



LAPORAN KEGIATAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN BATANG

2022



Disusun oleh:
CV. KARYA ZATA AMANI

KATA PENGANTAR

Segala Puji Syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT atas berkah dan rahmat-Nya sehingga kami dapat menyusun Laporan Kegiatan Pekerjaan Belanja Jasa Konsultansi Berorientasi Layanan – Jasa Konsultansi Manajemen Pihak Ketiga Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Tahun Anggaran 2022 ini dan menyelesaikan kegiatan tepat waktu tanpa kendala apapun.

Kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang membantu memberikan referensi dan masukan sehingga Laporan Kegiatan ini dapat tersusun dengan sempurna.

Akhir kata cukup sekian pengantar dari kami, semoga laporan kegiatan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Semarang, November 2022
CV. Karya Zata Amani



Mariana Purwaningsih, SE.Akt.,MM
Direktur

DAFTAR ISI

REKOMENDASI i

KATA PENGANTAR ii

DAFTAR ISI iii

BAB I. PENDAHULUAN 1

BAB II. METODOLOGI SURVEI 5

BAB III. KARAKTERISTIK RESPONDEN 11

BAB IV. ANALISIS DATA 14

BAB V. RENCANA TINDAK LANJUT 20

BAB VI. PENUTUP 24

LAMPIRAN HASIL PENGOLAHAN DATA

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pemerintah melalui Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi telah melakukan perombakan besar-besaran terhadap kebijakan yang terkait dengan system pelayanan umum(Public Service). Hal ini diperkuat dengan terbitnya peraturan-peraturan/kebijakan-kebijakan yang pada intinya dimaksudkan untuk mendorong terciptanya KINERJA PEMERINTAHAN yang BERSIH DAN BERWIBAWA. Beberapa kebijakan tersebut antara lain KEP.MENPAN No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang kewajiban bagi unit kerja Instansi Pemerintah untuk mewujudkan **pelayanan yang berkualitas** dengan menerapkan prinsip-prinsip transparasi dan akuntabilitas, UU No.32/2004 dan PP No.65/2005 tentang kewajiban memiliki Standar Pelayanan Minimal serta ditegaskan lagi dengan UU No. 25/2009 Tentang Pelayanan Publik yang secara terperinci mengatur hak dan kewajiban Instansi Pelayanan, pegawai dan masyarakat pengguna pelayanan. Sehingga secara tegas dituangkan didalam pasal 42 bahwa Instansi Pelayanan diwajibkan untuk memiliki STANDAR PELAYANAN yaitu suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari Penyelenggaraan Pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Dengan demikian pemberian pelayanan yang berkualitas sudah masuk ke dalam ranah Hukum yang apabila tidak melaksanakan dengan baik dapat terkena **sanksi hukum**.

Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan public akan menciptakan iklim kondusif untuk menciptakan perbaikan mutu hidup masyarakat disamping untuk mewujudkan kemandirian dan daya saing Daerah. Dalam aspek politik perbaikan kinerja pelayanan public memiliki implikasi yang luas, utamanya dalam memperbaiki citra positif dan tingkat kepercayaan (trust) masyarakat kepada Pemerintah dalam hal pelayanan public.

Berkaitan dengan hal tersebut, perlu adanya peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan public yang menganut prinsip-prinsip manajemen yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel pada setiap unit pelayanan Instansi Pemerintah sebagai upaya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan public dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan adalah upaya Pemerintah untuk menciptakan alat ukur yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan public sebagai komitmen dan janji pelayanan bersama yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat internasional. Pemerintah melalui Kementrian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengisyaratkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas setiap Unit Kerja Instansi Pemerintah haruslah memuat prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas sebagaimana tertuang Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pelayanan public oleh aparatur pemerintah sampai saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa (baik media cetak maupun media elektronik) , melalui media internet , jejaring sosial dan sebagainya sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adaya melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan public sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan diperbarui dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor : Kep/14/M.Pan&RB/2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah perlu disusun

Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan secara sistematis dengan melakukan survey/penelitian. Dari proses identifikasi dan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut, akan dapat diketahui karakteristik atau atribut apa dari pelayanan public serta factor-faktor yang membuat masyarakat puas dan tidak puas. Selain itu dengan diketahuinya IKM, akhirnya dari survey tersebut dapat direkomendasikan pula Tindakan perbaikan bagi penyelenggara pelayanan terhadap factor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perijinan yang disediakan oleh pemerintah, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang, diharapkan menjadi institusi pelayanan yang profesional, yakni pelayanan yang berorientasi pada kualitas kerja yang komprehensif yang penuh inovasi, berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan. Untuk melihat tercapainya tujuan tersebut diperlukan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang.

1.2. TUJUAN

Tujuan dari survei kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang adalah untuk :

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan
- b. Mengetahui prioritas perbaikan terhadap layanan yang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

1.3. MANFAAT

Manfaat dari survei kepuasan masyarakat yaitu :

- a. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Batang.
- b. Mengetahui indek kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil penyelenggaraan pelayanan public DPMPTSP Kabupaten Batang.
- c. Mengetahui pencapaian kualitas jasa yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Batang.
- d. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan public oleh DPMPTSP Kabupaten Batang.
- e. Memperoleh masukan dan saran yang menjadi dasar untuk menetapkan kebijakan pengembangan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Batang.
- f. Dengan tersedianya dari SKM secara periodic, dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodic, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan, dapat diketahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah, serta dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan public.

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1. PENYUSUNAN KUESIONER

Dalam survei ini, menggunakan kuesioner sebagai alat untuk mengumpulkan data penilaian dari responden. Kuesioner yang digunakan terdiri atas beberapa pertanyaan yang mencakup semua unsur pelayanan. Pertanyaan mengenai unsur pelayanan dalam kuesioner ditentukan dengan cara mengidentifikasi proses pelayanan yang berhubungan dengan pelanggan. Identifikasi dilakukan dengan melihat urutan proses yang terjadi di masing – masing unit pelayanan, mulai dari awal pelanggan masuk ke dalam unit pelayanan sampai dengan proses pelayanan selesai, dengan kata lain kuesioner disusun dengan menggunakan pendekatan proses.

Penentuan atribut pengukuran kepuasan pelanggan, menggunakan : Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi RI Nomor : 14 tahun 2017, tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara pelayanan Publik.

1. Persyaratan Pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrative yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dalam aspek kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
3. Ketepatan Waktu Penyelesaian , yaitu ketepatan jadwal pelayanan dan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh penyelenggara pelayanan.
4. Kesesuaian Biaya/ Tarif pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang ditetapkan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kepastian Hasil Pelayanan), yaitu kesesuaian spesifikasi produk pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Kompetensi Pelaksanaan (Kemampuan petugas pelayanan), yaitu tingkat pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Perilaku Pelaksana (Kesopanan dan keramahan petugas), yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, yaitu mekanisme, tata cara dan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik termasuk media pengaduan yang digunakan.
9. Sarana dan Prasarana, yaitu Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).
Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

Dalam survei kepuasan konsumen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang, kuesioner telah disusun berdasarkan hasil diskusi bersama dengan Tim di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang. Adapun komponen-komponen dalam kuesioner meliputi :

- a. Identitas responden
- b. Pendapat responden tentang kinerja layanan setiap unsur
- c. Masukan dan Saran

Penilaian yang dipergunakan dalam kuesioner, yaitu Kinerja/ kenyataan pelayanan yang diberikan kepada konsumen. Kinerja/ kenyataannya menunjukkan penilaian responden yang menunjukkan seberapa jauh kenyataan (realita) pelayanan yang diberikan unit pelayanan publik kepada masyarakat sebagai konsumen.

Skala penilaian yang digunakan dalam kuesioner menggunakan skala likert 1 sampai dengan 4, semakin tinggi skala menunjukkan semakin baik / tinggi penilaiannya. Untuk Kinerja, angka 4 berarti responden sangat berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja, angka 1 berarti responden sangat tidak berkualitas dengan pernyataan penilaian kinerja.

Contoh : kemudahan dari prosedur pelayanan. Penilaian : Jika menurut responden alur dari prosedur pelayanan tidak mudah, maka nilainya = 1 untuk kinerja layanan. Untuk memudahkan dalam analisa, interpretasi dan pemahaman, skala penilaian tersebut akan dikonversikan dalam persentase.

2.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Data yang digunakan dalam survei ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari pelanggan sebagai responden survei. Pengumpulan data dilakukan di pertemuan yang diselenggarakan Dinas dan mendatangi lokasi responden berada. Metode yang digunakan dalam mengumpulkan data primer menggunakan metode kualitatif – kuantitatif, yaitu gabungan antara metode kuantitatif dan kualitatif.

Kepada setiap responden dilakukan wawancara tatap muka (indepth interview) untuk mengetahui penilaian terhadap pelayanan unit pelayanan, penilaian dari responden dituangkan dalam bentuk kuesioner sebagai toolsnya untuk mendapatkan penilaian dalam bentuk angka.

Dalam proses wawancara tatap muka kepada pelanggan disertai juga dengan penggalian informasi lebih dalam mengenai pelayanan yang dirasakan pelanggan, dapat berupa saran dari pelanggan, keluhan pelanggan ataupun kasus / kejadian khusus yang pernah dialami oleh pelanggan. Sehingga selain data kuantitatif diperoleh juga data kualitatif yang berupa saran / masukan dari responden.

2.3. TARGET RESPONDEN

Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah pelayanan Dinas. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 261 orang yang merupakan telah satu kali menggunakan jasa layanan dari DPMPTSP Kabupaten Batang serta dari sisi kesehatan relatif mampu untuk diwawancarai.

Responden diambil dari seluruh masyarakat pengguna layanan dari DPMPTSP Kabupaten Batang, baik yang berasal dari Kabupaten Batang maupun dari luar. Dalam survei ini wilayah survei khususnya bagi responden yang berdomisili di Kabupaten Batang dan sekitarnya. Proses pengumpulan data lapangan berlangsung dari mulai pukul 08.00 wib sampai dengan pukul 14.00 wib untuk yang wawancara secara langsung dan pengumpulan data melalui google form yang bisa diakses selama 24 jam.

2.4. PENGOLAHAN DATA

A. Metode pengolahan data

- 1. Setiap pertanyaan survei masing masing unsur diberi nilai. Nilai 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 penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

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

$$\text{IPK Unit pelayanan} \times 25$$

Tabel
Nilai Persepsi, Interval, 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

B. Analisa Pengolahan Data

- 1) Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata - rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut :
 - a) Nilai rata-rata per unsur pelayanan.
Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

b) Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

2.5. PENARIKAN KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

BAB III

KARAKTERISTIK RESPONDEN

Responden yang digunakan dalam survei kepuasan konsumen mencakup konsumen yang telah merasakan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Batang. Pengumpulan data dari responden menggunakan data primer, dengan cara melakukan wawancara langsung. Total kuesioner yang disebarkan dalam pengumpulan data sejumlah 261 kuesioner. Dari total kuesioner tersebut dilakukan screening terhadap kuesioner yang masuk, dan terdapat 261 kuesioner yang disetujui untuk dilakukan dianalisa lebih lanjut oleh DPMPTSP Kabupaten Batang.

Berikut ini akan disajikan data karakteristik responden dalam survei kepuasan pelanggan DPMPTSP Kabupaten Batang.

3.1 Usia

Responden dalam penelitian ini memiliki rentang usia yang beragam. Mengingat DPMPTSP Kabupaten Batang adalah sebuah tempat pelayanan umum yang melayani masyarakat di berbagai rentang usia, maka responden yang dilibatkan dalam penelitian ini pun memiliki rentang usia beragam. Berdasarkan data hasil pengisian kuesioner, berikut ini adalah gambaran usia responden yang terlibat dalam survei kepuasan masyarakat ini :

Tabel 1 : Usia Responden

Kode	Usia	Persentase	Jumlah
1	>= 15 tahun	0%	0
2	16 - 20 tahun	1%	2
3	21 - 25 tahun	15%	38
4	26 - 30 tahun	23%	61
5	31 - 35 tahun	21%	55
6	36 - 40 tahun	10%	27
7	41 - 45 tahun	14%	37
8	46 - 50 tahun	8%	22
9	51 - 55 tahun	3%	9
10	56 - 60 tahun	2%	6
11	61 - 65 tahun	0%	1
12	>= 66 tahun	0%	0

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa dari 261 responden yang terlibat dalam survey kepuasan masyarakat ini, sebagian besar responden memiliki usia di atas 26-30 tahun sebanyak 61 (23%). Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dengan usia dewasa.

3.2 Jenis Kelamin

Penelitian ini melibatkan pengunjung DPMPTSP Kabupaten Batang baik yang berjenis kelamin perempuan maupun laki-laki, hal ini karena pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Batang tersebut tidak diberikan pada salah satu jenis gender saja akan tetapi melayani baik pasien berjenis kelamin perempuan maupun laki – laki.

Tabel 2 : Jenis Kelamin Responden

Kode	Jenis Kelamin	Persentase	Jumlah
1	Laki-laki	44%	116
2	Perempuan	56%	145

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 261 responden yang diteliti dalam penelitian ini, jumlah responden, sebanyak 116 (44%) responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 145 (56%) responden berjenis kelamin perempuan.

3.3 Pendidikan

Pendidikan responden yang dilibatkan dalam penelitian ini cukup beragam, mulai dari yang berpendidikan SD, SMP, SMA, Diploma dan Sarjana. Berikut ini adalah gambaran tingkat pendidikan responden berdasarkan hasil pengisian kuesioner :

Tabel 3 : Tingkat Pendidikan

Kode	Pendidikan	Persentase	Jumlah
1	Tamat SD	2%	6
2	Tamat SLTP	5%	13
3	Tamat SLTA	24%	63
4	Diploma (D1/D2/D3)	30%	77

5	Sarjana (S1)	37%	96
6	Magister (S2)	2%	6
7	Doktor (S3)	0%	0

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 261 responden yang diteliti dalam penelitian ini, sebagian besar responden berpendidikan Sarjana (S1) 96 (37%), sedangkan sisanya sebanyak 6 (2%) responden berpendidikan SD, sebanyak 13 (5%) responden berpendidikan SMP, sebanyak 63 (24%) responden berpendidikan SMA, sebanyak 77 (30%) responden berpendidikan diploma, dan sebanyak 6 (2%) responden berpendidikan S2.

3.4 Jenis Pekerjaan

Responden dalam survey kepuasan masyarakat ini memiliki jenis pekerjaan yang beragam, namun didominasi oleh masyarakat yang bekerja di bidang swasta. Berdasarkan hasil pengisian kuesioner, berikut ini adalah hasil analisis

Tabel 4 : Jenis Pekerjaan Responden

Kode	Pekerjaan	Persentase	Jumlah
1	PNS	37%	97
2	TNI	0%	1
3	POLRI	0%	0
4	Swasta	39%	102
5	Wirausaha	12%	31
6	Lainnya	11%	29

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 261 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden bekerja di sektor swasta 102 (39%), sedangkan sisanya sebanyak 97 (37%) responden bekerja sebagai PNS, sebanyak 1 (0%) sebagai TNI, sebanyak 31 (12%) responden adalah Wirausaha dan sebanyak 29 (11%) responden pekerjaan lainnya.

BAB IV
ANALISIS DATA

KINERJA LAYANAN DPMPTSP KABUPATEN BATANG.

4.1 Tingkat Kesesuaian terhadap persyaratan dengan jenis layanan

Kelengkapan persyaratan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 137 (52%) sesuai, sebanyak 123 (47%) sangat sesuai dan sebanyak 1 tidak sesuai, terlihat pada tabel 5.

Tabel 5 : Tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	1
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	52%	137
4	Sangat Sesuai	47%	123

Hal ini menunjukan bahwa DPMPTSP Kabupaten Batang telah memberikan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan, ditunjukkan dengan tersedia dan diinformasikan di papan informasi dengan sangat baik, dan hasil analisis juga menunjukkan bahwa seluruh pelanggan menilai bahwa informasi persyaratan pelayanan diinformasikan sesuai, dan informasi yang disampaikan oleh petugas layanan sesuai dengan kenyataan di pelayanan.

4.2 Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tata cara pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kemudahan Prosedur pelayanan sebesar 122 (54%) dan sangat mudah 95 (42%) terlihat pada tabel 6.

Tabel 6 : Tingkat kemudahan Prosedur Pelayanan

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	1%	2
2	Kurang mudah	3%	6
3	Mudah	54%	122
4	Sangat mudah	42%	95

Hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Batang sangat mudah memberikan informasi Prosedur sudah tersedia dengan sangat baik, informasi Prosedur dijelaskan oleh petugas dan informasi Prosedur sesuai dengan yang diinformasikan.

4.3 Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan waktu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kecepatan waktu pelayanan dengan kriteria sangat cepat 102 (39%), cepat sebesar 152 (58%) dan kurang cepat sebesar 14 (6%), terlihat pada tabel 7.

Tabel 7 : Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	0%	0
2	Kurang cepat	2%	6
3	Cepat	58%	152
4	Sangat cepat	39%	102

Hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Batang telah memberikan waktu pelayanan ditetapkan dan diinformasikan diunit-unit pelayanan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa seluruh pengunjung menilai bahwa kecepatan waktu pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Batang ini telah cepat. Dan petugas responsive dalam memberikan pelayanan.

4.4 Tingkat kewajaran biaya/ Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kewajaran biaya/ tarif pelayanan adalah kriteria gratis 186 (71%) , kriteria cukup mahal 69 (26%) dan kriteria mahal 6 (2%), terlihat pada tabel 8

Tabel 8 : Tingkat Kepuasan Biaya / Tarif Pelayanan.

Kode	Kewajaran Biaya / Tarif	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	0
2	Mahal	2%	6
3	Cukup Mahal	26%	69
4	Gratis	71%	186

Hal ini menunjukkan kewajaran tarif pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Batang telah diinformasikan di papan informasi/ leaflet, tarif telah sesuai dengan informasi yang dipublikasikan, dan adanya kesesuaian dengan informasi yang disampaikan petugas.

4.5 Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan

Hasil pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kesesuaian Produk pelayanan dengan kriteria sesuai 118 (55 %) dan sangat sesuai 118 (45%), terlihat pada tabel 9.

Tabel 9 : Tingkat kesesuaian produk pelayanan

Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	0%	0
3	Sesuai	55%	143
4	Sangat sesuai	45%	118

Hal ini menunjukkan hasil pelayanan yang diberikan petugas DPMPTSP Kabupaten Batang sangat baik, terlihat indikator jenis-jenis pelayanan diinformasikan di papan informasi/ leaflet telah tersampaikan dengan baik. Kesesuaian antara permintaan pelayanan dengan petugas yang pemberi layanan telah baik dan adanya kesesuaian dengan hasil pelayanan yang diberikan.

4.6 Tingkat Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kompeten Petugas pelayanan dengan kriteria sangat kompeten 124 (48%) dan kompeten 136 (52%), sisanya kurang kompeten 1, kriteria terlihat pada tabel 10.

Tabel 10 : Tingkat Kompetensi Petugas

Kode	Kompetensi Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	0%	1
3	Kompeten	52%	136
4	Sangat kompeten	48%	124

Hasil analisis menunjukkan bahwa kinerja kemampuan dan keahlian petugas menjadi suatu faktor yang harus dimiliki petugas sehingga mereka dapat memberikan pelayanan dengan baik. Kemampuan tersebut meliputi keahlian dalam bekerja, ketrampilan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa menurut persepsi sebagian besar responden, petugas DPMPTSP Kabupaten Batang telah memiliki kemampuan dan keahlian yang cukup baik, petugas mampu menjelaskan tentang jenis layanan dengan jelas dan petugas bekerja dengan cekatan serta mempunyai pengalaman di bidangnya.

4.7 Tingkat Kesopanan dan Keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan

dengan kriteria sopan dan ramah sebesar 100 (38%) dan sangat sopan dan ramah sebesar 161 (62%) terlihat pada tabel 11

Tabel 11 : Tingkat kepuasan Kesopanan dan keramahan petugas

Kode	Kesopanan dan Keramahan Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak sopan dan ramah	0%	0
2	Kurang sopan dan ramah	0%	0
3	Sopan dan ramah	38%	100
4	Sangat sopan dan ramah	62%	161

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa keramahan dan kesopanan sangat penting dilakukan oleh petugas DPMPTSP Kabupaten Batang, hasil analisis juga menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini telah memiliki kesopanan dan keramahan yang baik selama melayani pelanggan. Hasil analisis menunjukkan bahwa selama melayani pengunjung / pelanggan, petugas selalu memberikan salam sapa, menanyakan keluhan dengan sopan dan menjelaskan informasi yang diberikan dengan sopan.

4.8 Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Tata cara Kualitas Sarana dan Prasarana merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan DPMPTSP Kabupaten Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana dengan kriteria sangat baik adalah 157 (60%), baik 102 (39%) dan cukup 2 (1%) terlihat pada tabel 12

Tabel 12 : Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	0
2	Cukup	1%	2
3	Baik	39%	102
4	Sangat baik	60%	157

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana di DPMPTSP Kabupaten Batang telah baik, DPMPTSP Kabupaten Batang telah menyediakan ruang tunggu nyaman & bersih, rapi, ruang parkir yang tertata bagus, toilet yang bersih, mushola nyaman dan bersih dan mempunyai ruang laktasi yang bersih.

4.9 Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Lingkungan DPMPTSP Kabupaten Batang merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layanan di DPMPTSP Kabupaten Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan kriteria di kelola dengan sangat baik sebesar 236 (91%) dan Berfungsi kurang maksimal 21 (8%) terlihat pada tabel 13

Tabel 13 : Tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Kode	Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak ada	0%	1
2	Ada tetapi tidak berfungsi	0%	1
3	Berfungsi kurang maksimal	8%	21
4	Dikelola dengan baik	91%	238

BAB V

RENCANA TINDAK LANJUT

5.1. TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

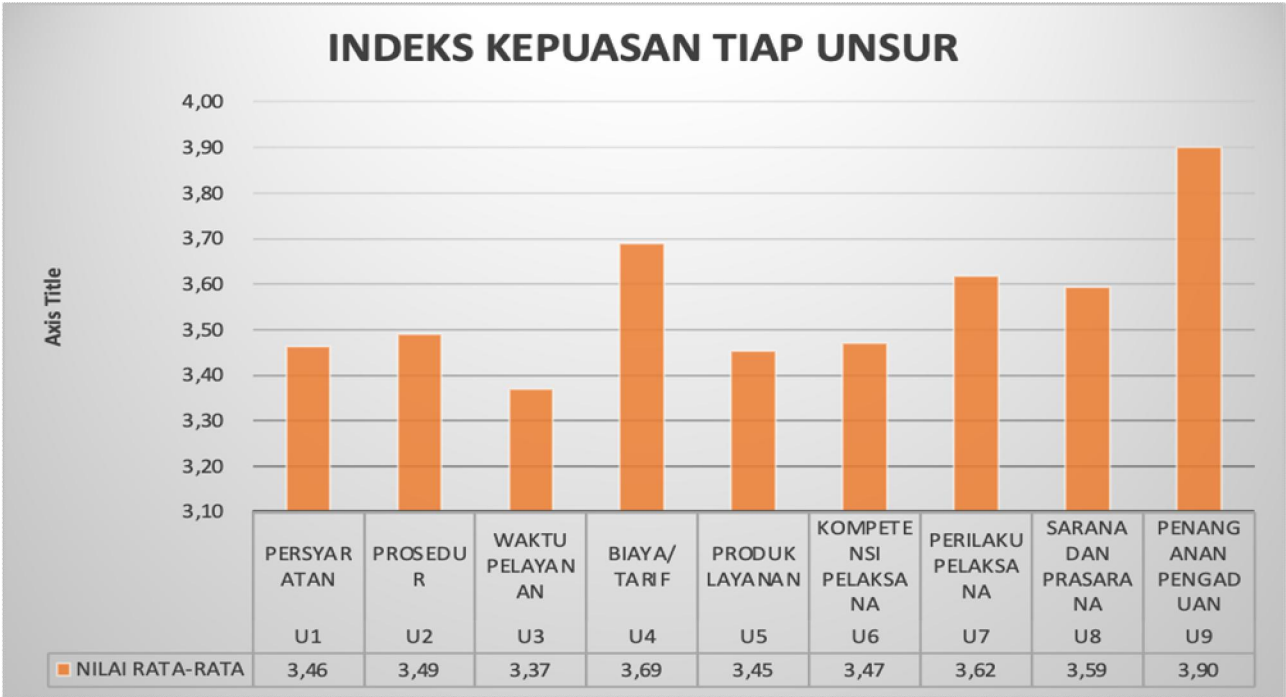
Tingkat kepuasan pengunjung/ pelanggan yang menerima pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Batang dapat diukur dengan menghitung nilai Tingkat Kepuasan Masyarakat. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan Masyarakat, pada masing-masing atribut dapat dilihat bahwa seluruh atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Batang telah memberikan pelayanan sangat baik, dengan indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar **89,02** dengan kategori **SANGAT BAIK**.

Hal ini adanya kenaikan nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP dari tahun kemarin sebesar 2,01

Tabel 14 : Nilai rata-rata tiap atribut dan Hasil Kepuasan Masyarakat

NO	UNSUR	NILAI RATA-RATA	NRR TERTIMBANG	MUTU LAYANAN	KINERJA PELAYANAN PER UNSUR
U1	PERSYARATAN	3,46	0,38	B	Baik
U2	PROSEDUR	3,49	0,39	B	Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,37	0,37	B	Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,69	0,41	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,45	0,38	B	Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,47	0,39	B	Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,62	0,40	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,59	0,40	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,90	0,43	A	Sangat Baik
	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,56		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		89,02		

Gambar 1 : Nilai rata-rata atribut kepuasan Masyarakat



Berdasarkan Tabel dan grafik di atas, dapat dilihat bahwa **Penanganan Pengaduan** merupakan atribut dengan indeks kepuasan tertinggi, sedangkan **waktu pelayanan** merupakan atribut dengan indeks kepuasan **terendah**, hal ini menunjukkan bahwa meskipun beberapa atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat baik akan tetapi masih perlu perbaikan dalam hal waktu pelayanan.

Berdasarkan grafik pada Gambar 1, maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan DPMPSTSP Kabupaten Batang dapat dikelompok dalam masing-masing Prioritas tindakan perbaikan sebagai berikut :

5.2. RENCANA TINDAK LANJUT

Menindaklanjuti dari hasil Kepuasan Masyarakat, beberapa hal perlu dilakukan rencana tindak lanjut untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Rencana Tindak Lanjut pelaksanaan survey kepuasan Masyarakat tahun 2022, sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM	NILAI PER UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT		PENANGGUNG JAWAB
			KEGIATAN	BULAN	
1	PERSYARATAN	3,46	A. Menyediakan dan menginformasikan di papan informasi, website, media sosial dll. B. Memberikan Pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan oleh petugas/ media	Des 2022	Bidang Perizinan
2	PROSEDUR	3,49	A. Memberikan informasi Prosedur Layanan di Website dan sosial media, B. Memberikan informasi Prosedur dijelaskan oleh petugas / Customer Service dengan jelas	Des 2022	Bidang Perizinan
3	WAKTU PELAYANAN	3,37	A. Menetapkan waktu pelayanan dan diinformasikan diunit-unit pelayanan. B. Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan Dan petugas responsive dalam memberikan pelayanan.	Des 2022	Bidang Perizinan
4	PRODUK LAYANAN	3,45	A. Memberikan Kesesuaian hasil layanan dengan permintaan pelayanan.	Des 2022	Bidang Perizinan
5	KOMPETENSI PELAKSANA	3,47	A. Memberikan pelatihan Customer Service dan Capacity Building peningkatan ketrampilan dalam memberikan Layanan. B. Menetapkan standard mutu pelayanan di MPP C. Menetapkan aturan yang berlaku di MPP	Des 2022	Bidang Perizinan

5.3. KELUHAN

Berikut adalah Keluhan pasien dalam pertanyaan terbuka yang disampaikan :

1. Mohon jika surat izin sudah jadi segera diberitahukan ke pemohon
2. Kurang ada sosialisasi bahwa pembuatan SIP dengan online
3. Harapannya kedepan SIPB terorganisir/ link dengan yang di praktek bidan
4. Kalau bisa izin trayek digratiskan
5. Mohon tiap hari jumat disediakan snack gratis, kopi gratis tiap hari, dan suara alam mohon disetel lagi
6. Mungkin bisa **diberikan pelayanan via online agar lebih efektif dan efisien**

BAB VI

PENUTUP

6.1. KESIMPULAN

Berdasar Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Batang dengan total jumlah responden 261 dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil perhitungan tingkat kepuasan Masyarakat, pada masing-masing atribut dapat dilihat bahwa seluruh atribut memiliki indeks kepuasan pada kategori sangat puas, hal ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Batang telah memberikan pelayanan sangat baik, dengan indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar **89,02** dengan kategori **SANGAT BAIK**.
2. **Penanganan Pengaduan merupakan atribut dengan indeks kepuasan tertinggi**, sedangkan **waktu pelayanan merupakan atribut dengan indeks kepuasan terendah**.

6.2. REKOMENDASI

1. **Atribut yang perlu untuk dipertahankan prestasi yaitu** atribut-atribut/ yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa atribut/ pernyataan tersebut penting dan memiliki kinerja yang tinggi. Dan wajib dipertahankan untuk waktu selanjutnya karena dianggap sangat penting dan hasilnya sangat memuaskan.

Dalam analisis ini, menjelaskan kinerja dengan tingkat kepuasan atribut yang tinggi adalah :

- U9 Penanganan pengaduan pengguna layanan: 3,90
- U4 Kewajaran biaya/ tarif dalam pelayanan : 3,69
- U7 Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan : 3,62

- U8 Sarana dan Prasarana pelayanan : 3,59
- U2 Kemudahan prosedur pelayanan : 3,49
- U6 Kompetensi / kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan : 3,47
- U1 Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis layanan : 3,46
- U5 Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar dengan hasil yang diberikan: 3,45

2. **Atribut yang perlu untuk dilakukan Tindakan perbaikan yaitu,** atribut-atribut yang dianggap penting oleh pengunjung tetapi pada kenyataannya atribut-atribut tersebut belum sesuai dengan harapan pelanggan. Tingkat kinerja dari atribut tersebut kurang daripada tingkat harapan pelanggan sehingga harus lebih ditingkatkan lagi kinerjanya agar dapat memuaskan pelanggan. Atribut yang perlu ditingkatkan adalah :

- U3 Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan
Yang mencakup Waktu tunggu pelayanan dan pemberian informasi penyelesaian waktu pelayanan

Hal ini menunjukkan bahwa sebenarnya harapan pelanggan tinggi terhadap kecepatan waktu pengguna layanan, namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang kurang memberikan pelayanan yang cepat pada atribut tersebut, sehingga perlu upaya peningkatan terhadap kecepatan pelayanan dengan menetapkan standar waktu pelayanan, meningkatkan inovasi layanan dan meningkatkan layanan secara online untuk jenis perizinan yang belum masuk OSS.

3. **Keluhan Pelanggan dalam pertanyaan terbuka,** yaitu berupa kritik dan saran perlu dilakukan Tindakan perbaikan dalam rangka meningkatkan kepuasan pelanggan.
4. Dalam rangka mencapai kepuasan masyarakat dan peningkatan terhadap kinerja pelayanan publik, perlu penggalangan komitmen Bersama dengan pihak tenan terkait dan Menyusun maklumat pelayanan Bersama.
5. **Menetapkan Standar Manajemen Mutu Mal Pelayanan Publik** untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat dan kinerja Pelayanan Publik