

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 responsive 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 226 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 1 Juli 2020 – 31 Desember 2020.

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/132/ DPMTKPTSP tentang Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

DPMTKPTSP Kota Pontianak tanggal 6 Juli 2020 yang terdiri dari :

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

Ketua : Dra. Anita

Anggota : 1. Nur Apriliawati, S.IP
2. Yayat Bukhari, ST
3. Uray Diana Hafsari, SE
4. Tri Widiyanto, A.Md
5. Linawati
6. 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 Waktu pengisian kuesioner

Bagian II : berisi identitas / data responden meliputi jenis izin yang diurus,

umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan.

Bagian III : berisi pendapat responden tentang pelayanan publik yang memuat unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bagian IV : 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 256 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 1 Juli 2020 – 31 Desember 2020. 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	=	$\frac{1}{9}$	=
Jumlah Unsur			0,11

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 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 2020 berjumlah 51 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 DPMTKTPTSP Kota Pontianak berdasarkan Eselon dan Jenis Kelamin

No	Eselon	Jumlah PNS		
		Lk	Pr	Lk+Pr
1	II.b	1	0	1
2	III.a	1	0	1
3	III.b	1	3	4
4	IV.a	7	6	13
5	IV.b	0	0	0
Jumlah		10	9	19

Sumber: DPMTKTPTSP Kota Pontianak

Dari Tabel 3.1. di atas dapat dilihat bahwa jumlah pejabat struktural per Desember 2020 berjumlah 19 orang pejabat.

Tabel 3.2
Jumlah PNS DPMTKPTSP Kota Pontianak
Per Desember 2020 berdasarkan Formasi
Kepangkatan dan Jenis Kelamin

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	6	9
4	Penata Tk. 1 (III/d)	3	4	7
5	Penata (III/c)	4	3	7
6	Penata Muda Tk.I (III/b)	1	11	12
7	Penata Muda (III/a)	2	3	5
8	Pengatur Tk. 1 (II/d)	4	0	4
9	Pengatur (II/c)	3	2	5
10	Pengatur Muda Tk. 1 (II/b)	0	0	0
11	Pengatur Muda (II/a)	0	0	0
Jumlah		21	30	51

Sumber: DPMTKTPTSP Kota Pontianak

Sebagaimana tergambar pada Tabel 3.2 di atas bahwa Jumlah PNS pada DPMTKPTSP Kota Pontianak berdasarkan formasi kepangkatan dan jenis kelamin sebanyak 51 orang, terdiri dari 21 orang laki-laki dan 30 orang perempuan.

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

No.	Jenis/status Kepegawaian	Jumlah Pegawai		
		Lk	Pr	Lk+Pr
1	PNS	21	30	51
2	CPNS	0	0	0
3	PTT/KONTRAK	2	3	5
Jumlah		23	33	56

Sumber: DPMTKTPTSP Kota Pontianak

Pada tabel 3.3 menggambarkan jumlah pegawai berdasarkan status kepegawaiannya, dimana PNS berjumlah 51 orang dan PTT/Kontrak berjumlah 5 orang.

Tabel 3.4
Jumlah PNS dan CPNS DPMTKPTSP Kota Pontianak berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai		
		Lk	Pr	Lk+Pr
1	MAGISTER (S-2)	4	9	13
2	SARJANA (S-1)	6	12	19
3	SARJANA MUDA (D-4)	0	0	0
4	SARJANA MUDA (D-3)	7	2	8
5	SMA/ SEDERAJAT	7	5	11
6	SMP/ SEDERAJAT	0	0	0
7	SD/ SEDERAJAT	0	0	0
Jumlah		26	30	51

Sumber : DPMTKTPTSP Kota Pontianak

Pada Tabel 3.4 di atas tergambar tingkat Pendidikan yang dimiliki oleh semua PNS dilingkungan DPMTKPTSP Kota Pontinak dan PNS yang berpendidikan S.1 ke atas sebanyak 32 orang atau 63% dari jumlah PNS yang ada.

Tabel 3.5
Jumlah PNS DPMTKTPTSP Kota Pontianak
berdasarkan Penempatan di Bidang

No.	Penempatan di Bidang	Jumlah Pegawai		
		Lk	Pr	Lk+Pr
1	Sekretariat	5	10	15
2	Pengembangan, Pengendalian dan Sistem Informasi	4	4	8
3	Pelayanan Perizinan	8	7	15
4	Pelayanan Non Perizinan	4	1	5
5	Tenaga Kerja	2	6	8
Jumlah		23	28	51

Sumber: DPMTKTPTSP Kota Pontianak

Berdasarkan data kepegawaian dari table 3.1 sampai dengan table 3.5 dimaksud secara keseluruhan diketahui bahwa jumlah pegawai DPMTKTPTSP Kota Pontianak per Desember 2020 keseluruhan berjumlah 51 orang. Sedangkan menurut Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja pegawai DPMTKTPTSP sebenarnya membutuhkan 85 orang pegawai sehingga masih kekurangan 34 orang pegawai.

Dengan kondisi jumlah pegawai yang terbatas, DPMTKPTSP akan tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat.

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 memiliki beberapa ruang kerja sebagaimana tergambar pada tabel di bawah ini:

Tabel 3.6
Ruang Gedung Kantor

No.	Uraian	Jumlah unit
1	2	3
1.	Ruang tunggu	1
2.	Ruang pelayanan (Front Office)	1
3.	Ruang bidang pelayanan perizinan (Back Office)	1
4.	ruang bidang pelayanan non perizinan	1
5.	ruang bidang pengembangan, pengendalian dan sistem informasi	1
6.	ruang bidang tenaga kerja	1
7.	ruang rapat	1
8.	ruang pengaduan	1
9.	ruang konsultasi	1
10.	Ruang Sekretariat	1
11.	Ruang arsip	1
12.	Ruang server	1
13.	Ruang laktasi	1

b. Kendaraan Dinas

Kendaraan yang tersedia, yaitu:

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

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.	Karakteristik	Indikator	Frekuensi	Prosentase (%)
1	2	3	4	5
1	Jenis Perizinan	IMB	10	0,04
		Komitmen OSS	21	0,09
		Asistensi Gambar IMB	0	0%
		AK.I	161	0,71
		Pengaduan	7	0,03
		Rekomendasi CPMI	0	0,00
		Konsultasi HI	27	0,12
		Pelayanan Lainnya	0	0,00
		Jumlah	226	1,00
		2	Umur	< 20
21-30	115			0,51
31-40	37			0,16
41-50	12			0,05
51<	4			0,02
Jumlah	226			1,00
3	Jenis Kelamin	L	136	0,60
		P	90	0,40
		Jumlah	226	1,00

1	2	3	4	5
4	Pendidikan	<SD	0	0,00
		SMP	2	0,01
		SMA	114	0,50
		DIPLOMA	41	0,18
		S-1	65	0,29
		S2<	4	0,02
		Jumlah	226	1,00
5	Pekerjaan	PNS	0	0,00
		SWASTA	79	0,35
		WIRUSAHA	12	0,05
		PELAJAR	21	0,09
		LAIN	114	0,50
		Jumlah	226	1,00

Sumber : Tim SKM DPMTKPTSP Kota Pontianak Semester II Tahun 2020

Pada Tabel 5.1 diatas menggambarkan karakteristik responden yang berjumlah 226 orang yang melakukan kegiatan pengurusan perizinan dan non perizinan pada DPMTKPTSP Kota Pontianak, yang terdiri dari jenis perizinan, umur, jenis kelamin dan pendidikan.

Berdasarkan karakteristik jenis perizinan yang paling banyak diurus oleh responden pada semestar II ini secara berurutan adalah AK.1 yaitu sebanyak 161 (0,71%), konsultasi HI sebanyak 27 (12%), pemenuhan komitmen OSS sebanyak 21 (0,09%), IMB 10 (0,04%) dan pengaduan 7 (0,03%). Apabila dilihat dari usia, maka responden yang paling banyak mengurus

perizinan dan non perizinan pada rentang usia antara 21 sampai 30 tahun yaitu sebanyak 115 (51%) dan yang paling sedikit adalah usia 51 tahun ke atas yaitu hanya 4 orang (0,02%).

Pengguna layanan pada DPMTKPTSP Kota Pontianak lebih banyak responden yang berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 136 orang (0,60%), sedangkan perempuan hanya sebanyak 90 (0,40%). Tingkat pendidikan dari responden yang terbanyak SMA 114 (0,50%) dan paling sedikit berpendidikan SMP yaitu sebanyak 2 (0,01%)

Selanjutnya apabila dilihat dari sisi jenis pekerjaan yang dimiliki responden, maka lebih didominasi responden yang memiliki pekerjaan selain PNS, Swasta, Wirausaha dan Pelajar (pekerjaan lain) yaitu sebanyak 114 orang (0,50%).

5.1.2 Hasil Pengukuran SKM

Dari 226 kuesioner yang disebarakan kepada responden yang dipilih secara acak, diperoleh jawaban responden sebagaimana pada tabel dibawah ini:

Tabel 5.2
Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden
dan Per Unsur Pelayanan

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

Laporan SKM Semester II Tahun 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	3	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	3
26	4	3	4	4	3	4	3	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	4	4	4	3	4	4	4	4
32	3	3	3	4	3	3	4	4	3
33	3	3	3	4	4	3	3	4	3
34	4	4	4	4	4	4	3	4	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	3	3	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	3
44	4	3	4	4	4	4	3	4	4
45	4	3	3	4	3	4	4	4	4

Laporan SKM Semester II Tahun 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
46	4	3	3	4	3	3	4	4	4
47	3	4	3	4	4	4	4	4	4
48	3	3	3	4	3	3	3	4	3
49	4	3	4	4	3	4	4	4	3
50	3	3	3	4	3	3	3	3	3
51	4	4	3	4	3	3	3	4	3
52	4	3	3	4	3	3	3	4	3
53	3	3	3	4	3	3	4	4	3
54	4	3	3	4	3	4	4	4	4
55	3	3	3	4	3	4	4	4	3
56	3	3	4	4	3	3	4	4	3
57	3	4	3	4	3	4	4	3	3
58	4	3	3	3	4	3	3	4	4
59	3	3	3	4	3	4	4	4	4
60	3	4	3	4	3	3	3	4	3
61	3	3	3	4	3	3	3	4	3
62	3	3	4	4	3	4	4	4	3
63	3	3	3	4	3	3	3	4	3
64	3	3	3	4	4	4	3	4	3
65	4	3	3	4	3	4	4	3	3
66	3	3	4	4	3	4	4	4	4
67	3	3	4	4	4	4	3	3	4
68	3	3	3	4	3	4	4	4	3
69	3	4	4	4	4	3	3	4	3
70	3	3	4	4	4	3	3	4	4

Laporan SKM Semester II Tahun 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
71	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
72	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
73	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
74	3	4	3	4	4	4	3	4	4	
75	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
76	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
77	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
80	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
86	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
87	3	4	4	4	4	4	4	4	4	
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
89	3	3	3	4	3	3	4	4	4	
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
91	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
93	3	4	3	4	3	3	4	4	4	
94	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
95	3	4	4	4	3	3	4	3	3	

Laporan SKM Semester II Tahun 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
96	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
97	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
98	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
99	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
100	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
101	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
102	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
103	3	3	4	4	4	4	4	4	3	
104	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
105	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
106	4	3	3	4	3	4	4	4	4	
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
108	3	3	4	4	3	3	3	4	4	
109	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
110	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
111	4	3	3	4	4	4	3	4	3	
112	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
113	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
114	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
115	4	3	4	4	3	3	4	4	4	
116	4	4	4	4	4	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	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
120	3	4	4	4	4	4	4	4	3	

Laporan SKM Semester II Tahun 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
121	3	4	3	4	4	3	4	4	3	
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
123	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
126	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
128	3	3	3	4	3	4	4	4	3	
129	4	3	4	4	3	4	4	4	4	
130	4	3	4	4	4	3	4	4	3	
131	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
132	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
133	3	3	3	4	3	3	4	4	3	
134	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
135	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
136	4	3	3	4	3	3	3	4	3	
137	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
138	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
139	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
140	4	3	4	4	4	4	4	4	4	
141	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
142	4	4	3	4	4	3	3	4	3	
143	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
145	4	3	4	4	4	3	3	4	3	

Laporan SKM Semester II Tahun 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
147	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
148	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
149	4	4	3	4	4	4	4	4	4	
150	3	3	3	4	3	3	3	4	4	
151	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
152	4	4	4	4	3	4	4	4	3	
153	3	3	3	4	4	4	3	4	3	
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
157	4	4	4	4	3	4	4	4	4	
158	3	4	3	4	3	4	4	4	4	
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
160	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
161	4	4	4	4	4	3	3	4	3	
162	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
163	3	3	3	4	4	4	4	4	3	
164	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
165	3	3	3	4	4	3	3	4	3	
166	3	3	3	3	3	4	3	4	3	
167	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
168	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
169	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
170	3	3	3	4	3	3	3	4	3	

Laporan SKM Semester II Tahun 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
171	3	3	3	4	3	3	3	4	3
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	3	3	3	4	3	3	4	4	3
174	3	3	3	4	3	3	3	3	3
175	3	3	3	4	3	4	4	4	3
176	3	3	3	4	3	4	3	4	3
177	3	3	3	4	3	3	4	4	2
178	3	3	3	4	3	4	3	4	3
179	4	3	2	4	4	4	4	4	3
180	3	3	2	4	3	3	3	4	3
181	3	3	2	4	4	3	3	4	3
182	2	3	3	4	3	3	3	4	3
183	2	3	3	4	3	4	4	4	3
184	2	3	3	4	3	3	3	4	3
185	4	2	4	4	4	4	4	4	4
186	2	4	4	4	4	4	4	4	4
187	2	3	3	4	3	3	3	4	3
188	3	3	4	4	3	3	2	4	3
189	3	3	3	4	3	3	4	4	2
190	3	3	3	4	3	3	3	4	3
191	2	4	4	4	4	4	4	4	4
192	2	3	3	4	3	3	3	4	3
193	2	3	3	4	3	4	3	4	3
194	4	3	4	4	3	2	4	4	4
195	3	4	3	3	3	3	3	4	3

Laporan SKM Semester II Tahun 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
196	2	3	3	4	3	4	3	4	3
197	3	3	3	4	2	3	3	4	2
198	2	4	4	4	4	4	2	4	4
199	2	2	4	4	4	4	4	4	4
200	3	3	3	3	3	3	3	4	3
201	3	3	3	4	3	3	3	4	3
202	3	3	2	4	3	3	3	4	2
203	2	3	2	4	4	4	4	4	4
204	3	3	1	4	4	4	3	4	3
205	3	3	3	4	3	3	3	1	3
206	3	3	2	3	3	2	2	3	3
207	3	2	2	4	3	2	4	4	3
208	3	3	3	4	3	3	3	4	1
209	3	3	3	2	3	3	4	3	3
210	2	2	4	4	3	2	4	4	2
211	2	2	3	4	3	3	3	4	3
212	2	2	2	4	2	2	2	4	2
213	2	3	2	4	3	3	3	4	3
214	2	2	2	4	2	2	3	4	2
215	3	2	3	4	3	3	2	2	3
216	2	3	2	4	3	3	3	2	2
217	2	2	2	4	3	3	2	4	2
218	2	2	2	4	3	3	3	3	3
219	4	3	3	4	3	2	2	4	2
220	3	4	4	2	3	3	4	3	3

Laporan SKM Semester II Tahun 2020

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	
221	4	4	3	2	3	4	4	3	3	
222	2	3	2	4	2	3	4	4	3	
223	4	3	4	4	4	3	3	4	3	
224	2	3	2	4	3	2	2	4	3	
225	3	4	3	4	4	4	3	4	3	
226	4	4	4	4	4	3	3	4	4	
ΣNilai/ Unsur	758	764	763	891	785	799	803	880	759	
NRR/ Unsur	3,35	3,38	3,38	3,94	3,47	3,54	3,55	3,89	3,36	
NRR Tertbg / Unsur	0,37	0,38	0,37	0,44	0,39	0,39	0,39	0,43	0,37	3,54
IKM Unit Pelayanan										88,43

Sumber: Tim SKM DPMTKPTSP Kota Pontianak Semester II Tahun 2020

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 :	88,43
-----------------------------	--------------

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
Per Unsur Pelayanan

Unsur (U)	Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,35
U2	Sistem, Mekanisme dan prosedur	3,38
U3	Waktu Penyelesaian	3,38
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,94
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,47
U6	Kompetens Pelaksana	3,54
U7	Perilaku Pelaksana	3,55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,89
U9	Sarana dan Prasarana	3,36

Sumber : Tim SKM DPMTKPTSP Kota Pontianak Semester II Tahun 2020

Dari Tabel 5.3 di atas, dapat dilihat nilai rata-rata dari semua unsur pelayanan yang menjadi variabel survei kepuasan masyarakat. Nilai rata-rata 4 terendah terdapat pada unsur pelayanan U1, U2, U3 dan U9, dengan nilai secara berurutan 3,35, 3,38, 3,38 dan 3,36. Keempat unsur tersebut masih dalam kategori “Baik”.

Sesuai rekapitulasi jawaban responden atas kuesioner yang diberikan, keempat unsur dimaksud yang memberikan penilaian “cukup” sebagian besar

adalah responden yang mengurus AK.1. Berkenaan hal tersebut, dari sisi persyaratan yang harus dipenuhi, responden merasa sedikit rumit, dimana persyaratannya adalah fotocopy KTP, fotocopy Ijazah pendidikan pertama sampai dengan terakhir dan pas photo dengan latar belakang merah ukuran 3x4 cm dan 2x3 cm masing-masing sebanyak 1 lembar. Untuk U2 “sistem, mekanisme dan prosedur” dan U3 “waktu penyelesaian” dalam pengurusan AK.1, setelah responden mengisi formulir sesuai data, yang dimilikinya, maka langsung diproses oleh petugas FO dan apabila AK.1 sudah ditandatangani oleh pejabat berwenang, maka langsung diserahkan kepada pemohon. Dengan demikian, dalam penerbitan AK1 tidak memerlukan waktu yang lama, maksimal waktu pelayanan adalah 1 hari kerja.

Sedangkan skor rata - rata nilai unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Biaya / Tarif Pelayanan (3,94). Hal ini dikarenakan semua jenis perizinan dan non perizinan yang diberikan oleh DPMTKPTSP Kota Pontianak tidak dikenakan biaya apapun/Gratis, kecuali IMB. Dimana biaya retribusi IMB tersebut sudah diinformasikan melalui SMS Gateway, sehingga biaya pelayanan yang diterima sudah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Tabel 5.4
Saran /Komentar Responden

No.	Uraian	Responden Jenis Perizinan
1	2	3
1	Sudah baik, mudah, cepat, dan tidak bertele-tele	AK.1
2	Sangat baik	OSS
3	Bagus	AK.1
4	Hasil memuaskan, kami harap akan selalu melayani kami dengan sepenuh hati	AK.1
5	Tetap ditingkatkan lagi pelayanan kepada masyarakat	AK.1
6	Semangat terus dalam melayani masyarakat	AK.1
7	Informasi bisa di akses secara online tentang persyaratan untuk setiap keperluan . Thank	AK.1
8	Sangat mudah dipahami	AK.1
9	Tingkatkan lagi pelayanan dan keramahannya	AK.1
10	Sinyal WIFI kurang	IMB
11	Sangat puas dengan pelayanan DPMTKPTSP	AK.1
12	Untuk pelayanan OSS agar ditambah tenaga IT nya untuk ke Web OSS	OSS

1	2	3
13	Pekerja meminta bantuan dgn hati yg tulus dan khusus ini tidak akan menimpa kepada orang-orang lain	HI
14	Lebih ditingkatkan lagi dalam pemberian layanan pengaduan	HI
15	Pelayanan yang diberikan ditingkatkan lagi	AK.1
16	Bijak dalam melayani , sopan dan ramah	AK.1
17	Lebih disiplin lagi	IMB
18	Pendapat saya mengenai pelayanan AK.1 sudah cukup baik dan memuaskan namun alangkan lebih baiknya bila pembuatan AK.1 bisa dilakukan secara online untuk memudahkan masyarakat (bisa dalam bentuk e-Form atau dari website	AK.1

Sumber : Tim SKM DPMTKPTSP Kota Pontianak Semester II Tahun 2020

Dari tabel 5.4 di atas dapat dilihat beberapa saran/komentar yang disampaikan oleh responden melalui lembar kuesionernya. Sebagian besar yang memberikan saran/komentar adalah responden dari jenis perizinan AK.1, yang pada intinya semua baik.

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. Persentase karakteristik reponden dari 226 responden yang mengikuti survei:

Jenis perizinan yang paling banyak diurus adalah AK.1 sebesar 0,71%, rentang usia antara 21-30 tahun sebesar 51% dan didominasi oleh responden laki-laki sebesar 0,60%. Sedangkan tingkat pendidikan terbanyak SMA sebesar 0,50% dan jenis pekerjaan lainnya sebesar 0,50%.

2. Hasil pengukuran survei

Nilai rata-rata unsur pelayanan terendah “persyaratan” dengan nilai 3,35 yaitu pada persyaratan pelayanan AK.1. Sedangkan unsur pelayanan tertinggi ”biaya/tarif” dengan nilai 3,94, karena semua perizinan tanpa biaya/gratis, kecuali IMB yang dikenakan retribusi.

3. Saran/Komentar Responden

Dari saran/komentar yang disampaikan, ada beberapa yang harus menjadi perhatian. Responden mengharapkan peningkatan disiplin dari para petugas FO, peningkatan kapasitas WIFI dan penyediaan meja untuk pengisian formulir AK.1, serta ada yang menyarankan agar adanya penambahan tenaga IT yang mampu menjelaskan OSS.

4. Nilai SKM Semester I Tahun 2020 adalah 81,69 dengan kategori “Baik” dan Nilai SKM Semester II Tahun 2020 adalah 88,43 dengan kategori “Sangat Baik”. Dengan demikian terjadi peningkatan nilai SKM Semester II Tahun 2020 yaitu sebesar 6.74 poin.

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:

1. Menyederhanakan persyaratan pengurusan AK.1 sesuai dengan Permennaker Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja, berupa fotocopy KTP yang masih berlaku, pas foto terbaru ukuran 3x4 cm dan 2x3 cm masing-masing sebanyak 1 lembar dan fotocopy ijazah pendidikan terakhir. Dengan catatan, agar pemohon dapat mengisi dengan sebenarnya data pendidikan dari awal sampai dengan terakhir, baik nama sekolah maupun tahun lulus.
2. Terhadap saran/komentar responden tentang penambahan meja untuk mengisi formulir AK.1, sebenarnya meja dimaksud sudah tersedia 2 buah meja yang dapat digunakan untuk menulis. Untuk fasilitas WIFI sudah disiapkan pada minggu kedua Bulan Desember Tahun 2020.
3. Perlu terus meningkatkan kompetensi dan kedisiplinan petugas Pengelola Layanan Operasional (*front office*) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, yang dapat dilakukan dengan mengikutsertakan petugas FO dalam Pendidikan dan pelatihan yang menunjang

tupoksi serta pembinaan secara langsung dari atasannya.

4. Walaupun tidak ada keluhan terhadap pelayanan IMB dan OSS, namun tetap terus melakukan sosialisasi sehingga masyarakat pelaku usaha lebih memahami persyaratan yang diperlukan dan izin-izin yang harus ada dalam usaha yang dijalankan.