

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT  
(SKM)  
TAHUN 2018**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PAYAKUMBUH**

## KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Atas pemikiran tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan kerjasama dengan Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Payakumbuh selaku unsur pembina pelayanan publik untuk lakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh selaku Penyedia Layanan Publik (Public Services Provider).

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Payakumbuh khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh dimasa yang akan datang dan kami mohon kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar

dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta menjadi pedoman kepada semua pihak.

Kami mengucapkan banyak terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya buku Survey Kepuasan Masyarakat Tahun 2018. Akhirnya harapan kami agar buku ini dapat bermanfaat bagi masyarakat umum khususnya instansi terkait penyedia layanan publik dalam mendukung proses percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik yang telah diprogramkan oleh pemerintah.

Payakumbuh, April 2018  
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA PAYAKUMBUH

**Drs.HARMAYUNIS**  
NIP.19620620 198210 1 002

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>i</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>iii</b>
<b>BAB I      PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1      Latar Belakang .....	1
1.2.      Dasar Hukum .....	3
1.3.      Pengertian Umum .....	4
1.4.      Maksud dan Tujuan Kegiatan.....	5
1.5.      Manfaat .....	7
1.6.      Hasil Yang Ingin Dicapai .....	8
<b>BAB II      METODOLOGI PENGUKURAN .....</b>	<b>9</b>
2.1      Ruang Lingkup .....	9
2.2      Tahapan Kegiatan Survey.....	9
2.2.1      Persiapan .....	10
2.2.2      Pengumpulan Data .....	12
2.2.3      Pengolahan dan Analisis Data.....	12
2.2.4      Penyusunan Laporan.....	13
<b>BAB III      HASIL PENGUKURAN .....</b>	<b>14</b>
3.1.      Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan .....	14
<b>BAB IV      KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b>	<b>17</b>
4.1.      Kesimpulan .....	17
4.2      Rekomendasi .....	18

<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>iv</b>
Gambar 1. Tahapan Survey .....	9
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>iv</b>
Tabel 1. Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi, .....	15
SKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan ..	
Tabel 2. Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan .....	15
Masyarakat (IKM) 9 (sembilan) Unsur Pelayanan.....	
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>iv</b>
Lampiran 1. ....	20

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu dilaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan

pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah, karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti Prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak jumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperluksn paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri.

Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik. Dengan ditetapkannya Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor 66 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, diharapkan memberikan dampak nyata yang luas terhadap peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat khususnya di Kota Payakumbuh

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada tahun 2018 ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh telah melakukan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penetapan Standar Pelayanan Minimal;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2009 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 81 Tahun 2013 Tentang Grand Design Reformasi Birokrasi 2010-2025;
5. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2010 Tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 Tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan Publik;



8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pelayanan Secara Nasional;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kep/26/M.PAN/2/2004 Tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.
12. Peraturan Walikota Payakumbuh Nomor: 66 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

### **1.3 Pengertian Umum**

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu :

- a. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;

- d. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan;
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai pemerintah daerah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik;
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah perorangan, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan;
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
- j. Unsur Pelayanan adalah Faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja;
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

#### **1.4 Maksud dan Tujuan Kegiatan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh, Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh;
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh;

8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

## **1.5 Manfaat**

Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh;
2. Diketuinya kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Diketuinya Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kota Payakumbuh dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh;

7. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Diketuinya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
9. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh.

#### **1.6 Hasil Yang Ingin Dicapai**

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh melalui nilai Survey Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

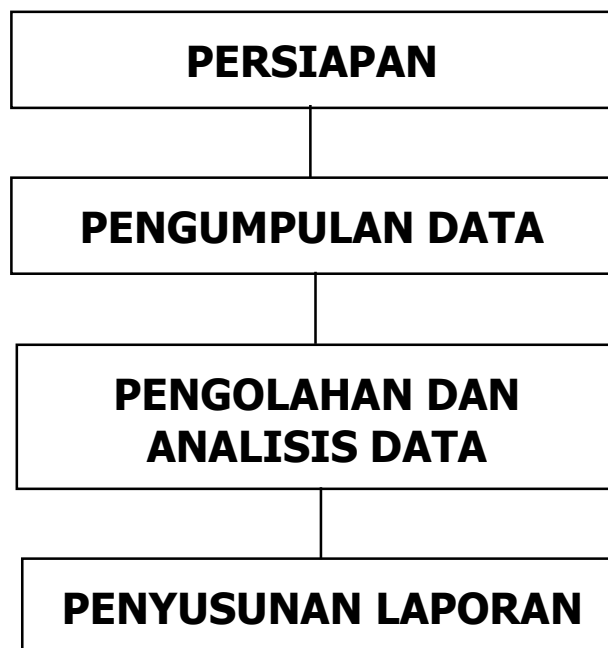
## **BAB II METODOLOGI PENGUKURAN**

### **2.1 Ruang Lingkup**

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada bulan Januari s/d Maret Tahun 2018, dengan menyebarkan kuesioner sebanyak 100 (seratus) kuesioner kepada Responden yaitu yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh.

### **2.2 Tahapan Kegiatan Survey**

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



**Gambar 1. Tahapan Survey**

### 2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner melibatkan seluruh bidang yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh.
- b. *Kick-Off Meeting* seluruh bidang yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

#### a) Penyiapan Bahan

##### 1. Kuesioner

Dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

##### 2. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)

Bagian III : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4. penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan, bila :

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya 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 mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

b) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Survey Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh, Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapat



pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh.

c) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden di tiap lokasi penelitian.

### **2.2.2 Pengumpulan Data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh, dengan jumlah responden adalah 100 (seratus) orang. Kegiatan pengumpulan data telah dilaksanakan dalam periode minggu pertama bulan Januari 2017 sampai dengan minggu keempat bulan Maret tahun 2018.

### **2.2.3 Pengolahan dan Analisis Data**

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan MENPAN Nomor: 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan publik, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan

Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

#### **2.2.4 Penyusunan Laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### **BAB III HASIL PENGUKURAN**

Dari keseluruhan kuesioner (100 kuesioner) dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Dari hasil pengolahan terhadap kuesioner yang telah terisi tersebut, diperoleh hasil sebagai berikut:

#### **3.1 Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan**

Berdasarkan Peraturan Walikota Payakumbuh No : 66 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

- a. Persyaratan Pelayanan
- b. Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan
- c. Waktu Penyelesaian Pelayanan
- d. Biaya/ Tarif Pelayanan
- e. Produk Spesifik Jenis Pelayanan
- f. Kompetensi Pelaksana Pelayanan
- g. Prilaku Pelaksana Pelayanan
- h. Sarana dan prasarana pelayanan
- i. Penanganan Pengaduan, saran dan masukan pelayanan

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor **Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) : 90,05** dengan angka Indeks sebesar 90,05 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,31 – 100,00.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks adalah sebagai berikut :

Tabel 1  
 Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan  
 Kinerja Unit Pelayanan

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (x)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (y)</b>
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Tabel 2  
 Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat  
 (IKM) 9 (sembilan) Unsur Pelayanan

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>NRR</b>	<b>IKM</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	3,51	87,75
2.	Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan	3,51	87,75
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	3,52	88,00
4.	Biaya/ Tarif Pelayanan	3,77	94,25
5.	Produk Spesifik Jenis Pelayanan	3,52	88,00
6.	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	3,56	89,00
7.	Prilaku Pelaksana Pelayanan	3,53	88,25
8.	Sarana dan prasarana pelayanan	3,62	90,50
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan	3,91	97,75

Dari Tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan (rata-rata 3,91), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur Persyaratan Pelayanan (rata-rata 3,51). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan, sedangkan pada Persyaratan Pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,60(rata-rata 3,60) hal ini menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh pada umumnya baik dan sudah merasa cukup puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Akan tetapi unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,60 perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Survey Kepuasan Masyarakat di atas 3,5324 mutu pelayanan A (Sangat Baik).

Secara umum seluruh proses pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh perlu peningkatan kualitas secara terus menerus guna memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat.

## **BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

### **4.1 Kesimpulan**

- a. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh dipersepsikan “Sangat Baik” oleh masyarakat penggunaanya. Hal ini terlihat dari Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 88,31 – 100,00. Nilai SKM yang diperoleh yaitu : pada 9 unsur pelayanan = 90,05
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan (rata-rata 3,91) dan sedangkan pada Persyaratan Pelayanan waktu pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah (rata-rata 3,51).
- c. Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan ada 6 (enam) unsur yang memiliki NRR dibawah rata-rata (3,60). Keempat unsur ini kualitas pelayanannya perlu diperbaiki agar tingkat kepuasan pengguna layanan merasa sangat puas. Unsur-unsur tersebut adalah :
  - Persyaratan Pelayanan (NRR 3,51)
  - Sistem, mekanisme dan Prosedur Pelayanan (NRR 3,51)
  - Waktu Penyelesaian Pelayanan (NRR 3,52)
  - Produk Spesifik Jenis Pelayanan (NRR 3,52)
  - Kompetensi Pelaksana Pelayanan (NRR 3,56)
  - Prilaku Pelaksana Pelayanan (NRR 3,53)Keenam unsur tersebut berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori Sangat Baik, karena berada dalam nilai interval 3,5324 – 4,00.

## 4.2 Rekomendasi

- a. Perlu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama mempertahankan kejelasan dan kepastian petugas pelayanan serta kenyamanan lingkungan.
- b. Perlu upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kesesuaian biaya pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Payakumbuh mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat.
- c. Meningkatkan kedisiplinan dan rasa tanggung jawab petugas melalui pemberian pelatihan untuk meningkatkan keterampilan dan etos kerja atau motivasi petugas dan menetapkan standardisasi internal mengenai sikap layanan serta disiplin kerja.
- d. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kemudahan pelanggan dalam mengajukan keluhan melalui pembentukan satuan kerja yang berfungsi menerima dan memproses keluhan pelanggan serta menyediakan media yang mudah diakses oleh pelanggan seperti saluran telepon bebas pulsa, sms, email, dan atau kotak saran.
- e. Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap petugas dalam memberikan pelayanan. Hal-hal yang dapat dilakukan adalah:
  - (1) memberikan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi petugas,
  - (2) memberikan informasi secara komunikatif kepada pelanggan.
- f. Perlu pemberian penghargaan terhadap pegawai yang berprestasi dan terus memotivasi untuk mendapatkan prestasi di masa yang akan datang serta mempertimbangkan kesejahteraan petugas pelayanan dalam bentuk insentif khusus.
- g. Kegiatan penyusunan SKM dapat terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk mempertahankan kualitas pelayanan publik

dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, jika mungkin survey dilakukan secara periodik (3 sampai dengan 6 bulan sekali atau sekurang-kurangnya 1 tahun sekali) secara berkelanjutan, sehingga dapat dilakukan perubahan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.



**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	
3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	
6	3	4	4	4	4	3	3	3	4	
7	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
8	3	3	4	4	4	4	3	4	4	
9	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
10	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
11	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
12	3	4	4	4	3	4	4	4	4	
13	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
14	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
15	4	4	4	4	3	4	4	3	4	
16	4	4	3	3	3	3	3	3	4	
17	3	4	3	3	3	3	3	3	4	
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
25	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
27	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
28	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
29	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
30	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
31	3	4	4	4	4	3	4	4	4	
32	4	3	3	4	3	4	3	4	4	
33	3	3	3	4	4	4	4	3	4	
34	3	4	3	4	3	4	3	3	4	
35	4	3	3	4	3	3	3	4	4	

36	4	3	4	4	3	3	4	3	4	
37	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
38	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
39	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
40	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
41	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
42	4	3	3	4	3	3	4	4	4	
43	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
44	3	3	4	3	3	3	3	4	4	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
46	3	4	3	3	4	4	4	4	4	
47	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
48	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
49	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
50	4	4	4	3	3	3	4	4	4	
51	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
52	4	4	4	4	3	4	3	4	4	
53	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
55	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
58	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
59	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
62	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
63	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
64	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
65	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
66	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
67	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
70	3	4	4	4	4	4	3	4	4	
71	4	4	3	4	4	4	3	4	4	
72	4	4	3	4	3	3	4	4	4	
73	4	3	4	4	4	4	3	4	4	
74	4	4	4	4	4	4	3	3	4	
75	4	3	4	4	4	4	3	4	4	

76	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
77	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
78	3	3	3	3	3	3	3	3	4	
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
80	4	3	3	4	4	4	3	4	4	
81	4	3	4	3	4	4	4	3	4	
82	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	3	3	4	4	3	4	4	4	
85	3	3	4	3	4	3	3	4	4	
86	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
87	3	3	4	3	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
89	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
90	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
91	3	4	4	4	3	4	3	4	4	
92	3	4	3	3	4	3	4	4	4	
93	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
94	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
95	4	4	3	3	3	3	4	4	4	
96	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
97	3	4	4	4	3	3	3	3	4	
98	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
99	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
100	3	3	3	4	3	3	3	3	4	
Σ Nilai per Unsur	351	351	352	377	352	356	353	362	391	3245
NRR per Unsur	3,51	3,51	3,52	3,77	3,52	3,56	3,53	3,62	3,91	32,45
NRR Tertimbang per Unsur	0,3896	0,3896	0,3907	0,4185	0,3907	0,3952	0,3918	0,4018	0,434	3,60
IKM Unit Pelayanan										90,05