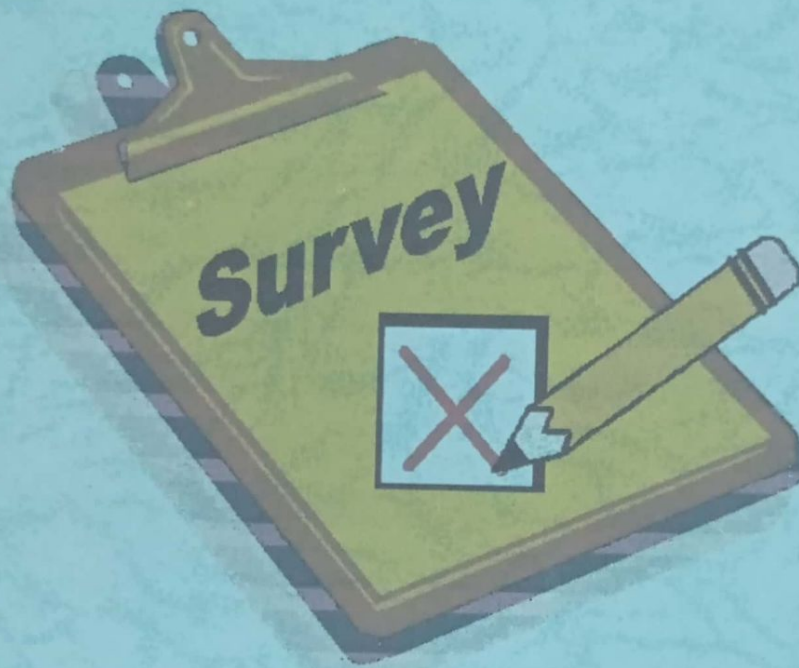


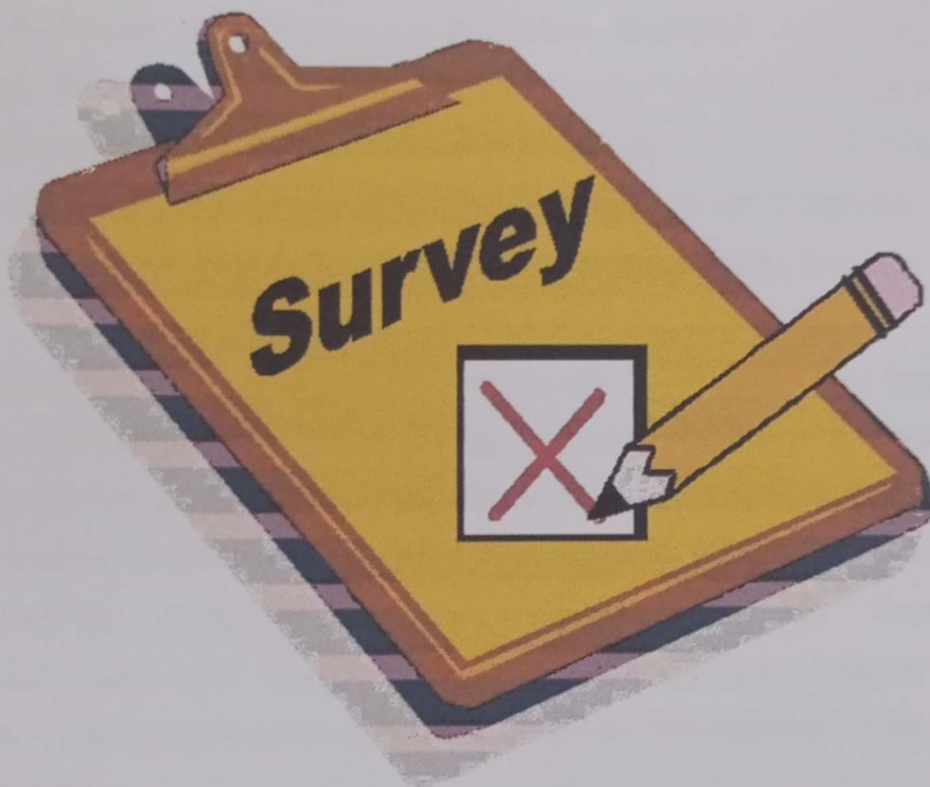
LAPORAN
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN
(TRIWULAN III)



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

TAHUN 2023

LAPORAN
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN
(TRIWULAN III)



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR

TAHUN 2023

LAPORAN
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI NUSA TENGGARA TIMUR
TAHUN 2023 (TRIWULAN III)

I. LATAR BELAKANG

Kualitas pelayanan publik merupakan salah satu indikator utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik, mulai pemerintah pusat hingga pemerintah daerah. Bahkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi instansi pemerintahan yang melakukan pengembangan dan inovasi pelayanan publik. Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, pemerintah menetapkan kebijakan untuk melaksanakan **Survei Kepuasan Masyarakat** bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam Keputusan Menpan Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004, tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan, maka diubah menjadi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Berdasarkan Permenpan Nomor 14 Tahun 2017, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang telah memperoleh pelayanan berdasarkan hasil penilaian/pendapat masyarakat. Melalui survey ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi - inovasi pelayanan publik.

Ruang lingkup survei kepuasan masyarakat ini didasarkan pada UU Pelayanan Publik yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan dan penanganan pengaduan, saran serta masukan.

Survei Kepuasan Masyarakat atau **SKM** harus dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dengan jangka waktu minimal 1 tahun sekali. Hasil survei tersebut kemudian dipublikasikan kepada masyarakat melalui media massa, website, dan media sosial baik dalam bentuk skoring/angka absolut atau dapat pula disajikan dalam bentuk kualitatif (baik atau buruk).

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survey, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Menyusun instrument survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden. Jumlah responden disesuaikan dengan jenis layanan, tidak diharuskan sebanyak 150 responden;
4. Melakukan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil survei.

Dalam tahapan penentuan teknik survei dapat disesuaikan dengan karakteristik penyelenggara pelayanan. Hal inilah yang membedakan dengan pedoman sebelumnya (IKM) mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda. Dalam Permen No 14 Tahun 2017, penyelenggara dapat menentukan teknik atau metode survei pada survei kepuasan masyarakat ini.

Sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 Pemerintah Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Disamping itu melalui otonomi luas, daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan sesuai potensi keanekaragaman daerah dalam sistim Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Penyelenggara Otonomi seringkali dikaitkan dengan desentralisasi, sering diartikan sebagai pelimpahan atau pembagian kewenangan (kekuasaan) pemerintah pusat kepada Daerah yang merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayanan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public service*) sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauh mana Negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistim, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kondisi masyarakat yang semakin kritis, maka birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik.

Sistim pelayanan perizinan yang berlaku saat ini, pada kenyataannya dirasakan masyarakat masih ada hambatan birokratisasi. Terkesan dalam kebijakannya pemerintah sangat dilematis. Di satu sisi keberadaan Pengusaha (Investor) merupakan salah satu sumber penyumbang penerimaan Pendapatan Asli Daerah, di sisi lain investor merasa keberatan jika terlalu banyak prosedur perizinan yang berbelit belit dan tidak transparan serta banyaknya jenis pemungutan, baik resmi maupun tidak resmi. Oleh karena itu diterbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang digunakan untuk menilai kinerja pelayanan publik dan sebagai bahan untuk meningkatkan kinerja unit pelayanan secara berkala. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan secara berkala setiap 3 (tiga) bulan sekali sebagai acuan dalam menentukan kebijakan pelayanan yang akan datang.

Dalam tahapan penentuan teknik survei dapat disesuaikan dengan karakteristik penyelenggara pelayanan. Hal inilah yang membedakan dengan pedoman sebelumnya (IKM) mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda. Dalam Menpan No14 Tahun 2017, penyelenggara dapat menentukan teknik atau metode survey pada Survey Kepuasan Masyarakat ini. Berikut beberapa teknik survey yang dapat digunakan.

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*internet/e-survey*);
4. Diskusi kelompok terfokus; dan
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

II. TUJUAN

Untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur pada Tri Wulan III Tahun 2023.

III. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayasaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 meliputi :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksanaan, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Maklumat Pelayanan, adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

IV. METODE/ CARA PENGUKURAN

1. Metode pengukuran : survei kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner, baik dengan pengisian sendiri maupun kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Alat ukur : Kuesioner tentang unsur-unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.
Angka 1 mewakili : Tidak baik;
Angka 2 mewakili : kurang baik;
Angka 3 mewakili : baik;
Angka 4 mewakili : Sangat baik.
3. Responden : Responden dipilih secara acak dari pengguna pelayanan Dinas Penanaman modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur dimana jumlahnya sebanyak 148 responden.

4. Lokasi survei : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur;
5. Waktu pengukuran : dilakukan selama lebih kurang 3 (tiga) bulan mulai dari 3 Juli 2023 sampai dengan 30 September 2023;
6. Metode Pengolahan Data :
 - a. Kuesioner yang telah diisi dilakukan pengolahan data (*coding*);
 - b. Data dimasukkan ke software Microsoft Exel berdasarkan *coding* yang telah dibuat;
 - c. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "*Nilai rata-rata tertimbang*" masing-masing unsur unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, dan setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang 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 diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

SKM Unit Pelayanan X 25

- d. Ditetapkan nilai persepsi, interval konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan sebagaimana tabel berikut :

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

7. Pengujian Kualitas Data : Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.
8. Perangkat pengolahan menggunakan komputer dilakukan dengan menginput data kuesioner yang sudah terisi.

V. JADWAL PELAKSANAAN KEGIATAN

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dibuat dengan tahapan kegiatan sebagai berikut :

1. Konsolidasi awal dengan Tim inti;
2. Persiapan survei :
 - a. Pembuatan rancangan pengambilan sampel dan penentuan responden;
 - b. Perumusan indikator dan penyusunan kuesioner;
 - c. Penggandaan kuesioner;
 - d. Koordinasi tim lapangan/surveyor.
3. Pelaksanaan survey lapangan;
4. Pengolahan data hasil survey;
5. Penyusunan laporan hasil survey tingkat unit pelayanan;
6. Penyusunan laporan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap layanan publik;
7. Pelaporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat kepada Gubernur.

VI. HASIL PENGUKURAN

Pelayanan publik sering dilihat sebagai representasi dari eksistensi birokrasi pemerintahan, karena hal itu bersentuhan langsung dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Fandy Tjiptono (2004) mengemukakan empat aspek dalam pelayanan publik :

- a. Intangibility atau tidak memiliki wujud;
 - b. Inseparability atau bersifat dijual terlebih dahulu, baru kemudian dipakai dan diproduksi secara bersamaan;
 - c. Variability atau memiliki banyak variasi bentuk, kualitas dan jenis;
 - d. Perishability atau merupakan komoditas.
- Zeithami (dalam Djoko Subroto dan Zulian Yamit, 2004) mengemukakan bahwa baik atau tidaknya pelayanan dapat dilihat dari seberapa besar dimensi kualitas pelayanan, seperti :

- a. Reliabilitas (reliability), berkaitan dengan kemampuan pemberian layanan yang akurat sejak pertama kali tanpa membuat kesalahan apapun dan menyampaikan jasanya sesuai dengan waktu yang disepakati;
- b. Daya Tanggap (responsiveness), berkaitan dengan kesediaan dan kemampuan para karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa akan diberikan dan kemudian memberikan jasa secara tepat;
- c. Jaminan (assurance), yakni perilaku para karyawan mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi pelanggannya;
- d. Empati (empathy), berarti perusahaan memahami masalah pelanggannya dan bertindak demi pelanggan, serta memberikan perhatian personal kepada para pelanggan dan memiliki jam operasi yang nyaman;
- e. Bukti Fisik (tangibles), berkenaan dengan daya tarik fasilitas fisik, perlengkapan dan materi yang digunakan perusahaan, serta penampilan karyawan. Nilai-nilai unsur pelayanan yang diperoleh dari survey Indeks Kepuasan Masyarakat telah dilakukan rekapitulasi dan analisis sampai menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagaimana tabel berikut :

Tabel :

Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat pada pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur Tri Wulan III Tahun 2023 dari 148 responden, Per Unit Pelayanan dan Per Unsur Pelayanan sebagai berikut :

No.	Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan	IKM /Unsur Pelayanan	Bobot	Nilai Rata-Rata Skala (4)	IKM
U1	Persyaratan Pelayanan	3.65	0,1111	0.40	92.11
U2	Prosedur Pelayanan	3.65	0,1111	0.40	
U3	Waktu Pelayanan	3.49	0,1111	0.38	
U4	Biaya /tariff	3,92	0,1111	0.43	
U5	Produk spesifikasi pelayanan	3.54	0,1111	0.39	
U6	Kompetensi Pelaksana	3.55	0,1111	0.39	
U7	Perilaku Pelaksana	3.81	0,1111	0.42	
U8	Maklumat Pelayanan	3,95	0,1111	0.43	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.95	0,1111	0.43	
		33.49	0,1111	3.68	

Dari tabel diatas nilai IKM tersebut didapat dari Nilai SKM x 25 (Konversi Nilai Dasar)

IKM = $3,68 \times 25 = 92,11$ dibulatkan menjadi 92

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

1. Telah terjadi pergeseran paradigma dalam pelayanan publik :

- Dari *problems-bases service* ke *rights based service*.

Pelayanan yang dahulunya diberikan sekedar untuk merespon masalah atau kebutuhan masyarakat, kini diselenggarakan guna memenuhi hak-hak sosial masyarakat sebagaimana diamanatkan oleh konstitusi nasional dan konvensi internasional;

- Dari *rules-based approaches* ke *outcome oriented approaches*.

Pendekatan pelayanan publik cenderung bergeser dari yang semata didasari peraturan normative menjadi pendekatan yang berorientasi kepada hasil. Akuntabilitas, efektifitas dan efisiensi menjadi kata kunci yang semakin penting;

- Dari *public management* ke *public governance*.

Dalam konsep manajemen publik, masyarakat dianggap sebagai klien, pelanggan atau sekedar pengguna layanan sehingga merupakan bagian dari *market contract*. Sedangkan dalam konsep pemerintahan publik, masyarakat dipandang sebagai Warga Negara yang merupakan bagian dari *social contract*.

2. Hasil survei IKM ini dapat dijadikan sebagai alat introspeksi pemerintah agar senantiasa responsive dan memperhatikan "suara" dan "pilihan" pelanggan;

3. Data yang diperoleh ini, akan mempermudah DPMPSTSP Prov. NTT mencari jalan keluar untuk meningkatkan mutu pelayanannya. Bila permintaannya segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan, hal ini dapat meningkatkan rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan. Penanganan komplain yang benar dapat meningkatkan kepuasan pelanggan;

4. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT untuk Triwulan III Tahun 2023 sebesar 3.68 yang telah dikonversikan ke nilai IKM menjadi 92 (Kategori A) dengan predikat kinerja untuk pelayanan Sangat Baik, dan rata-rata selama periode Juli – September 2023 adalah 92;

5. Pengelolaan pengaduan harus dilakukan dengan baik dan transparan sehingga akan mendatangkan keuntungan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Nusa Tenggara Timur;
6. Organisasi semakin tahu akan kelemahan atau kekurangannya dalam memberikan pelayanan kepada pemohon/pelanggan.

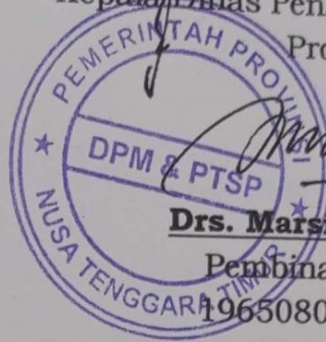
B. Saran

1. Dengan berkembangnya teknologi informasi dan besarnya tuntutan pelayanan publik, maka perlu dukungan secara utuh kepada DPMPTSP Prov. NTT terutama yang berhubungan dengan regulasi pelayanan perijinan;
2. Peningkatan sosialisasi pelayanan publik harus dilakukan secara rutin dan berkala agar masyarakat semakin memahami aturan main dalam pengurusan ijin. Hal ini juga diharapkan dapat mengurangi adanya pungli yang saat ini meresahkan;
3. Beberapa hal yang perlu disiapkan untuk menepis adanya isu-isu mengenai kurang maksimalnya pelayanan publik oleh aparatur pemerintahan :
 - Data yang akurat;
 - Informasi mengenai program dan pelayanan publik kepada masyarakat;
 - Penyediaan aksesibilitas pada sarana dan prasarana pelayanan publik;
 - Inovasi terhadap pelaksanaan pelayanan publik kepada masyarakat.
4. Untuk mewujudkan keinginan optimalisasi pelayanan publik dan menjadikan kebijakan tersebut efektif maka diperlukan :
 - Adanya perangkat hukum berupa peraturan perundang-undangan sehingga dapat diketahui publik apa saja yang telah diputuskan oleh pengelola pelayanan publik;
 - Kebijakan ini harus jelas struktur pelaksana dan pembiayaannya;
 - Adanya kontrol publik, yakni mekanisme yang memungkinkan publik mengetahui apakah kebijakan ini dalam pelaksanaannya mengalami penyimpangan atau tidak
5. Agar melakukan identifikasi dan replikasi berbagai model manajemen pengaduan masyarakat, yang lebih efektif dan strategis dalam pelayanan publik.

6. Terkait dengan terjadinya kenaikan kualitas pelayanan publik pada Tri Wulan III Tahun 2023, kiranya kinerja kualitas pelayanan terus dipertahankan dan ditingkatkan demi pencapaian pelayanan yang prima di waktu mendatang.

Demikian laporan Hasil SKM ini dibuat sebagai bahan dalam rangka peningkatan mutu dan kinerja pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi NTT. Sekian dan terima kasih.

Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi NTT



Drs. Marsianus Jawa, M.Si

Pembina Utama Madya

19650808 199503 1003