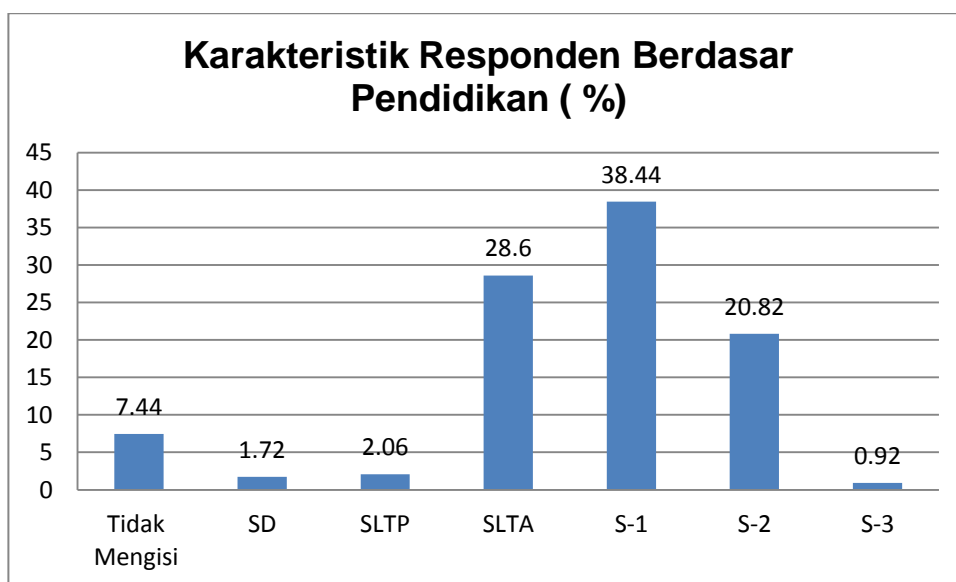
Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 4.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	65	7,44
2	SD	15	1,72
3	SLTP	18	2,06
4	SLTA	250	28,6
5	S-1	336	38,44
6	S-2	182	20,82
7	S-3	8	0,92
<b>Total</b>		<b>874</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa pada Semester II responden dengan pendidikan S-1 mendominasi (38,44%), diikuti dengan kelompok pendidikan SLTA (28,6 %), S-2 (20,82 %), SLTP (2,06 %), SD (1,72 %) dan tidak mengisi (7,44 %). Dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul memiliki pendidikan yang cukup tinggi yaitu sampai tingkat S1.

Sedangkan proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3 di bawah ini.



**Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

#### 3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

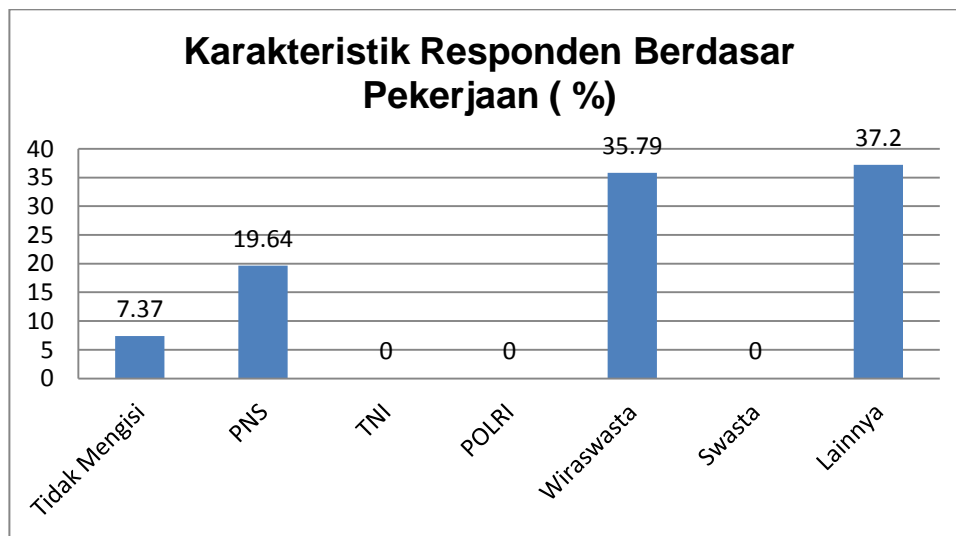
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.



**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	99	7,37
2	PNS	264	19,64
3	TNI	0	0
4	POLRI	0	0
5	Wiraswasta	481	35,79
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	500	37,2
Total		1.344	100

Sebanyak 500 orang responden memiliki pekerjaan pada kategori lainnya pada Semester II. Kelompok pekerjaan lainnya ini mendominasi (37,2 %) dibanding kelompok pekerjaan lain. Dan diikuti oleh kelompok pekerjaan wiraswasta sebanyak 481 orang responden (35,79 %). Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna layanan / pemohon izin adalah kelompok pekerjaan lainnya dan wiraswasta. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4.

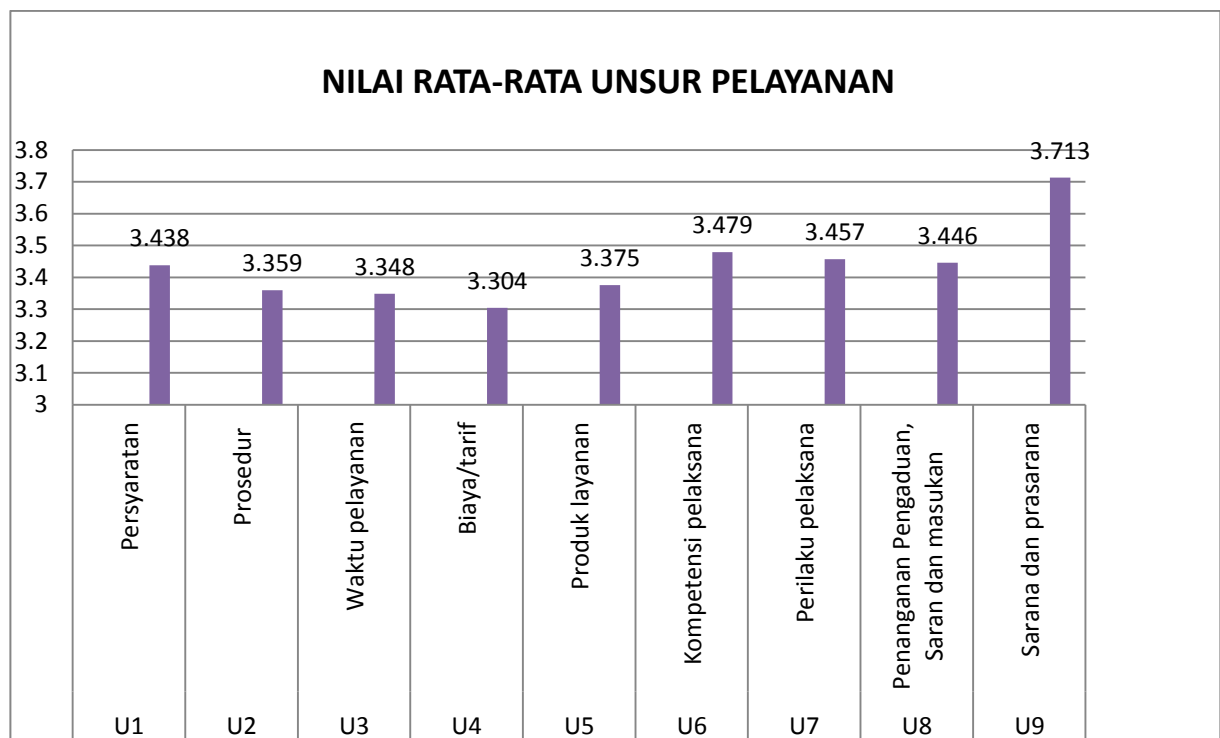


**Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

### 3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul terhadap 1.344 responden yang telah diminta pendapatnya mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Survei dilakukan pada bulan Juli sampai Desember Tahun 2019 dengan sasaran 33 jenis layanan.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 (*Sembilan*) unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 1.344 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Gambar 5 dan tabel 6 berikut.



**Gambar 5. Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan**

**Tabel 6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
U1	Persyaratan	3.438
U2	Prosedur	3.359
U3	Waktu pelayanan	3.348
U4	Biaya/tarif	3.304
U5	Produk layanan	3.375
U6	Kompetensi pelaksana	3.479
U7	Perilaku pelaksana	3.457
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.446
U9	Sarana dan prasarana	3.713

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 1.344 orang responden dilakukan penghitungan terhadap semua unsur pelayanan untuk memperoleh jumlah nilai dan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Selanjutnya untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang, masing-masing nilai rata-rata per unsur akan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan. Selanjutnya, dari nilai indeks unit pelayanan tersebut akan diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan mengkonversi dan mengalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

Dari hasil penghitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah nilai, nilai rata-rata per unsur pelayanan, nilai rata-rata tertimbang, nilai indeks unit pelayanan dan urutan perolehan nilainya mulai dari nilai tertinggi ke nilai terendah. Urutan perolehan nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 7, sedangkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat terdapat pada tabel 8 sebagai berikut :

**Tabel 7. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasar Rangking**

Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	RANKING	INDEK UNIT PELAYANAN (DIKALI 0.11)
U9	Sarana dan prasarana	3.713	1	0.413
U6	Kompetensi pelaksana	3.479	2	0.387
U7	Perilaku pelaksana	3.457	3	0.384
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.446	4	0.383
U1	Persyaratan	3.438	5	0.382
U5	Produk layanan	3.375	6	0.375
U2	Prosedur	3.359	7	0.373
U3	Waktu pelayanan	3.348	8	0.372
U4	Biaya/tarif	3.304	9	0.367

**Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Nilai Indeks	3,435
IKM Unit Pelayanan	85,89
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Dari Tabel 7 dan 8 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 0,367 hingga 0,413. Nilai unsur pelayanan sarana dan prasarana termasuk pada kategori “sangat baik”, sedangkan untuk nilai per unsur pelayanan Lainnya termasuk pada kategori “baik”. Demikian juga dengan nilai indeks unit pelayanannya. Nilai indeks unit pelayanan termasuk pada kategori “**baik**” dengan nilai 3,435.

Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar 85,89. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu termasuk dalam kategori “baik” karena berada pada kisaran nilai 76,61 – 88,30.

### 3.3 Pembahasan

Secara umum dibandingkan dengan hasil survei pada semester I Tahun 2019, nilai IKM mengalami peningkatan dari 84,47 menjadi 85,89 dengan kategori pelayanan sama yakni “baik”. Dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2017 (83,03) dan Tahun 2018 (83,29), nilai IKM juga mengalami peningkatan menjadi 85,89 tetapi kategori pelayanan berubah dari “sangat baik” menjadi “baik”. Hal ini disebabkan dasar peraturan yang digunakan berubah, sehingga ada beberapa komponen yang juga mengalami perubahan antara lain rumus penghitungan, unsur pelayanan yang dinilai dan nilai interval.

Dari ke-9 unsur pelayanan yang disurvei nilai terendah adalah unsur *Biaya / Tarif (U4)* pada urutan ke-9, unsur *Waktu Pelayanan (U3)* pada urutan ke-8 dan unsur *Prosedur (U3)* pada urutan ke-7. Jika dibandingkan dengan semester 1 tahun 2019 tidak berbeda jauh karena unsur *Biaya* dan unsur *Waktu Pelayanan* menjadi nilai terendah. Setelah dikaji lebih jauh unsur *Biaya/Tarif* menjadi nilai terendah pada semester II tahun 2019 karena isian kuesioner pada unsur *Biaya / Tarif (U4)* yang disusun DPMPPT Kabupaten Bantul belum linier dengan isian kuesioner pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul yang sangat mempengaruhi nilai pada unsur *Biaya / Tarif (U4)* sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 9. Perbedaan Isian Kuesioner Unsur Biaya / Tarif**

DPMPPT	Bobot	Bagian Organisasi	Bobot
Apakah Saudara tahu bahwa pelayanan di kantor kami gratis(kecuali izin yang beretribusi : IMB, Izin Trayek, Izin Usaha Perikanan dan Izin Tempat Penjualan Miuman Beralkohol).		Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya / tariff dalam pelayanan	
a. Sangat tahu	4	o Sangat Mahal	1
b. Tahu	3	o Cukup Mahal	2
c. Kurang tahu	2	o Murah	3
d. Tidak tahu	1	o Gratis	4

Apabila dibandingkan dengan tahun 2017 dan tahun 2018, dimana unsur terendah adalah unsur *Persyaratan* dan unsur *Prosedur*. Hal ini membuktikan pengguna layanan maupun penyelenggara pelayanan publik mulai memahami dan mengikuti dinamika dengan adanya perubahan kebijakan dalam pelayanan perizinan. Dan konsep berpikir pengguna layanan mulai berubah pada efisiensi waktu dimana ekspektasi pengguna layanan terhadap waktu pelayanan semakin meningkat. Disamping itu, dari hasil survei pengguna layanan sebagian besar berusia 36-45 tahun dengan pekerjaan wiraswasta yang mobilitasnya tinggi dibanding dengan pekerjaan lain (PNS, TNI, POLRI dan wirausaha) sehingga efisiensi waktu menjadi hal yang penting bagi mereka.

Namun hal ini akan dilakukan penelitian lebih mendalam untuk mengeksplorasi keinginan pengguna layanan dan mencari penyebab unsur waktu menjadi unsur terendah pada tahun 2019. Perbaikan unsur *Waktu Pelayanan* harus dibarengi dengan perbaikan unsur *Prosedur*, karena kedua unsur tersebut saling berkaitan.

Adapun unsur yang mendapatkan nilai tertinggi pada survei adalah Sarana dan Prasarana (U9) dengan nilai indeks 3.713 pada urutan ke-1, unsur Kompetensi Pelaksana (U6) pada urutan ke-2 dan unsur Perilaku Pelaksana (U7) pada urutan ke-3. Unsur tersebut mendapat peringkat di atas disebabkan karena Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul telah melakukan pembenahan baik sarana berupa perangkat lunak dan keras serta pelatihan bagi pelaksana pelayanan baik front office maupun back office.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil SKM Semester II Tahun 2019 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dapat disimpulkan:

1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “baik”, hal ini juga menyatakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “baik”.
2. Meskipun hasil SKM terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul secara umum “baik”, namun secara keseluruhan perlu untuk ditingkatkan guna meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja penyelenggara pelayanan terutama dalam hal kecepatan pelayanan.

#### **4.2 Rekomendasi**

1. Melakukan sosialisasi terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sehingga lebih banyak pengguna layanan / *stakeholder* memahami proses dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) / Standar Pelayanan (SP).
2. Meningkatkan kualitas pelayanan untuk *unsur Biaya / Tarif, unsur Waktu Pelayanan* dan *unsur Prosedur* sehingga dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi “*Sangat Baik*”.
3. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia terutama bagian Front Office seiring dengan adanya dinamika perubahan peraturan dan sistem layanan publik.

4. Melakukan penelitian mendalam untuk *unsur Waktu Pelayanan* agar bisa dieksplorasi keinginan pemohon / pengguna layanan dan penyebab menjadi unsur dengan nilai terendah pada tahun 2019 (berbeda dengan hasil survei tahun 2017 dan 2018).

#### **4.3 Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil SKM Semester II Tahun 2019 maka prioritas unsur yang akan diperbaiki adalah unsur *Waktu Pelayanan*. Hal ini dilakukan untuk merubah paradigma masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih menilai lambat. Berikut program/kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul Tahun 2020 yang merupakan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2019 sebagaimana tabel di bawah.



**Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU												PENANGGUNG JAWAB
			Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	Waktu pelayanan	Program : Peningkatan Pengelolaan Perijinan Kegiatan : Pengkajian Peraturan Daerah tentang Perijinan (penyusunan dokumen Standar Pelayanan)													Kepala Bidang Pelayanan dan Informasi
		Program : Optimalisasi Pemanfaatan Teknologi Informasi Kegiatan : Pemeliharaan Aplikasi													Kepala Bidang Pelayanan dan Informasi
		Program : Peningkatan Pengelolaan Perijinan Kegiatan : Pengelolaan Perijinan Online (Bimtek OSS)													Kepala Bidang Pelayanan dan Informasi
		Program : Peningkatan Pengelolaan Perijinan Kegiatan : Sosialisasi Pengelolaan Perijinan													Kepala Bidang Pelayanan dan Informasi
		Program : Peningkatan Kapasitas Sumber Daya Aparatur Kegiatan : Pendidikan, Pelatihan, Sosialisasi, Bimtek dan Peningkatan Kapasitas Aparatur													Kepala Sub Bagian Umum