



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

TAHUN 2020



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU,
TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA BUPATEN KEPULAUAN ANAMBAS

Tabel 2
Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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	76,61-88,33	B	Baik
4	3,5324-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Ruang lingkup (Unsur Pelayanan)

Berdasarkan penilaian terhadap jawaban yang diberikan oleh seluruh responden terhadap seluruh kriteria tersebut sebagaimana tercantum dalam kuesioner, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 3
Nilai per Unsur Layanan Pelayanan Publik di DPMPTSPTRANSNAKER

No.	Unsur Pelayanan Atribut Kepuasan	Nilai Unsur Pelayanan
1.	Persyaratan	3,038
2.	Prosedur	2,950
3.	Waktu Penyelesaian	2,913
4.	Biaya/Tarif	3,988
5.	Produk Layanan	3,075
6.	Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan	3,013
7.	Perilaku Petugas	3,025
8.	Sarana Prasarana	2,638
9.	Penanganan Pengaduan	3,425

Dari tabel diatas, maka untuk mengetahui nilai survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(3,038 \times 0,111) + (2,950 \times 0,111) + (2,913 \times 0,111) + (3,988 \times 0,111) + (3,075 \times 0,111) + (3,013 \times 0,111) + (3,025 \times 0,111) + (2,638 \times 0,111) + (3,425 \times 0,111) =$ Nilai Survei adalah 3,118. Dengan demikian nilai survei kepuasan masyarakat inis pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3,118 \times 25 = 77,95$;
- b. Mutu Pelayanan B (Baik);
- c. Kinerja Unit Pelayanan masih dikategorikan baik, sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan Indeks Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan yang sudah dijelaskan pada table 2.

Tabel 4
Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan
Di DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas

Unit Pelayanan	No	Unsur Pelayanan Atribut Kepuasan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja	1	Persyaratan	3,038	0,337
	2	Prosedur	2,950	0,327
	3	Waktu Penyelesaian	2,913	0,323
	4	Biaya/Tarif	3,988	0,443
	5	Produk Layanan	3,075	0,341
	6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Layanan	3,013	0,334
	7	Perilaku Petugas	3,025	0,336
	8	Sarana Prasarana	2,638	0,293
	9	Penanganan Pengaduan	3,425	0,380
Nilai Indeks (NI)				3,118
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)				77,95

Tabel 4 menunjukkan bahwa secara informasi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang datang ke DPMPTSPTRANSNAKER merasa puas terhadap pelayanan publik oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas dengan nilai indeks 3,118 dengan hasil SKM setelah dikonversi bernilai baik sebesar 77,95. Terdapat 6 (enam) jenis atribut pelayanan publik yang memiliki indeks kepuasan dibawah rata-rata (kurang baik) yaitu (1) persyaratan dengan NRR per unsur sebesar 3,038 dan NRR Tertimbang per unsur 0,337 jika dikonversi kenilai indeks pelayanan sebesar 75,94 ini dikategorikan kurang baik. (2) Prosedur pelayanan dengan NRR per unsur sebesar 2,950 dan NRR tertimbang per unsur 0,327 jika dikonversi kenilai indeks pelayanan sebesar 73,75 dalam kategori kurang baik. (3) Jangka waktu pelayanan dengan NRR per unsur 2,913 dan NRR Tertimbang per unsur 0,323 jika dikonversi kenilai indeks pelayanan sebesar 72,81 dalam kategori kurang baik. (4) Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dengan NRR per unsur sebesar 3,013 dan NRR tertimbang per unsur 0,334 jika dikonversi kenilai indeks pelayanan sebesar 75,31. (5) Perilaku petugas dalam memberi layanan dengan NRR per unsur sebesar 3,025 dan NRR Tertimbang per unsur 0,336 jika dikonversi kenilai indeks pelayanan sebesar 75,63. (6) Sarana dan prasarana penunjang layanan dengan NRR per unsur sebesar 2,638 dan NRR Tertimbang per unsur 0,293 jika dikonversi kenilai indeks pelayanan sebesar 65,94.

Perioritas 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.

Dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah biaya/tarif dengan indeks sebesar 3,988. Hal ini berarti bahwa responden telah cukup puas dengan tidak ada dipungut biaya dalam pengurusan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas .

LAPORAN TINDAK LANJUT HASIL SURVEY KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TAHUN 2020

Dalam rangka evaluasi pelaksanaan tugas pelayanan penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) pada kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas, sesuai amanat UU No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan melaksanakan survey indeks kepuasan masyarakat kepada para pengguna jasa pelayanan penanaman modal PTSP. Data dan informasi hasil penyebaran kuesioner kepada para pengguna jasa tersebut akan digunakan sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan penanaman modal PTSP. Berdasarkan hasil survey melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa pelayanan penanaman modal PTSP secara langsung diperoleh responden dengan total sebanyak 80 pengguna jasa. Karakteristik responden tersebut diantaranya terdiri dari : Jenis kelamin, Usia, Pendidikan, Pekerjaan dan Produk layanan yang diterima.

Table 1
Persentase Dominasi Karakteristik Responden
Di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja
Kabupaten Kepulauan Anambas

NO	KARAKTERISTIK	DOMINASI	
		KETERANGAN	PERSENTASE
1	Jenis Kelamin	Laki-laki	60%
2	Usia	36-45	50%
3	Pendidikan Terakhir	SMA	42,50%
4	Pekerjaan	Swasta	42,50
5	Produk Layanan	IUMK	40%

Hasil suvey

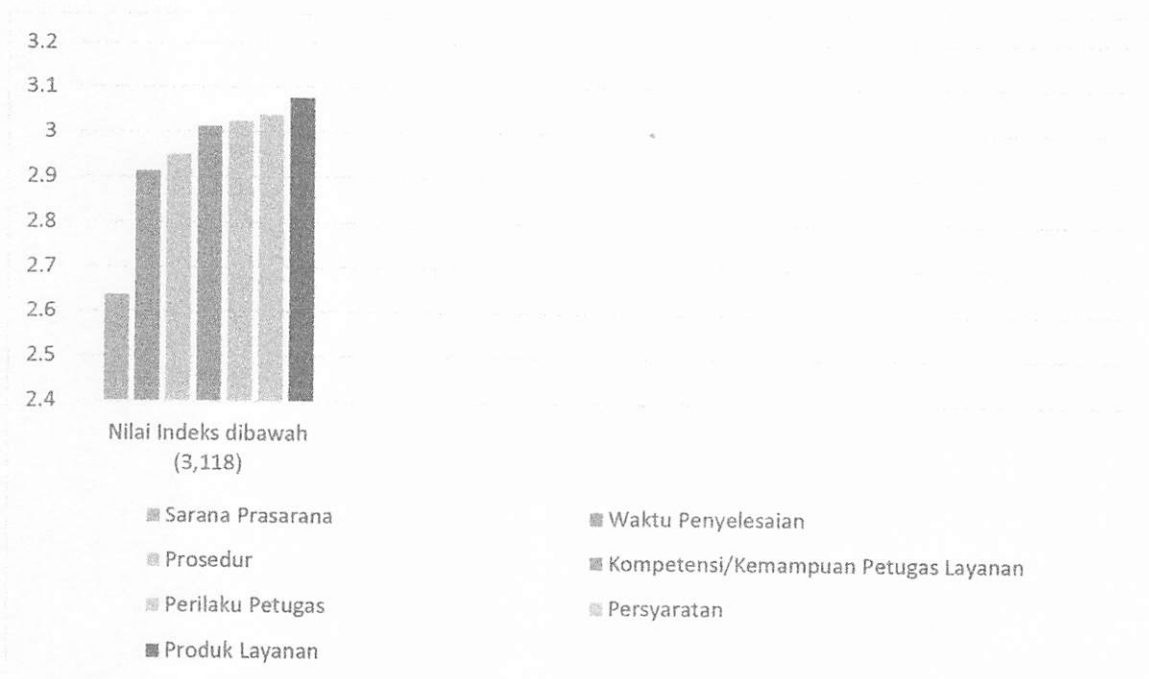
Berdasarkan pengukuran keseluruhan kuesioner (80 kuesioner) yang telah terisi oleh responden terhadap kualitas ruang lingkup pelayanan, diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan angka Indeks sebesar **77,95**. Hal ini menunjukkan kinerja unit pelayanan PTSP di kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kinerja pelayanan **BAIK**. Hal ini berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa Permenpan RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan Publik sudah tidak sesuai dengan perkembangan keadaan sehingga perlu diganti. Adapun untuk mengukur kualitas ruang lingkup pelayanan berdasarkan klasifikasi penilaian dari PERMENPANRB Nomor 14 Tahun 2017 sebagai berikut :

Sementara itu, unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah sarana dan prasarana dalam menunjang pelayanan dengan indeks sebesar 2,638. sehingga kedepannya ini menjadi unsur yang mendapatkan perhatian lebih agar tercapai pelayanan publik yang berkualitas prima di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas .

Berikut adalah unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, memiliki nilai indeks dibawah nilai rata-rata (NRR) per unsur sebesar 3,118 :

No.	Unsur Pelayanan Atribut Kepuasan	NRR Per Unsur	Kinerja Unit Pelayanan
1.	Persyaratan	3,038	Kurang Baik
2.	Prosedur	2,950	Kurang Baik
3.	Waktu penyelesaian	2,913	Kurang Baik
4.	Kopetensi/kemampuan petugas layanan	3,013	Kurang Baik
5.	Produk Layanan	3,075	Baik
6.	Perilaku petugas	3,025	Kurang Baik
7.	Sarana dan prasarana	2,638	Kurang Baik

Berikut hasil pengolahan kuesioner yang telah terisi oleh responden terhadap kualitas unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas, dalam bentuk grafik.



Terdapat 7 (tujuh) unsur pelayanan yang dibawah nilai indeks 3,118, masuk kategori “kurang baik dan baik” Hal ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan penilaian masyarakat terhadap pelayanan Penanaman Modal dan PTSP di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas masih harus ditingkatkan.

Detail Keluhan Masyarakat

Berikut ini merupakan beberapa hal yang dikeluhkan responden selama proses mendapatkan pelayanan jasa publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas.

1. Persyaratan administratif banyak yang susah dipenuhi, beberapa responden menyatakan bahwa responden harus berkali-kali ke DPMPTSPNAKERTRANS untuk melengkapi persyaratan;
2. Waktu pengurusan dokumen lama dan tidak sesuai dengan waktu penyelesaian pembuatan dokumen yang disampaikan petugas;
3. Petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan seperti tidak menyapa responden dan kurang senyum pada saat memberikan pelayanan;
4. Petugas kurang cekatan dalam melayani dan kurang dapat memberikan informasi terkait progres penyelesaian dokumen.

Feed back / Umpan Balik

Berikut ini merupakan beberapa hal yang disarankan dalam rangka perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

1. Menginformasikan kepada masyarakat terkait persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dengan membuat banner/spanduk dan menempatkan ditempat yang dapat dengan mudah dilihat sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat;
2. Meningkatkan kompetensi petugas dengan cara memberikan training/pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik;
3. Memberikan pelatihan/training yang bisa memperbaiki perilaku petugas, misalnya dengan pelatihan ESQ, pelatihan mengontrol emosi dll. Dengan pelatihan tersebut petugas diharapkan dapat lebih bersabar, lebih sopan dalam bertanya dan tidak mudah emosi terhadap masyarakat;
4. Memperbaiki prosedur pelayanan dan berkoordinasi antar unit pelayanan agar proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit.

Kesimpulan dan Rekomendasi

Berdasarkan hasil survei pada kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas terhadap pelayanan publik dalam melayani masyarakat, kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1. Nilai realisasi indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas dengan nilai rata-rata (NRR) per unsur pelayanan 3,118 dengan nilai total SKM setelah dikonversi sebesar 77,95 sehingga masuk kategori "Baik";
2. Survei dilakukan terhadap 80 responden yang telah mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas. Dominasi sebagian responden yang mengisi kuisioner adalah masyarakat dengan Pendidikan terakhir "SLTA" dengan persentase 42,50% dari total responden,

dan sebanyak 40% dari total responden yang disurvei adalah masyarakat yang mengurus produk layanan IUMK;

3. Unsur biaya merupakan komponen yang menjadi unggulan dari pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada unsur biaya 3,988 dengan skor total SKM yang dikonversi sebesar 99,69 sehingga masuk kategori "Sangat Baik". Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi menurut masyarakat yang telah disurvei. Atribut ini yang menjadi kekuatan atau ke unggulan pelayanan publik di DPMPTSPTRANSNAKER sehingga sangat penting untuk dipertahankan;
4. Atribut kepuasan yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat pelayanan/persepsi masih rendah dan harapan yang tinggi menurut masyarakat adalah persyaratan, prosedur, kompetensi/kemampuan petugas pelayanan, perilaku petugas pelayanan dan sarana prasarana layanan yang masih minim ketersediaannya.

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas harus terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan.

1. Menginformasikan kepada masyarakat persyaratan prosedur pelayanan online dengan cara menginformasikan secara detail melalui website atau dengan cara membuat banner/spanduk sehingga informasinya dapat dibaca jelas oleh masyarakat serta menyediakan petugas khusus untuk informasi;
2. Memperbaiki sikap dan perilaku petugas pada saat memberikan pelayanan dengan cara memberikan pelatihan/training seperti ESQ atau pelatihan mengontrol emosi;
3. Meningkatkan kemampuan dan pemahaman sumber daya manusia yang bertanggungjawab dibidang pelayanan perizinan melalui pelaksanaan bimtek dan pemahaman aplikasi perizinan secara berkesinambungan;
4. Meningkatkan kinerja petugas dengan cara lebih tanggap terhadap keluhan masyarakat dan menginformasikan tata cara pengaduan apabila ada keluhan atau masukan dengan cara membuat brosur dan ditempelkan di madding atau dibuatkan standing benner;
5. Meningkatkan ketelitian petugas dalam membuat dokumen agar tidak ada kesalahan dalam pembuatan dokumen. Dan menerapkan sistem verifikasi/pengecekan ulang sebelum dokumen dicetak atau diserahkan kepada masyarakat;
6. Memperbaiki prosedur pelayanan dan berkoordinasi antar unit pelayanan agar proses pembuatan dokumen menjadi lebih cepat atau tidak berbelit-belit;
7. Memberikan nomor antrian sekaligus menanyakan tujuan kedatangan warga;
8. Menambah sarana komputer untuk menjalankan pendaftaran supaya tidak terjadi antrian terlalu menumpuk;
9. Mensosialisasikan kepada masyarakat bahwa untuk mendapatkan pelayanan yang mana saja yang sudah di gratiskan.

Tarempa, 07 Desember 2020

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU, TRANSMIGRASI
DAN TENAGA KERJA,

