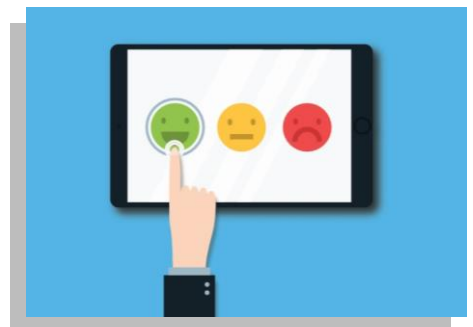


**KEGIATAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN
MASYARAKAT
PEKERJAAN BELANJA JASA PIHAK KETIGA/IKM
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN BATANG
TAHUN ANGGARAN 2020**



KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya “Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pekerjaan Belanja Jasa Pihak Ketiga/IKM” yang diselenggarakan oleh **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang** telah selesai dilaksanakan.

Laporan ini memaparkan pelaksanaan **Kegiatan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pekerjaan Belanja Jasa Pihak Ketiga/IKM pada DPMPTSP Kabupaten Batang Tahun Anggaran 2020** pada jangka waktu yang telah ditetapkan. Melalui laporan Akhir ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara detail perkembangan pelaksanaan pekerjaan.

Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang, beserta segenap jajarannya.
2. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Batang.
3. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu yang telah membantu kelancaran kegiatan ini.

Kami mohon maaf apabila selama pelaksanaan kegiatan ini terdapat hal-hal yang kurang optimal. Selain itu, kami juga berharap kritik dan saran dari semua pihak yang dapat kami jadikan koreksi dalam pembuatan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan dapat digunakan dengan sebaik mungkin sehingga akan menghasilkan hasil yang memuaskan dan sesuai keinginan. Terimakasih.

Semarang, Agustus 2020

CV. ANDALAN CIPTA MANAGEMENT



SRI SUSIATI, SE., MM

Direktur

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Tujuan	4
1.3 Manfaat.....	4
BAB II PENDEKATAN DAN METODOLOGI STUDI	6
2.1 Pendekatan	6
2.2 Ruang Lingkup, Sampling, Metode Kontak.....	6
2.3 Teknik Pengumpulan Data	7
2.4 Teknik Analisis Data	11
2.5 Tahapan Kegiatan	14
BAB IIIHASIL PENGOLAHAN DAN ANALISIS DAN ANALISIS	
DATA SURVEY	18
3.1 Profil Responden	20
3.2 Penilaian Masyarakat Terhadap Tingkat Kinerja.....	22
3.3 Indeks Kepuasan Masyarakat Gabungan	27
BAB IVPENUTUP	28
4.1 Simpulan	28
4.2 Rekomendasi.....	28
LAMPIRAN	31

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 sistem 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 transparansi 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 di dalam *pasal 42* bahwa Instansi Pelayanan diwajibkan untuk memiliki **STANDAR PELAYANAN** yaitu *suatu tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai*

komitmen atau janji dari Penyelenggara 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 publik akan menciptakan iklim kondusif untuk menciptakan perbaikan mutu hidup masyarakat disamping untuk mewujudkan kemandirian dan daya saing Daerah. Dalam aspek politik perbaikan kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas, utamanya dalam memperbaiki citra positif dan tingkat kepercayaan (*trust*) masyarakat kepada Pemerintah dalam hal pelayanan publik.

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

Peningkatan kualitas pelayanan publik pada setiap unit kerja Instansi Pemerintah pada dasarnya merupakan upaya wajib yang harus ditempuh dalam rangka mendapatkan dan memiliki standar pelayanan yang jelas, sebagai jaminan adanya kepastian mutu manajemen organisasi, yang pada prinsipnya untuk bisa disejajarkan dengan dunia luar yang memiliki kualitas pelayanan berstandarkan internasional. Peningkatan kualitas pelayanan juga berarti upaya Pemerintah untuk menciptakan alat ukur yang

dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik 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 Kementerian 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.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik - termasuk dalam bidang penanaman modal dan perizinan – masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut antara lain disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Pelayanan publik 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 aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Kebijakan pendayagunaan aparaturnya negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparaturnya negara pada semua tingkatan.

Pada dasarnya, kepuasan masyarakat atas pelayanan publik merupakan persepsi masyarakat atas jasa/pelayanan publik yang telah memenuhi harapannya. Karena itu, masyarakat tidak puas apabila masyarakat mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Masyarakat akan merasa puas bila persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Menyadari pentingnya hal tersebut, maka pemerintah dan pemerintah daerah sebagai salah satu elemen penyelenggara pelayanan publik, perlu mempunyai kebiasaan untuk mendengarkan suara masyarakat. Salah satu bentuk konkrit

pemuasan masyarakat atas pelayanan publik adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan masyarakat.

Pengukuran kepuasan masyarakat mutlak diperlukan untuk dua hal. *Pertama*, penyelenggara pelayanan tanpa pengukuran tidak akan mampu untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh pemerintah dan pemerintah daerah. *Kedua*, agar penyelenggara pelayanan dapat menggalang komitmen dari semua lapisan pegawainya untuk terlibat dalam proses peningkatan kepuasan masyarakat. Hal ini karena tanpa keterlibatan penuh dari para pegawai sebagai ujung tombak pelayanan publik, mustahil kepuasan masyarakat dapat tercipta.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik 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 diperbaharui dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor:Kep/14/M.PAN&RB/2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu tolok 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 pelayanannya.

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 publik serta faktor-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 faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat.

1.2.Tujuan Kegiatan

Pengumpulan survey kepuasan pelanggan di DPMPTSP Kabupaten Batang bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan, penataan system, mekanisme dan prosedur, penyediaan sarana prasarana dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

1.3.Manfaat Kegiatan

1. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Batang
2. Mengetahui indek kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil penyelenggaraan pelayanan publik oleh DPMPTSP Kabupaten Batang
3. Mengetahui pencapaian kualitas jasa yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Batang

4. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh DPMPTSP Kabupaten Batang
5. Memperoleh masukan dan saran yang menjadi dasar untuk menetapkan kebijakan pengembangan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Batang
6. Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dapat diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan, dapat diketahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik 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 publik.

BAB II

PENDEKATAN DAN METODOLOGI STUDI

2.1 Pendekatan

Secara umum dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di DPMPTSP Kabupaten Batang ini menggunakan pendekatan siklus/lingkaran pelayanan (*The Cycles of Services*). Sesuai pendekatan tersebut, maka penilaian kualitas layanan dilakukan terhadap serangkaian momen kritis pelayanan yang dialami oleh pengguna layanan ketika pengguna layanan memanfaatkan jasa layanan (Albrecht dan Bradford, 1990). Bagi pengguna layanan, hampir setiap detik adalah merupakan momen kritis pelayanan yang mungkin tidak disadari oleh organisasi penyedia layanan dan orang-orang yang ada di dalamnya. Konsep siklus pelayanan ini akan membantu mengidentifikasi momen-momen kritis pelayanan yang harus dikelola secara profesional.

2.2 Ruang Lingkup, *Sampling* dan Metode Kontak

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)pada DPMPTSP Kabupaten Batang secara khusus dilakukan kepada masyarakat yang secara langsung menerima pelayanan berbagai jenis perizinan dari DPMPTSP Kabupaten Batang. Ruang lingkup pelaksanaan survey adalah mencakup seluruh aspek pelayanan perizinan yang diselenggarakan. Survey dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan menggunakan instrumen

kuesioner secara langsung ke responden yang secara langsung menerima pelayanan dari DPMPTSP Kabupaten Batang. Target sasaran populasi dari survey adalah masyarakat yang dalam 3 (bulan) bulan terakhir minimal telah satu kali menggunakan jasa layanan dari DPMPTSP Kabupaten Batang yang berusia antara 17 sampai dengan 70 tahun serta dari sisi kesehatan relatif mampu untuk diwawancarai.

Ukuran sampel pada survey ini total diteliti sebanyak 158 responden. Ukuran sampel sebanyak itu telah memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan. Responden terpilih ditetapkan 158 orang disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.

Metode sampling menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu pada setiap jenis responden diambil sejumlah sampel berdasarkan data populasi yang ada sesuai kerangka sampling. Responden diambil dari seluruh masyarakat pengguna layanan dari DPMPTSP Kabupaten Batang, baik yang berasal dari Kabupaten Batang maupun dari luar Kabupaten Batang. Dalam survey ini wilayah survey khususnya bagi responden yang berdomisili di Kabupaten Batang dan sekitarnya.

Pengambilan data dari responden secara random dilakukan dalam jangka waktu 12 (dua belas) hari kerja. Proses

pengumpulan data lapangan berlangsung dari mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 WIB secara kontinyu. Adapun metode kontak adalah dengan wawancara secara langsung (*Face to Face Interview*) dengan menggunakan instrumen kuesioner. Survey dilakukan pada lokasi dimana responden menerima pelayanan.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pada dasarnya kuesioner mengacu pada kuesioner yang terlampir pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kuesioner secara umum terdiri atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden; nama, alamat, usia, pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan, nama perusahaan, dan bidang usaha yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.
- Bagian II : Penilaian TINGKAT KEPUASAN atribut pelayanan (9 unsur, , Skala 4 poin).
- Bagian III : Data/informasi lain yang relevan dari responden yang mendukung analisis.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak baik (tidak puas) sampai dengan sangat baik (sangat puas). Untuk kategori tidak baik (**tidak puas**) diberi nilai persepsi **1**, kurang baik (**kurang puas**) diberi nilai persepsi **2**, baik (**puas**) diberi nilai persepsi **3**, serta sangat baik (**sangat puas**) diberi nilai persepsi **4**. Format kuesioner selengkapnya terlampir.

Adapun unsur Indeks Kepuasan Masyarakat menurut prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Nomor:Kep/14/M.PAN&RB/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu mencakup 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Kesembilan unsur tersebut adalah sebagai berikut:

- 1. Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif 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 pelayanan**, yaitu ketepatan jadwal pelayanan dan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
4. **Kesesuaian biaya/tarif pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kepastian Hasil Pelayanan)**, yaitu kesesuaian spesifikasi produk pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi Pelaksana (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 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 (gedung).

SKM sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 tersebut selanjutnya akan dikombinasikan dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik. Hal ini dengan pertimbangan bahwa dalam jangka panjang memang survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan tujuan akhir untuk mewujudkan kepuasan masyarakat, namun dalam jangka pendek diharapkan juga ditujukan untuk pemeringkatan sebagai dasar perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permenpan dan RB) Nomor 17 Tahun 2017 tersebut.

Adapun aspek penilaian kinerja unit pelayanan publik menurut Permenpan dan RB Nomor 17 Tahun 2017 mencakup 6 (enam) aspek, yaitu sebagai berikut:

1. Kebijakan Pelayanan, indikatornya meliputi:
 - a. Standar Pelayanan
 - b. Maklumat Pelayanan
 - c. Survey Kepuasan Masyarakat
2. Profesionalisme SDM, indikatornya meliputi:

- a. Kompetensi
 - b. Responsifitas
 - c. Kode Etik
 - d. Penghargaan dan Sanksi
 - e. Budaya Pelayanan
3. Sarana Prasarana, indikatornya meliputi:
- a. Parkir dan Ruang Tunggu
 - b. Sarpras bagi yang berkebutuhan khusus
 - c. Sarana Penunjang lain
 - d. Sarana Front Office
4. Sistem Informasi Pelayanan Publik, indikatornya meliputi:
- a. Sistem Informasi Elektronik
 - b. Sistem Informasi Non Elektronik
5. Konsultasi dan Pengaduan, indikatornya meliputi:
- a. Sarana dan Media Konsultasi
 - b. Sarana dan Media Pengaduan
6. Inovasi Pelayanan, indikatornya meliputi:
- a. Kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Merupakan upaya dari satu atau gabungan dari berbagai prinsip dalam satu kesatuan inovasi

Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009, yaitu:

- 1. Keadilan
- 2. Partisipasi
- 3. Akuntabilitas

4. Transparansi
5. Berdayaguna
6. Aksesibilitas

2.4 Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis atribut yang dianggap penting dan menganalisis kinerja dalam mencapai kepuasan DPMPTSP Kabupaten Batang digunakan metode *Nilai Survey Kepuasan Masyarakat* (SKM) yaitu dengan Pengukuran Skala Likert:

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 unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{JumlahBobot}}{\text{JumlahUnsur}} = \frac{1}{X} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

Total Nilai Persepsi Per Unsur

SKM = $\frac{\hspace{1.5cm}}{\hspace{1.5cm}}$

Total Unsur Yang Terisi

X Nilai Penimbang

3. Menghitung *satisfaction index*.
 Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit pelayanan x 25

Nilai indeks kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 2.3.

Tabel 2.3. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL (NI)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	3,5324 – 4,00	88,31 – 100	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
2	3,0644 3,532	76,61 -88,30	B	Baik (Puas)
3	2,60 – 3,064	65,00 –76,60	C	Kurang Baik (Kurang Puas)
4	1,00 –2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik (Tidak Puas)

Secara teknis tabulasi dan pengolahan data akan dilakukan dengan komputer menggunakan *software* Microsoft Excel, dengan urutan tahapan sebagai berikut:

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur pertama sampai dengan unsur terakhir.
- 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 (ke bawah) 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 nilai bobot rata-rata tertimbang.

- b. Nilai indeks pelayanan

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

Data pendapat masyarakat yang dimasukkan ke dalam *sheet* tabulasi data dari masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok tertentu, dalam hal ini adalah jenis

layanan yang diterima. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

Laporan hasil penyusunan SKM yang memuat hasil akhir kegiatan penyusunan SKM dari unit pelayanan, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan dan indeks komposit

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

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

2.5. Tahapan Kegiatan

Beberapa tahapan kegiatan krusial yang dilakukan dalam konteks survey ini antara lain adalah sebagai berikut:

- 1. Penyusunan dan Finalisasi Kuesioner (Instrumen Survey)**

Penyusunan kuesioner merupakan tahap pertama dari pelaksanaan survey. Dalam proses finalisasi kuesioner, konsultan melibatkan nara sumber dari pakar dan perwakilan

masyarakat awam untuk mendapatkan masukan dalam mendesain kuesioner yang komprehensif dan paling sesuai dengan kondisi dan perilaku masing-masing target responden serta melakukan validasi atas kuesioner yang telah disusun.

2. Persiapan Pengumpulan Data

Sebelum pelaksanaan pengumpulan data di lapangan, konsultan melakukan persiapan untuk segala sesuatu yang diperlukan, termasuk diantaranya persiapan SDM dengan berkoordinasi dengan pejabat yang berwenang di DPMPTSP Kabupaten Batang untuk hal-hal yang berkaitan dengan administrative.

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui proses *interview* sesuai target responden yang telah ditetapkan. Dalam dalam tahap ini, dilakukan pengecekan validitas data yang diperoleh langsung di lapangan.

4. Tabulasi Data (*Coding, Data Entry dan Cleaning Data*)

Proses berikutnya setelah data terkumpul dan divalidasi, dilakukan proses *coding, data entry* dan *cleaning data*, melalui tahapan pembuatan *master coding*, proses *coding*, pembuatan master data, pemasukan data, dan pembersihan data dengan mengecek kuesioner.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) serta analisis kualitatif.

6. Penyusunan Laporan

Berdasarkan hasil pengumpulan data lapangan dan analisisnya, disusun laporan yang sesuai dengan lingkup pekerjaan dalam pelaksanaan survey ini. Laporan disusun dengan urutan yang sistematis sehingga memenuhi semua cakupan kegiatan dan mudah untuk dipahami.

Secara substansial beberapa kegiatan yang telah dilaksanakan pada survey ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Telah dilakukan survey pendahuluan (*Pre-Survey*) dalam rangka untuk pengumpulan data awal, khususnya yang berupa data sekunder. Survey pendahuluan dilakukan melalui metode wawancara kepada narasumber yang berasal dari DPMPTSP Kabupaten Batang. Data yang telah diperoleh tersebut berguna sebagai referensi dalam penyusunan desain dan instrumen/kuesioner survey.
2. Berdasar data survey pendahuluan telah dilakukan penyusunan desain pelaksanaan survey, yakni pendekatan dan metodologi survey yang akan dilakukan.
3. Berdasar data survey pendahuluan juga telah dilakukan penyusunan instrumen/kuesioner survey, sebagai alat untuk survey pengumpulan data lapangan dari responden.
4. Telah dilakukan validasi instrumen/kuesioner survey, melalui diskusi, pembahasan dan finalisasi draft kuesioner dengan berbagai pihak terkait (DPMPTSP Kabupaten Batang). Kuesioner final terlampir.

5. Telah dilakukan persiapan survey lapangan, antara lain dalam bentuk persiapan administrasi survey lapangan (perizinan survey), dan sebagainya.
6. Telah dilakukan persiapan sumber daya manusia untuk keperluan survey lapangan.
7. Atas dasar aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan di atas, selanjutnya dilakukan survey lapangan (pengumpulan data primer dari responden), supervisi, monitoring dan evaluasi proses pengumpulan data/survey lapangan, pengumpulan data sekunder pendukung melalui observasi dan wawancara, serta tabulasi data mentah hasil survey, pengolahan data, analisis dan pembahasan hasil pengolahan data, serta penyusunan laporan. Hal ini mengingat suatu riset pada dasarnya merupakan satu kesatuan utuh yang terdiri atas beberapa fase. Survey dilakukan terhadap responden sesuai dengan target yang telah ditetapkan (sesuai dengan kerangka pengambilan sampel). Survey dilaksanakan di kantor DPMPTSP Kabupaten Batang yang mengurus pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kabupaten Batang. Survey dilakukan dengan menggunakan panduan kuesioner yang telah disiapkan (terlampir) sebagai instrumen survey serta berdasar penjelasan/ pengarahan yang telah diberikan kepada Surveyor. Bersamaan dengan dilaksanakannya survey lapangan, juga dilakukan supervisi, monitoring dan evaluasi proses pengumpulan data/survey lapangan dalam rangka untuk menjamin kualitas proses survey lapangan yakni agar survey lapangan dapat berlangsung secara

efisien, efektif, serta agar melalui proses survey lapangan dapat diperoleh data yang lengkap, valid, dan menggambarkan kondisi riil yang terdapat di lapangan dan yang benar-benar dialami oleh responden. Dalam rangka untuk melengkapi dan mempertajam hasil pengumpulan data primer yang digali melalui survey lapangan, selanjutnya juga dilakukan pengumpulan data sekunder pendukung melalui observasi dan wawancara. Data sekunder tersebut akan berguna saat dilakukan proses pengolahan data, analisis, dan pembahasan hasil analisis data. Berdasar data mentah primer yang diperoleh dari proses survey lapangan, selanjutnya dilakukan entry/input/tabulasi data mentah hasil survey ke dalam form yang telah disiapkan dalam format sheet Microsoft Excel. Pada tahap berikutnya dilakukan proses pengolahan data hasil survey lapangan yang telah ditabulasikan. Atas dasar aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan sebagaimana diuraikan di atas, selanjutnya dilakukan pengolahan data, analisis data dan pembahasan, serta penyusunan Laporan Akhir sebagaimana tersaji ini yang memuat hasil survey secara keseluruhan dari awal sampai dengan akhir kegiatan survey.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA SURVEY

Sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya, output kegiatan survey lapangan yaitu berupa data mentah hasil survey lapangan yang telah ditabulasi serta telah dilakukan langkah awal untuk proses pengolahan data. Sementara itu tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi berdasarkan kategori jenis layanan yang diterima. Hal ini untuk memastikan kuesioner isi yang telah terkumpul telah sesuai dengan desain survey yang telah ditetapkan sebelumnya. Total jumlah responden sebagai ukuran sampel survey ini adalah sebanyak 158 (seratus lima puluh delapan) responden, yang mewakili keseluruhan masyarakat pengguna layanan dari DPMPTSP Kabupaten Batang.
2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari petugas survei. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
 - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/ kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survey oleh petugas.

- b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survey seluruhnya telah dijawab oleh responden serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam program Microsoft Excel (terlampir). Dalam proses tabulasi ini, data yang diinput ke dalam form secara berurutan adalah sebagai berikut:
- a. Nomor urut 1 sampai dengan 158, sesuai dengan jumlah responden/ ukuran sampel survey).
 - b. Nama responden.
 - c. Alamat responden.
 - d. Umur responden (dalam tahun).
 - e. Pekerjaan responden.
 - f. Jenis kelamin responden.
 - g. Pendidikan terakhir responden.
 - h. Nama perusahaan (bila jenis responden adalah perusahaan dan responden mengisi kuesioner mewakili perusahaan).
 - i. Bidang usaha perusahaan yang menjadi responden.
 - j. Jenis pelayanan yang terakhir kali responden peroleh.
 - k. Persepsi responden terhadap tingkat kepuasan atas aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Batang dalam skala 1-4 (1 = tidak baik/ tidak puas, 2 =

kurang baik/kurang puas, 3 = baik/puas, 4 = sangat baik/sangat puas).

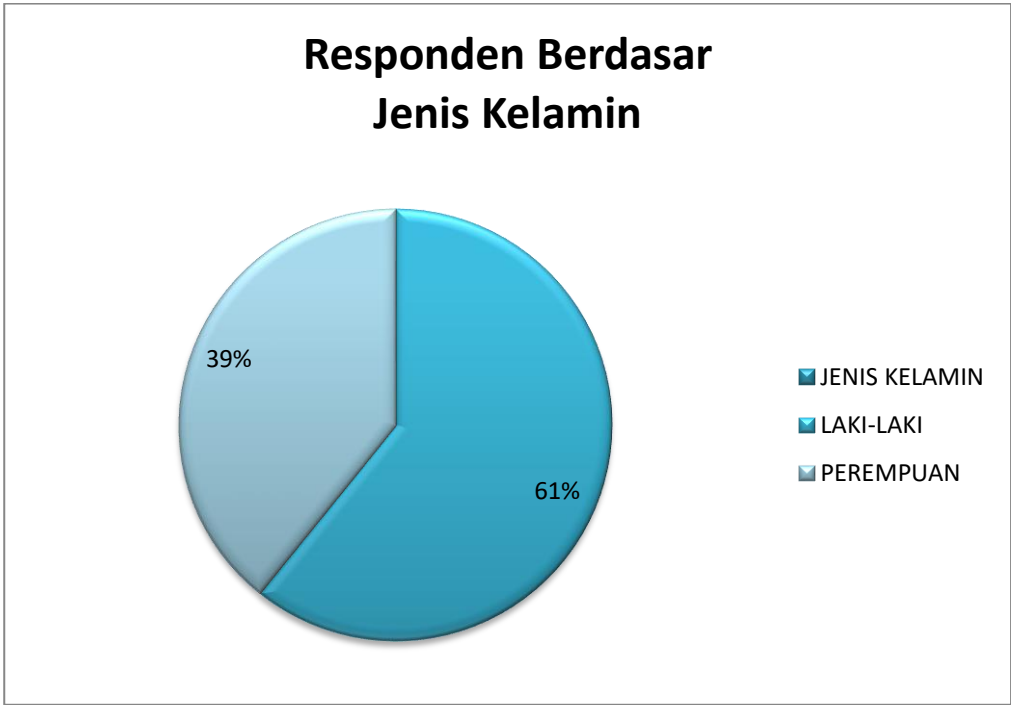
1. Aspek utama yang menurut responden sangat baik/sangat puas dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Batang berikut alasannya secara singkat.
- m. Aspek utama yang menurut responden paling tidak baik/tidak puas dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh DPMPTS Kabupaten Batang berikut alasannya secara singkat.

Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis, dilakukan pembahasan, dan disimpulkan dalam rangka untuk menjawab tujuan survey, serta dirumuskan beberapa rekomendasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan yang secara keseluruhan tertuang dalam Laporan Akhir yang memuat secara utuh proses survey dari awal sampai dengan akhir pelaksanaan kegiatan survey. Hasil tabulasi dan pengolahan data mentah hasil survey sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

3.1. Profil Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

Berdasarkan Jenis Kelamin, responden yang menggunakan jasa pelayanan DPMPTSP Kabupaten Batang seimbang antara laki-laki dan perempuan yaitu Responden Laki-Laki 61% dan Responden Perempuan 39%. Hal ini bisa dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1 Responden Berdasar Jenis kelamin.



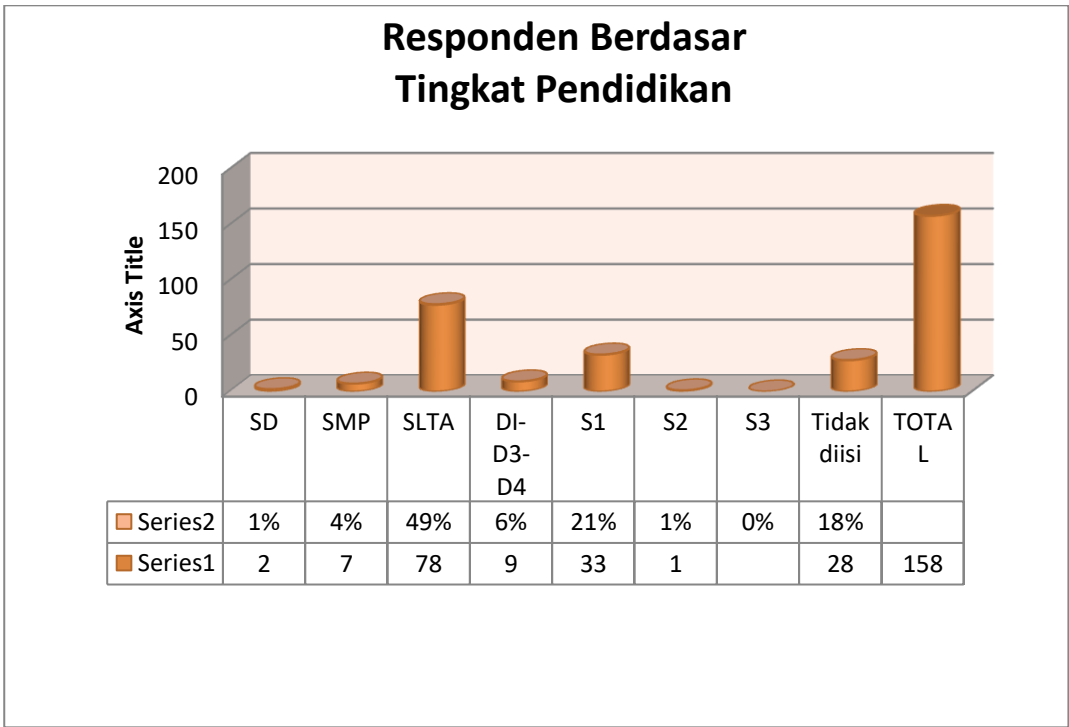
3.2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Tingkat Pendidikan, responden pengguna jasa di DPMPTSP Kabupaten Batang terbagi dalam beberapa kelompok. Responden dengan tingkat pendidikan SMA dan S1 yaitu masing-masing sebesar 49% dan 21% adalah yang paling banyak. Disusul oleh responden dengan tingkat pendidikan D1-D4 sebesar 6%, SMP 4%, SD 1% dan S2 sebesar 1%.

Hal ini menunjukkan sebagian besar pelanggan pengguna Jasa DPMPTSP Kabupaten Batang adalah golongan masyarakat intelektual dan logis. Responden dengan tingkat pendidikan dibawahnya yaitu SD sangat sedikit sebesar 1 %.

Berikut tabel yang memperjelas kelompok responden berdasarkan Tingkat Pendidikan:

Tabel 3.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

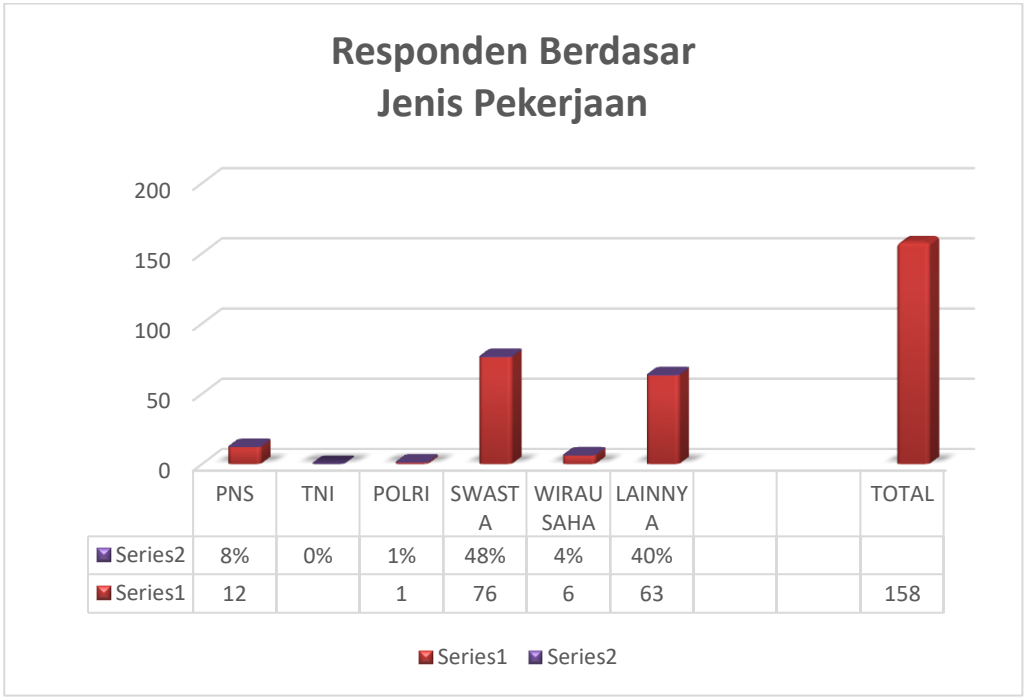


3.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan Golongan Pekerjaan menunjukkan pelanggan pengguna jasa DPMPTSP Kabupaten Batang yang terbanyak adalah Swasta yaitu sebesar 48%. Disusul Golongan lainnya dan Pegawai Negeri Sipil masing-masing 40% dan 8 %. Sedangkan Golongan Wirausaha sebesar 4% dan Polri sebedar 1%. Dari TNI tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan pengguna jasa DPMPTSP Kabupaten Batang sebagian besar adalah masyarakat profesional yang akan menilai pelayanan DPMPTSP Kabupaten Batang secara objektif.

Berikut tabel profil responden berdasarkan Jenis Pekerjaan:

Tabel 3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



3.4 Penilaian Masyarakat terhadap Tingkat Kinerja/Kepuasan pada Atribut SKM

Analisis ini berdasar pada penilaian dari 158 responden yang disurvei yang mewakili populasi masyarakat pemakai jasa DPMPTSP Kabupaten Batang terhadap tingkat kepuasan atribut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sesuai dengan kuesioner yang telah disusun dan digunakan dalam proses survey, penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut SKM dapat dikelompokkan ke dalam 4 (empat) pilihan jawaban yaitu: Tidak Baik/Tidak Puas (skor: 1), Kurang Baik/Kurang Puas (skor: 2), Baik/Puas (skor: 3), Sangat Baik/Sangat Puas (skor: 4).

Tingkat kinerja berdasar penilaian responden atas atribut SKM sebagaimana dapat dilihat pada Tabel Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden.

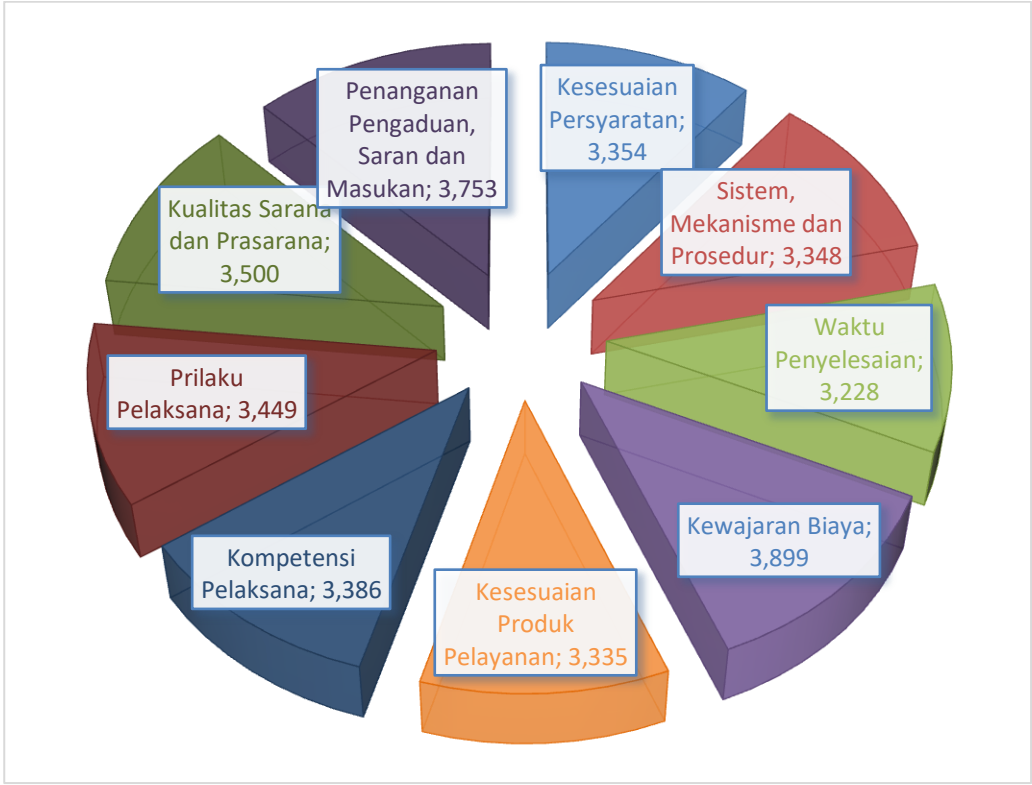
Berdasar perhitungan atas penilaian responden terhadap tingkat kinerja/kepuasan terhadap atribut SKM, selanjutnya dapat dilakukan proses intepretasi terkait dengan deskripsi dan hubungan antara penilaian responden terhadap tingkat kinerja pada atribut SKM, yang mencakup 4 (empat) atribut/unsur/variabel dan yang secara keseluruhan meliputi 9 (sembilan) item/aspek penilaian/indikator.

Berikut Tabel Kinerja Pelayanan DPMPTS Berdasarkan Atribut SKM:

Aspek	NRR	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Kesesuaian Persyaratan	3,354	83,85	B	Baik (Puas)
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,348	83,70	B	Baik (Puas)
Waktu Penyelesaian	3,228	80,70	B	Baik (Puas)
Kesesuaian/ Kewajaran Biaya pelayanan	3,899	97,475	A	Sangat Baik (Sangat Puas)

Kesesuaian Produk Pelayanan	3,335	83,375	B	Baik (Puas)
Kompetensi Pelaksana	3,386	84,65	B	Baik (Puas)
Prilaku Pelaksana	3,449	86,225	B	Baik (Puas)
Kualitas Sarana dan Prasarana	3,500	87,500	B	Baik (Puas)
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,753	93,825	A	Sangat Baik (Sangat Puas)

3.4 Tabel Kinerja Pelayanan



Analisis selengkapnya adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan:

a. Kesesuaian persyaratan teknis/administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanan.

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dilihat dari NRR 3.354. Dengan demikian Kinerja Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Batang dalam aspek **Kesesuaian persyaratan teknis/administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanan, termasuk kesederhanaan dokumen yang diperlukan untuk pelayanan** dinilai **Baik** oleh responden.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (Kemudahan tahapan/prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari aspek kesederhanaan alur pelayanan)

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari aspek kesederhanaan alur pelayanan, yaitu dengan hasil NRR 3,348. Dengan kata lain Kinerja Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Batang dalam aspek penetapan alur pelayanan dinilai **Baik** oleh responden, termasuk system antriannya.

c. Waktu Penyelesaian (Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal dan target waktu pelayanan /kesesuaian waktu pelaksanaan pelayanan dengan jadwal yang telah ditetapkan dan target waktu).

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR 3,228 Responden menilai **Baik** terhadap kinerja DPMPTSP Kabupaten Batang dalam memberikan kepastian jadwal dan target waktu pelayanan.

d. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Hasil Pelayanan terhadap ketentuan yang ditetapkan)

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR 3,335. Responden menilai **Baik** terhadap kinerja DPMPTSP Kabupaten Batang dalam memberikan Kesesuaian Hasil Pelayanan.

2. Petugas pelayanan:

a. Kompetensi Pelaksana (Kemampuan Petugas Pelayanan/ Ketepatan/akurasi (keahlian dan ketrampilan) petugas dalam memberikan pelayanan).

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,386. Responden menilai

Baik terhadap kinerja DPMPTSP Kabupaten Batang dalam aspek **Kemampuan/Kompetensi Petugas Pelayanan/Ketepatan/akurasi (keahlian dan ketrampilan) petugas dalam memberikan pelayanan.**

b. Prilaku Pelaksana (Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan)

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,449. Responden menilai **Baik** terhadap kinerja DPMPTSP Kabupaten Batang dalam aspek **Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan.**

3. Lain-lain:

a. Biaya/Tarif (Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan).

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Sangat Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,899. Responden menilai **Sangat Baik** terhadap kinerja DPMPTSP Kabupaten Batang dalam aspek **Kesesuaian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan).**

b. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan pelayanan (Mekanisme, media dan pelaksanaan penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan).

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Sangat Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,753. Responden menilai **Sangat Baik** terhadap kinerja DPMPTSP Kabupaten Batang dalam aspek **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan pelayanan (Mekanisme, media dan pelaksanaan penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan).**

c. Sarana Prasarana

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,500. Responden menilai **Baik** terhadap kinerja DPMPTSP Kabupaten Batang dalam hal penyediaan Sarana Prasarana Pelayanan.

3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran SKM sangat diperlukan oleh DPMPTSP Kabupaten Batang karena hasil dari pengukuran tersebut menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kabupaten Batang selama ini. Perhitungan skor SKM selengkapnya dapat dilihat pada Tabel Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasar perhitungan skor SKM yang diperoleh adalah sebesar **86,73** Nilai tersebut berada pada rentang **skala 76,61- 88,30** sehingga skor SKM DPMPTSP Kabupaten Batang untuk tahun 2020 termasuk pada kategori **B**. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan

masyarakat menilai **Baik** atau merasa **Puas** terhadap kinerja DPMPTSP Kabupaten Batang. Oleh karena itu DPMPTSP Kabupaten Batang perlu mempertahankan kinerja yang telah dilakukan, bahkan hendaknya meningkatkan kinerjanya agar nilai SKM pada masa mendatang dapat semakin meningkat menuju angka 100 (skala 100) atau 4 (skala 4) atau meningkat predikatnya dari B (Baik atau Puas) menjadi A (Sangat Baik atau Sangat Puas).

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasar Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di DPMPTSP Kabupaten Batang dengan total ukuran sampel sebanyak 158 responden dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dilihat secara individual per aspek maupun secara keseluruhan terhadap pentingnya pelayanan yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Batang, sebagian besar masyarakat menyatakan menilai puas dan sangat puas terhadap pelayanan DPMPTSP Kabupaten Batang.
2. Berdasar perhitungan skor SKM yang diperoleh adalah sebesar **86,73** . Nilai tersebut berada pada rentang skala **76,61- 88,30** sehingga skor SKM DPMPTSP Kabupaten Batang untuk tahun 2019 termasuk pada kategori **B**. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat menilai **Baik** atau merasa **Puas** terhadap kinerja DPMPTSP Kabupaten Batang.

4.2. Rekomendasi

Bertitik tolak dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka selanjutnya dapat dirumuskan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kabupaten Batang perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang sudah dilakukan selama ini. Hal ini dilakukan untuk mengantisipasi perubahan harapan dan kepuasan masyarakat di waktu yang akan datang.
2. Atribut SKM yang perlu menjadi prioritas utama peningkatan kualitas layanan adalah pada aspek-aspek yang memiliki NRR terendah , yaitu: **Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal dan target waktu pelayanan (kesesuaian waktu pelaksanaan pelayanan dengan jadwal yang telah ditetapkan dan target waktu)**
3. Sementara itu atribut SKM yang perlu dipertahankan adalah pada aspek-aspek yang memiliki NRR diatas 3,532 yang berarti aspek-aspek yang sudah berada pada kategori **Sangat Baik**, yaitu **Kesesuaian/ kewajaran Biaya Pelayanan terhadap ketentuan yang ditetapkan dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**
4. Dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan yang menunjukkan hasil kinerja suatu unit pelayanan publik, diperlukan upaya-upaya tindak lanjut untuk meningkatkan skor SKM. Dalam hal ini perlu diperhatikan beberapa harapan masyarakat yang cukup logis untuk direalisasikan, diutamakan pada unsur-unsur SKM yang memiliki nilai terendah.
5. Diperlukan adanya tekad yang kuat untuk memberikan pelayanan sesuai dengan target waktu yang telah ditetapkan dengan meningkatkan konsolidasi dan koordinasi secara

internal dan eksternal dengan OPD terkait, terutama tentang persyaratan yang dibutuhkan sehingga tidak terjadi perbedaan persepsi antara OPD Teknis dengan DPMPTSP Kabupaten Batang yang dapat menghambat pencapaian waktu proses pelayanan perizinan.

6. Kemudahan mekanisme pelayanan yang dituangkan dalam prosedur pelayanan sangat dibutuhkan. Sosialisasi prosedur dan alur pelayanan sebaiknya diupload di Web atau dipasang di ruang pelayanan atau tempat yang mudah dilihat oleh pemohon.
7. Mekanisme Pelayanan yang inovatif akan mempercepat penyelesaian pelayanan. Pengembangan Mall Pelayanan Publik (MPP) yang telah berjalan sangat perlu disosialisasikan lebih intensif ke masyarakat luas
8. Perlu dikembangkan pelayanan yang on line untuk jenis-jenis perizinan yang belum masuk pada OSS.
9. Persyaratan Pelayanan harus ditetapkan sesuai standar dan dievaluasi secara berkala untuk mengetahui kesesuaiannya seiring dengan perkembangan regulasi dan kebutuhan masyarakat. Penyederhanaan persyaratan sangat diperlukan pada era saat ini.
10. Konsistensi persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi oleh penerima pelayanan harus diperhatikan oleh setiap petugas. Siapapun petugas yang melayani harus menyampaikan persyaratan yang sama untuk jenis pelayanan yang sama.

11. Sarana dan prasarana pendukung perlu juga diperhatikan terutama yang terkait dengan Teknologi Informasi (TI) seperti kapasitas server, kekuatan/kecepatan jaringan internet, dll.
12. Sarana Prasarana yang sudah tidak layak sebaiknya segera diganti.