

LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(DPMPTSP KAB. WAJO)

DINAS PENANAMAN

MODAL PELAYANAN

TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN WAJO



Tahun 2021

Jalan Jend. Ahmad Yani No. 33, Tlp/Fax
0485-323549 Sengkang Kabupaten Wajo
Sul-Sel

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah untuk memperbaiki citra tersebut, misalnya dengan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun melalui kebijakan-kebijakan baik tingkat pusat maupun daerah. Salah satu upaya diantaranya adalah dengan dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, serta Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,

Untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik diperlukan adanya penilaian terhadap kinerja pelayanan yang berbasis pada pendapat masyarakat, salah satunya melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud agar dapat diketahui perkembangan nilai Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan perizinan / non perizinan dan keseluruhan pelayanan Publik pada DPMPTSP Wajo.

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



Selanjutnya diharapkan akan diketahui perkembangan kinerja pelayanan unit internal DPMPTSP dalam memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat. Selain itu dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai bahan pendorong unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas dan kuatitas pelayanan.

Berdasarkan hal tersebut, maka DPMPTSP Kabupaten Wajo menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan pada tahun 2021 sebagai kelanjutan dari survei yang sama pada tahun sebelumnya. Hasil survey nantinya dapat digunakan sebagai alat mengukur standar tingkat layanan perizinan dan nonperizinan dan sebagai bahan masukan untuk peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Wajo kepada masyarakat/ pengguna layanan.

B. Maksud dan Tujuan

Maksud dilakukannya Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan penyusunan IKM terhadap PTSP pada DPMPTSP Kabupaten Wajo, dimaksudkan sebagai upaya untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh PTSP.

Tujuan dilakukannya kegiatan SKM dan penyusunan IKM terhadap PTSP pada DPMPTSP Kabupaten Wajo adalah untuk:

1. Mendapatkan data tingkat kinerja pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Kabupaten Wajo;
2. Mendapatkan data sebaran tingkat kepuasan masyarakat sesuai dengan kuisisioneryang disebarakan; dan
3. Mendapatkan masukan terhadap butir-butir mutu pelayanan yang harus ditingkatkan.

C. Sasaran

Sasaran kegiatan SKM pengguna layanan perizinan, nonperizinan, dan penanaman modal adalah:

1. Tersedianya data dan informasi Nilai IKM, khususnya penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Kab Wajo; dan

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

QUALITY SERVICE

2. Adanya masukan/input yang konstruktif dari masyarakat pengguna layanan yang terkait dengan penyelenggaraan PTSP saat ini dan upaya peningkatan kualitas pelayanan di masa yang akan datang.

D. Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dengan tersedianya data dan informasi nilai IKM, sebagai berikut:

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil kerja PTSP di bidang perizinan dan nonperizinan, dan kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Wajo.
2. Mengetahui kelemahan/kekurangan dalam penyelenggaraan PTSP bidang perizinan dan nonperizinan oleh DPMPTSP Kabupaten Wajo;
3. Sebagai bahan masukan dalam menyusun konsep kebijakan serta langkah-langkah yang perlu diambil dalam peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan perizinan dan nonperizinan di masa depan.

E. Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan ini adalah melakukan survei tingkat kepuasan pengguna terhadap kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Kabupaten Wajo untuk memperoleh IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat).

Tahapan pelaksanaan kegiatan sebagai berikut:

1. *Rapat persiapan dan pembentukan Panitia Pelaksana;*
2. *Kajian awal system dan metode SKM;*
3. *Penyusunan dan penggandaan kuesioner;*
4. *Persiapan Survei;*
5. *Pengambilan data manual dan online;*
6. *Pengolahan data manual dan online;*
7. *Analisis data manual dan online;*
8. *Presentasi hasil Survei; dan*
9. *Penyusunan laporan.*



F. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Kabupaten Wajo tahun 2020 ini, adalah sebagai berikut:

1. Bab I, Pendahuluan yang berisi uraian tentang latar belakang, maksud dan tujuan, sasaran, manfaat, dan ruang lingkup.
2. Bab II, Kerangka Teori yang berisi uraian tentang dasar hukum pelaksanaan IKM, metodologi, unsur-unsur penilaian, populasi dan sampel, serta jenis dan teknik pengolahan data.
3. Bab III, Gambaran Umum DPMPTSP Kabupaten Wajo, yang mendeskripsikan tentang profil pelayanan DPMPTSP dan jenis pelayanan perizinan dan non perizinan.
4. Bab IV, Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang berisi uraian tentang pengumpulan data, pengolahan dan analisis data, Tingkat indeks kepuasan masyarakat dan interpretasi indeks kepuasan.
5. Bab V, Penutup yang berisi kesimpulan dan saran

BAB II KERANGKA TEORI

A. Dasar Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar hukum penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan penyusunan IKM pada DPMPTSP Kabupaten Wajo tahun 2021 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 1 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kab.Wajo Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah;
7. Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 13 Tahun 2019 tentang Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah Kabupaten Wajo Tahun Anggaran 2020 (Lembaran Daerah Kabupaten Wajo Nomor 13 Tahun 2019);
8. Peraturan Bupati Wajo Nomor 77 Tahun 2019 Tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo;
9. Peraturan Bupati Wajo Nomor 109 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas, dan Fungsi serta Tata Kerja DPMPTSP Kabupaten Wajo (Berita Daerah Kabupaten Wajo Tahun 2019 Nomor 109);

Survei dan penyusunan IKM ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun ruang lingkup yang dijadikan sebagai acuan pengukuran IKM dalam Permenpan dan RB tersebut meliputi:

1. Persyaratan

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

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



2. *Prosedur*

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

3. *Waktu Penyelesaian*

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari masing-masing jenis pelayanan.

4. *Biaya/Tarif*

Biaya/Tarif adalah ongkos-retribusi yang dikenakan kepada penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. *Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan*

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

6. *Kompetensi Pelaksana*

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. *Perilaku Pelaksana*

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. *Sarana dan Prasarana*

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).

9. *Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan*

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

B. Metodologi

Metodologi kajian untuk kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan adalah melakukan:

1. Studi pustaka terkait dengan peraturan perundang-undangan tentang pelayanan publik;
2. Perencanaan pelaksanaan survei dimulai dengan membuat daftar butir-butir pertanyaan (kuisisioner) yang mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017, kemudian menentukan strategi penyebaran kuisisioner kepada pengguna dan merencanakan pelaksanaan Survei. Dalam pembuatan kuisisioner, selain mengacu

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

QUALITY SERVICE

kepada peraturan tersebut, juga dilakukan penyesuaian terkait dengan kondisi pelayanan perizinan yang tersedia pada DPMPTSP Kabupaten Wajo;

3. Pelaksanaan survei dilakukan dengan menyebarkan kuisioner kepada Responden secara langsung dengan pertemuan pengguna layanan;
4. Analisis data Survei adalah dengan mengolah, menilai, menghitung, menginterpretasikan hasil survei dan membandingkan dengan hasil Survei sebelumnya; dan
5. Penyusunan dokumen dalam bentuk laporan hasil kajian Survei Kepuasan Masyarakat pengguna layanan perizinan dan nonperizinan.

C. Unsur-Unsur Penilaian

Survei dan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Adapun ruang lingkup yang dijadikan sebagai acuan pengukuran IKM dalam Permenpan dan RB tersebut meliputi:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Penyelesaian
4. Biaya/Tarif
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

D. Populasi dan Sampel

Pemilihan responden dilakukan secara acak sederhana dan sengaja terhadap masyarakat yang menggunakan layanan. Besaran sampel dan populasi merujuk PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017, lampiran II tentang sampel *morgan dan Krejcie [terlampir]*. Olehnya, kisaran jumlah sebaran sampel sangat tergantung penelusuran awal sesuai data sekunder pada jumlah setiap layanan pada produk yang

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

QUALITY SERVICE

dijadikan sampel. Pertimbangan teknis operasional juga menjadi alasan dalam penentuan jumlah responden yaitu terkait keterbatasan waktu survey, dukungan pendanaan dan jangkauan wilayah kerja dalam pengumpulan data dan informasi, sehingga diperkirakan jumlah responden yang akan disurvei sebanyak 300 responden namun sebaran jumlah responden akan disesuaikan dengan jumlah dan intensitas pelayanan.

E. Jenis dan Teknik Pengolahan Data

Jenis data yang dikumpulkan terdiri data primer dan data sekunder. Jenis data sekunder berupa dokumen pelayanan [SOP dan SP], buku pustaka terkait topik dan jenis bukti dokumentasi lainnya. Sementara jenis data primer yang diperoleh secara langsung di lapangan yang diperoleh dengan menggunakan instrument penelitian berupa kuesioner, observasi, diskusi terfokus dan wawancara tidak terstruktur. Namun jika dalam hingga batas pengumpulan data tidak memenuhi kuota responden yang tersedia maka akan dilakukan pemilihan secara acak terhadap beberapa masyarakat pengguna layanan sebagaimana merujuk pada informasi dari unit layanan terkait hingga memenuhi jumlah yang ditentukan.

Format kuesioner untuk teknik wawancara langsung mengikuti PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 [lampiran III].

1. Pengukuran Skala Likert

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut

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

Selanjutnya untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



$$IKM = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara 25 – 100, maka dilakukan konversi dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mempertimbangkan setiap unit layanan memiliki karakteristik yang berbeda-beda maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- menambahkan unsur yang dianggap relevan, dan
- memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Tabel 1

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

Nilai Persepsi	Nilai Interval [NI]	Nilai Interval Konversi [NIK]	Mutu Layanan [X]	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	3,064 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,532 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Sumber : Permen PAN RB Nomor 14 Tahun 2017

2. Pengolahan Data Survey

Pengolahan data survey menggunakan pendekatan data entry dan perhitungan indeks melalui program excel/system data base dan dikontrol secara manual. Tahapan pengolahan data dimaksud adalah;

- Data isian kuesioner dari setiap responden [entry data] dimasukkan kedalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai unsur IX (UX)
- Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan, sbb:

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



➤ **Nilai rata-rata per unsur pelayanan**

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

Contoh ; Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, maka jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,11 (apabila 9 unsur) sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

➤ **Nilai Indeks Pelayanan**

Nilai Indeks Pelayanan diperoleh dengan cara menjumlahkan 9 unsur.

➤ **Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan **data responden** yang dihimpun berdasarkan **kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama**. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3. Laporan Hasil Pengukuran Indeks

Pelaporan hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah disusun berdasarkan materi utama sebagai berikut:

a. **Indeks setiap unsur pelayanan**

Berdasarkan hasil perhitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yg sama, yaitu 0,11 (untuk 9 unsur).

b. **Prioritas peningkatan kualitas pelayanan**

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



BAB III

GAMBARAN UMUM DPMPTSP KABUPATEN WAJO

A. Profil Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Wajo

Pembentukan perangkat daerah yang menyelenggarakan PTSP di Kabupaten Wajo berdasarkan atas Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 7 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kab. Wajo, maka dibentuklah Kantor Pelayanan Terpadu (KPT) pada tahun 2009. Seiring dengan perkembangan regulasi penyelenggaraan pelayanan perizinan, maka Peraturan Daerah Nomor 7 tahun 2008 diubah dengan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2012 tentang Perubahan Ketiga Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2008. Sehingga Kantor Pelayanan Terpadu berubah menjadi Badan Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal (BPPTPM) pada tahun 2012 sebagai Lembaga Teknis Daerah Pemerintah Kabupaten Wajo.

Selanjutnya berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka seluruh Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) mengalami perubahan nomenklatur. Sehingga Pemerintah Kabupaten Wajo menetapkan Peraturan Daerah Nomor 6 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah. Salah satu SKPD lingkup Pemerintah Kabupaten Wajo adalah BPPTPM berubah menjadi **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)**.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya, pelayanan pada DPMPTSP Wajo dilaksanakan oleh organisasi dengan struktur sebagaimana ditetapkan dengan Peraturan Bupati Wajo Nomor 109 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Rincian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo, sebagai berikut:

- a. Kepala Dinas;
- b. Sekretaris;
 1. Subbagian Umum dan Kepegawaian.
 2. Subbagian Perencanaan dan Pelaporan.
 3. Subbagian Keuangan.

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

QUALITY SERVICE

- c. Bidang Pengembangan Iklim Penanaman Modal :
 1. Seksi Perencanaan, Kajian dan Deregulasi Penanaman Modal;
 2. Seksi Promosi dan Kerjasama Penanaman Modal;
 3. Seksi Pemberdayaan Usaha Daerah.
- d. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan :
 1. Seksi Pelayanan Perizinan Usaha;
 2. Seksi Pelayanan Perizinan Non Usaha;
 3. Seksi Pengaduan dan Penyuluhan Layanan Perizinan.
- e. Bidang Pengendalian dan Pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal :
 1. Seksi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal;
 2. Seksi Pengelolaan Corporate Social Responsibility (CSR);
 3. Seksi Pengembangan Sistem Informasi Penanaman Modal

B. Jenis Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Wajo Nomor 12 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan, dan Peraturan Bupati Wajo Nomor 77 Tahun 2019 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo, jenis pelayanan perizinan dan nonperizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kabupaten Wajo, mulai dari penerimaan permohonan, pemrosesan sampai penerbitan izin adalah sebagai berikut:

1. Izin Lingkungan;
2. Izin Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PPLH);
3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
4. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
5. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
6. Tanda Daftar Gudang (TDG);
7. Izin Penempatan Reklame (IPR);
8. Izin Trayek;
9. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK);
10. Tanda Daftar Industri (TDI)/Izin Usaha Industri (IUI);

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



11. Izin Tenaga Kesehatan;
12. Izin Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
13. Izin Usaha Penanaman Modal;
14. Izin Perpanjangan IMTA
15. Izin Penelitian dan Survey;
16. Izin Pendidikan Swasta; dan
17. Pendaftaran Penanaman Modal.
18. Izin Kantor Cabang atau Perwakilan Penanaman Modal



BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Pengumpulan Data

Data yang digunakan diperoleh dari jawaban responden terhadap pertanyaan yang diajukan dalam kuesioner yang telah disebarluaskan kepada pengguna layanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Kabupaten Wajo. Kuesioner ini digunakan untuk mengetahui kepuasan pengguna layanan terhadap pelayanan yang diberikan di PTSP, serta untuk mengetahui harapan masyarakat terhadap PTSP yang diselenggarakan DPMPTSP Kabupaten Wajo. Pertanyaan yang dibuat sebagai kuesioner untuk survei kepuasan pengguna pelayanan perizinan tahun 2020 berdasarkan 9 unsur pelayanan.

Adapun untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan survey kepuasan masyarakat, responden ditetapkan minimal 300 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Responden dipilih secara acak berdasarkan data pengguna layanan perizinan dan nonperizinan baik pada saat mengurus perizinan, maupun masyarakat yang telah mengurus izin pada tahun 2019.

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) atau menggunakan kuesioner terstruktur. Kuesioner SKM dibagikan pada saat jam pelayanan di loket pelayanan perizinan, pada saat masyarakat datang untuk mengurus suatu pelayanan maka pengguna layanan akan dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan dan mendatangi responden yang telah mendapatkan pelayanan.

Selain data primer tersebut di atas, juga menggunakan data sekunder yang diperoleh dari data yang terdapat pada DPMPTSP Kabupaten Wajo, melalui arsip, laporan, buku, peraturan perundang-undangan dan sumber lainnya yang berkaitan dengan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan pada DPMPTSP Kabupaten Wajo



B. Pengolahan dan Analisis Data

Setelah selesai pelaksanaan kegiatan lapangan (survei) maka memasuki tahapan pengolahan data. Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk Survei Kepuasan Masyarakat, sehingga terstandardisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik PTSP, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Tahapan yang dilakukan adalah:

1. Penerimaan Kuesioner, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen.
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.
3. Tahap penghitungan nilai IKM, yang melalui dua tahapan yaitu:
 - a. Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur I (U1) sampai dengan unsur IX (UX)
 - b. Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan.

Berdasarkan hasil tabulasi data yang diperoleh, sebagaimana pada lampiran laporan ini, maka dapat dideskripsikan sebagai berikut:

Data responden

- a. Karakteristik responden menurut jenis kelamin

Berdasarkan hasil isian responden, setelah diklasifikasikan dan diolah sesuai kebutuhan sebagaimana pada lampiran 1, maka karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 2, sebagai berikut:



*Tabel 2
Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin*

Jenis Kelamin	Jumlah	%
Laki-laki	120	120,00
Perempuan	180	180,00
Jumlah	300	300

b. Karakteristik responden menurut kelompok umur

Berdasarkan hasil isian responden, setelah diklasifikasikan dan diolah sesuai kebutuhan sebagaimana pada lampiran 1, maka karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada tabel 3, sebagai berikut:

*Tabel 3
Karakteristik Responden Menurut Kelompok Umur*

No.	Umur	Jumlah	%
1	Kurang 20 tahun	2	1,00
2	21 s/d 30 tahun	38	38,00
3	31 s/d 40 tahun	28	28,00
4	41 s/d 50 tahun	20	20,00
5	51 s/d 60 tahun	9	9,00
6	Diatas 60 tahun	3	3,00
	Jumlah	100	100

c. Karakteristik responden menurut tingkat pendidikan

Berdasarkan hasil isian responden, setelah diklasifikasikan dan diolah sesuai kebutuhan sebagaimana pada lampiran 1, maka karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan pada tabel 4, sebagai berikut:

*Tabel 4
Karakteristik Responden Menurut Tingkat Pendidikan*

No.	Pendidikan	Jumlah	%
1	Şekolah Dasar	5	5,00
2	ŞLTP	3	3,00
3	ŞLTA	39	39,00
4	Diploma/ Ş1	52	52,00
5	Magister (Ş2)	1	1,00
6	Doktor (Ş3)	0	0,00
	Jumlah	100	100

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



d. Karakteristik responden menurut jenis pekerjaan

Berdasarkan hasil isian responden, setelah diklasifikasikan dan diolah sesuai kebutuhan sebagaimana pada lampiran 1, maka karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin pada table 5, sebagai berikut:

Tabel 5
Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	%
1	PNS	12	12,00
2	TNI/POLRI	0	0,00
3	Swasta	53	53,00
4	Wirausaha	4	4,00
5	Pelajar/Mahasiswa	18	18,00
6	Lainnya	13	13,00
	Jumlah	100	100

C. Tingkat Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan atas jawaban responden mengenai persepsi atau kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan perizinan dan nonperizinan sebagaimana dalam lampiran 3, setelah diolah maka dapat dilihat pada tabel 6, sebagai berikut:

Tabel 6
IKM menurut Persepsi Responden Tiap Unsur layanan

No. unsur	Umur Penilaian	Nilai rata-rata
1	Persyaratan	3,34
2	Prosedur	2,85
3	Waktu penyelesaian	2,92
4	Biaya/tarif	3,70
5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,07
6	Kompetensi pelaksana	3,07
7	Perilaku pelaksana	3,16
8	Sarana dan prasarana	3,07
9	Penanganan pengaduan	3,07

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



Data tersebut menunjukkan bahwa unsur biaya/tarif memperoleh nilai tertinggi yaitu 3,70 sedangkan unsur waktu dan prosedur memperoleh nilai terendah yaitu 2,92 dan 2,85.

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil survei kepuasan masyarakat:

1. Persyaratan (U1)

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,34** berada pada intrerval **3,064-3,532** kategori "**Baik**". Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi kedua setelah unsur biaya/tarif menurut masyarakat yang telah disurvei.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat, terhadap unsur persyaratan pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 7
Pendapat responden terhadap unsur persyaratan pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak sesuai	1	0	0,00
2	Kurang sesuai	2	1	1,00
3	Sesuai	3	65	65,00
4	Sangat sesuai	4	34	34,00
Jumlah			100	100%

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

2. Prosedur (U2)

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **2,85** berada pada intrerval **2,60-3,064** kategori "**Kurang Baik**". Sistem, mekanisme dan prosedur dalam pelayanan publik harus mampu menggambarkan proses pelayanan, petugas/pejabat yang bertanggung jawab untuk setiap tahap pelayanan, unit kerja terkait, waktu, dan dokumen yang diperlukan, dimulai dari penerimaan berkas permohonan sampai dengan selesainya proses pelayanan.

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



Penerapan pelayanan publik yang baik, berakibat tidak hanya masyarakat yang merasa terbantu, namun kinerja PTSP juga akan semakin efektif dan efisien. Proses yang biasanya berbelit dan lama akan menjadi lebih efisien. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat, terhadap unsur prosedur pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 8
Pendapat responden terhadap unsur prosedur pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak mudah	1	0	0,00
2	Kurang mudah	2	19	19,00
3	Mudah	3	77	77,00
4	Sangat mudah	4	4	4,00
Jumlah			100	100%

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

3. Waktu Penyelesaian (U3)

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **2,92** berada pada intrerval **2,60-3,064** kategori “Kurang Baik”.

Dalam penyelenggaraan pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan. Permasalahan umumnya terjadi karena masyarakat menginginkan pengurusan penerbitan yang cepat, namun kenyataannya terbatasnya jumlah petugas disertai banyaknya tugas yang dimiliki membuat pengurusan penerbitan izin tidak secepat yang diharapkan masyarakat. Untuk itu, DPMPTSP hendaknya benar-benar memperhitungkan beban kerja secara realistis. Dihitung beban atau volume kerja rata-rata dari masing-masing meja/petugas, dan perkiraan waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan

pelayanan, kemudian disesuaikan tata urutan kerjanya, sehingga dapat diperkirakan jumlah keseluruhan jam/hari kerja yang diperlukan untuk memproses/menangani pelayanan tersebut. Dan untuk memberikan pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dibutuhkan sistem yang tertata. Selain

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



berimbas pada kecepatan pelayanan, sistem pelayanan publik yang baik dapat menekan pungli dan tindak korupsi.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat, terhadap unsur waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 9
Pendapat responden terhadap unsur waktu penyelesaian

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak cepat	1	2	2,00
2	Kurang Cepat	2	12	12,00
3	Cepat	3	78	78,00
4	Sangat cepat	4	8	8,00
Jumlah			100	100%

Sumber Data: Data Primer diolah, 202

4. Biaya/tarif (U4)

Untuk mencegah potensi terjadinya pungutan tidak resmi, penyelenggara pelayanan publik wajib memampang besaran biaya atau tarif yang harus dikeluarkan penerima layanan publik. Transparansi biaya/tarif dalam pelayanan publik dilakukan dengan tujuan untuk mengurangi semaksimal mungkin pertemuan secara personal antara pemohon/penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,70** berada pada intrerval **3,5324-4,00** kategori "**Sangat Baik**".

Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi pertama menurut masyarakat yang telah disurvei. Hal ini dapat diartikan bahwa penetapan biaya/tarif pelayanan yang cenderung tidak dipungut biaya alias gratis dalam pelayanan publik adalah transparan dan dapat diterima baik oleh masyarakat. Atribut inilah yang menjadi **kekuatan** atau **keunggulan** pelayanan publik Pemerintah Kabupaten Wajo, sehingga sangat penting untuk dipertahankan agar posisinya tidak berubah.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat, terhadap unsur biaya/tarif pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:



Tabel 10
Pendapat responden terhadap unsur biaya/tarif pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Sangat mahal	1	0	0,00
2	Cukup mahal	2	7	7,00
3	Murah	3	16	16,00
4	Gratis	4	77	77,00
	Jumlah		100	100%

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk merupakan hasil akhir dari layanan yang diberikan dalam bentuk dokumen. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,07** berada pada interval **3,064-3,532** kategori "**Baik**". Hal ini dapat diartikan bahwa penetapan produk spesifikasi jenis pelayanan adalah terinci dengan jelas dan dapat diterima oleh masyarakat. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan spesifikasi jenis pelayanan atau ketentuan yang telah ditetapkan, karena dalam pelayanannya sistem online sudah mulai diterapkan, sehingga kemungkinan untuk terjadi kesalahan data akan semakin kecil.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat, terhadap unsur produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 11
Pendapat responden terhadap produk spesifikasi jenis pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak sesuai	1	0	0,00
2	Kurang sesuai	2	1	1,00
3	Sesuai	3	91	91,00
4	Sangat sesuai	4	8	8,00
	Jumlah		100	100%

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

6. Kompetensi Pelaksana

Personel sebagai pelaksana pelayanan publik memegang peran yang sangat penting dan strategis dalam hal pelaksanaan pelayanan publik, oleh karena itu

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



agar pelaksanaan pelayanan publik dapat berjalan dengan efektif dan efisien, dituntut personel yang profesional serta diharapkan dapat menjadi teladan bagi masyarakat lainnya. Untuk mendapatkan personel yang profesional tersebut diperlukan kualitas sumber daya aparatur yang sesuai dengan tuntutan organisasi. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,07** berada pada intrerval **3,064-3,532** kategori "**Baik**". Hal ini dapat diartikan bahwa kompetensi pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sesuai laporan survei kepuasan masyarakat dengan realita, bertanggungjawab dan dapat diterima oleh masyarakat

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat, terhadap unsur kompetensi pelaksana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 12
Pendapat responden terhadap kompetensi pelaksana pelayanan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak kompeten	1	0	0,00
2	Kurang kompeten	2	0	0,00
3	Kompeten	3	93	93,00
4	Sangat kompeten	4	7	7,00
Jumlah			100	100%

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

7. Perilaku Pelaksana

Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,16** berada pada intrerval **3,064-3,532** kategori "**Baik**". Atribut ini merupakan atribut kepuasan dengan nilai kepentingan dan kinerja/pelayanan tertinggi ketiga menurut masyarakat yang telah disurvei. Perilaku pelaksana pelayanan sudah menunjukkan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan. Hal ini dapat diartikan bahwa Perilaku Pelaksana dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat mendukung etos kerja, etika kerja namun hal tersebut akan terus ditingkatkan agar lebih baik lagi untuk kedepan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat, terhadap unsur perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini:



SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

*Tabel 13
Pendapat responden terhadap perilaku pelaksana pelayanan*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tdk sopan & ramah	1	0	0,00
2	Kurang sopan & ramah	2	1	1,00
3	Sopan dan ramah	3	82	82,00
4	Sangat sopan & ramah	4	17	17,00
Jumlah			100	100%

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

8. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik secara signifikan sangat memberikan pengaruh terhadap kepuasan publik. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar **3,07** berada pada intrerval **3,064-3,532** kategori **“Baik”**. Secara umum sudah dapat dikatakan baik dan dapat diterima oleh masyarakat. Namun ada beberapa hal yang masih perlu ditingkatkan karena pemenuhan standar sarana dan prasarana pelayanan publik tidak bisa dipandang hanya dari beberapa komponen saja melainkan perlu dipandang secara keseluruhan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat, terhadap unsur sarana dan prasarana pelayanan disajikan pada tabel berikut ini:

*Tabel 14
Pendapat responden terhadap sarana dan prasarana pelayanan*

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Buruk	1	0	0,00
2	Cukup	2	5	5,00
3	Baik	3	83	83,00
4	Sangat baik	4	12	12,00
Jumlah			100	100%

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Salah satu wujud nyata dalam praktik demokrasi dalam pelayanan publik adalah memberi kesempatan pada publik untuk menyampaikan pengaduan manakala pelayanan yang diterimanya tidak sesuai dengan harapan atau tidak sesuai

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



dengan apa yang dijanjikan oleh pemberi layanan. Dari hasil analisis diperoleh nilai rata-rata sebesar 3,07 berada pada intrerval 2,064-3,532 kategori “Baik”. Hal ini dapat diartikan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam kegiatan pelayanan publik adalah sangat bermanfaat dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan cukup baik diterima oleh masyarakat. Dimana pengguna layanan bisa langsung menyampaikan pengaduannya kepada pejabat yang berwenang atau dengan menulis aduannya dan dimasukkan ke kotak saran yang telah disediakan, sehingga pengguna layanan dapat menyampaikan saran dan kritik bila merasa pelayanan yang diberikan tidak sesuai harapan. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat, terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 15

Pendapat responden terhadap unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan

No.	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak ada	1	0	0,00
2	Ada tapi tdk berfungsi	2	8	8,00
3	Berfungsi kurang maks	3	77	77,00
4	Dikelola dg baik	4	15	15,00
Jumlah			100	100%

Sumber Data: Data Primer diolah, 2020

D. Interpretasi Indeks Kepuasan

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat pada tahun 2020 jika dibandingkan dengan pada tahun 2019, maka perlu diuraikan perbandingan tingkat kepuasan masyarakat sebagaimana pada tabel dibawah ini.

Tabel 16

Perbandingan Nilai IKM Tahun 2019 dengan Tahun 2021

No.	Unsur Layanan	Tahun 2019		Tahun 2020		Ket.
		Nilai rata2	IKM	Nilai rata2	IKM	
1	Persyaratan	3,34	9,28	3,34	9,28	Tetap
2	Prosedur	2,83	7,78	2,85	7,92	Meningkat
3	Waktu penyelesaian	2,92	8,11	2,92	8,11	Tetap
4	Biaya/Tarif	3,55	9,76	3,70	10,28	Meningkat
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,00	8,25	3,07	8,53	Meningkat

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



6	Kompetensi Pelaksana	3,00	8,25	3,07	8,53	Meningkat
7	Perilaku Pelaksana	3,16	8,78	3,16	8,78	Tetap
8	Sarana & Prasarana	3,00	8,25	3,07	8,53	Meningkat
9	Penanganan pengaduan, saran dan Masukan	3,00	8,25	3,07	8,53	Meningkat
Jumlah rata-rata		3,09		3,14		
IKM DPMPTSP			76,45		78,47	Meningkat

Berdasarkan data dan informasi dari tabel 7 tersebut diatas, maka diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **3,14** atau nilai konversi sebesar **78,47** dengan kategori **Baik**. Jika dibandingkan dengan nilai IKM pada tahun 2019 dengan nilai 3,09 atau nilai konversi 76,45 maka nilai IKM tahun 2020 mengalami peningkatan sebesar 2,02 dari 76,45 menjadi 78,47 atau peningkatan 0,05 dari 3,09 menjadi 3,14. Ini berarti bahwa tingkat kepuasan masyarakat/ pengguna layanan perizinan dan nonperizinan secara umum mengalami *peningkatan*.

Untuk lebih meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka DPMPTSP Kabupaten Wajo dituntut untuk melakukan inovasi. Unsur yang berada pada posisi terendah diupayakan untuk ditingkatkan serta unsur yang berada pada posisi tertinggi atau yang mengalami peningkatan diupayakan untuk dipertahankan atau bahkan lebih ditingkatkan.

Adapun inovasi-inovasi yang dapat dilaksanakan oleh DPMPTSP Kabupaten Wajo dalam rangka memenuhi harapan masyarakat untuk peningkatan kinerja pelayanan sekaligus meningkatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut:

1. **UPO DUKUNG PATEN (User/admin pelayanan Perizinan Online menDUKUNG Pelayanan Administrasi Terpadu kecamatan).**

Inovasi ini bertujuan untuk mempercepat transfer ilmu pengoperasian Aplikasi OSS (Online Single Submissin) dan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik) sekaligus memberikan pendampingan kepada pelaku usaha. Sasaran inovasi ini adalah pelaku usaha yang rentang terhadap akses informasi dan teknologi. Penyelenggara pemerintah kecamatan

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



dilaksanakan oleh user/admin pelayanan perizinan online yang direkrut dari ASN pemerintah kecamatan yang telah mendapatkan workshop perizinan online.

2. **DUA PAPI LAYANI RAKA** (Duta Pelayanan Perizinan Online meLayani masyarakat).

Inovasi ini bertujuan untuk mempercepat transfer ilmu pengoperasian Aplikasi OSS (Online Single Submissin) dan SICANTIK (Aplikasi Cerdas Layanan Perizinan Terpadu untuk Publik) yang merupakan aplikasi umum yang digunakan oleh instansi pemerintah untuk menata pengelolaan perizinan yang saling terintegrasi dengan merekrut masyarakat yang berminat sebagai agen penyebaran informasi yang telah mendapatkan pengetahuan melalui workshop yang telah diselenggarakan dan mendapatkan sertifikat duta dari Pemerintah Kabupaten Wajo. Nilai dari inovasi ini adalah menggerakkan partisipasi masyarakat untuk mensosialisasikan dan memotivasi sesama masyarakat sehingga dapat meminimalkan ketergantungan pemerintah.

3. **MAKKANRE GURU OSS dan LKPM**

Inovasi ini mengangkat kearifan lokal "MAKKANRE GURU" yang dapat diartikan bebas sebagai bentuk kegiatan proses belajar mengajar yang fokus pada bidang tertentu dan jumlah yang belajar terbatas. Tujuan inovasi ini adalah untuk mencetak tenaga ahli yang profesional yang diharapkan dapat mengaplikasikan dan menjadi narasumber serta mentransfer ilmu yang diperolehnya, dalam hal ini ilmu mengoperasikan aplikasi OSS dan aplikasi LKPM online kepada para pelaku usaha yang merupakan aplikasi umum yang digunakan instansi pemerintah secara gratis namun belum tersosialisasi secara merata dan menyeluruh. Inovasi bekerja sama dengan Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan. Bentuk kegiatan ini dengan mengutus aparat untuk belajar dan praktek langsung pada operator OSS dan LKPM online di DPMPPTSP Provinsi, selain itu MAKKANRE GURU juga dilakukan dengan mengundang tim teknis provinsi untuk mentransfer ilmunya kepada aparat DPMPPTSP kabupaten dan perwakilan pelaku usaha yang dianggap mampu untuk mengaplikasikan aplikasi dan diharapkan dapat menjadi narasumber kepada pelaku usaha yang lain, yang diprogramkan akan dilaksanakan tahun anggaran selanjutnya.

4. **DAFUR MAKKAPPO** (DAFtarkan Usaha saudara Melalui Aplikasi Pelayanan Perizinan Online).

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



Inovasi ini juga mengangkat kearifan lokal yang terdiri dari 2 kata yaitu **DAFUR** yang merupakan bagian penting dalam sebuah rumah yang merupakan tempat untuk meramu dan meracik serta memasak bahan makanan menjadi makanan siap disajikan dan siap untuk disantap. Jadi **DAFUR** diartikan sebagai suatu ruangan di **DPMPPTSP** yang digunakan untuk membantu pelaku usaha untuk menyelesaikan kewajibannya dalam bentuk pendampingan, baik itu untuk mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB), menginput berkas pemenuhan komitmen, menyampaikan LKPM ataupun keperluan perizinan online lainnya. Sedangkan "**MAKKAPPO**" adalah suatu keadaan dimana pemohon/pelaku usaha merasa sangat puas karena urusannya/ keperluannya selesai dengan paripurna. Inovasi ini bertujuan untuk membantu pelaku usaha untuk mendaftarkan usahanya serta melakukan penyampaian secara online Laporan Kegiatan Penanaman Modal yang menjadi kewajiban pelaku usaha.

Dengan melaksanakan inovasi tersebut, maka diharapkan indeks kepuasan masyarakat dapat ditingkatkan dari kategori **BAIK** menjadi **SANGAT BAIK**, atau dari **IKM 78,47** dapat ditingkatkan pada tahun berikutnya.



BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Terkait pengukuran IKM DPMPTSP Kabupaten Wajo periode Tahun 2020, rujukan utama dalam pelaksanaannya adalah Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang 'Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik', sebagai penyempurna dari Permen PAN-RB Nomor 16 Tahun 2014 sebelumnya.

Berdasarkan data dan informasi dari uraian pada bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2020 terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan dengan melibatkan 100 responden.
2. Pelaksanaan survei menghasilkan data Indeks Kepuasan Masyarakat dengan nilai sebesar **3,14** dan nilai konversi **78,47** atau berkategori "**BAIK**". Nilai ini menunjukkan bahwa DPMPTSP Kabupaten Wajo harus terus berbenah dan meningkatkan pelayanannya berdasarkan kriteria yang telah ditentukan.
3. Harapan masyarakat terhadap peningkatan kinerja pelayanan perizinan dan nonperizinan semakin tinggi, sehingga DPMPTSP Kabupaten Wajo diharapkan melakukan inovasi-inovasi perbaikan dan pengembangan PTSP

B. SARAN

Beragamnya karakteristik dari responden dalam menyikapi berbagai unsur pelayanan, maka untuk meningkatkan pelayanan publik pada Pelayanan Terpadu Satu Pintu, disarankan sebagai berikut:

1. Menerbitkan dokumen izin tepat waktu sesuai prosedur dengan menambah jumlah SDM dan lebih meningkatkan kompetensinya dengan pemberian pelatihan, kursus, pembinaan maupun pengembangan SDM;
2. Pengoptimalisasi sistim online dan lebih aktif melakukan kegiatan sosialisasi kepada masyarakat;
3. Memaksimalkan pengadaan sarana dan prasarana yang berkaitan dengan pelayanan;

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



4. Memperbaiki sistim penanganan pengaduan publik dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi, sehingga seluruh pengaduan dapat diatasi dengan cepat dan transparan;
5. Lebih memaksimalkan tujuan kehadiran Mall Pelayanan Publik dalam memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan layanan.

Dengan telah disusunnya Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Pelayanan Terpadu Satu Pintu, diharapkan menjadi pedoman sehingga tercipta suatu bentuk pelayanan yang prima dalam pelaksanaan administrasi dan mampu menjadi unit pelayanan yang profesional dan berwawasan pengabdian.

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

QUALITY SERVICE

LAMPIRAN - LAMPIRAN

Lampiran : 1

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KABUPATEN WAJO

DATA UMUM RESPONDEN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

NO.	UMUR	L/ P	PDDK	KRJ	NO.	UMUR	L/ P	PDDK	KRJ
1	22	L	S1	Mahasiswa	51	30	P	S1	Swasta
2	22	L	S1	Mahasiswa	52	48	L	S1	Swasta
3	22	P	S1	Mahasiswa	53	33	P	SLTA	Swasta
4	23	L	S1	Mahasiswa	54	33	P	SLTA	Swasta
5	23	L	S1	Mahasiswa	55	31	L	S1	Swasta
6	23	L	S1	Mahasiswa	56	27	P	S1	Lainnya
7	23	L	S1	Mahasiswa	57	27	P	S1	Lainnya
8	23	L	S1	Mahasiswa	58	35	L	S1	Lainnya
9	22	P	S1	Mahasiswa	59	32	P	S1	PNS
10	23	L	S1	Lainnya	60	30	P	S1	PNS
11	43	L	SLTA	Swasta	61	27	L	D3	Swasta
12	29	P	SLTA	Pelajar	62	30	L	S1	Swasta
13	24	L	SLTA	Pelajar	63	30	P	S1	Swasta
14	42	L	SLTA	Swasta	64	30	P	S1	Lainnya
15	25	P	SLTA	Pelajar	65	49	L	S1	Swasta
16	51	L	SD	Lainnya	66	37	L	S1	Swasta
17	40	L	SLTA	Swasta	67	35	L	S1	Swasta

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



18	45	P	SLTP	Wirausaha	68	40	L	S1	Swasta
19	52	L	S1	Swasta	69	45	P	SLTA	Swasta
20	21	P	SLTA	Pelajar	70	27	P	SLTA	Swasta
21	50	L	S1	Swasta	71	26	L	SLTA	Swasta
22	25	P	S1	Swasta	72	47	P	SD	Lainnya
23	43	L	S2	Wirausaha	73	57	P	SD	Lainnya
24	65	L	S1	Swasta	74	35	P	S1	PNS
25	31	L	SLTA	Swasta	75	37	P	S1	PNS
26	28	P	S1	PNS	76	40	P	S1	PNS
27	49	P	SLTA	Lainnya	77	35	L	SLTA	Swasta
28	28	L	SLTA	Swasta	78	21	L	SLTP	Swasta
29	18	L	SLTA	Pelajar	79	50	L	SLTA	Swasta
30	42	L	SLTA	Swasta	80	58	L	SLTP	Swasta
31	21	P	SLTA	Pelajar	81	52	L	SLTA	Swasta
32	31	L	S1	Swasta	82	57	L	SLTA	Swasta
33	43	L	SLTA	Swasta	83	48	L	SLTA	Swasta
34	39	L	SLTA	PNS	84	30	L	SLTA	Swasta
35	29	P	SD	Swasta	85	34	L	SLTA	Swasta
36	73	L	SLTA	Wirausaha	86	38	L	SLTA	Swasta
37	41	L	SLTA	Kary.BUM N	87	53	L	S1	Swasta
38	55	L	SD	Lainnya	88	48	L	S1	Swasta
39	37	P	SLTA	Swasta	89	21	P	S1	Mahasiswa

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

40	43	L	SLTA	wirausaha	90	21	P	S1	Mahasiswa
41	29	P	S1	Swasta	91	42	P	S1	PNS
42	33	L	SLTA	Swasta	92	39	P	S1	PNS
43	63	P	SLTA	Swasta	93	38	P	S1	PNS
44	24	I	SLTA	Swasta	94	23	P	S1	PNS
45	54	P	SLTA	Swasta	95	27	P	S1	PNS
46	32	L	S1	Swasta	96	42	L	S1	Swasta
47	29	p	S1	Swasta	97	48	P	S1	Swasta
48	25	L	SLTA	Swasta	98	29	P	SLTA	Swasta
49	32	p	S1	Swasta	99	38	P	S1	Swasta
50	34	L	SLTA	Swasta	100	20	P	D3	Mahasiswa



Lampiran: 2

**DAFTAR: NILAI JAWABAN RESPONDEN ATAS KUESIONER IKM PENGGUNA
LAYANAN PERIZINAN
PADA DPMPSTP KABUPATEN WAJO TAHUN 2020**

No. Resp.	Unsur Pelayanan /Kuesioner									Ket
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	3,78
2	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3,67
3	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3,44
4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3,33
5	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3,67
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
7	3	3	1	4	3	3	2	3	3	2,78
8	3	2	1	4	3	3	3	2	3	2,67
9	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3,44
10	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3,33
11	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
13	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
14	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
15	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
16	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
17	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
18	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



19	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
20	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
21	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
22	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3,00
23	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
24	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
25	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
26	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
27	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
28	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2,89
29	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3,00
30	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3,00
31	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3,11
32	4	2	3	4	3	3	3	3	3	3,11
33	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
34	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
35	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
36	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
37	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
38	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
39	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
40	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
41	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3,00

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



42	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
43	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
44	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
45	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
46	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
47	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
48	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
49	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3,11
50	4	3	2	4	3	3	3	3	3	3,11
51	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
52	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3,11
53	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
54	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
55	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3,22
56	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3,44
57	3	3	2	4	2	3	3	3	2	2,78
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
59	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3,22
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4,00
61	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
62	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3,67
63	3	3	2	4	3	3	3	3	3	3,00
64	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3,33

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



65	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3,33
66	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3,33
67	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3,44
68	3	3	3	4	3	3	4	2	4	3,22
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
70	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3,22
71	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,22
72	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3,00
73	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3,00
74	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3,00
75	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3,00
76	3	2	3	4	3	3	3	3	2	2,89
77	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2,67
78	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2,56
79	3	2	2	2	3	3	3	3	3	2,67
80	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2,89
81	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
82	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3,11
83	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2,78
84	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2,89
85	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
86	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2,89
87	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2,78

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



88	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2,67
89	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3,00
90	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3,33
91	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2,78
92	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2,78
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
94	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2,78
95	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2,78
96	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3,00
99	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2,89
100	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2,89
101										
102										
103										
104										
105										
106										
107										
108										
109										
110										

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



111
112
113
114
115
116
117
118
119
120
121
122
123
124
125
126
127
128
129
130
131
132
133

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



134
135
136
137
138
139
140
141
142
143
144
145
146
147
148
149
150
151
152
153
154
155
156

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



157
158
159
160
161
162
163
164
165
166
167
168
169
170
171
172
173
174
175
176
177
178
179

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



180
181
182
183
184
185
186
187
188
189
190
191
192
193
194
195
196
197
198
199
200
201
202

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



203
204
205
206
207
208
209
210
211
212
213
214
215
216
217
218
219
220
221
222
223
224
225

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



Lampiran: 3

HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (NILAI IKM)

NO	Unsur Pelayanan	Σ	NRR per Unsur	NRR Tertimbang	IKM	Kinerja
1	Persyaratan	334	3,34	0,37	9,28	Baik
2	Prosedur	285	2,85	0,31	7,92	Kurang Baik
3	Waktu pelayanan	292	2,92	0,32	8,11	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	370	3,70	0,41	10,28	Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	307	3,07	0,34	8,53	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	307	3,07	0,34	8,53	Baik
7	Perilaku Pelaksana	316	3,16	0,35	8,78	Baik
8	Sarana dan Prasarana	307	3,07	0,34	8,53	Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	307	3,07	0,34	8,53	Baik
	JUMLAH		3,14		78,47	
	IKM DPMPTSP Tahun 2020				78,47	Baik

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



Lampiran: 4

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN WAJO TAHUN 2021

NILAI IKM

78,47

PELAYANAN PERIZINAN

RESPONDEN

JUMLAH : 100 ORANG

JENIS KELAMIN : L = 56 ORANG

P = 44 ORANG

PENDIDIKAN : SD = 5 ORANG

SLTP = 3 ORANG

SLTA = 39 ORANG

DII/S1 = 52 ORANG

S2 = 1 ORANG

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata
1	Persyaratan	3,34
2	Prosedur	2,85
3	Waktu pelayanan	2,92
4	Biaya/Tarif	3,70
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,07
6	Kompetensi Pelaksana	3,07
7	Perilaku Pelaksana	3,16
8	Sarana dan	3,07

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021



9	Prasarana Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,07
---	--	------

**TERIMA KASIH ATAS PENILAIN
YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK
KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI AGAR TERUS
MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN
KUALITAS PELAYANAN BAGI KAMI**

LAPORAN HASIL

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

(DPMPTSP KAB. WAJO)

DINAS PENANAMAN

MODAL PELAYANAN

TERPADU SATU PINTU

KABUPATEN WAJO



Tahun 2021

Jalan Jend. Ahmad Yani No. 33, Tlp/Fax
0485-323549 Sengkang Kabupaten Wajo
Sul-Sel

