

LAPORAN  
HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
TERHADAP PELAYANAN PUBLIK  
TAHUN 2023



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN NIAS

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah memberikan rahmat dan hidayahNya sehingga Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias periode Januari s/d Desember Tahun 2023 (Triwulan I, II, III, dan IV) dapat terselesaikan.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kami menyadari bahwa pelayanan yang kami berikan belum mampu memuaskan secara maksimal kepada pengguna layanan, sehingga kritik, saran dan masukan yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaannya. Kami berharap semoga Laporan ini bermanfaat dan menjadi masukan dalam pengambilan kebijakan terhadap penyelenggaraan kegiatan sekaligus sebagai bahan evaluasi bagi peningkatan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias.

Ucapan terimakasih dan penghargaan yang tulus disampaikan kepada seluruh pihak yang terlibat baik secara langsung maupun tidak langsung atas terlaksananya Survey Kepuasan Masyarakat ini.

Gido, 04 Januari 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Nias,



JERRY W. WAU, S.Sos, M.Si  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19730522 199203 1 001

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
A. Latar Belakang.....	1
B. Tujuan .....	2
C. Sasaran .....	2
D. Prinsip .....	2
E. Ruang Lingkup.....	3
F. Unsur SKM.....	3
G. Manfaat.....	4
H. Pengertian Umum.....	4
<b>BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN .....</b>	<b>6</b>
A. Persiapan Kegiatan.....	6
B. Penyiapan Bahan.....	7
C. Pelaksanaan Survei .....	8
D. Pengolahan dan Analisis Data.....	9
E. Penyusunan Laporan.....	11
<b>BAB III PENGOLAHAN DAN PENGUKURAN SKM .....</b>	<b>12</b>
A. Jumlah Responden .....	12
B. Hasil Analisa.....	13
<b>BAB IV KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT .....</b>	<b>15</b>
A. Kesimpulan .....	15
B. Rencana Tindak Lanjut .....	15
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>16</b>

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparaturnya Pemerintah dewasa ini banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media sosial/massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap penyelenggara pemerintah secara personal maupun institusi. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan, seperti yang tercantum pada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Mengingat Jenis layanan perizinan dan non perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias sangat beragam dengan karakteristik yang berbeda, salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survey kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan. Untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survey yang seragam sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias salah satu organisasi perangkat daerah yang melaksanakan pelayanan publik terutama dalam bidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dari masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dapat diberikan secara teliti, santun, responsif, akurat dan akuntabel agar menjadi penyelenggara layanan perizinan dan non perizinan yang tepat. Untuk mengukur hasil Survey Kepuasan Masyarakat mengenai layanan yang diselenggarakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias memberikan kuesioner kepada masyarakat pada saat mendapatkan layanan perizinan dan non perizinan.

## **B. Tujuan**

Tujuan dari pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengukur tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja atau kualitas pelayanan di unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias dalam meningkatkan pelayanan pada masyarakat.

## **C. Sasaran**

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

## **D. Prinsip**

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

### **1. Transparan.**

Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh lapisan masyarakat.

### **2. Partisipasif.**

Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

### **3. Akuntabel.**

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

### **4. Berkesinambungan.**

Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

### **5. Keadilan.**

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokal geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

## 6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

## E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini diterapkan pada seluruh pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias yang dilaksanakan pada **Triwulan I** (satu) yaitu Bulan Januari s/d Maret Tahun 2023, **Triwulan II** (dua) yaitu Bulan April s/d Juni Tahun 2023, **Triwulan III** (tiga) yaitu Bulan Juli s/d September Tahun 2023 dan **Triwulan IV** (empat) yaitu Bulan Oktober s/d Desember Tahun 2023 dengan menyebarkan kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat kepada pelaku usaha dan masyarakat pada saat melaksanakan pelayanan di Kecamatan dan membutuhkan pengurusan Perizinan dan Non Perizinan.

## F. Unsur Survey Kepuasan Masyarakat

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk Spesifikasi Jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Standar Pelayanan** adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian pelayanan sebagai kualitas kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
9. **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

## **G. Manfaat**

Dengan dilakukan SKM diperoleh manfaat antara lain:

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan dan nonperizinan.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil survei kepuasan masyarakat atas informasi bidang perizinan dan non perizinan.
4. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
6. Dan bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit khususnya bidang perizinan dan nonperizinan.

## **H. Pengertian Umum**

Berdasarkan PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 yang menjadi pedoman penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik bidang perizinan dan non perizinan.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan SKM berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
4. Unsur SKM adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam bidang perizinan dan nonperizinan.
5. Survei periodik; adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun sekali).
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memilih kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi.
7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan

fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan.

8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik bidang perizinan dan nonperizinan.
9. Kepuasan masyarakat adalah faktor atau aspek yang terdapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik bidang perizinan dan nonperizinan.
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan bidang perizinan dan nonperizinan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

**BAB II**  
**METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN**

Pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias yang mengacu kepada PERMENPAN RB No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei dilakukan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Nias menggunakan pendekatan Metode Kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Pada metode Skala *Likert*, pelaku usaha diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

**Tabel 1**  
**Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat**

KEGIATAN
1. Persiapan Kegiatan
2. Penyiapan Kusioner
3. Melaksanakan Survei Secara Aplikasi dan Tatap Muka
4. Rekapitulasi & Evaluasi Kuesioner SKM

**A. Persiapan Kegiatan**

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

1. Melakukan pengkajian awal pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan terkait:
  1. Penetapan jenis pelayanan yang disurvei
  2. Penetapan metode survey
  3. Penetapan jumlah responden
  4. Materi kusioner
2. Melaksanakan pertemuan staf yaitu untuk menjelaskan metode pengumpulan data, cara pengisian kusioner dan aplikasi setiap variabel unsur pelayanan di SKM atas setiap pelayanan. Hal ini dilakukan agar staf yang bertugas mampu memberikan penjelasan dengan baik kepada para responden atas variabel unsur pelayanan.

## **B. Penyiapan Bahan**

Diskusi awal yang dilakukan bertujuan memberikan gambaran kondisi setiap pelayanan. Berdasarkan informasi tersebut dilakukan penyesuaian atas materi kuesioner kepuasan pelanggan. Hal ini dilakukan karena perlunya penajaman/penyesuaian materi kuesioner dengan proses pelayanan perizinan dan non perizinan. Penyesuaian materi kuesioner tersebut didasarkan :

1. Peraturan Menteri Perdayagunaan Aparatur Negara No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Referensi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias.

Dalam menyusun survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I : Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Pada bagian kedua dapat berisikan identitas responden, antara lain : jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu saat disurvei.

Bagian III : Pada bagian ini berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, dimana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

### **• Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas.

Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori yaitu :

1. tidak baik, diberi nilai persepsi 1 (satu);
2. kurang baik, diberi nilai persepsi 2 (dua);
3. baik diberi nilai persepsi 3 (tiga);

4. sangat baik, diberi nilai persepsi 4 (empat),

#### Contoh

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Adapun dalam menentukan kriteria dan metode pemilihan responden adalah sebagai berikut:

#### **1. Kriteria Responden**

Kriteria untuk responden Survei Kepuasan Masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan terutama dalam hal pelayanan perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias.

#### **2. Metode pemilihan Responden**

Seluruh pelaku usaha yang akan mengurus izin dan yang telah terbit izinnya diharapkan menjadi responden survei.

### **C. Pelaksanaan Survei**

Pelaksanaan survei dilakukan dengan cara pengisian kuesioner, data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang telah selesai mengurus izin di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias dan melalui aplikasi. Pada periode Bulan Januari s/d Desember Tahun 2023 (Triwulan I, II, III, dan IV) terdapat jumlah keseluruhan responden sebanyak **562 responden**.

#### D. Pengolahan Dan Analisis Data

Pengolahan data yang dilakukan dalam survey pada periode Bulan Januari s/d Desember Tahun 2023 (Triwulan I, II, III, dan IV) ini akan menyajikan beberapa output di antaranya meliputi :

##### 1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan yang telah diterbitkan di DPM-PTSP Kabupaten Nias.

##### 2. Nilai Rata-Rata (NRR) Pelayanan Aparatur Sipil Negara (ASN) Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias

Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

N = bobot nilai per unsur

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

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

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

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

- Menambah unsur yang dianggap relevan;
- Memberikan bobot berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Adapun 9 (sembilan) unsur yang dinilai adalah :

- a. Persyaratan
- b. Prosedur
- c. Waktu Pelayanan
- d. Biaya / tarif
- e. Produk Layanan
- f. Kemampuan Petugas
- g. Perilaku Petugas
- h. Sarana dan Prasarana
- i. Penanganan Pengaduan

**Tabel 2**

Tabel nilai persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Nias, sebagai berikut :

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
1	1,00 – 2,59	25 – 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

- a. Gap Analysis (Analisa Kesenjangan).

Kesenjangan terjadi apabila Responden mempersepsikan pelayanan yang diterima diatas atau di bawah terhadap harapan pelayanan. Apabila persepsi pelayanan yang diterima diatas harapan pelayanan maka masyarakat akan merasa “Puas” tetapi sebaliknya apabila persepsi pelayanan yang diterima di bawah harapan pelayanan maka masyarakat akan merasa “kurang/Tidak Puas”.

- b. Resume atas Masukan dan Keluhan Responden atas setiap Unsur yang Mempengaruhi Permormance/ Kinerja Pelayanan.

Masukan dan keluhan responden atas setiap unsur yang mempengaruhi Performance/Kinerja Pelayanan akan dikumpulkan dan dirangkum secara global, dan dibedakan menurut 3 (tiga) kategori yang merupakan variabel dalam menentukan baik/buruknya Kinerja pelayanan, yaitu terkait :

- a. Sikap dan perilaku petugas.
- b. Sistem / prosedur / variabel pelayanan itu sendiri.
- c. Fasilitas / Prasarana Pelayanan.

#### **E. Penyusunan Laporan**

Hasil survei disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kabupaten Nias dari olahan dan analisa data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

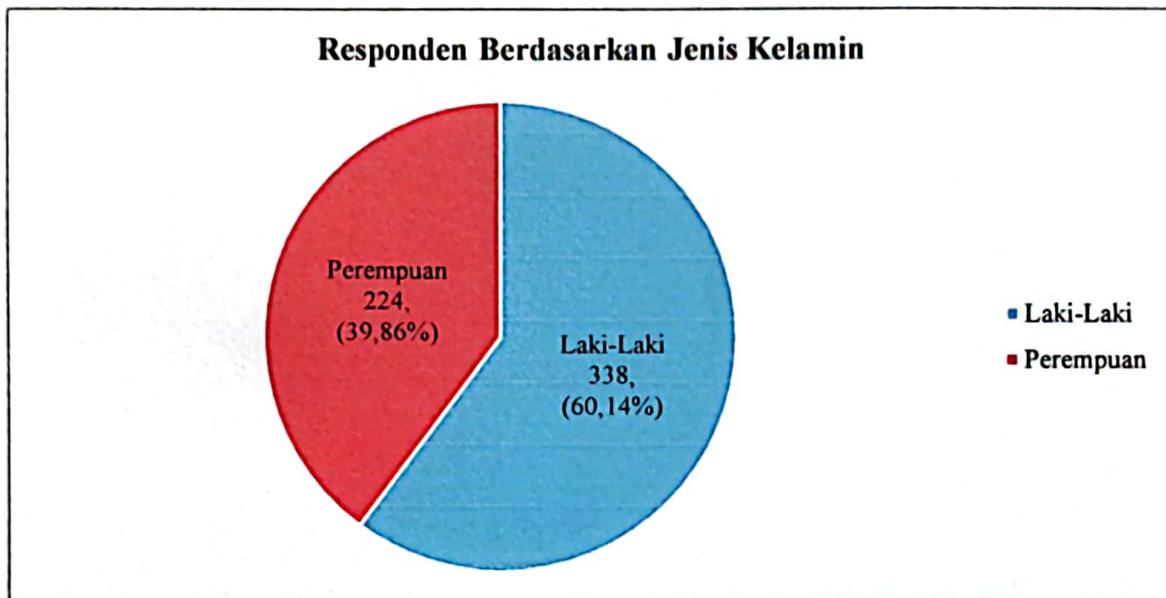
### BAB III

#### PENGOLAHAN DAN PENGUKURAN SKM

##### A. Jumlah Responden

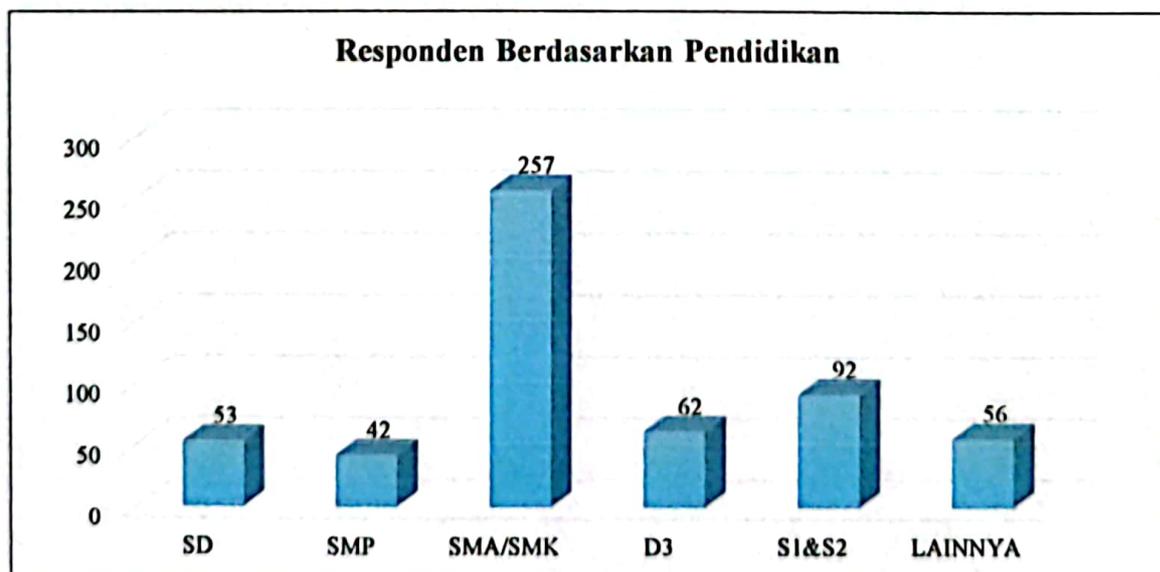
Survey yang dilakukan pada Periode Januari 2023 sampai dengan Desember 2023 (Triwulan I, II, III, dan IV) yaitu sebanyak 562 responden. Dari jumlah responden tersebut, berikut adalah gambaran profil responden meliputi :

##### 1. Komposisi Responden Berdasarkan Jumlah Kelamin



Seperti terlihat pada gambar diatas, bahwa Responden berjenis kelamin Laki-Laki berjumlah 338 orang (60,14 %) dan Perempuan berjumlah 224 orang (39,86% ).

##### 2. Komposisi Responden Berdasarkan Pendidikan



Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa dominasi responden dengan pendidikan SMA/SMK berjumlah 257 orang, Sarjana (S1&S2) berjumlah 92 orang, Diploma (D3) berjumlah 62 orang, dan responden berpendidikan SMP berjumlah 42 orang , SD berjumlah 53 orang dan responden yang memilih lainnya berjumlah 56 orang.

### 3. Komposisi Responden Berdasarkan Pekerjaan



Berdasarkan gambar diatas dapat disimpulkan bahwa responden berdasarkan pekerjaan di dominasi pada pilihan pekerjaan lainnya sebanyak 375 orang (67%), Wirausaha sebanyak 105 orang (19%), dan responden berdasarkan pekerjaan Swasta dan PNS masing-masing berjumlah 60 orang (10%) dan 22 orang (4%),

### B. Hasil Analisa

Hasil survey dan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Nias memperlihatkan bahwa Nilai Rata-Rata per unsur dengan menggunakan rumus di bawah ini.

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Sesuai Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari setiap unit pelayanan Instansi Pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

#### 1. Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit

pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai tingkat komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11.

Dari hasil pengolahan Kuesioner, diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan selama periode 1 Tahun mulai dari Januari s/d Desember Tahun 2023 (Triwulan I, II, III, IV) adalah sebagai tabel berikut :

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,95
U2	Prosedur	3,95
U3	Waktu Pelayanan	3,94
U4	Biaya/Tarif	4,00
U5	Produk Layanan	3,94
U6	Kemampuan Petugas	3,96
U7	Perilaku Petugas	3,96
U8	Sarana dan Prasarana	3,94
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,99

Maka untuk mengetahui nilai Indeks unit pelayanan selama Tahun 2023 dihitung dengan cara sebagai berikut :

Rata-Rata hasil penjumlahan Laporan IKM Triwulan I : 97,77, Laporan IKM Triwulan II : 97,98, Laporan IKM Triwulan III : 98,07, dan Laporan IKM Triwulan IV : 98,22 yaitu dihasilkan Nilai Rata-Rata 1 Tahun sebesar : 98,01

Dengan demikian nilai Indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai Rata- Rata IKM Tahun 2023 = 98,01
- b. Mutu Pelayanan = A
- c. Kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias adalah *Sangat Baik*.

## 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.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

#### **A. Kesimpulan**

Secara umum, kualitas pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias dipersepsikan oleh masyarakat pengurus izin pada posisi A dengan kategori **SANGAT BAIK**, dengan angka Indeks Kepuasan Masyarakat **98,01** berada dalam interval **88,31–100,00**.

#### **B. Rencana Tindak Lanjut**

Untuk menindaklanjuti hasil analisa survei dalam rangka perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Perlu direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya. Kegiatan yang dilakukan untuk perbaikan tindak lanjut hasil SKM Tahun 2023 khususnya pada unsur **Produk Layanan, Waktu Layanan dan Sarana Prasarana** yang paling rendah hasilnya adalah sebagai berikut:

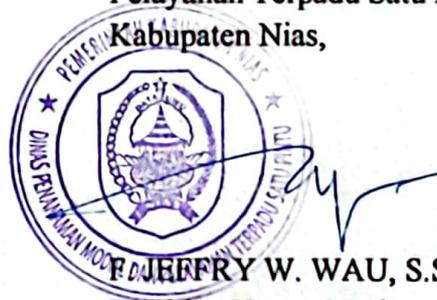
1. Melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat tentang Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) Perizinan Berusaha dan Non Perizinan melalui kegiatan Sosialisasi Perizinan Berusaha bagi pelaku Usaha.
2. Melakukan publikasi Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) kepada masyarakat melalui media sosial, website, media elektronik dan non elektronik.
3. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap Produk Layanan yang diberikan.
4. Melakukan kegiatan pelayanan perizinan bergerak secara langsung kepada masyarakat melalui kegiatan pelayanan perizinan bergerak langsung ke desa-desa yang merupakan implementasi dari inovasi Gerak Cepat Dokumen NIB Keluar (Gercep DoNK) pada Dinas PMPTSP Kabupaten Nias yang bertujuan untuk membantu mempercepat dan memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan izin usaha, serta untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat atau kelompok yang rentan, lanjut usia, penyandang disabilitas dan yang jauh tempat tinggalnya dari lokasi kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Nias.
5. Memberikan kemudahan kepada masyarakat untuk berkonsultasi langsung terkait prosedur layanan yang belum/kurang dipahami melalui desk konsultasi dan media konsultasi secara online melalui inovasi Tasya OL.
6. Melakukan pembenahan fasilitas khusus bagi kelompok rentan, lanjut usia dan penyandang disabilitas untuk menciptakan rasa aman dan nyaman pada saat menerima layanan perizinan berusaha dan non perizinan pada Dinas PMPTSP Kabupaten Nias.

**BAB V**  
**PENUTUP**

Demikian laporan hasil pengolahan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik selama periode Bulan Januari s/d Desember Tahun 2023 (Triwulan I, II, III, dan IV) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias disusun sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias.

Gido, 04 Januari 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Nias,



**JEFFRY W. WAU, S.Sos, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19730522 199203 1 001



**PEMERINTAH KABUPATEN NIAS**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan Maduma, Komplek Perkantoran Gido – Nias, Kode Pos : 22871  
Website : [dpmptsp.niaskab.go.id](http://dpmptsp.niaskab.go.id) | E-Mail : [dpmptsp@niaskab.go.id](mailto:dpmptsp@niaskab.go.id)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**( S K M )**

Tanggal Survei : Tgl: \_\_\_/ Bln: \_\_\_/ Thn: \_\_\_\_\_

Jam Survei:  08.00–12.00  
 13.00–17.00

**PROFIL**

Jenis kelamin :  Laki-laki     Perempuan  
Pendidikan :  SD     SMP     SMA     D3     S1     Lainnya  
Pekerjaan :  PNS     SWASTA     Wirausaha  
:  LAINNYA (sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima :

(misal : Izin Apotek, Izin Toko Obat, SIP Bidan, SIP Perawat, dll)

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

*(lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.
  - a. Tidak sesuai.
  - b. Kurang sesuai.
  - c. Sesuai.
  - d. Sangat sesuai.
2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.
  - a. Tidak mudah.
  - b. Kurang mudah.
  - c. Mudah.
  - d. Sangat mudah.
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.
  - a. Tidak cepat.
  - b. Kurang cepat.
  - c. Cepat.
  - d. Sangat cepat.
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
  - a. Sangat mahal.
  - b. Cukup mahal.
  - c. Murah.
  - d. Gratis.
5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.
  - a. Tidak sesuai.
  - b. Kurang sesuai.
  - c. Sesuai.
  - d. Sangat sesuai.
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan.
  - a. Tidak kompeten.
  - b. Kurang kompeten.
  - c. Kompeten.
  - d. Sangat kompeten.
7. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.
  - a. Tidak sopan dan ramah.
  - b. Kurang sopan dan ramah.
  - c. Sopan dan ramah.
  - d. Sangat sopan dan ramah.
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana
  - a. Buruk.
  - b. Cukup.
  - c. Baik.
  - d. Sangat Baik.
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan
  - a. Tidak ada.
  - b. Ada tetapi tidak berfungsi.
  - c. Berfungsi kurang maksimal.
  - d. Dikelola dengan baik.

Responden,

---