

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Pengukuran

Proses reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *government* menjadi *governance*. Revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah telah dilakukan mengawali proses desentralisasi (otonomi daerah) sebagai bagian dari proses menuju *governance*. Desentralisasi untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan, meliputi : pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Optimalisasi fungsi pemerintahan dapat diwujudkan jika para pejabat sensitif dan responsif terhadap peluang dan tantangan baru, mampu melakukan terobosan, pemikiran kreatif dan inovatif, memiliki wawasan futuristik dan sistemik antisipatif meminimalkan resiko dan mengoptimalkan sumber daya potensial.

Dengan demikian otonomi daerah harus diartikan sebagai upaya menciptakan kemampuan

mandiri dari masyarakat daerah, bukan hanya pemerintah daerah.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah saat ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat, hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan di berbagai media massa sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan.

“Menurut Lembaga Administrasi Negara pelayanan publik diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara / daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Sedaryanti berpendapat bahwa hakekat dari pelayanan publik adalah:

1. Meningkatkan mutu dan produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintahan di bidang pelayanan umum;

2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tatalaksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara lebih berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Salah satu upaya Reformasi Birokrasi yang dilakukan oleh seluruh elemen pemerintahan dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bersih dengan merevisi Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 36 Tahun 2012 tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan kemudian menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan dan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak sebagai instansi / lembaga pemerintah yang bertugas menyelenggarakan sistem pelayanan terpadu satu pintu (One-Stop Integrated Service) perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanannya, karena keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan dimana penerima pelayanan akan merasa puas apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Dalam konteks ini, prinsip pelayanan yang mencakup: mudah, transparan dan tepat waktu bukan sekedar slogan, melainkan benar-benar menjadi kenyataan. Selama ini upaya perbaikan layanan dilakukan dengan belum melibatkan *assesment* kebutuhan perbaikan terlebih dahulu, sehingga perbaikan layanan terkesan dalam bentuk tindakan – tindakan sporadik yang biasa saja tidak sesuai kebutuhan, untuk itu pelaksanaan survei kepuasan masyarakat ini sebagai bagian dari

assesment atas kebutuhan perbaikan menjadi hal yang tidak hanya perlu dilakukan melainkan penting.

Dinamika selera dan preferensi pelanggan dalam hal ini masyarakat selalu berkembang, sehingga perlu upaya-upaya untuk melakukan penyesuaian berdasarkan perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi dalam rangka penyesuaian itu harus ada indentifikasi kritis dalam bentuk *feed back* dari penerima layanan langsung karena pelayanan publik harus ditingkatkan, baik kualitas maupun kuantitasnya.

Kualitas dimaksud adalah ketercapaian indikator – indikator mutu, sedangkan kuantitas yang dimaksud adalah daya jangkau layanan. Kesemuanya ini membutuhkan keterlibatan semua pihak dalam melakukan perbaikan layanan publik termasuk masyarakat yang berfungsi sebagai penerima layanan. Oleh sebab itu, survei ini juga merupakan opini publik terhadap layanan yang diberikan selama ini. Opini publik dimaksud disusun sampai dengan mendapatkan indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Adapun dasar hukum penilaian Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

1.2 Maksud dan Tujuan Pengukuran

1.2.1 Maksud Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Maksud penyelenggaraan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk memperoleh data dan informasi mengenai seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak kepada masyarakat, untuk mengetahui kelemahan dan kekuatan dari Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak, dan untuk mengukur penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak.

1.2.2 Tujuan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak kepada masyarakat

- 1) Untuk mengetahui apa saja kelemahan dan kekuatan dari Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak
- 2) Untuk mengukur secara berkala sejauh mana penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak

1.3 Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak ini adalah masyarakat yang mengurus izin usaha di Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak baik pelajar / mahasiswa, PNS / TNI / POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswasta / Usahawan, dan lain-lain di lingkungan Kota Pontianak dengan melibatkan 254 responden yang diminta untuk mengisi kuesioner yang telah

disediakan oleh Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak adalah kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak yang meliputi 9 unsur pelayanan, yaitu:

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

1.5 Manfaat Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik;
4. Sebagai alat untuk mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan

- Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak;
5. Sebagai bahan pedoman dalam penyusunan rencana dan strategi (*strategy and action plan*) perbaikan kinerja secara menyeluruh pada periode berikutnya;
 6. Sebagai upaya membandingkan tingkat kepuasan saat ini dengan periode sebelumnya;
 7. Sebagai sarana memacu persaingan positif antar bidang pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

1.6 Waktu dan Tempat

1.6.1 Waktu

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak antara tanggal 25 Juni 2019 – 31 Desember 2019.

1.6.2 Tempat

Adapun tempat penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak.

BAB II

METODOLOGI PENGUKURAN

2.1 Metode Pengumpulan dan Pengolahan Data

Metode berhubungan dengan rancangan penelitian yang meliputi prosedur pengumpulan data dan teknik analisis data. Lebih luas Ulber Silalahi (2012 : 12) menyatakan bahwa metode pengukuran merupakan cara dan prosedur yang sistematis dan terorganisasi untuk menyelidiki suatu masalah tertentu dengan maksud mendapatkan informasi untuk digunakan sebagai solusi atas masalah tersebut.

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.

“Lebih lanjut, Ulber Silalahi (2012 : 289) menjelaskan bahwa sumber primer adalah suatu objek atau dokumen original atau material mentah dari pelaku yang disebut “*first-hand information*”.

Data yang dikumpulkan dari situasi aktual ketika peristiwa terjadi dinamakan data primer. Individu, kelompok fokus, dan satu kelompok responden secara khusus sering dijadikan peneliti sebagai sumber data primer. Sedangkan data sekunder merupakan data yang dikumpulkan dari tangan kedua atau dari sumber-sumber lain yang telah tersedia sebelum penelitian dilakukan. Data yang dikumpulkan melalui sumber-sumber lain yang tersedia dinamakan data sekunder. Sumber sekunder meliputi komentar, interpretasi, atau pembahasan tentang materi original sehingga disebut pula “ *second-hand information*”.

2.2 Variabel Survei

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan alat bantu berupa kuesioner yang dibagikan kepada masyarakat pengguna layanan sebagai responden secara langsung, pertanyaan kuesioner meliputi 9 (sembilan) unsur yang mengacu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya / Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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. Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Sarana dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. 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). Saranan digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

2.3 Responden

Responden dipilih secara acak (*random sampling*) yang ditentukan sesuai dengan masyarakat pengguna layanan yang datang ke kantor Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reberensi survei berlangsung.

2.4 Langkah – Langkah Pengukuran

2.4.1 Tahap Persiapan

A. Penetapan Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat sesuai Surat Tugas Kepala Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak Nomor SPT/2/ DPMTKPTSP tentang Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

DPMTKPTSP Kota Pontianak tanggal 25 Juni 2019
yang terdiri dari :

Penanggung Jawab : Ir. R.M. Nasir, MT

Ketua : Dra. Anita

Anggota : 1. Nur Apriliawati, S.IP
2. Ie Ling, A.Md
3. Linawati
4. Eka Andri Yaksa

B. Penyiapan Bahan

Dalam penyusunan SKM kuesioner digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Bagian dari kuesioner terdiri dari 3 (tiga) bagian yaitu :

Bagian I : berisi identitas / data responden meliputi jenis izin yang diurus, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Bagian II : berisi pendapat responden tentang pelayanan publik yang

memuat unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian III : berisi saran dan komentar untuk perbaikan pelayanan Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak.

Adapun bentuk jawaban dari setiap unsur layanan diberi nilai persepsi :

1 = Tidak (Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll);

2 = Cukup (Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll);

3 = Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll;

4 = Sangat (Optional : Mudah / Sesuai / Tepat / Mampu, dll)

C. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengukuran

Jumlah Responden dipilih secara acak sesuai dengan masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 148 orang dari jumlah populasi penerima layanan per semester. Hal ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survei Kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak dilaksanakan pada lingkungan Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak .

Waktu pengukuran dilaksanakan mulai tanggal 25 Juni 2019 – 31 Desember 2019 dimulai dengan pembagian kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja

dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak.

2.4.2 Tahap Pengolahan Data

Setelah selesai pelaksanaan pembuatan kuesioner maka memasuki tahapan pengolahan data. Tahapan yang dilakukan adalah

1. *Receiving Baching*, tahap ini meliputi penerimaan dokumen dan pengelompokan dokumen berdasarkan unit pelayanan;
2. Uji Kualitas Data, uji ini dilakukan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas. Data persepsi masyarakat dikompilasikan dengan data responden berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan;
3. Tahap penghitungan nilai Survei Kepuasan Masyarakat, yang melalui 3 (tiga) tahapan, yaitu:
 - a. Nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan;

- b. Nilai rata-rata tertimbang dengan mengkalikan nilai rata-rata perunsur kategori pelayanan dengan 0,11;
- c. Nilai indeks layanan pada unit pelayanan dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur kategori pelayanan dengan mengkalikan nilai dasar 25.

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “ nilai rata – rata tertimbang ” masing – masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

<u>Bobot Nilai Tertimbang</u>			
Jumlah Bobot	=	$\frac{1}{9}$	= 0,11
Jumlah Unsur			

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata – rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Indeks Kepuasan Masyarakat

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

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

Tabel 2.1
Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (X)	Kinerja Unit Pelayanan (Y)
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

Sumber: Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

BAB III GAMBARAN UMUM

3.1 Gambaran Umum Lokasi Pengukuran

3.1.1 Kondisi Umum Kota Pontianak

Kota Pontianak adalah ibukota Provinsi Kalimantan Barat dengan luas wilayah mencakup 107,82 km² yang terdiri dari enam kecamatan yaitu: Pontianak Selatan, Pontianak Timur, Pontianak Barat, Pontianak Kota, Pontianak Utara, dan Pontianak Tenggara yang meliputi 29 kelurahan. Wilayah Kota Pontianak berbatasan dengan Kabupaten Pontianak dan Kabupaten Kubu Raya.

Kota Pontianak terletak pada lintasan garis Khatulistiwa dengan ketinggian berkisar antara 0,1 sampai 1,5 meter diatas permukaan laut. Kota Pontianak dipisahkan oleh Sungai Kapuas Besar, Sungai Kapuas Kecil, dan Sungai Landak. Dengan demikian Kota Pontianak terbagi atas tiga belahan.

Kota Pontianak merupakan kota jasa dan perdagangan sekaligus pintu gerbang utama, baik untuk ke daerah pedalaman maupun dunia internasional. Secara geografis Kota Pontianak terletak

pada lintasan garis khatulistiwa yaitu pada $0^{\circ} 02' 24''$ Lintang Utara sampai dengan $0^{\circ}05'37''$ Lintang Selatan dan $109^{\circ} 106' 25''$ Bujur Timur sampai dengan $109^{\circ} 23' 01''$ Bujur Timur.

Kota Pontianak dikenal juga sebagai kota air, karena banyak dialiri sungai dan parit. Oleh karena itu, karakteristik Kota Pontianak 80% wilayahnya dipengaruhi oleh pasang surut air laut. Kota Pontianak termasuk beriklim tropis dengan suhu tinggi (28-32 derajat Celcius dan siang hari 30 derajat Celcius).

3.1.2 Kondisi Umum Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak

3.1.2.1 Dasar Hukum Pembentukan Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang disertai tugas menyelenggarakan pelayanan perizinan terpadu di Kota Pontianak adalah Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu

Pintu Kota Pontianak, dimana Dinas ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak.

Dalam kurun waktu 9 (sembilan) tahun (1999-2008), Pemerintah Kota Pontianak telah 5 (lima) kali mengubah nomenklatur kelembagaan pelayanan perizinan terpadu, yaitu :

1. Unit Pelayanan Perizinan Terpadu (UP2T).
Dibentuk berdasarkan Keputusan Walikotamadya KDH Tingkat II Pontianak Nomor 16 Tahun 1999. Ada 8 jenis izin yang dilayani.
2. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T).
dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2002. Ada 9 jenis izin yang dilayani.
3. Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu dan Penanaman Modal Daerah (KP2T & PMD).
dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 17 Tahun 2004. Melayani 9 jenis izin.
4. Badan Pelayanan Perizinan Terpadu (BP2T).
Dibentuk berdasarkan Perda Nomor 13 Tahun

2011 tentang Perubahan Kedua Atas Perda Nomor 11 Tahun 2008 tentang Pembentukan Organisasi Perangkat Daerah Kota Pontianak. Melayani 99 jenis izin. Kemudian melalui Peraturan Walikota Pontianak Nomor 55 tahun 2011 disederhanakan menjadi 29 jenis izin yang dilayani. Kemudian disederhanakan kembali menjadi 18 jenis izin dengan Perwa Nomor 14 Tahun 2014.

5. Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak. Dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak. Kemudian berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak nomor 71 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu melayani 7 jenis perizinan dan 8 non-perizinan.

**3.1.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas
Penanaman Modal Tenaga Kerja dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMTKPTSP) Kota Pontianak**

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 7 tahun 2016 dan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 62 Tahun 2016 tanggal 8 Desember 2016 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak yang mempunyai tugas pokok membantu kepala daerah dalam merumuskan kebijakan teknis dalam penyelenggaraan Pemerintahan dibidang pelayanan publik.

Untuk melaksanakan tugas tersebut Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak mempunyai fungsi:

1. Perumusan kebijakan dibidang penanaman modal, tenaga kerja dan pelayanan terpadu satu pintu;
2. Pelaksanaan kebijakan dibidang penanaman modal, tenaga kerja dan pelayanan terpadu satu pintu;
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan dibidang penanaman modal, tenaga kerja dan pelayanan terpadu satu pintu;
4. Pelaksanaan administrasi Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Walikota Pontianak yang berkaitan dengan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

3.1.2.3 Pegawai Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak

Jumlah pegawai di lingkungan Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak

sampai dengan bulan Desember tahun 2019 berjumlah 56 orang PNS. Sedangkan pejabat struktural di lingkungan Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak berjumlah 19 orang terdiri dari 1 orang eselon II, 5 orang eselon III dan 13 orang eselon IV.

Berikut ini adalah gambaran komposisi pegawai pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu Kota Pontianak pada tabel berikut

Tabel 3.1
Jumlah Pejabat Struktural DPMTKPTSP Kota Pontianak berdasarkan Eselon

NO	ESELON	JUMLAH PNS		
		LK	PR	LK+PR
1	II.b	1	0	1
2	III.a	1	0	1
3	III.b	2	2	4
4	IV.a	7	6	13
5	IV.b	0	0	0
JUMLAH		11	8	19

Sumber: DPMTKPTSP Kota Pontianak

Tabel 3.2
Jumlah PNS DPMTKPTSP Kota Pontianak Per
31 Mei 2019 berdasarkan Formasi
Kepangkatan

NO	PANGKAT/ GOL/RUANG	JUMLAH PNS		
		LK	PR	LK+PR
1	Pembina Utama (IV/c)	1	0	1
2	Pembina Tk. 1 (IV/ b)	1	0	1
3	Pembina(IV/a)	3	4	7
4	Penata Tk. 1 (III/d)	4	3	7
5	Penata (III/c)	6	5	11
6	Penata Muda Tk. 1 (III/b)	2	12	14
7	Penata Muda (III/a)	3	3	6
8	Pengatur Tk. 1 (II/d)	3	0	3
9	Pengatur (II/c)	4	2	6
10	Pengatur Muda Tk. 1 (II/b)	0	0	0
11	Pengatur Muda (II/a)	0	0	0
JUMLAH		27	29	56

Sumber: DPMTKPTSP Kota Pontianak

Tabel 3.3
Jumlah PNS DPMTKPTSP Kota Pontianak
berdasarkan Jenis/ Status Kepegawaian

NO	JENIS/STATUS KPEGAWAIAN	JUMLAH PEGAWAI		
		LK	PR	LK+PR
1	PNS	27	29	56
2	CPNS	1	2	3
3	PTT/KONTRAK	2	3	5
JUMLAH		28	33	64

Sumber: DPMTKPTSP Kota Pontianak

Tabel 3.4
Jumlah PNS DPMTKPTSP Kota Pontianak
berdasarkan Tingkat Pendidikan

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	JUMLAH PEGAWAI		
		LK	PR	LK+PR
1	MAGISTER (S-2)	4	7	11
2	SARJANA (S-1)	7	16	23
3	SARJANA MUDA (D-4)	1	0	1
4	SARJANA MUDA (D-3)	7	2	9
5	SMA/ SEDERAJAT	7	5	12
6	SMP/ SEDERAJAT	0	0	0

7	SD/ SEDERAJAT	0	0	0
JUMLAH		26	30	56

Sumber :DPMTKTPTSP Kota Pontianak

Tabel 3.5
Jumlah PNS DPMTKTPTSP Kota Pontianak
berdasarkan Penempatan di Bidang

NO	PENEMPATAN DI BIDANG	JUMLAH PEGAWAI		
		LK	PR	LK+PR
1	SEKETARIAT	5	11	16
2	PENGEMBANGAN, PENGENDALIAN DAN SISTEM INFORMASI	6	4	10
3	PELAYANAN PERIZINAN	6	10	16
4	PELAYANAN NON PERIZINAN	6	0	6
5	TENAGA KERJA	4	4	8
JUMLAH		28	29	57

Sumber: DPMTKTPTSP Kota Pontianak

Berdasarkan data kepegawaian dimaksud diketahui bahwa jumlah pegawai Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja Dan Pelayanan Terpadu per Desember 2019 keseluruhan berjumlah 56 orang. Sedangkan menurut Analisis Jabatan dan Analisis Beban

Kerja pegawai DPMTKPTSP sebenarnya membutuhkan 91 orang pegawai sehingga masih kekurangan 34 orang pegawai. Oleh karena itu DPMTKPTSP akan tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik dengan jumlah pegawai yang ada.

3.1.2.4 Sarana dan Prasarana Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak

a. Gedung Kantor

DPMTKPTSP Kota Pontianak menempati gedung terpadu Kota Pontianak yang terletak di Jalan Letjen Sutoyo No. 1 Pontianak, yang menyatu dengan Dinas Pendidikan, Dinas Kependudukan dan pencatatan Sipil, Dinas Perumahan Rakyat dan Kawasan Pemukiman Kota Pontianak yang terdiri dari :

- 1) 1 unit ruang tunggu
- 2) 1 unit ruang pelayanan (Front Office)
- 3) 1 unit ruang Bidang pelayanan perizinan (Back Office) dan 1 unit ruang bidang pelayanan non perizinan

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

- 4) 1 unit ruang bidang pengembangan, pengendalian dan sistem informasi
- 5) 1 unit ruang bidang Tenaga kerja
- 6) 1 unit ruang Rapat
- 7) 1 unit ruang Pengaduan
- 8) 1 unit ruang konsultasi
- 9) 1 unit sekretariat
- 10) 2 unit arsip
- 11) 1 unit ruang server
- 12) 1 unit ruang Laktasi

b. Kendaraan Dinas

Kendaraan yang tersedia, yaitu :

- 1) Kendaraan Roda Dua = 4 unit
- 2) Kendaraan Roda Empat = 1 unit

c. Barang Inventaris

Tabel 3.5
Inventaris Kantor

No.	Nama dan Jenis Barang	Satuan	Jumlah Menurut		Kondisi	
			Adm	Fisik	Baik	Rusak
1	Kendaraan Roda 4	Unit	1	1	1	-
2	Kendaraan Roda 2	Unit	4	4	4	-
3	Filing Cabinet	Unit	15	15	15	-
4	Alat Ukur	Buah	2	2	2	-
5	Mesin Tik Manual	Buah	1	1		1

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

6	Mesin Penghitung Uang	Buah	1	1	1	-
7	Lemari Arsip	Buah	5	5	3	2
8	Rak Arsip Besi	Buah	23	23	23	-
9	Rak Buku	Buah	5	5	5	-
10	Rak Kayu	Buah	1	1	1	-
11	Filling Besi	Buah	19	19	15	4
12	Peti Uang	Buah	1	1	1	-
13	Lemari Kaca	Buah	6	6	1	5
14	Lemari Kayu	Buah	8	8	3	5
15	Papan Visual	Unit	1	1	1	-
16	CCTV	Unit	1	1	1	-
17	Finger Print + Instalasi	Unit	1	1	1	-
18	Counter Display	Unit	2	2	2	-
19	Papan Monitor	Unit	3	3	3	-
20	Meja Kayu	Buah	3	3	3	-
21	Kursi tamu	Buah	3	3	3	-
22	Kursi Putar	Buah	48	48	46	2
23	Kursi Tunggu	Buah	12	12	12	-
24	Kursi Kerja Pegawai	Buah	70	70	70	-
25	Meja ½ Biro	Buah	9	9	7	2
26	Meja Komputer	Buah	6	6	6	-
27	Meja Biro	Buah	8	8	5	3
28	Sofa	Buah	1	1	1	-
29	Standing Touch Screen	Unit	1	1	1	-
30	Gorden	Unit	1	1	1	-
31	Vacum Cleaner	Buah	1	1	1	-
32	Lemari Es	Buah	1	1	1	-
33	AC	Unit	12	12	11	1
34	Televisi	Unit	4	4	3	1
35	Voice	Unit	1	1	1	-
36	Unit Power Supply	Unit	31	31	30	1
37	Stabilisator	Unit	1	1	1	-
38	Kamera Digital	Unit	1	1	1	-
39	Alat Hiasan	Unit	1	1	1	-
40	Tangga Aluminium	Unit	1	1	1	-
41	Dispenser	Buah	1	1	1	-
42	PC Unit	Unit	28	28	28	-
43	Laptop	Unit	7	7	7	-
44	Note Book	Unit	3	3	3	-
45	CPU	Unit	1	1	1	-
46	Hardisk	Unit	4	4	4	-
47	RAM	Unit	10	10	10	-
48	Printer	Buah	29	29	28	1
49	Scanner	Buah	1	1	1	-
50	Barcode Scanner	Unit	11	11	11	-
51	Server	Unit	2	2	2	-
52	Meja Kerja Pejabat Ess II	Buah	1	1	1	-
53	Meja Kerja Pejabat Ess III	Buah	4	4	4	-
54	Meja Kerja Staf	Buah	5	5	5	-
55	Proyektor + Attachment	Unit	2	2	2	-

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

56	Push Button	Unit	3	3	3	-
57	Main Controller	Unit	1	1	1	-
58	Pesawat Telephone	Unit	11	11	10	1
59	Faximile	Unit	1	1	1	-
60	Handy Talkie	Unit	2	2	2	-
61	Radio Incl Antena	Unit	5	5	5	-
62	Kabel UPT	Unit	1	1	1	-
63	Antena Mikrotik	Unit	1	1	1	-
64	Wireless Router	Unit	1	1	1	-
65	Sound System	Unit	1	1	1	-
66	White Board	Buah	2	2	2	-
67	Jam Elektronik	Buah	2	2	2	-
68	Lambang Garuda Pancasila	Buah	1	1	1	-
69	Gambar Presiden/Wakil	Buah	1	1	1	-

Sumber : Sekretariat DPMTKPTSP

BAB IV KAJIAN PUSTAKA

4. 1 Kajian Teoritis

4.1.1 Penelitian Survei

Penelitian survei merupakan salah satu metode penelitian yang bertujuan untuk memperoleh gambaran umum tentang karakteristik populasi yang digambarkan oleh sampel. Survei juga dapat dilakukan untuk mengumpulkan data terkait sikap, nilai, kepercayaan, pendapat, pendirian, keinginan, cita – cita, sikap, dan perilaku.

Masri Singarimbun dalam bukunya yang berjudul Metode Penelitian Survei, pengertian survei pada umumnya dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sampel atau populasi untuk mewakili seluruh populasi. Dengan demikian, penelitian survei adalah penelitian yang mengambil sampel dari satu populasi dan menggunakan kuesioner sebagai alat pengumpulan data yang pokok (Singarimbun, 2006)

Menurut Mohammad Musa (Musa, 1998) dalam bukunya yang berjudul Metodologi Penelitian, survei memiliki arti pengamatan/penyelidikan yang kritis untuk mendapatkan keterangan yang jelas dan baik terhadap suatu persoalan di dalam suatu daerah tertentu

4.1.2 Kepuasan

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan, dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa.

Menurut Oliver (dalam Supranto, 2001) mendefinisikan kepuasan sebagai tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan

sangat kecewa. Bila kinerja sesuai harapan, maka pelanggan akan sangat puas.

Sedangkan bila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas harapan pelanggan dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji dan informasi dari berbagai media. Pelanggan yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitif terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan tersebut.

Gaspers (dalam Nasution, 2005) mengatakan bahwa kepuasan konsumen sangat bergantung kepada persepsi dan harapan konsumen. Adapun faktor – faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan konsumen antara lain :

1. Kebutuhan dan keinginan yang berkaitan dengan hal – hal yang dirasakan konsumen ketika sedang mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk;
2. Pengalaman masa lalu ketika mengkonsumsi produk dari perusahaan maupun pesaing – pesaingnya;
3. Pengalaman dari teman-teman

4.1.3 Pelanggan

Menurut Yoeti pelanggan adalah masyarakat yang pada umumnya membutuhkan barang dan jasa yang berpotensi melakukan pembelian. Pelanggan adalah raja dan kita sebagai pihak yang melayani harus bisa melayaninya dengan baik. Hal – hal yang diinginkan pelanggan adalah :

1. Pelanggan ingin dibuat bahagia atau puas;
2. Pelanggan tidak ingin dibebankan macam – macam dalam bentuk uang maupun waktu;
3. Pelanggan ingin kebutuhannya terpenuhi sesuai dengan harapan yang dibuatnya.

Pelanggan menurut Lupiyoadi (2001) adalah seorang individu yang secara *continue* dan berulang kali datang ke tempat yang sama untuk memuaskan keinginannya dengan memiliki suatu produk atau mendapat suatu jasa dan memuaskan produk atau jasa tertentu.

Day dalam Fandy Tjiptono (2005) mengemukakan bahwa kepuasan pelanggan sebagai respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian

yang dipersepsikan antara harapan awal sebelum pembelian (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya.

Menurut Tjiptono harapan pelanggan diyakini mempunyai peranan yang besar dalam evaluasi kualitas produk (barang dan jasa) dan kepuasan pelanggan. Harapan pelanggan pada dasarnya ada hubungan yang erat antara penentuan kualitas dan kepuasan pelanggan.

Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan berbagai metode dan teknik. Menurut Kotler (2005) beberapa macam metode dalam pengukuran kepuasan pelanggan dirangkum sebagai berikut :

1. Sistem Keluhan dan Saran

Perusahaan yang fokus kepada pelanggan mempermudah pelanggannya untuk memberikan saran dan keluhan terhadap perusahaan. Setiap organisasi yang berorientasi pada pelanggan (*customer oriented*) perlu memberikan kesempatan yang luas kepada para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka.

2. Ghost Shooping

Salah satu cara untuk memperoleh gambaran mengenai kepuasan pelanggan adalah dengan mempekerjakan beberapa orang untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan / pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian mereka melaporkan temuan – temuannya mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk – produk tersebut.

3. Analisa Pelanggan yang Hilang (Lost Customer Analisis)

Perusahaan – perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang telah berhenti membeli produk perusahaan ataupun telah berpindah pada pemasok lain untuk mempelajari sebabnya.

4. Survei Kepuasan Pelanggan

Perusahaan harus menghubungi para pelanggan yang berhenti membeli atau yang telah beralih ke pemasok lain guna mempelajari alasan kejadian itu. Ada dua hal yang harus diperhatikan

adalah : pertama, melakukan wawancara terhadap pelanggan yang keluar setelah berhenti membeli, yang kedua adalah memantau tingkat kehilangan pelanggan.

Pada dasarnya pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat sudah ditetapkan di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

BAB V HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Penyajian Data Pengukuran

5.1.1 Karakteristik Responden

**Tabel 5.1
Karakteristik Responden**

No.	KARAKTERIS TIK	INDIKATOR	FREKUENSI	PROSENTASE
1	JENIS IZIN	PENDAFTARAN INVESTASI	0	0%
		IMB	49	19%
		IZIN PENDIDIKAN NON FORMAL	6	2%
		IZIN PENYELENGGARAAN PELATIHAN KERJA	0	0%
		IPLC/B3	0	2%
		LIMBAH CAIR	0	3%
		OSS	131	52%
		REKOMENDASI PENDAHULUAN WALIKOTA	5	2%
		PENGADUAN	1	0%
		SPPL	0	0%
		AK. 1	62	24%
		UKL/UPL	0	0%
		KERINGANAN	27	18%
		PPTKIS	0	0%
2	UMUR	PASPORT	0	0%
		< 20	42	17%
		21-30	90	35%
		31-40	65	26%
		41-50	40	16%
51<	16	6%		

3	KELAMIN	L	147	58%
		P	106	42%
4	PENDIDIKAN	<SD	0	0%
		SMP	3	1%
		SMA	117	46%
		DIPLOMA	41	16%
		S-1	84	33%
		S2<	7	3%
		5	PEKERJAAN	PNS
	SWASTA	91		36%
	WIRUSAHA	58		23%
	PELAJAR	27		11%
	LAIN	74		29%

Sumber : Tim SKM DPMTKPTSP Kota Pontianak Tahun 2019

Dalam tabel 5.1 dapat kita lihat bahwa responden berjumlah 254 orang yang melakukan kegiatan pengurusan izin terbanyak pada rentang usia antara 21 sampai 30 tahun dan kebanyakan didominasi oleh laki-laki. Sedang tingkat pendidikan yang terbanyak SMA dan untuk pekerjaan Wiraswasta/ pengusaha sebagai responden. Sedangkan untuk jenis izin yang diurus terbanyak adalah Pengurusan OSS.

5.1.2 Hasil Pengukuran SKM

Dari 254 kuesioner yang disebarakan kepada responden yang dipilih secara acak, diperoleh jawaban responden sebagaimana tabel dibawah ini:

Tabel 5.2
Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden
dan Per Unsur Pelayanan

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	2	3	3	4	3	3	3	3	4
2	2	3	3	4	3	4	4	3	4
3	2	2	3	4	3	3	2	3	4
4	3	3	4	3	3	4	3	4	4
5	3	2	3	4	3	3	3	3	4
6	3	2	3	4	3	4	3	3	4
7	2	3	3	4	4	4	3	3	4
8	3	3	3	4	3	4	3	4	4
9	3	3	3	4	3	3	4	3	3
10	3	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	2	4	3	2	3	3	4
12	4	3	3	4	3	4	3	3	4
13	3	3	2	4	3	3	3	3	4
14	4	4	4	4	3	4	4	3	4
15	2	2	2	4	2	2	2	2	2
16	4	4	4	4	3	4	4	3	4
17	2	2	3	4	3	3	3	3	4
18	3	3	3	3	4	4	3	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	4
20	3	3	3	4	3	3	3	3	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

21	3	3	3	4	3	3	3	3	1
22	3	3	3	3	3	3	3	3	4
23	3	2	3	4	3	3	3	3	4
24	2	2	2	4	2	2	2	2	4
25	2	2	2	4	2	2	2	2	2
26	4	4	4	4	3	4	4	3	4
27	2	3	4	4	3	4	3	3	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	2	3	2	4	4	4	4	3	4
30	3	4	4	3	3	3	4	2	4
31	3	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	3	3	2	4	3	3	3	3	4
34	3	2	4	4	3	4	4	4	4
35	3	2	2	4	3	2	3	2	2
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	2	4	3	3	3	2	3
38	3	3	3	3	3	4	3	3	4
39	3	2	3	2	3	3	3	3	1
40	3	3	3	2	3	3	2	2	2
41	3	4	3	4	3	4	4	4	4
42	4	4	4	4	3	4	3	4	4
43	2	2	3	4	3	4	3	2	4
44	4	3	3	4	4	3	3	3	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	3	3	3	3	4	4	3	3

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	3	4	4	3	4	4	4
49	4	3	3	4	3	4	4	4	4
50	2	2	2	4	2	2	2	2	4
51	3	2	2	3	3	3	2	3	3
52	3	2	2	4	3	2	2	3	3
53	3	3	4	4	3	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	4	3	3	4	4	4	4	3	4
56	4	4	3	4	4	4	4	3	4
57	4	3	3	4	4	4	4	3	4
58	2	2	4	4	4	3	3	2	4
59	3	3	2	4	3	3	3	3	4
60	4	3	4	3	3	4	4	4	4
61	3	4	3	4	3	3	3	3	4
62	3	4	3	4	3	3	3	3	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	3	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	4	4	4	4	3	3	4
66	2	2	2	4	3	2	3	2	4
67	3	3	3	4	3	2	3	2	4
68	2	2	3	4	3	4	4	2	4
69	2	2	2	4	3	2	2	2	2
70	3	2	3	4	3	3	4	3	4
71	4	4	3	4	4	3	3	4	4
72	2	3	3	4	3	4	4	3	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

73	3	3	3	3	3	4	4	3	4
74	2	2	1	3	3	3	3	3	4
75	3	2	1	3	3	4	3	3	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	2	3	4	4	4	4	4	3	1
78	4	4	4	4	4	3	4	4	4
79	4	3	3	4	3	4	3	4	4
80	3	3	3	4	4	3	3	3	4
81	3	3	4	4	4	3	3	4	4
82	2	3	3	4	3	3	3	3	4
83	4	3	3	4	3	4	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	2	2	2	4	3	3	3	2	4
86	2	2	3	3	3	3	3	3	4
87	4	4	4	3	4	4	4	4	4
88	2	3	2	2	3	3	3	2	3
89	3	3	3	4	4	3	3	3	4
90	3	2	3	4	3	3	3	3	3
91	2	2	3	3	4	3	4	3	3
92	3	3	3	2	3	4	4	4	4
93	4	3	3	2	4	4	4	3	4
94	2	3	2	2	4	3	2	3	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	2	3	2	2	3	3	2	4	2
97	2	2	3	4	3	3	3	3	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	2	3	2	4	3	3	3	4	4
101	2	4	3	3	3	4	3	3	4
102	2	2	2	2	2	2	2	2	4
103	2	2	3	4	2	3	3	2	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	3	3	3	3	3	4
106	2	2	2	4	3	2	2	2	4
107	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	3	3	3	3	3	4	4	3	4
109	3	3	2	4	3	4	4	2	3
110	2	3	2	4	3	2	2	2	3
111	4	4	4	4	4	4	3	3	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	2	2	2	4	2	4	4	4	4
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4
119	2	2	3	3	3	3	3	3	4
120	3	3	3	3	3	3	3	3	4
121	2	2	2	4	3	2	3	2	3
122	3	3	3	4	3	3	3	3	4
123	3	3	3	4	3	3	3	3	4
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

125	4	4	3	4	4	4	4	4	4
126	3	3	4	3	3	3	3	3	4
127	3	3	2	4	3	3	3	2	4
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	3	4	3	4	4	3	3	3	3
130	3	2	2	4	3	3	2	2	3
131	2	2	2	4	2	2	2	1	2
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4
133	2	3	3	4	3	4	4	4	4
134	3	3	4	4	3	3	3	3	4
135	2	2	2	4	2	2	2	2	3
136	4	3	4	4	4	4	4	4	4
137	3	2	4	4	3	4	4	3	4
138	2	3	2	4	2	3	3	2	4
139	3	3	3	4	3	3	3	3	4
140	3	3	3	4	3	3	3	3	4
141	2	2	2	4	3	4	4	2	4
142	3	3	3	4	3	3	3	3	4
143	3	4	3	4	3	4	3	3	4
144	2	2	2	4	3	4	2	2	4
145	2	2	3	4	3	4	3	2	3
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4
147	3	3	3	3	3	3	2	2	2
148	1	3	4	4	3	2	2	4	4
149	4	3	3	4	4	4	3	4	4
150	3	4	4	4	3	4	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

151	3	3	34	4	4	4	4	3	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	1	4	4	4	4	4	4	4	1
154	4	4	3	4	3	4	3	3	4
155	2	3	3	4	3	3	3	2	4
156	3	3	3	4	3	4	4	2	4
157	3	3	3	4	3	3	3	3	4
158	3	3	3	4	3	4	4	4	3
159	3	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	4	4	4	3	4	3	4	4
161	3	3	2	4	3	3	3	3	4
162	3	2	3	4	3	4	3	3	4
163	3	3	4	3	4	4	3	3	4
164	3	4	4	4	4	4	4	3	4
165	3	3	3	3	3	4	4	3	4
166	3	2	2	4	3	2	3	2	1
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	3	3	3	3	3	4	4	3	4
169	2	2	2	4	4	4	4	3	2
170	2	2	2	4	3	3	3	3	4
171	3	3	3	3	3	3	3	3	4
172	3	3	3	4	4	3	4	3	4
173	3	3	3	4	3	3	3	3	4
174	3	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4
176	4	4	3	4	4	3	3	3	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

177	4	4	4	4	4	4	4	4	4
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4
179	3	3	3	4	3	4	4	3	4
180	3	3	3	4	4	4	4	4	4
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4
182	3	2	4	4	3	4	4	3	4
183	3	3	3	4	3	3	3	3	4
184	4	3	2	3	3	2	3	3	4
185	2	2	2	3	4	2	2	4	4
186	2	3	3	4	3	3	3	3	4
187	3	3	3	4	4	4	4	4	4
188	2	3	3	4	3	3	3	3	4
189	3	3	3	4	3	3	3	3	4
190	3	3	2	4	3	3	3	3	4
191	3	3	3	4	3	4	4	3	3
192	3	4	2	4	3	3	4	2	4
193	2	3	4	4	3	3	3	3	3
194	3	3	4	3	3	3	3	3	4
195	3	3	3	4	3	4	3	3	3
196	2	2	4	4	4	4	4	4	4
197	4	2	2	4	3	3	3	3	4
198	4	4	4	4	3	4	4	3	4
199	3	3	3	4	3	2	3	2	4
200	2	2	2	2	2	3	3	3	3
201	3	4	4	4	4	4	3	4	4
202	4	3	3	4	4	4	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

203	4	3	3	4	3	4	4	4	4
204	2	3	3	3	3	4	2	3	1
205	3	3	3	4	4	4	4	4	4
206	4	4	4	4	4	3	4	4	4
207	3	3	3	4	3	3	3	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4
210	2	2	3	3	3	2	2	3	3
211	3	3	3	4	3	3	3	3	4
212	2	3	2	4	3	3	3	2	3
213	4	4	4	4	3	4	4	4	4
214	2	2	3	4	3	3	2	3	4
215	3	3	3	4	4	4	4	4	4
216	3	3	4	4	4	3	4	4	3
217	2	3	3	4	4	3	3	3	4
218	3	4	3	4	4	4	3	3	4
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4
220	4	4	3	4	3	4	4	3	4
221	2	3	4	4	3	3	3	3	3
222	4	3	4	4	3	4	4	4	4
223	3	3	3	4	3	4	4	3	4
224	2	3	3	4	3	2	3	3	4
225	3	3	3	4	3	4	4	3	4
226	4	4	4	2	3	3	4	3	4
227	3	3	3	4	3	4	4	3	3
228	3	4	3	4	3	4	3	3	3

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

229	3	3	4	4	3	3	3	3	3
230	3	4	4	4	4	4	4	4	4
231	3	3	3	4	3	3	3	3	3
232	4	3	3	4	3	4	4	3	4
233	3	3	4	3	4	4	3	4	4
234	3	3	3	4	3	4	4	2	4
235	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	4	4	3	3	3	4	3	3	4
237	3	3	3	3	3	4	4	3	4
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4
239	3	2	3	4	3	4	3	3	3
240	4	4	4	3	3	3	3	3	3
241	3	2	3	4	3	3	3	4	4
242	4	4	3	4	3	3	3	3	4
243	2	2	3	4	3	3	3	2	4
244	4	4	4	4	4	4	4	3	4
245	3	3	3	4	3	3	3	3	4
246	2	2	2	4	3	3	3	3	4
247	3	4	4	3	4	4	4	4	4
248	3	4	4	4	4	4	4	4	4
249	2	2	2	4	3	3	2	3	1
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

Σnilai/ Unsur	751	765	809	940	820	853	831	789	927	
NRR/ Unsur	2.96	3.01	3.19	3.70	3.23	3.36	3.27	3.11	3.65	
NRR Tertbg/ Unsur	0.33	0.33	0.35	0.41	0.36	0.37	0.36	0.34	0.41	3.27
IKM Unit Pelayanan										81.78

Sumber : Tim SKM DPMTKPTSP Kota Pontianak Tahun 2019

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai Rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,11 per unsure

IKM UNIT PELAYANAN :	81.78
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

A (Sangat Baik) : 88,31 – 100,00
 B (Baik) : 76,61 – 88,30
 C (Kurang Baik) : 65,00 – 76,60
 D (Tidak Baik) : 25,00 – 64,99

5.1.3 Analisa Masalah

Dari hasil jawaban responden sebagaimana tabel 5.2 di atas, maka rekapitulasi nilai-nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 5.3
Rekapitulasi Jawaban Responden Perunsur Pelayanan

No.	Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	2,96
U2	Sistem, Mekanisme dan prosedur	3,01
U3	Waktu Penyelesaian	3,19
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,70
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,23
U6	Kompetensi Pelaksana	3,36
U7	Perilaku Pelaksana	3,27

U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,11
U9	Sarana dan Prasarana	3,65

Sumber : Tim SKM DPMTKPTSP Kota Pontianak Tahun 2019

Dari skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai terendah yaitu: Persyaratan Pelayanan (2,96).

Atas dasar tersebut dapat disimpulkan bahwa rendahnya penilaian masyarakat terhadap kinerja atau kualitas pelayanan DPMTKPTSP Kota Pontianak tahun 2019 disebabkan karena Persyaratan pelayanan yang ada masih merumitkan dalam mengurus perizinan.

Sedangkan skor rata – rata nilai unsur pelayanan, unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Biaya / Tarif Pelayanan (3,70).

Hal ini dikarenakan pada jenis izin dengan retribusi yaitu hanya IMB dan segala perizinan yang ada tidak dikenakan biaya apapun, biaya pelayanan sudah diinformasikan melalui SMS Gateway yang memungkinkan masyarakat pengguna layanan menerima informasi biaya pelayanan / retribusi melalui sms langsung pada masyarakat sehingga biaya pelayanan sesuai.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Gambaran dan analisis hasil capaian Survei Kepuasan Masyarakat yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar – benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik. Dari uraian pada bab – bab sebelumnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei SKM Tahun 2019 Semester I adalah 83,27 (Baik). Survei SKM Tahun 2019 Semester II adalah 81,78 (Baik). Dapat dilihat dari data tersebut bahwa terjadi Penurunan nilai SKM tahun 2019 Semester II yaitu sebesar 1,49;
2. Responden berjumlah 254 orang yang melakukan kegiatan pengurusan izin terbanyak pada rentang usia antara 21 sampai 30 tahun

dan kebanyakan didominasi oleh laki-laki. Sedang tingkat pendidikan yang terbanyak SMA dan untuk pekerjaan Pegawai Swasta sebagai responden. Sedangkan untuk jenis izin yang diurus terbanyak adalah pengurusan OSS;

3. Dari skor rata – rata nilai unsur pelayanan sudah termasuk dalam kategori baik, namun masih terdapat unsur pelayanan yang memperoleh nilai (2,96) yaitu Persyaratan Perizinan. Atas dasar tersebut dapat disimpulkan bahwa Persyaratan perizinan yang ada masih dirasakan rumit oleh sebagian masyarakat. Dimana persyaratan perizinan di tentukan oleh Lembaga OSS yang sedang dalam proses penyempurnaan mekanisme yang tertuang NSPK (norma standar prosedur dan ketentuan). Sedangkan skor rata – rata nilai unsur pelayanan, yang memperoleh nilai tertinggi yaitu : Biaya / Tarif Pelayanan (3,70), Dikarenakan seluruh pelayanan perizinan tidak dipungut biaya retribusi kecuali perizinan IMB.
4. Adanya keluhan untuk meningkatkan sarana dan prasarana agar pelayanan lebih nyaman seperti menambah jumlah kipas angin/ AC,

memasang WI-FI, Penambahan Loket dan perbaikan sistem OSS.

6.2 Saran

Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan transparansi dan akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (*top manager*) dan pimpinan unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan sesuai dengan taglines Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak “ CERIA ” (Cepat, Ramah, Pasti, dan Akuntabel). Disisi lain pelanggan (masyarakat) diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas – berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya – upaya peningkatan pelayanan. Secara umum dengan persepsi yang “BAIK” dari masyarakat, masih ada hal – hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan beberapa saran yang kemudian dapat menjadi rekomendasi dalam membentuk kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

Laporan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Perlu upaya pemberian pendidikan dan pelatihan kepada petugas pelayanan operasional (*front office*) sehingga dapat meningkatkan, kompetensi, kemampuan dan kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
2. Memperbanyak kegiatan sosialisasi terutama Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan Sosialisasi Online Single Submission (OSS) sehingga masyarakat pelaku usaha lebih memahami persyaratan yang diperlukan dan izin-izin yang harus ada dalam usaha yang dijalankan.
3. Akan mengkoordinasikan kepada Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sebagai lembaga OSS terkait persyaratan perizinan usaha di OSS.