Laporan Kegiatan

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang

2023

Disusun oleh:

CV. KARYA ZATA AMANI

BAB I
PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Penyelenggara pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2021 pelaksanaan 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 tolak ukur keberhasilan penyelenggara pelayanan. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat merupakan ukuran untuk menilai kualitas layanan publik. Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dalam memperoleh pelayanan perijinan yang disediakan oleh pemerintah, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. 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 kesehatan 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 Kab. Batang.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB) No.4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sedangkan, penyusunan indeks kepuasan konsumen sesuai dengan

Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik.

1.2. TUJUAN

Tujuan dari survei kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.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 Kab.Batang
c. Meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan public

1.3. MANFAAT

Manfaat dari survei kepuasan masyarakat yaitu

a. Dapat mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
b. Dapat mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan secara periodik
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan pelayanan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat
d. Dapat mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan public pada lingkup pemerintah pusat dan daerah.
e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup pemerintah pusat dan daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur
   Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan

3. Waktu Penyelesaian.
   Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap pelayanan.

4. Biaya / Tarif
   Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/ atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara

yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
   Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. Kompetensi Pelaksanaan
   Kompetensi Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan

7. Perilaku Pelaksana
   Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

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

9. Sarana dan Prasarana
   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 Kab.Batang, kuesioner telah disusun berdasarkan hasil diskusi bersama dengan Tim di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.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 276 orang.

2.4. PENGOLAHAN DATA

- **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:

IPK Unit pelayanan x 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

- **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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang. Pengumpulan data dari responden menggunakan data primer, dengan cara melakukan wawancara langsung. Total kuesioner yang disebarkan dalam pengumpulan data sejumlah 276 kuesioner. Dari total kuesioner tersebut dilakukan screening terhadap kuesioner yang masuk, dan terdapat 276 kuesioner yang disetujui untuk dilakukan dianalisa lebih lanjut oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang.

Berikut ini akan disajikan data karakteristik responden dalam survei kepuasan pelanggan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Batang.

3.1 Usia

Responden dalam penelitian ini memiliki rentang usia yang beragam. Mengingat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.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	0%	0
3	21 - 25 tahun	13%	37
4	26 - 30 tahun	22%	60

5	31 - 35 tahun	18%	49
6	36 - 40 tahun	15%	41
7	41 - 45 tahun	14%	39
8	46 - 50 tahun	9%	24
9	51 - 55 tahun	4%	11
10	56 - 60 tahun	4%	10
11	61 - 65 tahun	0%	0
12	>= 66 tahun	1%	3

Berdasarkan hasil analisi pada tabel 1 di atas, dapat dilihat bahwa dari 276 responden yang terlibat dalam survey kepuasan masyarakat ini, sebagian besar responden memiliki usia di atas 26-30 tahun sebanyak 60 responden (22%). Hasil analisis ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden dalam penelitian ini adalah pelanggan dengan usia dewasa.

3.2 Jenis Kelamin

Penelitian ini melibatkan pengunjung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang baik yang berjenis kelamin perempuan maupun laki-laki, hal ini karena pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.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	56%	154
2	Perempuan	44%	122

Berdasarkan hasil analisis pada tabel 2 di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 276 responden yang diteliti dalam penelitian ini, jumlah responden, sebanyak 154 (56%) responden berjenis kelamin laki-laki dan sebanyak 122 (44%) 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	4%	10
2	Tamat SLTP	6%	17
3	Tamat SLTA	29%	81
4	Diploma (D1/D2/D3)	18%	51
5	Sarjana (S1)	38%	104
6	Magister (S2)	4%	10
7	Doktor (S3)	0%	0

Berdasarkan hasil analisis pada tabel di atas, hasil analisis menunjukkan bahwa dari 276 responen yang diteliti dalam penelitian ini, sebagian besar responden berpendidikan Sarjana (S1) 104 (38%), sedangkan sisanya sebanyak 10 (4%) responden berpendidikan SD, sebanyak 17 (6%) responden berpendidikan SMP, sebanyak 81 (29%) responden berpendidikan SMA, sebanyak 51 (18%) responden berpendidikan diploma, dan sebanyak 10 (4%) 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	16%	45
2	TNI	0%	0
3	POLRI	0%	1
4	Swasta	48%	132
5	Wirausaha	11%	31
6	Lainnya	23%	64

Hasil analisis pada tabel di atas menunjukkan bahwa dari 276 responden yang mengikuti survei kepuasan masyarakat, sebagian besar responden bekerja di sektor swasta 132 (48%), sedangkan sisanya sebanyak 45 (16%) responden bekerja sebagai PNS, sebanyak 1 (0%) sebagai POLRI, sebanyak 31 (11%) responden adalah Wirausaha dan sebanyak 64 (23%) responden pekerjaan lainnya.

BAB IV
ANALISIS DATA

4.1 KINERJA LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KAB.BATANG.

4.1.1 Tingkat Kesesuaian terhadap persyaratan dengan jenis layanan

Kelengkapan persyaratan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layananan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan sebesar 81 (29%) sesuai, sebanyak 183 (66%) sangat sesuai dan sebanyak 12 (4%) tidak sesuai, terlihat pada tabel 5.

Tabel 5. Tingkat kesesuaian persyaratan pelayanan

Kode	Kesesuaian Persyaratan Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	4%	12
3	Sesuai	29%	81
4	Sangat Sesuai	66%	183

Hal ini menunjukan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.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.

4.1.2 Tingkat Kemudahan Prosedur Pelayanan

Tata cara pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layananan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kemudahan Prosedur pelayanan sebesar 16 (6%) kurang mudah, 90 (33%) mudah, dan sangat mudah 170 (62%) terlihat pada tabel 6.

Tabel 6. Tingkat kemudahan Prosedur Pelayanan

Kode	Kemudahan Prosedur Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak mudah	0%	0
2	Kurang mudah	6%	16
3	Mudah	33%	90
4	Sangat mudah	62%	170

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang sangat mudah memberikan informasi Prosedur sudah tersedia dengan sangat baik, informasi Prosedur dijelaskan oleh petugas dan informasi Prosedur sesuai dengan yang diinformasikan.

4.1.3 Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kecepatan waktu pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layananan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kecepatan waktu pelayanan dengan kriteria sangat cepat 167 (61%), cepat sebesar 90 (33%) dan kurang cepat sebesar 19 (7%), terlihat pada tabel 7.

Tabel 7. Tingkat Kecepatan Waktu Pelayanan

Kode	Kecepatan Waktu Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak cepat	0%	0
2	Kurang cepat	7%	19
3	Cepat	33%	90
4	Sangat cepat	61%	167

Hal ini menunjukkan bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memberikan waktu pelayanan ditetapkan dan diinformasikan diunit-unit pelayanan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa seluruh pengunjung menilai bahwa kecepatan waktu pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang ini telah cepat. Dan petugas responsive dalam memberikan pelayanan.

4.1.4 Tingkat kewajaran biaya/ Tarif Pelayanan

Tarif pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layananan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kewajaran biaya/ tarif pelayanan adalah kriteria gratis 221 (80%) , kriteria cukup mahal 40 (14%) dan kriteria mahal 15 (5%), terlihat pada tabel 8

Tabel 8. Tingkat Kepuasan Biaya / Tarif Pelayanan.

Kode	Kewajaran Biaya/Tarif	Persentase	Jumlah
1	Sangat Mahal	0%	0
2	Mahal	5%	15
3	Cukup Mahal	14%	40
4	Gratis	80%	221

Hal ini menunjukkan kewajaran tarif pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah diinformasikan di papan informasi / leaflet, tarif telah sesuai dengan informasi yang dipublikasikan, dan adanya kesesuaian dengan informasi yang disampaikan petugas.

4.1.5 Tingkat Kesesuaian Produk Pelayanan

Hasil pelayanan merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layananan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kesesuaian Produk pelayanan dengan kriteria kurang sesuai sebanyak 9 (3%), sesuai 107 (39 %) dan sangat sesuai 160 (58%), terlihat pada tabel 9.

Tabel 9. Tingkat kesesuaian produk pelayanan

Kode	Kesesuaian Produk Pelayanan	Persentase	Jumlah
1	Tidak sesuai	0%	0
2	Kurang sesuai	3%	9
3	Sesuai	39%	107
4	Sangat sesuai	58%	160

Hal ini menunjukkan hasil pelayanan yang diberikan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.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.

4.1.6 Tingkat Kompetensi Petugas

Kompetensi petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layananan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kompeten Petugas pelayanan dengan kriteria sangat kompeten 185 (67%) dan kompeten 81 (29%), sisanya kurang kompeten 10 (4%), kriteria terlihat pada tabel 10.

Tabel 10. Tingkat Kompetensi Petugas

Kode	Kompetensi Petugas	Persentase	Jumlah
1	Tidak kompeten	0%	0
2	Kurang kompeten	4%	10
3	Kompeten	29%	81
4	Sangat kompeten	67%	185

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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.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.

4.1.7 Tingkat Kesopanan dan Keramahan petugas

Kesopanan dan keramahan petugas merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layananan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat kesopanan dan keramahan dengan kriteria sopan dan ramah sebesar 68 (25%) dan sangat sopan dan ramah sebesar 199 (72%) 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	3%	9
3	Sopan dan ramah	25%	68
4	Sangat sopan dan ramah	72%	199

Hasil analisis menunjukkan bahwa sebagian besar responden menilai bahwa keramahan dan kesopanan sangat penting dilakukan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.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.

4.1.8 Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Tata cara Kualitas Sarana dan Prasarana merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layananan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana dengan kriteria sangat baik adalah 191 (69%), baik 66 (24%) dan cukup 19 (7%) terlihat pada tabel 12

Tabel 12. Tingkat Kualitas Sarana dan Prasarana

Kode	Kualitas Sarana dan Prasarana	Persentase	Jumlah
1	Buruk	0%	0
2	Cukup	7%	19
3	Baik	24%	66
4	Sangat baik	69%	191

Hasil analisis menunjukkan bahwa Kualitas Sarana dan Prasarana di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah baik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah menyediakan ruang tunggu nyaman & bersih, rapi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang juga telah menyediakan ruang parkir yang tertata bagus, toilet yang bersih, mushola nyaman dan bersih dan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang juga mempunyai ruang laktasi yang bersih.

4.1.9 Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan

Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang merupakan bagian yang sangat penting diperhatikan oleh pemberi maupun penerima layananan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang, hasil analisis menunjukkan bahwa tingkat Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan dengan kriteria di kelola dengan sangat baik sebesar 228 (83%), kriteria Ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 12 (4%), dan Berfungsi kurang maksimal 35 (13%) 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	4%	12
3	Berfungsi kurang maksimal	13%	35
4	Dikelola dengan baik	83%	228

4.2. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Tingkat kepuasan pengunjung/ pelanggan yang menerima pelayaan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang telah memberikan pelayanan sangat baik, dengan indeks kepuasan secara keseluruhan sebesar **90.91** dengan kategori **SANGAT BAIK.**

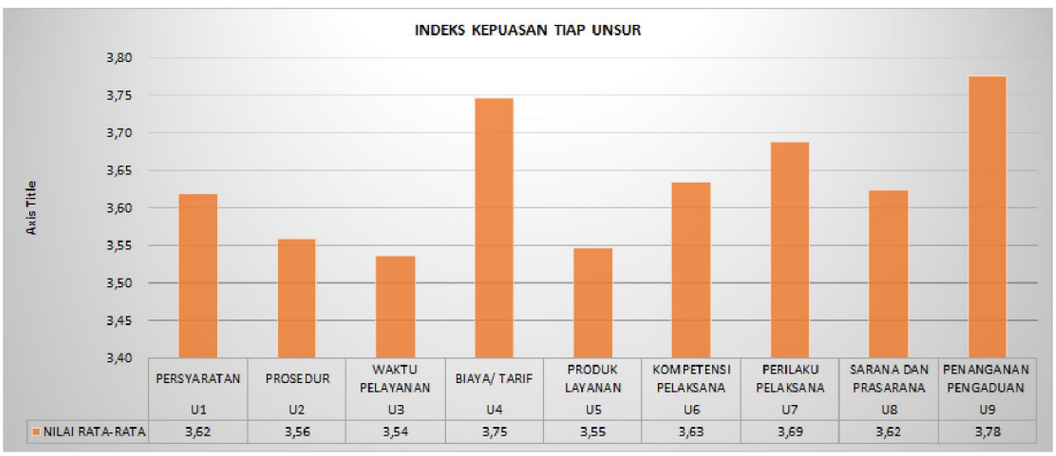
Hal ini adanya kenaikan nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) DPMPTSP dari tahun kemarin sebesar 1,89

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	3,62	0,402	A	Sangat Baik
U2	PROSEDUR	3,56	0,395	A	Sangat Baik
U3	WAKTU PELAYANAN	3,54	0,393	A	Sangat Baik
U4	BIAYA/ TARIF	3,75	0,416	A	Sangat Baik
U5	PRODUK LAYANAN	3,55	0,394	A	Sangat Baik
U6	KOMPETENSI PELAKSANA	3,63	0,404	A	Sangat Baik
U7	PERILAKU PELAKSANA	3,69	0,410	A	Sangat Baik
U8	SARANA DAN PRASARANA	3,62	0,403	A	Sangat Baik
U9	PENANGANAN PENGADUAN	3,78	0,419	A	Sangat Baik

	INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT		3,64		
	KONVERSI INDEKS KEPUASAN MASY		90,91		

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.

4.3 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 2023, sebagai berikut :

NO	UNSUR SKM	NILAI PER UNSUR	RENCANA TINDAK LANJUT		PENANGGUNG JAWAB
			KEGIATAN	BULAN	
1	**PERSYARATAN**	**3,62**	A. Menyediakan dan menginformasikan di papan informasi, website, media sosial dll. **B.** Memberikan Pelayanan sesuai dengan yang diinformasikan oleh petugas/ media	**Des 2023**	**Bidang Perizinan**
2	**PROSEDUR**	**3,56**	A. memberikan informasi Prosedur Layanan di Website dan sosial media, **B.** Memberikan informasi Prosedur dijelaskan oleh petugas/ Customer Service dengan jelas	**Des 2023**	**Bidang Perizinan**
3	**WAKTU PELAYANAN**	**3,54**	A. Menetapkan waktu pelayanan dan diinformasikan diunit-unit	**Des 2023**	**Bidang Perizinan**

			pelayanan. B. Meningkatkan kecepatan waktu pelayanan Dan petugas responsive dalam memberikan pelayanan.		
4	**PRODUK LAYANAN**	**3,55**	A. Memberikan Kesesuaian hasil layanan dengan permintaan pelayanan.	**Des 2023**	**Bidang Perizinan**
5	**KOMPETENSI PELAKSANA**	**3,63**	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 2023**	**Bidang Perizinan**

4.4 KELUHAN PELANGGAN

Berikut adalah Keluhan pelanggan dalam pertanyaan terbuka yang disampaikan:

1. Belum ada sanitizer di depan meja pelayanan
2. Berikan edukasi ke masyarakat mengenai aplikasi Digita Korlantas, karena sepertinya menyenangkan bisa membuat SIM dari rumah.
3. saat membuat akun ada kendala mungkin di aplikasi bisa diberikan chat supaya saat ada kesulitan bisa dibantu
4. Petunjuk arah dari luar gedung dan pak satpam kurang menonjol.
5. Login ke oss susah
6. Senyumnya dilebarin ya mb
7. Pengecekan pesan di WhatsApp bisa lebih ditingkatkan
8. Pelayanan tidak sesuai dengan jam kerja
9. Proses di sipuas lama
10. Pertahankan pelayanan melalui servis excellent
11. Sudah online tidak perlu berkas persyaratan dibawa lagi

BAB V
PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Batang dengan total ukuran sampel sebanyak 276 responden, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Dilihat secara individual per aspek maupun secara keseluruhan terhadap pentingnya pelayanan yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Batang, Sebagian besar masyarakat menyatakan menilai sangat baik atau sangat puas terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Batang.
2. Berdasar perhitungan skor SKM yang diperoleh adalah sebesar 90,91. Hal ini berada pada rentang nilai skala 88,31 -100 sehingga skor SKM DPMPTSP Kabupaten Batang untuk tahun 2023 termasuk pada kategori A. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat menilai SANGAT BAIK atau merasa SANGAT PUAS terhadap kinerja DPMPTS Kabupaten Batang.

5.2 REKOMENDASI

Berdasarkan hasil Indeks Kepuasan Masyarakat maka faktor-faktor yang berkaitan dengan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Batang dapat dikelompok dalam masing-masing Prioritas rekomendasi tindakan perbaikan sebagai berikut :

1. **Atribut yang perlu untuk dipertahankan prestasi yaitu** atribut-atribut/ yang memiliki tingkat kinerja yang tinggi. Hal ini menunjukan 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 :

- Unsur U1, Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan
- Unsur U4 Kewajiban tarif dalam pelayanan
- Unsur U6 Kemampuan petugas yang harus dimiliki meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
- Unsur U7 Keramahan dan kesopanan petugas saat pelayanan,
- unsur U8 Kualitas sarana dan prasarana
- Unsur U9 penanganan pengaduan, saran dan masukan

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 :

   - Unsur U2, tentang tata cara pelayanan yang dibakukan/ adanya alur bagi pemberi dan penerima pelayanan
   - Unsur U3 Kecepatan waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan.
   - Unsur U5 Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

   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 Sistem Manajemen Mutu Mal Pelayanan Publik** untuk meningkatkan kepuasan Masyarakat dan kinerja Pelayanan Publik