



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEGAL



LAPORAN SKM 2024 SEMESTER I

KEGIATAN

PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN
SECARA TERPADU SATU PINTU DI BIDANG PENANAMAN
MODAL YANG MENJADI KEWENANGAN DAERAH

SUB KEGIATAN

PEMANTAUAN PEMENUHAN KOMITMEN PERIZINAN
DAN NONPERIZINAN PENANAMAN MODAL

PEKERJAAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT



[dpmptsp.tegalkota](https://www.facebook.com/dpmptsp.tegalkota)



dpmptsp.tegalkota@gmail.com



dpmptsp.tegalkota.go.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat dan rahmat-Nya Pekerjaan **“Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahap I Tahun 2024”** yang diselenggarakan oleh **Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal** telah selesai dilaksanakan.

Laporan ini memaparkan pelaksanaan **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) tahap I Tahun 2024** pada jangka waktu yang telah ditetapkan. Melalui laporan Akhir ini diharapkan dapat memberikan gambaran secara detail perkembangan pelaksanaan pekerjaan.

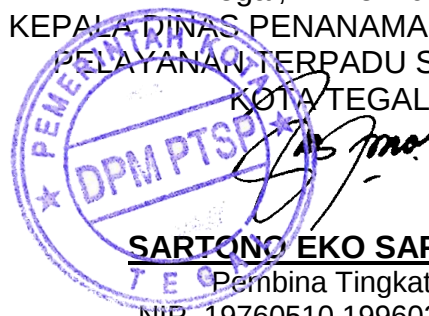
Pada kesempatan ini, kami mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal, beserta segenap jajarannya.
2. Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Tegal.
3. Semua pihak yang tidak dapat kami sebutkan satu per satu yang telah membantu kelancaran kegiatan ini.

Kami mohon maaf apabila selama pelaksanaan kegiatan ini terdapat hal-hal yang kurang optimal. Selain itu, kami juga mengharap kritik dan saran dari semua pihak yang dapat kami jadikan koreksi dalam pembuatan laporan ini. Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan digunakan dengan sebaik mungkin sehingga akan menghasilkan hasil yang memuaskan dan sesuai keinginan. Terima kasih.

Tegal, Mei 2024

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA TEGAL



SARTONO EKO SAPUTRO

Pembina Tingkat I
NIP. 19760510 199602 1 003

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Tujuan Kegiatan	6
1.3 Latar Belakang.....	6
 BAB II PENDEKATAN DAN METODOLOGI STUDI	8
2.1 Pendekatan	8
2.2 Ruang Lingkup, <i>Sampling</i> dan Metode Kontak	8
2.3 Teknik Pengumpulan Data	10
2.4 Teknik Analisis Data.....	16
2.5 Tahapan Kegiatan.....	20
 BAB III HASIL PENGOLAHAN DAN ANALISIS	
DATA SURVEY	25
3.1 Profil Responden Berdasarkan Kelompok	
Jenis Kelamin.....	28
3.2 Profil Respondes Berdasarkan Tingkat Pendidikan	28
3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	29
3.4 Penilaian Masyarakat terhadap Tingkat Kinerja /	
Kepuasan pada Atribut SKM	30
3.5 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	38
 BAB IV PENUTUP	39
4.1 Simpulan	39
4.2 Rekomendasi	39

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Munculnya persepsi negatif masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik pemerintah merupakan tantangan yang harus dihadapi. Perbaikan kinerja birokrasi dalam melaksanakan pelayanan publik menjadi tuntutan masyarakat sebagai implikasi dari isu global dalam dunia yang semakin transparan dan tanpa batas (*borderless-world*).

Keberhasilan pemerintah agar dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dalam era globalisasi adalah dengan menerapkan sistem manajemen yang efektif, efisien, dan ekonomis pada semua proses kerjanya. Dalam hal ini pemerintah selalu berusaha memposisikan untuk dapat mencukupi keinginan dan merespon ketidakpuasan masyarakat dalam hal pelayanan publik melalui perbaikan yang dilakukan secara kontinyu dan berkelanjutan.

Perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan publik akan menciptakan iklim kondusif untuk menciptakan perbaikan mutu hidup masyarakat disamping untuk mewujudkan kemandirian dan daya saing Daerah. Dalam aspek politik perbaikan kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas, utamanya dalam memperbaiki citra positif dan

tingkat kepercayaan (*trust*) masyarakat kepada Pemerintah dalam hal pelayanan publik.

Berkaitan dengan hal tersebut, perlu adanya peningkatan kualitas pelaksanaan pelayanan publik yang menganut prinsip-prinsip manajemen yang efektif, efisien, transparan dan akuntabel pada setiap unit pelayanan Instansi Pemerintah sebagai upaya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Peningkatan kualitas pelayanan publik pada setiap unit kerja Instansi Pemerintah pada dasarnya merupakan upaya wajib yang harus ditempuh dalam rangka mendapatkan dan memiliki standar pelayanan yang jelas, sebagai jaminan adanya kepastian mutu manajemen organisasi, yang pada prinsipnya untuk bisa disejajarkan dengan dunia luar yang memiliki kualitas pelayanan berstandarkan internasional. Peningkatan kualitas pelayanan juga berarti upaya Pemerintah untuk menciptakan alat ukur yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai komitmen dan janji pelayanan bersama yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat internasional. Pemerintah melalui Kementerian Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengisyaratkan bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas setiap Unit Kerja Instansi Pemerintah haruslah memuat prinsip-prinsip transparansi dan akuntabilitas sebagaimana tertuang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Dewasa ini penyelenggaraan pelayanan publik - termasuk dalam bidang penanaman modal dan perizinan – masih dihadapkan pada kondisi yang belum sesuai dengan kebutuhan dan perubahan di berbagai bidang kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Hal tersebut antara lain disebabkan oleh ketidaksiapan untuk menanggapi terjadinya transformasi nilai yang berdimensi luas serta dampak berbagai masalah pembangunan yang kompleks. Sementara itu tatanan baru masyarakat Indonesia dihadapkan pada harapan dan tantangan global yang dipicu oleh kemajuan di bidang ilmu pengetahuan, informasi, komunikasi, transportasi, investasi, dan perdagangan.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah sampai 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 melalui media massa (baik media cetak maupun media elektronik), melalui media internet, jejaring sosial dan sebagainya sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diselenggarakan.

Kebijakan pendayagunaan aparatur negara dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat selalu diberikan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.

Pada dasarnya, kepuasan masyarakat atas pelayanan publik merupakan persepsi masyarakat atas jasa/pelayanan publik yang telah memenuhi harapannya. Karena itu, masyarakat tidak puas apabila masyarakat mempunyai persepsi bahwa harapannya belum terpenuhi. Masyarakat akan merasa puas bila persepsinya sama atau lebih dari yang diharapkan. Menyadari pentingnya hal tersebut, maka pemerintah dan pemerintah daerah sebagai salah satu elemen penyelenggara pelayanan publik, perlu mempunyai kebiasaan untuk mendengarkan suara masyarakat. Salah satu bentuk konkrit pemuasan masyarakat atas pelayanan publik adalah dengan melakukan pengukuran kepuasan masyarakat.

Pengukuran kepuasan masyarakat mutlak diperlukan untuk dua hal. *Pertama*, penyelenggara pelayanan tanpa pengukuran tidak akan mampu untuk menentukan prioritas perbaikan kualitas pelayanan yang diharapkan

oleh pemerintah dan pemerintah daerah. Prioritas perbaikan diutamakan pada **keluhan pelanggan yang diterima** dan nilai unsur SKM yang rendah. *Kedua*, agar penyelenggara pelayanan dapat menggalang komitmen dari semua lapisan pegawainya untuk terlibat dalam proses peningkatan kepuasan masyarakat. Hal ini karena tanpa keterlibatan penuh dari para pegawai sebagai ujung tombak pelayanan publik, mustahil kepuasan masyarakat dapat tercipta.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan diperbaharui dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor:Kep/14/M.PAN&RB/2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat adalah perlu disusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai salah satu tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pengukuran kepuasan masyarakat dilakukan secara sistematis dengan melakukan survey/penelitian. Dari proses identifikasi dan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat tersebut, akan dapat diketahui

karakteristik atau atribut apa dari pelayanan publik serta faktor-faktor yang membuat masyarakat puas dan tidak puas. Selain itu dengan diketahuinya IKM, akhirnya dari survey tersebut dapat direkomendasikan pula tindakan perbaikan bagi penyelenggara pelayanan terhadap faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat.

1.2. Tujuan Kegiatan

Pengumpulan survey kepuasan pelanggan di DPMPTSP Kota Tegal bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan evaluasi untuk menetapkan kebijakan, penataan system, mekanisme dan prosedur dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.

1.3. Manfaat Kegiatan

1. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh DPMPTSP Kota Tegal
2. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil penyelenggaraan pelayanan publik oleh DPMPTSP Kota Tegal
3. Mengetahui pencapaian kualitas jasa yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Tegal

4. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh DPMPTSP Kota Tegal yang salah satunya diperoleh dari **keluhan pelanggan yang diterima**
5. Memperoleh masukan dan saran yang menjadi dasar untuk menetapkan kebijakan pengembangan pelayanan DPMPTSP Kota Tegal
6. Dengan tersedianya data SKM secara periodik, dapat diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dapat diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik, sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan, dapat diketahui SKM secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah, serta dapat memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan publik.

BAB II

PENDEKATAN DAN METODOLOGI STUDI

2.1 Pendekatan

Secara umum dalam Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di DPMPTSP Kota Tegal ini menggunakan pendekatan siklus/lingkaran pelayanan (*The Cycles of Services*). Sesuai pendekatan tersebut, maka penilaian kualitas layanan dilakukan terhadap serangkaian momen kritis pelayanan yang dialami oleh pengguna layanan ketika pengguna layanan memanfaatkan jasa layanan (Albrecht dan Bradford, 1990). Bagi pengguna layanan, hampir setiap detik adalah merupakan momen kritis pelayanan yang mungkin tidak disadari oleh organisasi penyedia layanan dan orang-orang yang ada di dalamnya. Konsep siklus pelayanan ini akan membantu mengidentifikasi momen-momen kritis pelayanan yang harus dikelola secara profesional.

2.2 Ruang Lingkup, *Sampling* dan Metode Kontak

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada DPMPTSP Kota Tegal secara khusus dilakukan kepada masyarakat yang secara langsung menerima pelayanan berbagai jenis perizinan dari DPMPTSP Kota Tegal. Ruang lingkup pelaksanaan survey adalah mencakup seluruh aspek pelayanan perizinan yang diselenggarakan.

Survey dilakukan dengan cara melakukan wawancara dengan menggunakan instrumen kuesioner secara langsung ke responden yang secara langsung menerima pelayanan dari DPMPTSP Kota Tegal. Target sasaran populasi dari survey adalah masyarakat yang dalam 3 (bulan) bulan terakhir minimal telah satu kali menggunakan jasa layanan dari DPMPTSP Kota Tegal yang berusia antara 17 sampai dengan 70 tahun serta dari sisi kesehatan relatif mampu untuk diwawancarai.

Ukuran sampel pada survey ini total diteliti sebanyak 351 responden. Ukuran sampel sebanyak itu telah memenuhi ketentuan sebagaimana diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, disebutkan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan. Responden terpilih ditetapkan 351 orang disesuaikan dengan jumlah populasi penerima layanan.

Metode sampling menggunakan teknik *Purposive Sampling* yaitu pada setiap jenis responden diambil sejumlah sampel berdasarkan data populasi yang ada sesuai kerangka sampling. Responden diambil dari seluruh masyarakat pengguna layanan dari DPMPTSP Kota Tegal, baik yang berasal dari Kota Tegal maupun dari luar Kota Tegal. Dalam survey ini wilayah survey khususnya bagi responden yang berdomisili di Kota Tegal dan sekitarnya.

Pengambilan data dari responden secara random dilakukan dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari. Proses pengumpulan data lapangan berlangsung dari mulai pukul 08.00 sampai dengan pukul 16.00 WIB secara kontinyu. Adapun metode kontak adalah dengan wawancara secara langsung (*Face to Face Interview*) dengan menggunakan instrumen kuesioner. Survey dilakukan pada lokasi dimana responden berada.

2.3 Teknik Pengumpulan Data

Dalam penyusunan SKM digunakan kuesioner sebagai instrumen pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Pada dasarnya kuesioner mengacu pada kuesioner yang terlampir pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Kuesioner secara umum terdiri atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas responden; nama, alamat, usia, pekerjaan, jenis kelamin, pendidikan, nama perusahaan, dan bidang usaha yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan.

- Bagian II : Penilaian TINGKAT KEPUASAN atribut pelayanan (9 unsur, Skala 4 poin).
- Bagian III : Data/informasi lain yang relevan dari responden yang mendukung analisis.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan yang secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang tidak baik (tidak puas) sampai dengan sangat baik (sangat puas). Untuk kategori tidak baik (**tidak puas**) diberi nilai persepsi **1**, kurang baik (**kurang puas**) diberi nilai persepsi **2**, baik (**puas**) diberi nilai persepsi **3**, serta sangat baik (**sangat puas**) diberi nilai persepsi **4**. Format kuesioner selengkapnya terlampir.

Adapun unsur Indeks Kepuasan Masyarakat menurut prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, yaitu mencakup 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat. Kesembilan unsur tersebut adalah sebagai berikut:

1. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan**, yaitu Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan dalam aspek kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Dalam poin 2 ini ditambahkan pula pertanyaan terkait transparansi pelayanan, yaitu kemudahan memperoleh informasi yang akurat dan memadai terhadap pelayanan yang diberikan.
3. **Ketepatan Waktu pelayanan**, yaitu ketepatan jadwal pelayanan dan target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
4. **Kesesuaian biaya/tarif pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kepastian Hasil Pelayanan)**, yaitu kesesuaian spesifikasi produk pelayanan dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. **Kompetensi Pelaksana (Kemampuan petugas pelayanan)**, yaitu tingkat pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman yang dimiliki petugas dalam memberikan/ menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat. Dalam komponen 6 ini ditambahkan pula pertanyaan terkait Integritas petugas pelayanan, yaitu petugas memiliki konsistensi perilaku yang selaras dengan norma dan/etika organisasi, jujur dalam hubungan manajemen,

rekan kerja, bawahan langsung dan pemangku kepentingan, menciptakan budaya kerja sesuai Permenpan RB Nomor 38 Tahun 2017 tentang Standar Kompetensi Jabatan Aparatur Sipil Negara.

7. **Perilaku Pelaksana (Kesopanan dan keramahan petugas),** yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan,** yaitu mekanisme, tata cara dan pelaksanaan penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjut yang telah dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik termasuk media pengaduan yang digunakan.
9. **Sarana dan Prasara,** yaitu 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). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Ancangan sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: Kep/14/M.PAN&RB/2017 tersebut selanjutnya akan dikombinasikan dengan Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi

Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 Tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Hal ini dengan pertimbangan bahwa dalam jangka panjang memang survey kepuasan masyarakat dilakukan dengan tujuan akhir untuk mewujudkan kepuasan masyarakat, namun dalam jangka pendek diharapkan juga ditujukan untuk pemeringkatan sebagai dasar perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tersebut.

Adapun aspek penilaian kinerja unit pelayanan publik menurut Permenpan dan RB Nomor 4 Tahun 2023 mencakup 6 (enam) aspek, yaitu sebagai berikut:

1. Kebijakan Pelayanan, meliputi:
 - a. Standar Pelayanan
 - b. Maklumat Pelayanan
 - c. Survey Kepuasan Masyarakat
2. Profesionalisme SDM, meliputi:
 - a. Kompetensi
 - b. Responsifitas
 - c. Kode Etik
 - d. Penghargaan dan Sanksi

- e. Budaya Pelayanan
- 3. Sarana Prasarana, meliputi:
 - a. Parkir dan Ruang Tunggu
 - b. Sarpras bagi yang berkebutuhan khusus
 - c. Sarana Penunjang lain
 - d. Sarana Front Office
- 4. Sistem Informasi Pelayanan Publik, meliputi:
 - a. Sistem Informasi Elektronik
 - b. Sistem Informasi Non Elektronik
- 5. Konsultasi dan Pengaduan, meliputi:
 - a. Sarana dan Media Konsultasi
 - b. Sarana dan Media Pengaduan
- 6. Inovasi Pelayanan meliputi:

Kesatuan indikator dari berbagai prinsip. Merupakan upaya dari satu atau gabungan dari berbagai prinsip dalam satu kesatuan inovasi

Prinsip yang digunakan dalam menyusun indikator berdasarkan Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 tahun 2009, yaitu:

- 1. Keadilan
- 2. Partisipasi
- 3. Akuntabilitas
- 4. Transparansi

5. Berdayaguna
6. Aksesibilitas

2.4 Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis atribut yang dianggap penting dan menganalisis kinerja dalam mencapai kepuasan DPMPTSP Kota Tegal digunakan metode *Nilai Survey Kepuasan Masyarakat* (SKM) yaitu dengan Pengukuran Skala Likert:

1. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

x = jumlah unsur yang disurvei N = bobot nilai per unsur

Contoh: jika unsur yang dikaji sebanyak 9 (sembilan) unsur

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

3. Menghitung *satisfaction index*.

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

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

Nilai indeks kepuasan pelanggan dapat dilihat pada Tabel 2.1.

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL (NI)	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
4	3,5324 – 4,00	88,31 - 100	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
3	3,0644 3,532	76,61 -88,30	B	Baik (Puas)
2	2,60 – 3,064	65,00 –76,60	C	Kurang Baik (Kurang Puas)
1	1,00 –2,5996	25,00- 64,99	D	Tidak Baik (Tidak Puas)

Secara teknis tabulasi dan pengolahan data akan dilakukan dengan komputer menggunakan *software* Microsoft Excel, dengan urutan tahapan sebagai berikut:

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur pertama sampai dengan unsur terakhir.
- 2) Langkah selanjutnya untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai indeks unit pelayanan adalah sebagai berikut:
 - a. Nilai rata-rata per unsur pelayanan

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan (ke bawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Untuk mendapatkan nilai

rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan nilai bobot rata-rata tertimbang.

b. Nilai indeks pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan seluruh unsur dari nilai rata-rata tertimbang.

Data pendapat masyarakat yang dimasukkan ke dalam *sheet* tabulasi data dari masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok tertentu, dalam hal ini adalah jenis layanan yang diterima. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

Laporan hasil penyusunan SKM yang memuat hasil akhir kegiatan penyusunan SKM dari unit pelayanan, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1. Indeks per unsur pelayanan dan indeks komposit

Berdasarkan hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama.

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan.

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

2.5. Tahapan Kegiatan

Beberapa tahapan kegiatan krusial yang dilakukan dalam konteks survey ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Penyusunan dan Finalisasi Kuesioner (Instrumen Survey)

Penyusunan kuesioner merupakan tahap pertama dari pelaksanaan survey. Dalam proses finalisasi kuesioner, konsultan melibatkan nara sumber dari pakar dan perwakilan masyarakat awam untuk mendapatkan masukan dalam mendesain kuesioner yang komprehensif dan paling sesuai dengan kondisi dan perilaku masing-masing target responden serta melakukan validasi atas kuesioner yang telah disusun.

2. Persiapan Pengumpulan Data

Sebelum pelaksanaan pengumpulan data di lapangan, konsultan melakukan persiapan untuk segala sesuatu yang diperlukan, termasuk diantaranya persiapan SDM (menyiapkan dan memilih tim *Surveyor/interviewer*, pimpinan tim, *briefing interviewer*, dan sebagainya), dan hal-hal yang berkaitan dengan administratif (menyiapkan surat tugas, dan sebagainya).

3. Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan melalui proses *interview* sesuai target responden yang telah ditetapkan. Proses *interview* akan diawasi oleh seorang Supervisor/Pimpinan Tim. Masih dalam tahap ini, dilakukan pengecekan validitas data yang diperoleh langsung di lapangan.

4. Tabulasi Data (*Coding*, *Data Entry* dan *Cleaning Data*)

Proses berikutnya setelah data terkumpul dan divalidasi, dilakukan proses *coding*, *data entry* dan *cleaning data*, melalui tahapan pembuatan *master coding*, proses *coding*, pembuatan master data, pemasukan data, dan pembersihan data dengan mengecek kuesioner.

5. Pengolahan dan Analisis Data

Proses pengolahan dan analisis data dilakukan dengan menggunakan analisis deskriptif, perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (SKM) serta analisis kualitatif.

6. Penyusunan Laporan

Berdasarkan hasil pengumpulan data lapangan dan analisisnya, disusun laporan yang sesuai dengan lingkup pekerjaan dalam pelaksanaan survey ini. Laporan disusun dengan urutan yang sistematis sehingga memenuhi semua cakupan kegiatan dan mudah untuk dipahami.

Secara substansial beberapa kegiatan yang telah dilaksanakan pada survey ini antara lain adalah sebagai berikut:

1. Telah dilakukan survey pendahuluan (*Pre-Survey*) dalam rangka untuk pengumpulan data awal, khususnya yang berupa data sekunder. Survey pendahuluan dilakukan melalui metode wawancara dengan menggunakan panduan kuesioner kepada narasumber yang berasal dari DPMPTSP Kota Tegal. Data yang telah diperoleh tersebut berguna sebagai referensi dalam penyusunan desain dan instrumen/kuesioner survey.
2. Berdasar data survey pendahuluan telah dilakukan penyusunan desain pelaksanaan survey, yakni pendekatan dan metodologi survey yang akan dilakukan.
3. Berdasar data survey pendahuluan juga telah dilakukan penyusunan instrumen/kuesioner survey, sebagai alat untuk survey pengumpulan data lapangan dari responden.
4. Telah dilakukan validasi instrumen/kuesioner survey, melalui diskusi, pembahasan dan finalisasi draft kuesioner dengan berbagai pihak terkait (DPMPTSP Kota Tegal). Kuesioner final terlampir.
5. Telah dilakukan persiapan survey lapangan, antara lain dalam bentuk penyiapan administrasi survey lapangan (perizinan survey), penyediaan suvenir untuk responden, dan sebagainya.
6. Telah dilakukan penyiapan sumber daya manusia untuk keperluan survey lapangan melalui proses rekrutmen, seleksi dan pembekalan/

training bagi Surveyor/Pencacah Lapangan sebanyak 2 (dua) orang surveyor.

7. Atas dasar aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan di atas, selanjutnya dilakukan survey lapangan (pengumpulan data primer dari responden), supervisi, monitoring dan evaluasi proses pengumpulan data/survey lapangan, pengumpulan data sekunder pendukung melalui observasi dan wawancara, serta tabulasi data mentah hasil survey, pengolahan data, analisis dan pembahasan hasil pengolahan data, serta penyusunan laporan. Hal ini mengingat suatu riset pada dasarnya merupakan satu kesatuan utuh yang terdiri atas beberapa fase. Survey dilakukan terhadap responden sesuai dengan target yang telah ditetapkan (sesuai dengan kerangka pengambilan sampel). Survey dilaksanakan pada wilayah Kota Tegal dan sekitarnya yang mengurus pelayanan perizinan pada DPMPTSP Kota Tegal. Survey dilakukan dengan menggunakan panduan kuesioner yang telah disiapkan (terlampir) sebagai instrumen survey serta berdasar penjelasan/ pengarahan yang telah diberikan kepada Surveyor. Bersamaan dengan dilaksanakannya survey lapangan, juga dilakukan supervisi, monitoring dan evaluasi proses pengumpulan data/survey lapangan dalam rangka untuk menjamin kualitas proses survey lapangan yakni agar survey lapangan dapat berlangsung secara efisien, efektif, serta agar melalui proses survey lapangan dapat diperoleh data yang lengkap, valid, dan

menggambarkan kondisi riil yang terdapat di lapangan dan yang benar-benar dialami oleh responden. Dalam rangka untuk melengkapi dan mempertajam hasil pengumpulan data primer yang digali melalui survey lapangan, selanjutnya juga dilakukan pengumpulan data sekunder pendukung melalui observasi dan wawancara. Data sekunder tersebut akan berguna saat dilakukan proses pengolahan data, analisis, dan pembahasan hasil analisis data. Berdasar data mentah primer yang diperoleh dari proses survey lapangan, selanjutnya dilakukan entry/input/tabulasi data mentah hasil survey ke dalam form yang telah disiapkan dalam format sheet Microsoft Excel. Pada tahap berikutnya dilakukan proses pengolahan data hasil survey lapangan yang telah ditabulasikan. Atas dasar aktivitas-aktivitas yang telah dilaksanakan sebagaimana diuraikan di atas, selanjutnya dilakukan pengolahan data, analisis data dan pembahasan, serta penyusunan Laporan Akhir sebagaimana tersaji ini yang memuat hasil survey secara keseluruhan dari awal sampai dengan akhir kegiatan survey.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA SURVEY

Sebagaimana telah diuraikan pada bab sebelumnya, output kegiatan survey lapangan yaitu berupa data mentah hasil survey lapangan yang telah ditabulasi serta telah dilakukan langkah awal untuk proses pengolahan data. Sementara itu tahapan tabulasi data, pengolahan data dan analisis data yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Pada tahap pertama dilakukan pemilahan/pengelompokan kuesioner terisi berdasarkan kategori jenis layanan yang diterima. Hal ini untuk memastikan kuesioner isi yang telah terkumpul telah sesuai dengan desain survey yang telah ditetapkan sebelumnya. Total jumlah responden sebagai ukuran sampel survey ini adalah sebanyak 351 (tiga ratus lima puluh satu) responden, yang mewakili keseluruhan masyarakat pengguna layanan dari DPMPTSP Kota Tegal.
2. Pada tahap kedua dilakukan pemeriksaan/pengecekan secara manual terhadap seluruh kuesioner terisi yang telah terkumpul dari Surveyor. Pengecekan dilakukan dengan tujuan untuk memastikan bahwa:
 - a. Pengumpulan data lapangan dalam rangka untuk menggali data primer dari responden telah dilaksanakan berdasarkan instrumen/ kuesioner yang dijadikan sebagai panduan survey oleh Surveyor.

- b. Semua item pertanyaan/ Pernyataan yang terdapat dalam kuesioner/ instrumen survey seluruhnya telah dijawab oleh responden (diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden) serta tidak ada satu pun butir pertanyaan/ pernyataan yang terlewat/ kosong karena tidak dijawab oleh responden atau tidak diisi oleh Surveyor berdasarkan jawaban responden.
3. Pada tahap ketiga dilakukan proses tabulasi data yang terdapat pada setiap kuesioner terisi dengan format yang telah ditetapkan dalam program Microsoft Excel (terlampir). Dalam proses tabulasi ini, data yang diinput ke dalam form secara berurutan adalah sebagai berikut:
- a. Nomor urut 1 sampai dengan 351, sesuai dengan jumlah responden/ ukuran sampel survey).
 - b. Nama responden.
 - c. Alamat responden.
 - d. Umur responden (dalam tahun).
 - e. Pekerjaan responden.
 - f. Jenis kelamin responden.
 - g. Pendidikan terakhir responden.
 - h. Nama perusahaan (bila jenis responden adalah perusahaan dan responden mengisi kuesioner mewakili perusahaan).
 - i. Bidang usaha perusahaan yang menjadi responden.
 - j. Jenis pelayanan yang terakhir kali responden peroleh.

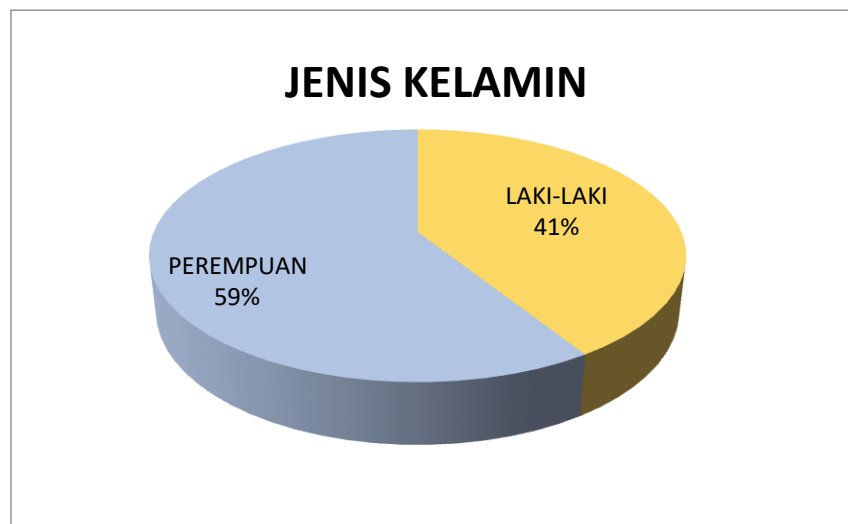
- k. Persepsi responden terhadap tingkat kepuasan atas aspek-aspek pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Tegal dalam skala 1-4 (1 = tidak baik/tidak puas, 2 = kurang baik/kurang puas, 3 = baik/puas, 4 = sangat baik/sangat puas).
- l. Aspek utama yang menurut responden sangat baik/sangat puas dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Tegal berikut alasannya secara singkat.
- m. Aspek utama yang menurut responden paling tidak baik/tidak puas dalam konteks pelayanan yang diberikan oleh Badan Pelayanan Perijinan Terpadu (DPMPTSP) Kota Tegal berikut alasannya secara singkat.
- n. Jawaban atas pertanyaan terbuka mengenai kritik, saran, dan masukan responden kepada DPMPTSP Kota Tegal agar DPMPTSP Kota Tegal dapat semakin meningkatkan pelayanannya terhadap masyarakat (secara ringkas).

Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis, dilakukan pembahasan, dan disimpulkan dalam rangka untuk menjawab tujuan survey, serta dirumuskan beberapa rekomendasi kepada pihak-pihak yang berkepentingan yang secara keseluruhan tertuang dalam Laporan Akhir yang memuat secara utuh proses survey dari awal sampai dengan akhir pelaksanaan kegiatan survey. Hasil tabulasi dan pengolahan data mentah hasil survey sebagaimana terlampir dalam laporan ini.

3.1. Profil Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

Berdasarkan Jenis Kelamin, responden yang menggunakan jasa pelayanan DPMPTSP Kota Tegal responden perempuan lebih banyak daripada laki-laki responden yaitu Responden Perempuan 59% dan Responden Laki-Laki 41%. Hal ini bisa dilihat pada diagram berikut:

Bagan 3.1 Responden Berdasar Jenis kelamin



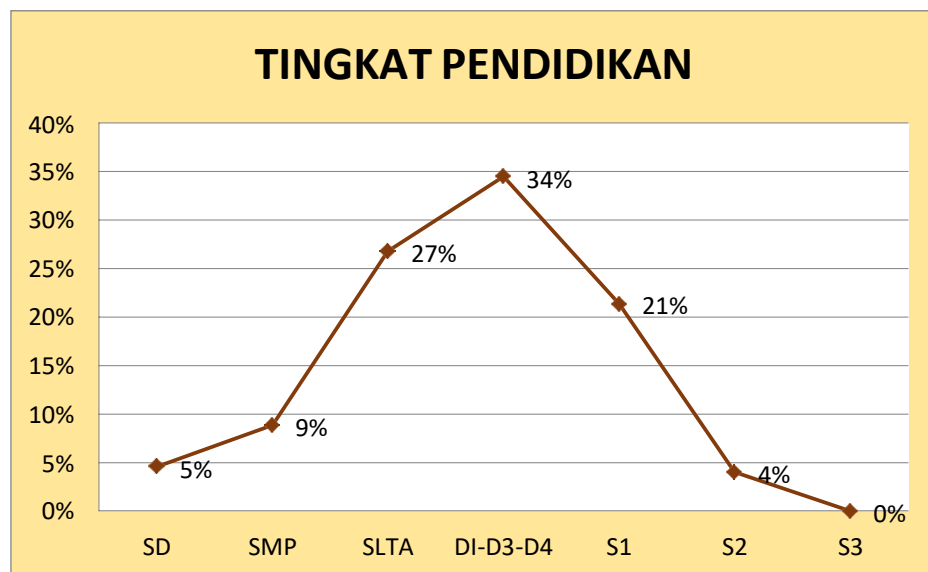
3.2. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Berdasarkan Tingkat Pendidikan, responden pengguna jasa di DPMPTSP Kota Tegal terbagi dalam beberapa kelompok. Responden dengan tingkat pendidikan D1-D4 yaitu sebesar 34% adalah yang paling banyak. Disusul oleh responden dengan tingkat pendidikan SMA 27% dan S1 sebesar 21%. Tingkat Pendidikan S2 sebesar 4%, SMP sebesar 9%, dan SD sebesar 5%. Hal ini menunjukkan sebagian besar pelanggan

pengguna Jasa DPMPTSP Kota Tegal adalah golongan masyarakat intelektual dan logis.

Berikut daigram yang memperjelas kelompok responden berdasarkan Tingkat Pendidikan:

Bagan 3.2 Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

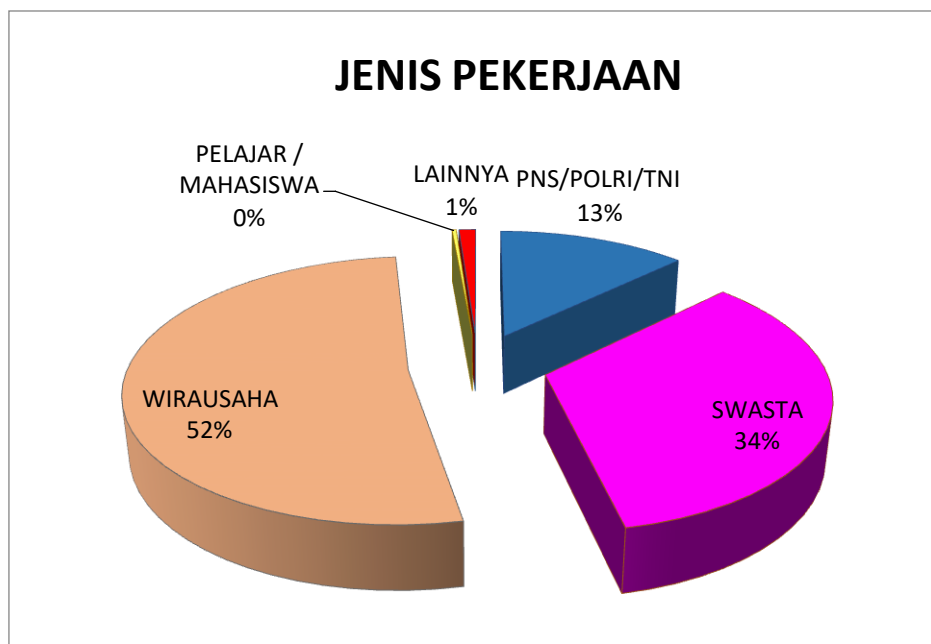


3.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Profil responden berdasarkan Golongan Pekerjaan menunjukkan pelanggan pengguna jasa DPMPTSP Kota Tegal yang terbanyak adalah Wirausaha yaitu sebesar 52%. Disusul Golongan Swasta 34% dan Pegawai Negeri Sipil/TNI/POLRI masing-masing 13%. Sedangkan Golongan lainnya sebesar 1%. Hal ini menunjukkan bahwa pelanggan pengguna jasa DPMPTSP Kota Tegal sebagian besar adalah masyarakat profesional yang akan menilai pelayanan DPMPTSP Kota Tegal secara objektif.

Berikut diagram profil responden berdasarkan Jenis Pekerjaan:

Bagan 3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan



3.4 Penilaian Masyarakat terhadap Tingkat Kinerja/Kepuasan pada Atribut SKM

Analisis ini berdasar pada penilaian dari 351 responden yang disurvei yang mewakili populasi masyarakat pemakai jasa DPMPTSP Kota Tegal terhadap tingkat kepuasan atribut Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Sesuai dengan kuesioner yang telah disusun dan digunakan dalam proses survey, penilaian responden terhadap tingkat kepuasan atribut SKM dapat dikelompokkan ke dalam 4 (empat) pilihan jawaban yaitu: Tidak Baik/Tidak Puas (skor: 1), Kurang Baik/Kurang Puas (skor: 2), Baik/Puas (skor: 3), Sangat Baik/Sangat Puas (skor: 4).

Tingkat kinerja berdasar penilaian responden atas atribut SKM sebagaimana dapat dilihat pada Tabel Pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden.

Berdasar perhitungan atas penilaian responden terhadap tingkat kinerja/kepuasan terhadap atribut SKM, selanjutnya dapat dilakukan proses intepretasi terkait dengan deskripsi dan hubungan antara penilaian responden terhadap tingkat kinerja pada atribut SKM, yang mencakup 4 (empat) atribut/unsur/variabel dan yang secara keseluruhan meliputi 9 (sembilan) item/aspek penilaian/indikator. Analisis selengkapnya adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1 Penilaian Masyarakat terhadap Tingkat Kinerja/Kepuasan pada Atribut SKM

Aspek	NRR	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Kesesuaian Persyaratan	3,520	88	B	Baik (Puas)
Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,571	89,275	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
Waktu Penyelesaian	3,537	88,425	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
Kesesuaian/ Kewajaran Biaya pelayanan	3,997	99,925	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
Kesesuaian	3,483	87,75	B	Baik (Puas)

Aspek	NRR	Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Pelayanan
Produk Pelayanan				
Kompetensi Pelaksana	3,600	90	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
Prilaku Pelaksana	3,620	90,5	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
Kualitas Sarana dan Prasarana	3,720	93	A	Sangat Baik (Sangat Puas)
Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,769	94,225	A	Sangat Baik (Sangat Puas)

1. Persyaratan:

- a. **Kesesuaian persyaratan teknis/administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanan.**

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dilihat dari NRR 3.520. Dengan demikian Kinerja Pelayanan DPMPTSP Kota Tegal dalam aspek **Kesesuaian persyaratan teknis/administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan dengan jenis pelayanan, termasuk kesederhanaan dokumen yang diperlukan untuk pelayanan** dinilai **Baik** oleh responden.

b. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

(Kemudahan tahapan/prosedur pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari aspek

kesederhanaan alur pelayanan) Berdasarkan data yang

diperoleh, untuk pengukuran tingkat

kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Sangat Puas** terhadap

aspek kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada

masyarakat dilihat dari aspek kesederhanaan alur pelayanan, yaitu

dengan hasil NRR 3.571. Dengan kata lain Kinerja Pelayanan

DPMPTSP Kota Tegal dalam aspek penetapan alur pelayanan dinilai

Sangat Baik oleh responden, termasuk system antriannya.

Dalam hal pengukuran **transparansi pelayanan**, responden

menyatakan **Sangat Baik (57%) dan Baik (43%)**. Dengan demikian

dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan DPMPTSP Kota Tegal

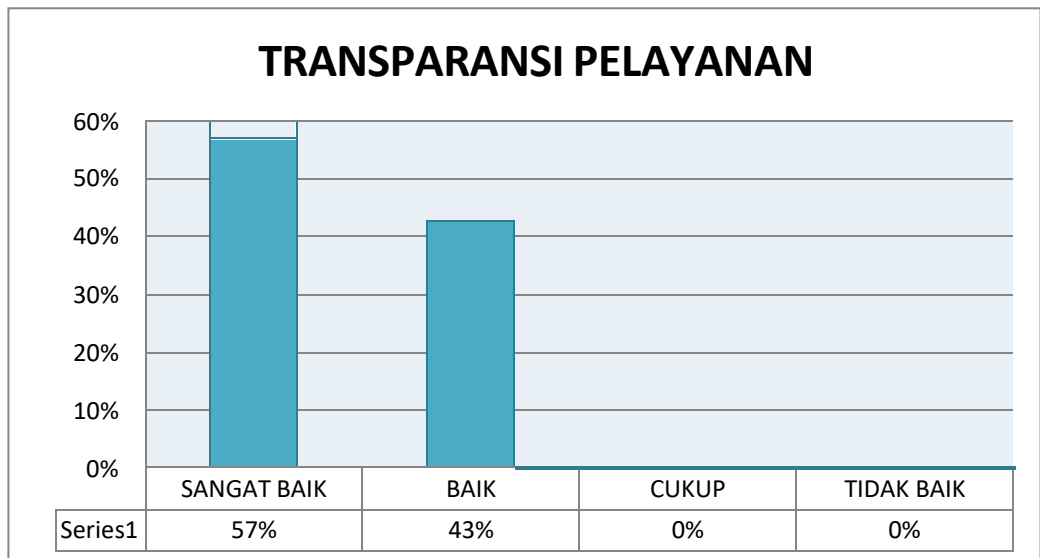
sebagian besar merasa **Sangat Puas** terhadap penyediaan

informasi pelayanan yang mudah diakses baik informasi yang

diberikan secara elektronik maupun non elektronik.

Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada diagram berikut:

Bagan 3.4. Tingkat Transparansi Pelayanan



- c. **Waktu Penyelesaian (Ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal dan target waktu pelayanan /kesesuaian waktu pelaksanaan pelayanan dengan jadwal yang telah ditetapkan dan target waktu).**

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Sangat Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR 3,537. Responden menilai **Sangat Baik** terhadap kinerja DPMPTSP Kota Tegal dalam memberikan kepastian jadwal dan target pelayanan.

- d. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Hasil Pelayanan terhadap ketentuan yang ditetapkan)**

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR 3,483. Responden menilai **Baik** terhadap kinerja DPMPTSP Kota Tegal dalam memberikan Kesesuaian Hasil Pelayanan.

2. Petugas pelayanan:

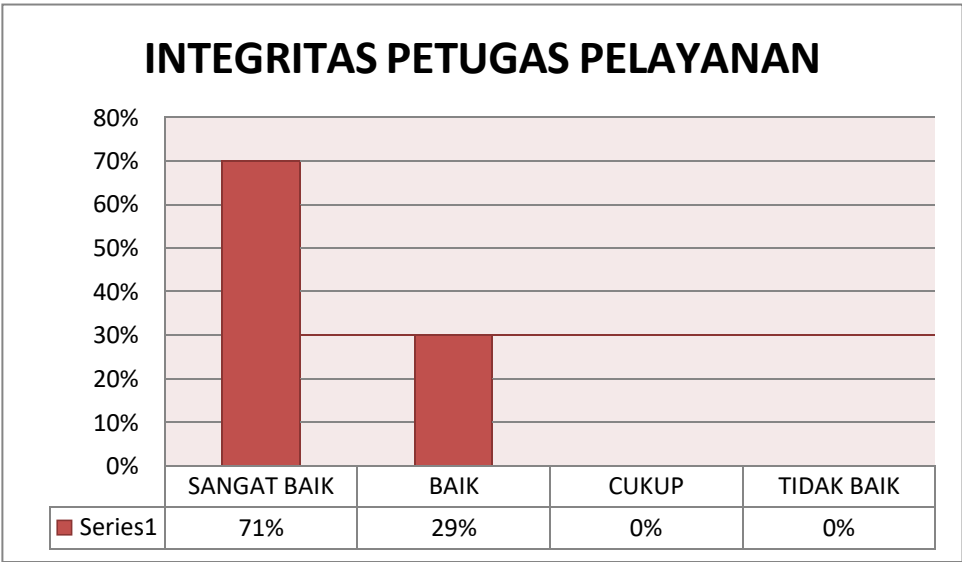
a. Kompetensi Pelaksana (Kemampuan Petugas Pelayanan/ Ketepatan/akurasi (keahlian dan ketrampilan) petugas dalam memberikan pelayanan).

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Sangat Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,600. Responden menilai **Sangat Baik** terhadap kinerja DPMPTSP Kota Tegal dalam aspek **Kemampuan / Kompetensi Petugas Pelayanan/ Ketepatan / akurasi (keahlian dan ketrampilan) petugas dalam memberikan pelayanan.**

Dalam hal penilaian responden terhadap Integritas Petugas Pelayanan sebagian besar responden menjawab **Sangat Baik (71%) dan Baik (29%)**. Dengan demikian petugas pelayanan di DPMPTSP Kota Tegal memiliki Integritas yang **Sangat Baik dan** pengguna layanan merasa **Sangat Puas** terhadap integritas

petugas pelayanan. Secara lebih jelas tergambar dalam bagan 3.5 sebagai berikut:

Bagan 3.5 Tingkat Integritas Petugas Pelayanan



b. Prilaku Pelaksana (Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan)

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Sangat Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,620. Responden menilai **Sangat Baik** terhadap kinerja DPMPTSP Kota Tegal dalam aspek **Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan**.

3. Lain-lain:

a. **Biaya/Tarif (Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan).**

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Sangat Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,997. Responden menilai **Sangat Baik** terhadap kinerja DPMPTSP Kota Tegal dalam aspek **Kesesuaian biaya pelayanan (kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan).**

b. **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan pelayanan (Mekanisme, media dan pelaksanaan penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan).**

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Sangat Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,769. Responden menilai **Sangat Baik** terhadap kinerja DPMPTSP Kota Tegal dalam aspek **Penanganan Pengaduan, saran dan masukan pelayanan (Mekanisme, media dan pelaksanaan penanganan pengaduan yang telah dilaksanakan).**

c. **Sarana Prasarana**

Berdasarkan data yang diperoleh, untuk pengukuran tingkat kinerja/kepuasan, responden menyatakan **Sangat Puas** terhadap aspek ini, dengan NRR sebesar 3,720. Responden menilai

Sangat Baik terhadap kinerja DPMPTSP Kota Tegal dalam hal penyediaan Sarana Prasarana Pelayanan.

3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengukuran SKM sangat diperlukan oleh DPMPTSP Kota Tegal karena hasil dari pengukuran tersebut menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kota Tegal selama ini. Perhitungan skor SKM selengkapnya dapat dilihat pada Tabel Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat. Berdasar perhitungan skor SKM yang diperoleh adalah sebesar **91,07**. Nilai tersebut berada pada rentang **skala 88,31 – 100,00** sehingga skor SKM Semester I DPMPTSP Kota Tegal untuk tahun 2024 termasuk pada kategori **A**. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat menilai **Sangat Baik** atau merasa **Sangat Puas** terhadap kinerja DPMPTSP Kota Tegal. Oleh karena itu DPMPTSP Kota Tegal perlu mempertahankan kinerja yang telah dilakukan, bahkan hendaknya meningkatkan kinerjanya agar nilai SKM pada masa mendatang dapat semakin meningkat menuju angka 100 (skala 100) atau 4 (skala 4) atau mempertahankan predikatnya A (Sangat Baik atau Sangat Puas).

BAB IV

PENUTUP

4.1. Simpulan

Berdasar Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah dilakukan di DPMPTSP Kota Tegal dengan total ukuran sampel sebanyak 351 responden dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Dilihat secara individual per aspek maupun secara keseluruhan terhadap pentingnya pelayanan yang dilakukan DPMPTSP Kota Tegal, sebagian besar masyarakat menyatakan menilai **Sangat puas** terhadap pelayanan DPMPTSP Kota Tegal.
2. Berdasar perhitungan skor SKM yang diperoleh adalah sebesar **91,07**. Nilai tersebut berada pada rentang skala **88,31 – 100,00** sehingga skor SKM Semester II DPMPTSP Kota Tegal untuk tahun 2023 termasuk pada kategori **A**. Dapat dikatakan bahwa secara keseluruhan masyarakat menilai **Sangat Baik** atau merasa **Sangat Puas** terhadap kinerja DPMPTSP Kota Tegal.

4.2. Rekomendasi

Bertitik tolak dari hasil analisis yang telah dilakukan, maka selanjutnya dapat dirumuskan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. DPMPTSP Kota Tegal perlu terus mempertahankan dan meningkatkan kinerja yang sudah dilakukan selama ini. Hal ini

dilakukan untuk mengantisipasi perubahan harapan dan kepuasan masyarakat di waktu yang akan datang.

2. Atribut SKM yang perlu menjadi prioritas utama peningkatan kualitas layanan adalah:

a. Pada aspek-aspek yang memiliki NRR terendah, yaitu:

1) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Kesesuaian Hasil Pelayanan terhadap ketentuan yang ditetapkan) dengan NRR 3,483

2) Kesesuaian Persyaratan dengan NRR 3,520

3) Ketepatan Waktu Pelayanan dengan NRR 3,537

b. Keluhan Pelanggan yang diterima, yang menjadi pendorong dilakukannya Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun keluhan pelanggan selama Semester I tahun 2024 terkait nomor help desk yang dapat dihubungi sehingga perlu diberikan informasi secara terbuka terkait nomor help tersebut. Hal ini terkait dengan transparansi pelayanan.

Aduan lain yang masuk yang perlu diperhatikan adalah terkait dengan pencabutan izin. Perlu kiranya menjalin komunikasi dan koordinasi yang baik dengan pemilik izin sebelum izin tersebut dicabut sehingga pemilik izin sudah siap dengan konsekuensi dari pencabutan izin yang dimiliki.

c. Perencanaan tindak lanjut terhadap unsur-unsur yang memiliki 3 nilai terendah seperti yang tercantum pada poin a.

Nilai indeks untuk unsur produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan nilai terendah dibandingkan dengan unsur yang lainnya. Nilai indeks terendah berikutnya adalah kesesuaian persyaratan persyaratan yang masing-masing masuk dalam kategori B (baik). Meskipun sudah dalam kategori **B (baik)** tetap harus diperhatikan dan perlu disusun Rencana tindaklanjutnya dengan segera.

3. Atribut SKM secara keseluruhan memiliki NRR diatas 3,643 yang berarti aspek-aspek yang sudah berada pada kategori **Sangat Baik**, hendaknya meningkatkan kinerjanya agar nilai SKM pada masa mendatang dapat semakin meningkat menuju angka 100 (skala 100) atau 4 (skala 4) atau mempertahankan predikatnya A (Sangat Baik atau Sangat Puas).
4. Dalam rangka mencapai kepuasan pelanggan yang menunjukkan hasil kinerja suatu unit pelayanan publik, diperlukan upaya-upaya tindak lanjut untuk meningkatkan skor SKM. Dalam hal ini perlu diperhatikan beberapa harapan masyarakat yang cukup logis untuk direalisasikan, diutamakan pada unsur-unsur SKM yang memiliki nilai terendah.
5. Publikasi terhadap produk layanan yang dapat diakses oleh masyarakat perlu dipublikasikan secara luas agar dapat diketahui dan dipahami oleh masyarakat yang membutuhkan. Publikasi ini dapat melalui media elektronik (Website, IG, X, Facebook, dll) dan

secara non elektronik (leaflet, buku saku, buku menu layanan, banner, brosur, dll).

6. Persyaratan Pelayanan harus ditetapkan sesuai standar pelayanan dan dipublikasikan kepada masyarakat baik secara elektronik maupun non elektronik agar mudah diakses oleh masyarakat.
7. Monitoring dan evaluasi terhadap standar pelayanan khususnya persyaratan layanan dilakukan secara berkala untuk mengetahui kesesuaiannya terhadap perkembangan regulasi dan kebutuhan masyarakat.
8. Pemberian Informasi persyaratan pelayanan kepada pemohon harus terstandar di antara petugas pelayanan sehingga terjadi satu kesepahaman dan tidak membingungkan pemohon.

Pembahasan rencana tindak lanjut hasil SKM dilakukan melalui rapat internal dan eksternal dengan pihak-pihak terkait. Penentuan perbaikan direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (1 sampai 3 bulan), jangka menengah (4 sampai 6 bulan), atau jangka panjang (7 bulan sampai 24 bulan atau lebih).

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM Semester I tahun 2024 dituangkan dalam tabel berikut:

Tabel 4.1 Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
Spesifikasi produk layanan	dapat melalui media elektronik (Website, IG, X, Facebook, dll) dan secara non elektronik (leaflet, buku saku, buku menu layanan, banner, brosur, dll).		√	√	√	• Kepala Bidang • Kepala Seksi • Kasubag Umpeg
Kesesuaian Persyaratan	Penetapan dan monev Persyaratan sesuai Standar Pelayanan		√	√	√	• Kepala Bidang • Kepala Seksi
	Publikasi Standar Pelayanan pelayanan secara elektronik dan non elektronik		√	√	√	• Kepala Bidang • Kepala Seksi
	Membangun		√	√	√	• Kepala

Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
		TW I	TW II	TW III	TW IV	
	kesepahaman diantara petugas pelayanan terkait persyaratan pelayanan					Bidang • Kepala Seksi
Transparansi Pelayanan	Publikasi nomor Help desk		√	√	√	• Kepala Bidang Kepala Seksi
Pencabutan Izin	Koordinasi dan komunikasi dengan pemilik izin sebelum pencabutan izinnya		√	√	√	• Kepala Bidang Penanaman Modal