**KATA PENGANTAR**

Puji syukur kita panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa ,atas terselesainya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara merupakan suatu bentuk pertanggung jawaban dan tolok ukur tingkat pencapaian sasaran pelaksanaan kegiatan sesuai dengan program yang ditetapkan.

Laporan ini memuat hasil Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Maluku Utara sebagai penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat selama Bulan Juli – September 2019.

Hasil survey diharapkan memberikan gambaran tentang capaian kinerja dan permasalahan yang terjadi dalam pelayanan publik lingkup DPMPTSP Provinsi Maluku Utara. Sebagai bentuk pertanggung jawaban penyelenggaraan negara, laporan ini sangat terbuka terhadap saran dan masukan dalam rangka penyempurnaan Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) ini.

Sofifi, 04 Oktober 2019

**Kepala Bidang Pengaduan,**

**Kebijakan dan Pelaporan**

**A M R I N S.Sos.**

**Nip. 19710328 20000 1 002**

**B A B I**

**PENDAHULUAN**

**I. 1. Latar Belakang**

Dalam kehidupan bernegara maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pelayanan- pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat. Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat.Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik.Proses pelayanan yang panjang dan berbelit-belit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang seringkali belum dapat dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal – hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat.

Berdasarkan permasalahan tersebut, maka perlu dilakukan survei terhadap unsur- unsur pelayanan publik, baik sistem prosedur maupun perilaku pelaksana pelayanan.Melalui Undang – Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor : 96 Tahun 2012 tentang Pelaksana Undang-Undang Nomor : 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah, baik ditingkat pusat maupun daerah, untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan. Kedua produk hukum secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Sebagai tindak lanjut dari kedua peraturan tersebut, Kementerian Pendagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi telah menetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RINomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tersebut menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kualitatif dan kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggaraan pelayana publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Pelaksanaan survey SKM yang dilaksanakan setiap 3 (tiga) bulan sekali oleh DPMPTSP Provinsi Maluku Utara, juga merupakan langkah rutin dalam menjaga kualitas mutu pelayanan publik.

**I. 2. Dasar Hukum**

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Survei KepuasanMasyarakat ini adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah 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.
3. Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Indekstentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

**I.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud dari Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik dilingkungan DPMPTSP Provinsi Maluku Utara dengan melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

Tujuan dari Pelaksanaan dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai penguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

**I.4. Sasaran**

Sasaran penyusunan Survei Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualiatas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadapa pelayanan publik.

**1.5. Prinsip**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip sebagai berikut :

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

1. Partisipatif

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

1. Akuntabel

Hal – hal yang diatur dalam survey kepuasan masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

1. Berkesinambungan

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

1. Keadilan

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

1. Netralitas

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

**1.6. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara. Pelaksanaankegiatan berlangsung dari Bulan Juli sampai dengan September 2019.

**I.7. Manfaat**

Dengan dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh manfaatnya antara lain :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup pemerinatah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah Pusat dan Daerah dalam upayah peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

**B A B II**

**METODOLOGI**

**2.1 Devinisi Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensip tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pedoman pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan),atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali.

Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara menggunakan Survei Periodik yaitu pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan atau Triwulan.

**2.2. Metode dan Unsur Survei**

Dalam melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala Psikometik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket ), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survey. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi sesorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

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

1. ***Persyaratan Pelayanan***

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

1. ***Sistem, Mekanisme dan Prosedur***

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

1. ***Waktu Pelayanan***

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

1. ***Biaya/Tarif \*)***

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

1. ***Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan***

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

1. ***Kompetensi Pelaksana \*\*)***

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

1. ***Perilaku Pelaksana \*\*)***

Sikap petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

1. ***Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan***

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

1. ***Sarana dan Prasarana***

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

Catatan :

\*) *Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam suatu peraturan perundangan biaya tidakdibebankan kepada penerima layanan (konsumen).Contoh : Pembuatan KTP,biayaoleh UU dinyatakan gratis.*

*\*\*) Unsur 6 dan unsur 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.*

**2.3. Langkah – langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat**

Angka indeks yang diperoleh merupakan angka persepsi masyarakat terhadap layanan dari pemerintah yang mengukur tingkat kualitas pelayanan:

1. Penetapan Pelaksana

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yang terdiri dari Pengarah, Pelaksana ( ketua dan anggota sebagai surveyor sebanyak 3 orang ).

2. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Pada penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.Bentuk kuesioner sebagaimana terlampir (lampiran I).

b. Bagian dari kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : *Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survey.*

Bagian II : *Identitas responden meliputi : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden terhadap layanan yang di peroleh. Selain itu dapat ditambahkan kolom waktu / jam responden saat survey.*

Bagian III : *Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.*

c. Bentuk Jawaban

Desain bentuk jawaban pertanyaan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan dipilihan berganda.Bentuk jawaban pertanyaankuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan.Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) katagori, 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**.

d. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

a. Penetapan Responden

Untuk menetukan jumlah responden /sampel penelitian mengunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai cakupan wilayah masing – masing unit pelayanan .Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **Krejcie dan Morgan** dengan rumus :



=

2.4. Teknik Pengumpulan Data

1. Pengumpulan data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuesioner

Pengisian kuesioner dapat dilakukan dengan salah satu kemungkinan dua (2 )cara sebagai berikut :

1. Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan. Dengan cara ini sering terjadi, penerima layanan kurang aktif melakukan pengisian sendiri, walaupun sudah ada himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan
2. Dilakukan oleh pencacah melalui wawancara oleh :
3. Unit Pelayanan sendiri,walaupun sebenarnya dengan cara ini hasilnya kemungkinan besar akan subyektif. Untuk mengurangi subyektif hasil penyusunan survei,dapat melibatkan unsure pengawasan atau sejenisnya yang terkait.
4. Untuk independen yang sudah berpengalaman, baik untuk tingkat Pusat, Provinsi maupun Kabupaten/Kota. Independensi ini perlu ditekankan untuk menghindari jawaban yang subyektif.

2.5. Langkah – Langkah Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data

Pengolahan data nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara :

1. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban ( x ) sebagai berikut alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3 dan ‘d’ diberi nilai 4.
2. Dalam menghitung Survei Kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

**Bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot= 1 =N**

**Jumlah unsur x**

N :bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 unsur

**Bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot= 1 =0,11**

**Jumlah unsur 9**

1. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

**SKM = Total dari nilai persepsi per unsur x Nilai penimbang**

**Total unsur yang terisi**

1. Untuk memudahkan interprestasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengn nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

**SKM Unit Pelayanan X 25**

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda- beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

1. Menambah unsur yang di anggap relevan; dan
2. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catan jumlah bobot seluruh unsure tetap 1.

Pengolahan data nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Karena itu untuk pengolahan data dilakukan dengan cara :

1. Membuat scoring/nilai persepsi untuk setiap alternatif jawaban ( x ) sebagai berikut alternatif jawaban ‘a’ diberi nilai 1, ‘b’ diberi nilai 2, ‘c’ diberi nilai 3 dan ‘d’ diberi nilai 4.
2. Dalam menghitung Survei Kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

**Bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot= 1 =N**

**Jumlah unsur x**

N :bobot nilai per unsur

Contoh : jika unsur yang dikaji sebanyak 9 unsur

**Bobot nilai rata-rata tertimbang = jumlah bobot= 1 =0,11**

**Jumlah unsur 9**

1. Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

**SKM = Total dari nilai persepsi per unsur x Nilai penimbang**

**Total unsur yang terisi**

1. Untuk memudahkan interprestasi terhadap nilai SKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengn nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

**SKM Unit Pelayanan X 25**

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda- beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk :

1. Menambah unsur yang di anggap relevan; dan
2. Memberikan dalam unit pelayanan, dengan catan jumlah bobot seluruh unsure tetap 1.

Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan

dan Kinerja Unit Pelayanan

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

2.6. Perangkat Pengolahan Data

a.Pengolahan dengan komputer

Data Entry dan penghitungan survey dapat dilakukan dengan program computer/ systemdata base (Microsoft Excel)

b. Pengolahan Secara Manual

Data isian kuesioner detiap responden dimasukan dalam formulir mulai dari pertanyaan 1sampai dengan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, terdapat 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

**B A B. IV**

PEMBAHASAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun unsur Survei Kepuasan Masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI. Nomor 14 Tahun 2017.

Metode yang digunakan pada survey kepuasan masyarakat pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu menggunakan metode Kualitatif dengan pengukuran skala likert dimana responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap sesuatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara, diperoleh hasil sebagai berikut :

3.1. Penetapan Waktu Pelaksanaan

Pelaksanaan persiapan penyusunan laporan survey kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara triwulan 3 (tiga) bulan sekali yaitu bulan Juli sampai dengan September 2019, dilaksanakan pada jam kerja mulai pukul 08.30 – 15.30 wit.

3.2. Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, sehingga tujuan survei atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Jumlah responden / sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi.Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai cakupan wilayah masing-masing pelayanan.Untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel Krejcie dan Morgan.Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara menggunakan rumus tabel pengambilan sampel yang cukup popular yaitu Tabel Krejcie dan Morgan. Responden yang berkunjung di DPMPTSP pada tiap bulannya rata-rata berkisar antara 30 sampai 50 pemohon yang akan mengajukan layanan perizinan, non perizinan,rekomendasi,dan konsultasi serta layanan pengambilan dokumen / sertifikat perizinan yang telah terbit.

3.3. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi dan pengumpulan data diambil dari responden /pemohon di Dinas Pelayanan Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara dari Bulan Juli sampai dengan September 2019. Adapun yang menjadi sasaran survei (responden) adalah masyarakat umum yang dilayani sejumlah responden.

3.4. Indeks Setiap Unsur

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara dari bulan Juli sampai dengan September 2019, secara umum capaian kinerja pelayanannya masuk katagori **“ BAIK”** dengan nilai konversi nilai SKM

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN BULAN JANUARI S/D MARET 2019** | | | | | | | | | |
|
| NO URUT | **NILAI PER UNSUR PELAYANAN** | | | | | | | | |
| RESPONDEN |
| 1 | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
| 1 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 5 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 6 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 7 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 11 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 12 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 13 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 18 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 19 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 20 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 21 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 23 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 24 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 27 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 28 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 29 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 30 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 31 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 38 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 41 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 34 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 45 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 46 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 2 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 56 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 58 | 2 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 60 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 61 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 |
| 62 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 63 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 65 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 |
| 66 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 67 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 68 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 69 | 1 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 72 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 73 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 74 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 77 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 78 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 79 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 81 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 83 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 85 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 86 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 87 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 88 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| JUMLAH | 284 | 283 | 286 | 284 | 285 | 293 | 299 | 282 | 286 |
| NILAI |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Per Unsur |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| NRR = PER |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Unsur = |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Jml Nilai | 3,22 | 3,21 | 3,25 | 3,22 | 3,24 | 3,32 | 3,40 | 3,20 | 3,25 |
| Per Unsur |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Jml Nilai |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Kuesioner |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Yang Terisi | 0,35 | 0,35 | 0,36 | 0,35 | 0,36 | 0,37 | 0,38 | 0,35 | 0,36 |
| NRR = PER |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Per Unsur |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **JUMLAH NILAI** | | | | **3,23 x 25= 80.75** | | | **KATEGORI BAIK** | | |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Adapun rincian hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara sebagai berikut :

Tabel 1. Hasil Rata – Rata Setiap Unsur Pelayanan

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| NO. | UNSUR PELAYANAN | NILAI UNSUR |
| 1. | Persyaratan  Pelayanan | 3,22 |
| 2. | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,21 |
| 3. | Waktu Pelayanan | 3,25 |
| 4. | Biaya / Tarif | 3,22 |
| 5. | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,24 |
| 6. | Kompetensi Pelaksana | 3,32 |
| 7. | Perilaku Pelaksana | 3,40 |
| 8. | Sarana dan Prasarana | 3,20 |
| 9. | Penanganan Pengaduan, Saran dan Pengaduan | 3,25 |

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

(3,22 x 0,11) + (3,21 x 0,11) + (3,25 x 0,11) + (3,22 x 0,11) + (3,24 x 0,11) + ( 3,32 x 0,11) +

(3,40 x 0,11) + (3,20 x 0,11) + (3,25 x 0,11) = 3,23

Nilai indeks pelayanan diperoleh 3,23

3.4.Indeks Setiap Unsur Pelayanan

Indeks pada setiap unsur pelayanan lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel sebagai berikut:

***Tabel 2. Nilai Persepsi, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan danKinerja 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 | 65,007-76,60 | C | Kurang Baik |
| 3. | 3,0644-3,532 | 76,61-88,30 | B | Baik |
| 4. | 3,5324-4,00 | 88,31 | A | Sangat Baik |

3.5. Karakter Responden

Responden hasil Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara dibedakan menjadi 4 (empat),yaitu karakteristik berdasarkan Jenis Kelamin, karakteristik berdasarkan Umur, karakteristik berdasarkan Pendidikan dan karakteristik berdasarkan Pekerjaan. Adapun karakteristik – karakteristik tersebut dapat dilihat pada masing – masing tabel dibawah ini :

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

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Jenis Kelamin | Jumlah Responden |
| 1. | Laki – laki | 48 |
| 2. | Perempuan | 27 |
| 3. | Tidak Mengisi Jenis Kelamin | 13 |
| **J u m l a h** | | **88** |

***Berdasarkan tabel 3.*** Dapat dilihat bahwa jumlah responden dengan jenis kelamin Laki – laki adalah yang terbanyak 48 orang dan jenis kelamin perempuan berjumlah 27 orang sedangkan yang tidak mengisi jenis kelamin berjumlah 13 orang.

**Tabel 4. Responden Berdasarkan Umur**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **No** | **Umur** | **Jumlah Responden** |
| 1. | s/d 20 Tahun | 1 |
| 2. | 21 s/d 30 Tahun | 31 |
| 3. | 31 s/d 40 Tahun | 21 |
| 4. | 41 s/d 50 Tahun | 11 |
| 5. | 51 Tahun Keatas | 2 |
| 6. | Tidak Mengisi Umur | 22 |
| **J u m l a h** | | **88** |

***Berdasarkan tabel 4.*** Jumlah terbesar responden berdasarkan umur adalah umur 21 sampai dengan 30 tahun sebanyak 31 responden dan yang paling sedikit adalah umur 20 tahun sebanyak 1 responden. Sedangkan yang tidak mengisi umur sebanyak 22 responden.

**Tabel 5. Responden Berdasarkan Pendidikan**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No. | Pendidikan | Jumlah Responden |
| 1. | Tidak Sekolah | - |
| 2. | SD | - |
| 3. | SMP | - |
| 4. | SMU / SLTA | 26 |
| 5. | Diploma | 5 |
| 6. | S1 | 38 |
| 7. | S2 | 3 |
| 8. | Tidak Menulis Jenis Pendidikan | 16 |
| **J u m l a h** | | **88** |

***Berdasarkan tabel 5.*** Dilihat bahwa sebagian besar responden menurut tingkat Pendidikan yang terbanyak adalah pendidikan S1 yaitu berjumlah 38 responden dan paling sedikit adalah S2 adalah 3 responden. Sedangkan yang tidk mengisi jenis pendidikan 16 responden.

**Tabel. 6 Responden Berdasarkan Pekerjaan Responden**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| No | Pekerjaan | Jumlah Responden |
| 1. | PNS / TNI / POLRI | 18 |
| 2. | Wiraswasta | 33 |
| 3. | Petani | - |
| 4. | Tidak Bekerja | 30 |
| 5. | Tidak Mengisi Pekerjaan | 7 |
| **J u m l a h** | | **88** |

Berdasarkan pada Tabel 6. Dapat dilihat bahwaa jumlah terbesar responden menurut pekerjaannya adalah Wiraswasta dengan jumlah 33 responden dan paling sedikit adalah PNS,TNI,POLRI sebanyak 18 responden. Sedangkan yang tidak mengisi data Pekerjaan sebanyak 7 responden.

**BAB IV**

RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas mulai dari unsur yang paling buruk hasilnya.Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek, jangka menengah dan jangka panjang.

Rencana tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Maluku Utara sebagai berikut :

***Tabel 1. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Propinsi Maluku Utara Bulan Juli sampai dengan September Tahun 2019 adalah sebagai berikut :***

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| NO | PRIORITAS  UNSUR | PROGRAM /KEGIATAN | WAKTU | | | | | PENANGGUNG JAWAB |
| TW  I | TW  II | TW  III | TW  IV | THN |
| 1. | Sarana dan Prasarana | Melakukan pengadaan sarana dan prasarana yang belum lengkap. | * 8 |  | ✓ |  | 2019 | Pimpinan Perangkat Daerah |
|  | |  | | | | | | |
|  | | | | | | |

**B A B. V**

**P E N U T U P**

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat disimpulkan bahwa secara umum pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara (DPMPTSP) dilaksanakan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil survei seluruhnya mempunyai nilai Survei Kepuasan Masyarakat dengan predikat **“ Baik “**.

Peningkatan kualitas berasal dari kritik membangun yang disampaikan oleh pengguna secara verbal. Ukuran kinerja penyelenggara layanan berdasarkan nilai Survei kepuasan Masyarakat ( SKM ) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara.Survei Kepuasan Masyarakat ( SKM ) yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara secara berkesinambungan dan periodik. Sebagai bagian dari proses penyelenggara pelayanan publik, evaluasi dalam bentuk Survei Kepuasan Masyarakat dapat menjadi masukan untuk peningkatan kualitas layanan. Ukuran kinerja penyelenggara layanan berdasarkan Nilai Survei Kepuaasan Masyarakat ( SKM ) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara.

Demikian, laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Maluku Utara yang dapat kami sampaikan, kami yakin masih banyak kekurangan. Namun demikian, kami mengharapkan laporan ini dapat bermanfaat terutama untuk mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat.

Sofifi, 04 Oktober 2019.

**Kepala Bidang Pengaduan,**

**Kebijakan dan Pelaporan**

**A M R I N, S.Sos**

**Nip,19710328 20003 1 002**