

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, sehingga pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Seiring dengan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak yang mempunyai tugas pokok membantu Walikota melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah dan tugas pembantuan di bidang penanaman modal, bidang tenaga kerja dan pelayanan terpadu satu pintu juga dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan terutama pelayanan perizinan dan non perizinan. Sekian itu, 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 dengan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Survei kepuasan masyarakat dilaksanakan 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. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mendukung kebijakan pemerintah tersebut, perlu disusun Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak.

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 Survei 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

1.2.1 Maksud

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

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 mengetahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak
- 3) Sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kantor Dinas Penanaman Modal
Kel. Parit Tokaya
Kec. Pontianak Selatan
Kota Pontianak

1.3 Sasaran

Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat adalah masyarakat yang mengurus perizinan dan non perizinan di DPMTKPTSP Kota Pontianak baik pelajar /mahasiswa, PNS/ TNI/ POLRI, Pegawai Swasta, Wiraswasta /Usahawan, dan lain-lain di lingkungan Kota Pontianak dengan melibatkan 234 responden yang diminta untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh DPMTKPTSP Kota Pontianak.

1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat DPMTKPTSP Kota Pontianak adalah kinerja unit pelayanan DPMTKPTSP Kota Pontianak yang meliputi 9 (Sembilan) 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

1. Sebagai alat untuk mengevaluasi kinerja yang telah dilakukan dan perbaikan mutu pelayanan DPMTKPTSP Kota Pontianak;
2. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan DPMTKPTSP Kota Pontianak;
3. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan oleh 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 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 DPMTKPTSP Kota Pontianak dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.

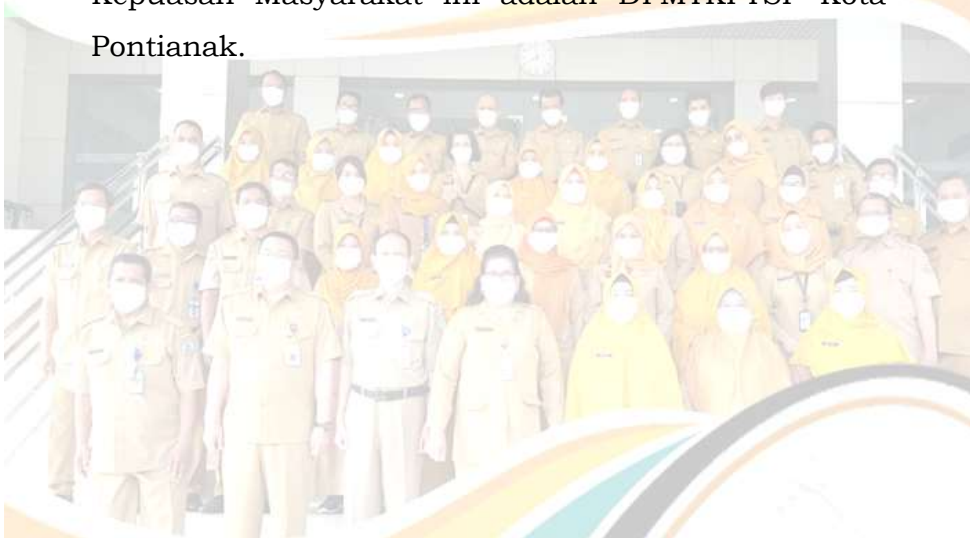
1.6 Waktu dan Tempat

1.6.1 Waktu

Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh DPMTKPTSP Kota Pontianak antara tanggal 1 Januari 2021 – 30 Juni 2021.

1.6.2 Tempat

Adapun tempat penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah DPMTKPTSP Kota Pontianak.



Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo
Kel. Parit Tokaya
Kec. Pontianak Selatan
Kota Pontianak

BAB II METODOLOGI

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 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.

Kantor
Kel. Parit Tokaya
Kec. Pontianak Selatan
Kota Pontianak

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 yng 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 DPMTKPTSP Kota Pontianak. Untuk menghindari bias maka pemilihan responden adalah responden yang melakukan atau yang telah mendapatkan layanan selama dalam waktu reverensi survei berlangsung.

2.4 Langkah – Langkah Pengukuran

2.4.1 Tahap Persiapan

A. Penetapan Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat DPMTKPTSP Kota Pontianak dilaksanakan secara swakelola dengan membentuk Tim Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat sesuai Surat Perintah Tugas Kepala DPMTKPTSP Kota Pontianak Nomor SPT/10/DPMTKPTSP tanggal 11 Januari 2021 yang terdiri dari:

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

Ketua : Dra. Anita, M.A.P

Anggota : 1. Yayat Bukhari, ST
2. Tati Nurani
3. Suci Veronica S, S.H.
4. Tri Widiyanto, A.Md
5. Yenni Syofita
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 pelayanan, umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan jenis 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 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)

Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo

Kel. Parit Tokaya **C. Penetapan Responden, Lokasi dan**

Kec. Pontianak Selatan **Waktu**
Kota Pontianak

Jumlah Responden dipilih secara acak sesuai dengan masyarakat yang datang untuk mengurus perizinan. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 234 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 DPMTKPTSP Kota Pontianak dilaksanakan pada lingkungan DPMTKPTSP Kota Pontianak .

Waktu pengukuran dilaksanakan mulai tanggal 1 Januari 2021 – 30 Juni 2021, dimulai dengan pembagian kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan pada DPMTKPTSP Kota Pontianak.

Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo
Kel. Parit Tokaya
Kec. Pontianak Selatan
Kota Pont

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 per unsur 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.

Kantor Tokaya
Kel. Parit Tokaya

Kec. Pontianak
Kota Pontianak

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		1	
<hr style="width: 100%;"/>	=	<hr style="width: 100%;"/>	=
Jumlah Unsur		9	0,11

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

<u>Indeks Kepuasan Masyarakat</u>	
Total dari Nilai Persepsi per Unsur	
<hr style="width: 100%;"/>	X Nilai Penimbang
Total Unsur yang Terisi	

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

IKM Unit Pelayanan X 25

Kantor Te
Kel. Parit Tokaya
Kec. Pontianak Selatan
Kota Pontianak

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 RB Nomor 14 Tahun 2017



Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo
Kel. Parit Tokaya
Kec. Pontianak Selatan
Kota Pontianak

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 di atas 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° 02' 24" Lintang Utara sampai dengan 0°05'37" Lintang Selatan

dan 109° 106' 25" Bujur Timur sampai dengan 109° 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 DPMTKPTSP Kota Pontianak

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang disertai tugas menyelenggarakan pelayanan perizinan terpadu di Kota Pontianak adalah DPMTKPTSP Kota Pontianak, dimana Dinas ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 96 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas 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

Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo
Kel. Pariwastu

Kota Pontianak
Kota Pontianak

Daerah Nomor 7 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah dan Peraturan Walikota Pontianak Nomor 62 Tahun 2016 tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak. Kemudian berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak nomor 71 Tahun 2018 Tentang Standar Operasional Prosedur penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melayani 7 jenis perizinan dan 8 non-perizinan.

6. DPMTKPTSP Kota Pontianak mengalami perubahan nomenklatur disesuaikan dengan Permendagri Nomor 90 Tahun 2019 tentang Klasifikasi, Kodefikasi dan Nomenklatur Perencanaan Pembangunan dan Keuangan Daerah dan Permendagri 100 Tahun 2016 tentang Pedoman Nomenklatur Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu, sehingga terbitlah Peraturan Walikota Pontianak Nomor 96 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Struktur Organisasi, Tugas Pokok, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Pontianak.

Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo
Kel. Parit Selayang
Kec. Pontianak Selatan
Kota Pontianak

Kemudian berdasarkan Peraturan Walikota Pontianak nomor 89 Tahun 2020 Tentang Standar Operasional Prosedur Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan dilakukan Secara Terpadu pada Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dimana terdapat 58 jenis pelayanan perizinan yang dilakukan secara terpadu dan 27 jenis pelayanan non perizinan.

3.1.2.2 Tugas Pokok dan Fungsi DPMTKPTSP Kota Pontianak

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Pontianak Nomor 96 tahun 2020 tanggal 30 Desember 2020 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.

Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo
Kel. Parit
Untuk melaksanakan tugas tersebut
DPMTKPTSP Kota Pontianak mempunyai fungsi:
Kota Pontianak

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 DPMTKPTSP Kota Pontianak

Jumlah pegawai di lingkungan DPMTKPTSP Kota Pontianak sampai dengan bulan Juni Tahun 2021 berjumlah 49 orang PNS dan 1 orang CPNS. Sedangkan pejabat struktural di lingkungan DPMTKPTSP Kota Pontianak berjumlah 19 orang terdiri dari 1 orang eselon II, 5 orang eselon III dan 13 orang eselon IV.

Komposisi pegawai dilingkungan DPMTKPTSP Kota Pontianak dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.1
Jumlah Pejabat Struktural DPMTKPTSP Kota Pontianak berdasarkan Eselon dan Jenis Kelamin

No	Eselon	Jumlah PNS		
		Lk	Pr	Lk+Pr
1	II.b	0	1	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		9	10	19

Sumber: DPMTKPTSP Kota Pontianak

Dari Tabel 3.1. di atas dapat dilihat bahwa jumlah pejabat struktural per Juni 2021 berjumlah 19 orang pejabat, yang terdiri dari 10 orang pejabat laki-laki dan 9 orang pejabat perempuan.

Tabel 3.2
Jumlah PNS DPMTKPTSP Kota Pontianak Per Juni 2021 berdasarkan Formasi Kepangkatan dan Jenis Kelamin

No.	Pangkat/ Gol./Ruang	Jumlah PNS		
		Lk	Pr	Lk+Pr
1	Pembina Tk. 1 (IV/b)	1	1	2
2	Pembina(IV/a)	2	6	8
3	Penata Tk. I (III/d)	6	4	10
4	Penata (III/c)	2	4	6
5	Penata Muda Tk.I (III/b)	3	7	10
7	Penata Muda (III/a)	4	4	8
8	Pengatur Tk. 1 (II/d)	2	2	4
9	Pengatur (II/c)	2	0	2
Jumlah		22	28	50

Sumber: DPMTKPTSP Kota Pontianak

Sebagaimana tergambar pada Tabel 3.2 di atas bahwa Jumlah PNS pada DPMTKPTSP Kota Pontianak berdasarkan formasi kepangkatan dan jenis kelamin sebanyak 50 orang, terdiri dari 22 orang laki-laki dan 28 orang perempuan.

Kantor Terpadu - Jl. Letjend S. Parman
Kel. Pasar Terpadu
Kec. Pontianak Selatan
Kota Pontianak

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

No.	Jenis/status Kepegawaian	Jumlah Pegawai		
		Lk	Pr	Lk+Pr
1	PNS	22	27	49
2	CPNS	0	1	1
3	PTT/KONTRAK	2	3	5
Jumlah		24	31	55

Sumber: DPMTKTPTSP Kota Pontianak

Pada tabel 3.3 menggambarkan jumlah pegawai berdasarkan status kepegawaiannya, dimana PNS berjumlah 50 orang dan PTT/Kontrak berjumlah 5 orang.

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

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai		
		Lk	Pr	Lk+Pr
1	MAGISTER (S-2)	4	11	15
2	SARJANA (S-1)	7	13	20
3	SARJANA MUDA (D-4)	1	0	1
4	SARJANA MUDA (D-3)	5	1	6
5	SMA/ SEDERAJAT	4	4	8
6	SMP/ SEDERAJAT	0	0	0

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah Pegawai		
		Lk	Pr	Lk+Pr
7	SD/ SEDERAJAT	0	0	0
Jumlah		21	29	50

Sumber : DPMTKTPTSP Kota Pontianak

Pada Tabel 3.4 di atas tergambar tingkat Pendidikan yang dimiliki oleh semua PNS dilingkungan DPMTKTPTSP Kota Pontianak dan PNS yang berpendidikan S.1 ke atas sebanyak 35 orang atau 70% 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	4	10	14
2	Pengendalian dan Pengelolaan Sistem Informasi Penanaman Modal	4	3	7
3	Pelayanan Penanaman Modal	10	5	15
4	Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal	1	4	5
5	Tenaga Kerja	3	6	9
Jumlah		22	28	50

Sumber: DPMTKPTSP Kota Pontianak

Berdasarkan data kepegawaian dari Table 3.1 sampai dengan Tabele 3.5 dimaksud secara keseluruhan diketahui bahwa jumlah pegawai DPMTKPTSP Kota Pontianak per Juni 2021 keseluruhan berjumlah 50 orang. Sedangkan menurut Analisis Jabatan dan Analisis Beban Kerja pegawai DPMTKPTSP sebenarnya (membutuhkan) 90 orang pegawai sehingga masih kekurangan 45 orang pegawai.

Dengan kondisi jumlah pegawai yang terbatas, DPMTKPTSP akan tetap berupaya memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dengan memberdayakan tenaga yang ada secara maksimal.

3.1.2.4 Sarana dan Prasarana DPMTKPTSP Kota Pontianak

a. Gedung Kantor

DPMTKPTSP Kota Pontianak menempati gedung Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo 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 pengelolaan layanan operasional (Front Office)	1
3.	Ruang Pelayanan Penanaman Modal	1
4.	Ruang Bidang Pengendalian dan Pengelolaan Sistem Informasi Penanaman Modal	1
5.	Ruang Bidang Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal	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

Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo

Kendaraan yang tersedia, yaitu Kendaraan Roda Dua sebanyak 4 unit.

Kec. Pontianak Selatan
Kota Pontianak



LAPORAN
SURVEI KEPuasan MASYARAKAT
SEMESTER I
1 JANUARI - JUNI 2021



DINAS PENANAMAN MODAL
TENAGA KERJA DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMTKPTSP)
KOTA PONTIANAK



**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

mengonsumsi 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.

Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo

Kel. Parit Sembawang
Kec. Pontianak Selatan
Kota Pontianak

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 Shopping

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 Analysis)

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

Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo

Kel. Parit Tokaya

Kec. Pontianak Selatan

Kab. Pontianak

Kota Pontianak

Prov. Kalimantan Barat

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.

Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo
Kel. Parit Tokaya
Kec. Pontianak Selatan
Kota Pontianak



DINAS PENANAMAN MODAL
TENAGA KERJA DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMTKPTSP)
KOTA PONTIANAK

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 Pelayanan	IMB	38	16,24
		Komitmen OSS	58	24,79
		Asistensi Gambar/SKRK	18	7,69
		AK.I	60	25,64
		Pengaduan	4	1,71
		Konsultasi HI	51	21,79
		Izin Kerja / Praktek Tenaga Kesehatan	5	2,14
		Jumlah		234

No.	Karakteristik	Indikator	Frekuensi	Prosentase (%)
1	2	3	4	5
2	Umur	< 20	30	12,82
		21-30	95	40,60
		31-40	51	21,97
		41-50	36	15,38
		51<	22	9,40
		Jumlah	234	1,00
3	Jenis Kelamin	L	180	76,92
		P	54	23,08
		Jumlah	234	1,00
4	Pendidikan	Tidak Tamat Sekolah	-	0,00
		SD	1	0,43
		SMP	3	1,28
		SMA	124	52,99
		D1, D2, D3	44	18,80
		S-1, D4	61	26,07
		S2, S3	1	0,43
		Jumlah	234	1,00
		5	Pekerjaan	PNS/TNI/POLRI
PEG.SWASTA	100			42,74
WIRASWASTA/ USAHAWAN	76			32,48
PELAJAR/ MAHASISWA	4			1,71
BELUM BEKERJA	47			20,09
Jumlah	234			1,00

Sumber : Tim SKM DPMTKPTSP Kota Pontianak Semester I Tahun 2021

Pada Tabel 5.1 diatas menggambarkan karakteristik responden yang berjumlah 234 (dua ratus tiga puluh empat) orang yang melakukan kegiatan pengurusan perizinan dan non perizinan pada DPMTKPTSP Kota Pontianak, yang terdiri dari jenis pelayanan yang diberikan, umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan.

Berdasarkan karakteristik jenis pelayanan yang paling banyak diberikan kepada responden pada semester I Tahun 2021 ini secara berurutan adalah AK.1 yaitu sebanyak 60 (25,64%), pemenuhan komitmen OSS sebanyak 58 (24,79%), konsultasi HI sebanyak 51 (21,79%), IMB sebanyak 38 (16,24%), Asistensi Gambar/SKRK 18 (7,69%), Izin Kerja/Praktek Tenaga Kesehatan 5 (2,14%) dan pengaduan 4 (1,71%). Apabila dilihat dari usia, maka responden yang paling banyak mengurus perizinan dan non perizinan pada rentang usia antara 21 sampai 30 tahun yaitu sebanyak 95 orang (40,60%) dan yang paling sedikit adalah usia 51 tahun ke atas yaitu hanya 22 orang (9,40%).

Pengguna layanan pada DPMTKPTSP Kota Pontianak lebih banyak responden yang berjenis kelamin laki-laki, yaitu sebanyak 180 orang (76,92%), sedangkan perempuan hanya sebanyak 54 orang (23,08%). Tingkat pendidikan SMA adalah responden yang terbanyak yaitu 124 orang (52,99%) dan paling sedikit berpendidikan SD dan S2, S3, masing-masing sebanyak 1 orang (0,43%).

Selanjutnya apabila dilihat dari sisi jenis pekerjaan yang dimiliki responden, maka lebih didominasi responden yang memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta yaitu sebanyak 100 orang (42,74%).

5.1.2 Hasil Pengukuran SKM

Dari 234 kuesioner yang disebarakan kepada responden yang dipilih secara acak, diperoleh jawaban responden sebagaimana pada tabel dibawah ini:

DINAS PENANAMAN MODAL
TENAGA KERJA DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU (DPMTKPTSP)
KOTA PONTIANAK

Tabel 5.2
Survei Kepuasan Masyarakat Per Responden
dan Per Unsur Pelayanan

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

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
16	3	3	3	4	3	3	3	4	2
17	3	4	3	4	2	4	3	3	2
18	3	3	3	4	3	3	3	4	2
19	3	3	3	4	3	4	3	4	3
20	3	3	3	4	3	3	3	4	2
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	3	4	4	3	3	3	4	3
23	3	3	3	2	3	3	3	4	3
24	4	4	4	3	4	4	4	4	4
25	2	2	3	4	4	3	4	3	3
26	4	4	4	4	3	4	4	4	4
27	3	3	3	4	3	3	3	3	3
28	3	3	3	4	4	3	3	4	2
29	2	2	3	4	3	4	3	4	2
30	2	2	2	4	3	2	2	4	2
31	3	3	3	3	3	3	4	4	4
32	3	2	4	4	2	4	4	4	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	3	3	4	3	3	3	4	4
35	2	2	2	4	2	2	2	4	4
36	3	3	2	4	4	3	3	1	2
37	2	2	4	4	3	4	3	4	3
38	3	3	3	4	3	3	4	3	3
39	3	3	3	4	3	3	3	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	4	4	4	4	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	3	4	3	3	4	4	3
44	4	3	4	4	4	4	4	4	4
45	3	3	3	4	3	4	4	4	3
46	3	3	3	4	3	4	4	4	3
47	2	2	2	4	3	3	4	4	3
48	3	4	4	4	3	4	3	4	4
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	4	4	4	4	4	4
51	3	3	2	4	3	4	3	4	2



Ka
Ke
Ke
Ko

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
52	2	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	3	3	4	3	2	2	4	3
55	3	3	3	4	3	4	3	4	3
56	2	2	2	4	3	3	3	4	3
57	4	3	4	4	4	4	4	4	4
58	3	3	3	3	3	3	3	4	3
59	3	3	4	4	4	4	4	4	4
60	3	2	3	4	3	3	3	3	3
61	2	2	2	4	2	3	2	3	2
62	2	2	2	4	2	2	2	3	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	3	3	2	4	3	3	2	3	2
65	3	3	2	4	3	3	2	3	2
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3
67	3	3	3	4	3	2	3	4	4
68	4	3	4	4	4	4	3	4	4
69	3	1	2	4	3	3	3	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	4	3
71	3	4	3	4	3	4	3	4	3
72	2	4	2	4	3	3	3	4	3
73	3	3	3	4	4	3	4	4	3
74	3	3	3	4	3	4	3	4	3
75	3	3	3	4	3	4	3	4	3
76	3	2	3	4	3	3	3	4	2
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	2	2	3	4	3	2	3	4	4
79	3	2	2	4	2	3	3	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	2	2	3	4	3	3	3	4	3
82	1	2	1	4	4	4	4	4	4
83	2	3	2	4	2	3	4	3	2
84	4	3	3	3	4	4	3	4	3
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Ka
Ke
Ke
Ko

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
88	3	3	3	4	3	3	4	4	3
89	3	3	2	4	3	3	3	3	3
90	2	3	3	4	3	4	4	4	3
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	3	3	3	4	3	3	3	4	3
93	4	3	3	4	3	4	4	4	4
94	3	3	3	3	4	3	3	4	3
95	3	4	3	4	3	4	3	4	4
96	4	2	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	3	4	4	3	4	4	4	4
99	4	4	3	4	3	4	3	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	3
102	3	3	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	2	3	3	4	3	3	3
104	2	3	2	4	4	4	4	4	2
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	3	3	3	4	3	3	3	3	3
108	3	3	3	4	3	3	3	3	3
109	4	4	4	4	3	4	4	4	4
110	3	3	3	4	3	4	4	4	4
111	4	3	2	4	3	3	3	3	3
112	4	2	2	4	3	3	2	3	3
113	4	4	3	4	3	4	4	4	3
114	4	4	3	4	3	4	4	4	3
115	4	3	3	4	3	3	3	4	3
116	4	4	4	4	3	3	3	4	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	2	2	2	4	3	2	3	3	2
119	4	3	4	4	3	3	4	4	4
120	4	4	4	4	3	4	4	4	4
121	3	3	3	4	4	4	4	3	2
122	3	3	3	4	3	2	2	3	2
123	3	3	3	4	3	3	3	4	3

Ka
Ke
Ke
Ko

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
124	4	4	3	4	4	4	3	4	3
125	4	3	4	3	4	3	3	4	4
126	4	4	4	4	4	3	4	4	4
127	2	2	2	2	3	3	3	4	2
128	4	4	4	4	4	4	4	4	4
129	4	4	4	4	4	4	4	4	4
130	3	2	2	4	3	3	3	4	3
131	4	3	4	4	4	4	4	4	4
132	3	3	3	4	4	4	3	4	3
133	4	3	3	4	4	4	3	3	4
134	3	3	3	4	4	3	3	4	4
135	4	4	3	4	4	4	4	4	4
136	4	4	3	4	3	4	4	4	3
137	4	3	4	3	3	4	4	4	4
138	3	3	3	4	3	3	3	4	4
139	3	3	3	3	3	4	4	4	4
140	3	3	3	4	3	3	3	4	3
141	2	2	3	4	3	3	3	1	3
142	3	2	3	4	3	3	3	4	3
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3
144	3	3	3	3	3	3	3	4	3
145	3	3	3	3	4	3	3	3	3
146	3	3	3	3	3	3	3	4	3
147	3	3	3	3	3	3	3	4	3
148	3	3	3	3	3	3	3	4	3
149	3	3	3	3	3	3	3	4	3
150	3	3	3	3	3	3	3	4	3
151	3	3	3	3	3	3	3	4	3
152	3	4	3	3	3	3	3	3	3
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	3	4	4	4	4	4
155	3	3	3	3	3	3	3	3	3
156	3	2	2	4	3	3	3	4	3
157	3	3	3	4	3	3	3	4	3
158	4	3	2	4	4	4	4	4	4
159	3	3	3	4	3	3	4	4	3

Ka
Ke
Ke
Ko

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
160	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
163	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
165	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
166	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
167	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3
168	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3
169	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
170	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
171	3	3	3	4	3	4	3	4	4	3
172	2	3	3	4	4	4	4	4	4	4
173	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
174	3	4	3	3	3	3	3	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
176	3	4	3	3	3	3	3	4	4	3
177	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3
178	3	3	4	3	3	3	3	4	4	3
179	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
180	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
181	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
182	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
183	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
184	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
186	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
187	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
188	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3
189	3	4	2	4	3	4	3	3	3	2
190	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
193	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	3	4	3	4	4	4	4	3
195	3	4	2	3	4	3	4	4	4	3

Ka
Ke
Ke
Ko

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
196	2	2	2	4	3	4	4	4	3
197	3	3	3	4	4	4	3	4	3
198	2	3	3	4	3	2	3	3	3
199	3	3	3	4	4	4	4	4	3
200	4	4	3	4	4	4	4	4	4
201	3	3	3	3	3	3	3	3	3
202	3	3	3	3	3	3	3	3	3
203	4	4	3	4	4	4	4	4	4
204	4	4	3	4	4	4	4	4	4
205	3	3	3	4	4	4	3	3	2
206	4	4	3	4	4	4	4	4	4
207	4	4	4	4	4	4	2	4	4
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4
209	3	2	3	4	3	4	4	4	4
210	2	2	2	4	3	3	3	4	3
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4
212	2	4	3	4	3	2	3	4	2
213	2	2	3	4	3	3	3	3	2
214	4	4	4	4	4	4	4	4	4
215	3	3	4	3	4	4	3	4	4
216	3	3	3	4	4	3	4	4	4
217	4	4	3	4	4	3	3	4	4
218	3	3	3	3	3	3	3	3	3
219	4	4	4	4	3	3	4	4	3
220	4	2	2	4	3	4	4	4	4
221	4	2	2	4	3	4	4	4	4
222	4	2	2	4	3	4	4	4	4
223	2	2	3	4	4	3	3	3	2
224	2	2	4	3	3	3	3	4	4
225	4	4	3	4	3	4	3	4	3
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4
227	2	3	2	4	4	4	3	4	3
228	2	2	3	4	3	2	2	4	3
229	2	2	3	4	3	2	2	4	3
230	3	3	3	4	3	3	3	4	3

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
231	2	2	4	4	3	4	4	4	4	3
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
233	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4
234	4	3	3	4	3	4	3	3	3	4
Snilai/ Unsur	745	738	735	885	783	805	796	882	771	
NRR/ Unsur	3,18	3,15	3,14	3,78	3,35	3,44	3,40	3,77	3,29	
NRR Tertbg / Unsur	0,35	0,35	0,35	0,42	0,37	0,38	0,38	0,42	0,37	3,39
IKM Unit Pelayanan										84,67

Sumber: Tim SKM DPMTKPTSP Kota Pontianak Semester I Tahun 2021

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 unsur

Kantor Terpadu - Jl. Lersjend Soetoyo
Kel. Panti Tokaya
Kec. Pontianak Selatan
Kota

IKM UNIT PELAYANAN: 84,67

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 beriku

Tabel 5.3

Rekapitulasi Jawaban Responden Per Unsur Pelayanan

Unsur (U)	Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat	Nilai Rata-Rata
U1	Persyaratan	3,18
U2	Sistem, Mekanisme dan prosedur	3,15
U3	Waktu Penyelesaian	3,14
U4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,78
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,35
U6	Kompetensi Pelaksana	3,44
U7	Perilaku Pelaksana	3,40
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,77
U9	Sarana dan Prasarana	3,29

Sumber: Tim SKM DPMTKPTSP Kota Pontianak Semester I Tahun 2021

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 3,18, 3,15, 3,14 dan 3,29. Keempat unsur tersebut masih dalam kategori “Baik”. Sedangkan skor rata-rata nilai unsur pelayanan yang memperoleh nilai tertinggi adalah Biaya / Tarif Pelayanan (3,78). Hal ini dikarenakan semua jenis perizinan dan non perizinan yang diberikan oleh DPMTKPTSP Kota Pontianak tidak dikenakan biaya apapun/gratis, kecuali IMB yang dikenakan biaya retribusi, dimana besarnya sudah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Berikut ini adalah penjelasan tiap unsur hasil survei kepuasan masyarakat pada DPMTKPTSP Semester I Tahun 2021:

1. Unsur Persyaratan (U1)

Nilai interval rata-rata persyaratan adalah 3,18, maka pada unsur ini masih dalam kategori “Baik”. Sebagian besar responden penerima layanan AK.1 memberikan penilaian “cukup”, apakah mereka tidak memahami atau tidak mengetahui secara jelas persyaratan yang harus dilengkapi sehingga mereka harus kembali ke rumah untuk melengkapinya. Adapun persyaratan pelayanan AK.1 yang harus dipenuhi sudah sesuai dengan Peraturan Menteri Ketenagakerjaan Nomor 39 Tahun 2016 tentang Penempatan Tenaga Kerja, dimana persyaratannya adalah fotocopy KTP, pasphoto dengan latar



LAPORAN
SURVEY KEPuasan MASYARAKAT
SEMESTER I
JANUARI - JUNI 2021



- Formulir 2
TEKNIK PENANAMAN MODAL TERPADU

FORMULIR : AK / 8

Foto (Pilih 3 x 4 cm)

DAFTAR ISIAN PENCARI KERJA

No. _____

DISISI DENGAN HURUF CETAK

1. **PEMBERITAHUAN PERTAMBAH**
Sifat Pekerjaan: Tetap Sementara Lain-lain Sifat Pekerjaan: Sifat Pekerjaan:

2. **BERSEKUTUAS PENCARI KERJA** : YA TIDAK

3. **HETERANGAN LAIN**
3.1. Nama Lengkap : _____
3.2. Tanggal / Tgl. Lahir : _____
3.3. Jenis Kelamin : Laki-Laki Perempuan
3.4. Agama : _____
3.5. Alamat : _____
Telp / Hp : _____
3.6. Pendidikan : SD SMP SMA S.2 S.3
3.7. Tinggi Badan : _____ Cm Berat : _____ Kg
3.8. Darah Darah : _____
3.9. Email : _____

4. **PENDAHULUAN**
4.1. Pendidikan Terakhir : _____
4.2. Jurusan : _____
4.3. Disiplin : _____

5. **Salah satu diantar :** 1. Inggris 2. Jepang 3. Belanda 4. Arab
5. Jerman 6. Melayu 7. Perancis 8. Lainnya _____

6. **Preferensi Kerja :**
6.1. Jabatan : _____
6.2. Lokasi Kerja : _____
6.3. Lama Kerja : _____
6.4. Fasilitas / Penghasilan : _____
6.5. Alasan Pengganti Kerja yang berkaitan dengan faktor-faktor yang mempengaruhi pekerjaan : _____

7. **Jabatan yang ditugaskan :** _____
Lokasi : _____
1. Dengan Regulasi 2. Tanpa Regulasi
3. Lokasi Temporer 4. Lokasi Tetap
5. Wilayah Lain
Rincian gaji yang ditawarkan :
1. Rp. 1.000.000,-
2. Rp. 1.200.000,- Rp. 2.000.000,-
3. Rp. 2.500.000,- Rp. 3.000.000,-
4. Rp. 3.500.000,-
Tersedia tanggal pemberitahuan : _____
Penerimaan kerja / pengisian akhir kerja : _____

Batas _____

Kantor Terpadu
Kel. Parit
Rec. Pontianak

3. Unsur Waktu Penyelesaian (U3)

Sebagian besar responden penerima jenis layanan Pemenuhan Komitmen OSS dan AK.1, memberikan

penilaian “cukup”. Sesuai Standar Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan yang dilaksanakan secara terpadu pada DPMTKPTSP Kota Pontianak bahwa, waktu maksimal dalam penyelesaian AK.1 adalah 1 hari kerja, sehingga tidak memerlukan waktu yang lama. Kemungkinan pada saat masyarakat mengurus AK.1, pejabat penandatanganan tidak berada di tempat karena sedang melaksanakan tugas atau rapat diluar kantor, sehingga harus menunggu terlebih dahulu.

Sedangkan waktu penyelesaian dalam pemenuhan komitmen OSS tergantung dari persyaratan suatu perizinan yang dilengkapi. Apabila semuanya sudah dilengkapi, maka akan segera diterbitkan Surat Keterangan Pemenuhan Komitmen. Maksimal waktu penyelesaian adalah 5 hari kerja, sesuai dengan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan. Waktu penyelesaian dirasakan lama oleh pemohon, kemungkinan karena berkas yang tidak lengkap sehingga pemohon harus kembali lagi untuk melengkapi sesuai dengan ketentuan.

4. Unsur Biaya/Tarif (U4)

Unsur ini memperoleh nilai 3,78 dan merupakan atribut dengan nilai kepuasan tertinggi dari masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa pengurusan perizinan dan non perizinan pada DPMTKPTSP Kota Pontianak tidak dikenakan biaya/gratis kecuali IMB yang ada retribusinya. Dimana biaya retribusi IMB tersebut telah dihitung petugas sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2019 tentang Retribusi Perizinan Tertentu dan selanjutnya diinformasikan kepada pemohon melalui SMS Gateway, sehingga pemohon dapat

mengetahui secara langsung besaran biaya yang harus dibayar.

5. Unsur Produk spesifikasi jenis pelayanan (U5)

Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Nilai rata-rata U5 dari hasil survei sebesar 3,35, kategori “Baik”, dapat diartikan bahwa jenis pelayanan yang diberikan sudah memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima layanan.

6. Unsur Kompetensi Pelaksana (U6)

Unsur Kompetensi Pelaksana memperoleh nilai rata-rata 3,44, kategori “Baik”. Namun demikian DPMTKPTSP akan terus meningkatkan kompetensi dari semua petugas, sehingga dapat memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

7. Unsur Perilaku Pelaksana (U7)

Unsur Perilaku Pelaksana (U7) pada Tabel 5.3 memperoleh nilai 3,40, kategori “Baik”. Dalam sebuah pelayanan unsur ini merupakan modal utama, berkenaan dengan karakter dan kebiasaan personil yang memberikan pelayanan. Dengan modal utama tersebut, maka dapat lebih mudah meningkatkan unsur-unsur yang lain.

8. Unsur Penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8)

Nilai rata-rata untuk unsur U8 adalah 3,77 dengan kategori “Baik”. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa penanganan pengaduan telah dilaksanakan dengan baik oleh petugas yang berwenang. Dimana telah disediakan fasilitas penyampaian pengaduan, baik melalui kotak saran, tatap muka, melalui surat maupun melalui email DPMTKPTSP dengan alamat

dpmtkpontianak@yahoo.com

9. Unsur Sarana dan Prasarana (U9)

Pada tabel 5.3 di atas menunjukkan nilai rata-rata untuk U9 sebesar 3,29, kategori “Baik”. Nilai tersebut termasuk nilai empat terendah dari 9 unsur yang dinilai. Terdapat 12 orang responden dari jenis layanan pemenuhan komitmen OSS yang memberikan penilaian “Cukup”, dan salah satunya memberikan saran/komentar “harusnya ada wifi untuk mengurus OSS atau sebagainya”. Sebenarnya sudah tersedia fasilitas Wifi bagi masyarakat/pemohon yang mengurus perizinan dan non perizinan pada DPMTKPTSP Kota Pontianak, kemungkinan pada saat yang bersangkutan mengakses Wifi tersebut sedang mengalami gangguan, sehingga dirasakan sebagai kendala.

Tabel 5.4
Saran /Komentar Responden

No.	Uraian	Jenis Perizinan
1	2	3
1	Daun Beruas di rumah pak amat, bekerja keras tetap semangat	IMB
2	Terima kasih telah melayani dengan baik dan sepenuh hati	AK.1
3	Semakin banyak senyum dan sabar menghadapi masyarakat yg kurang sabar dalam pengajuan surat menyurat dan izin dan lain lain	Komitmen OSS
4	Dipertahankan yang sudah mantap tetap semangat DPMTKPTSP Pontianak	IMB

No.	Uraian	Jenis Perizinan
1	2	3
5	Bravo DPMTKPTSP	IMB
6	Semoga Kota Pontianak dapat semakin meningkatkan dan mempertahankan kualitas pelayanan publik	Konsultasi HI
7	Sudah baik, tetap dipertahankan kalau perlu ditingkatkan	Konsultasi HI
8	Mantap Jiwa	AK.1.
9	Semoga Pelayanan dapat ditingkatkan lagi	Konsultasi HI
10	Pelayanannya sudah cukup bagus, agar dapat lebih ditingkatkan lagi	Konsultasi HI
11	Dipertahankan dan ditinkatkan lagi	Konsultasi HI
12	Agar lebih ditingkatkan pelayanan	Komitmen OSS
13	Petugas ramah	AK.1
14	Seluruh tahap/prosedur tidak rumit serta petugas ramah	AK.1
15	Kedepannya lebih baik dan menjalin kerjasama dengan perusahaan	AK.1
16	Pelayanan sangat memuaskan prosesnya mudah	AK.1
17	Untuk pelayanan baik dan sabar melayani pertanyaan pertanyaan tentang OSS, terima kasih	Komitmen OSS
18	Semua sudah baik perlu dipertahankan	Komitmen OSS

No.	Uraian	Jenis Perizinan
1	2	3
19	Kami merasa puas atas pelayanan dan informasi yang diperoleh saat pembuatan izin di DPMTKPTSP Kota Pontianak pelayanan pun sopan dan ramah	Komitmen OSS
20	Sangat baik dan bijaksana sopan dan santun	Komitmen OSS
21	Pelayanan yang sudah baik supaya ditingkatkan lagi untuk mempermudah masyarakat berusaha	Komitmen OSS
22	Petahankan pelayanan yang sudah baik	Komitmen OSS
23	semoga sistem pelayanan/penanganan ditingkatkan lagi, petugas pelayanan juga semoga semakin ramah ketika ditanya yang kami tak mengerti	Komitmen OSS
24	Tingkatkan pelayanan lebih baik lagi	Komitmen OSS
25	Bravo perizinan kote Pontianak	Komitmen OSS
26	Tingkatkan lagi sistem pelayanan yang sudah baik	Komitmen OSS
27	Lanjutkan tata kelola yang sudah baik	Komitmen OSS
28	Penamabahan loker untuk penjelasan OSS	Komitmen OSS
29	Tingkatkan dan pertahankan semoga makin maju dan bermutu	IMB

No.	Uraian	Jenis Perizinan
1	2	3
30	Tingkatkan terus pelayanan perizinan kalau bisa mudah lagi dan tidak berbelit belit onlinekan aja sudah cukup terdaftar	Komitmen OSS
31	Pelayanan sangat baik	Komitmen OSS
32	Dipertahankan segala sesuatu yang sudah baik	Konsultasi HI
33	Pertahankan sesuatu manajemen yang sudah baik	Konsultasi HI
34	Sudah baik, tetap dipertahankan kalau perlu di tingkatkan	Komitmen OSS
35	Dalam prosesnya tidak perlu ada yang di komentar karena sudah memiliki SOP yang telah di buat	IMB
36	Pelayanan pegawai sangat baik dalam mengarahkan aplikasi oss yang terbaru	Komitmen OSS
37	Semoga semakin baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kota Pontianak	Komitmen OSS
38	Mantap Jiwa	IMB
39	Abangnya Ramah Banget	AK.1
40	Perlu di tambah tempat sampah	Komitmen OSS
41	Pertahankan	Komitmen OSS

No.	Uraian	Jenis Perizinan
1	2	3
42	Lanjutkan Tata Kelola Yang sudah baik	Komitmen OSS
43	Terbaik	Komitmen OSS
44	ada wifi untuk mengurus OSS atau sebagainya	Komitmen OSS
45	Mantap	Komitmen OSS
46	Pelayanan sangat baik dan aman	Komitmen OSS
47	Pelayanan dan Penjelasan sangat bagus	Komitmen OSS
48	Semoga sistem pelayanan para front office kedepanya semakin baik dan ramah terus ketika memberikan informasi yang kurang dimengerti. Terima kasih	Komitmen OSS
49	Kedepannya pelayanan sama seperti sekarang	Komitmen OSS
50	Cukup Memuaskan	AK.1.
51	Petugas sangat ramah ramah	Komitmen OSS

Sumber : Tim SKM DPMTKPTSP Kota Pontianak Semester I Tahun 2021

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 pelayanan Komitmen OSS, yang pada intinya semua baik.



BAB VI PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan 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. Kinerja pelayanan publik DPMTKPTSP Kota Pontianak pada *Semester I Tahun 2021* secara umum dapat dikatakan “**Baik**” dengan Nilai SKM **84,67**, dengan jumlah responden **234 orang**. Sedangkan Nilai **SKM Semester II Tahun 2020** sebesar **88,43**, kategori “**Sangat Baik**”, dengan jumlah responden **226**. Disini terlihat terdapat

penurunan sebesar 3,76 poin, namun dengan jumlah responden yang berbeda.

2. Persentase karakteristik responden dari 234 responden yang mengikuti survei:

Jenis perizinan yang paling banyak diurus adalah AK.1 sebesar 25,64%, rentang usia antara 21-30 tahun sebesar 40,60% dan didominasi oleh responden laki-laki sebesar 76,92%. Sedangkan tingkat pendidikan terbanyak SMA sebesar 52,99% dan jenis pekerjaan Pegawai Swasta sebesar 42,74%.

3. Hasil pengukuran survei

Nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah U3 “waktu penyelesaian” dengan nilai 3,14. Sedangkan unsur pelayanan tertinggi adalah U4 “biaya/tarif” dengan nilai 3,78, karena semua perizinan tanpa biaya/gratis, kecuali IMB yang dikenakan retribusi.

4. Saran/Komentar Responden

Dari saran/komentar yang disampaikan, semua menilai baik terhadap pelayanan yang ada pada DPMTKPTSP Kota Pontianak. Salah satu komentar/saran dari responden yang perlu mendapat perhatian adalah “perlu ditambah tempat sampah”, agar dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.



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. Untuk semua jenis pelayanan perizinan agar disediakan informasi yang jelas, baik dari sisi

persyaratan maupun prosedur, mekanisme pelayanan perizinan dan non perizinan tersebut.

2. Terhadap saran/komentar responden tentang penambahan tempat sampah, sebaiknya dipenuhi dan untuk fasilitas WIFI agar dilakukan pengecekan secara berkala oleh pejabat/petugas yang berwenang, sehingga pemohon/masyarakat pengguna layanan pada saat akan menggunakannya tidak mengalami kendala dan pelayanan berjalan lancar.
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. Menyelenggarakan sosialisasi OSS, sehingga masyarakat pelaku usaha lebih memahami persyaratan yang diperlukan dan izin-izin yang harus ada dalam usaha yang dijalankan.
5. Kepada semua petugas Front Office agar meneliti kembali kuesioner yang telah diisi oleh responden dan dapat dikomunikasikan apabila terdapat unsur-unsur pelayanan yang diberikan nilai

cukup, sehingga dapat dijelaskan pada kolom komentar. Dengan demikian dapat dilakukan perbaikan kedepannya.



PEMERINTAH KOTA PONTIANAK
SURVEY KEPuasan MASYARAKAT
SEMESTER I
JANUARI - JUNI 2021



Pontianak, Juli 2021

DIN
TENAGA KE
SAI

Kepala Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Pontianak,



Kantor Terpadu - Jl. Letjend Soetoyo
Kel. Parit Tokaya
Kec. Pontianak Selatan
Kota Pontianak

KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2021

3. DATA RESPONDEN (Lingkari Kode Angka Sesuai Jawaban)

Tanggal Survey : Jam Survey

08.00 – 12.00
 13.00 – 15.00

Jenis Pelayanan	1. IMB 2. Komitmen QSS 3. Asistensi Gambar/SKRK	4. AK 1 5. Pengaduan 6. Konsultasi HI	7. Ikon Kerja /Praktek Tenaga Kesehatan
Umur	----- Tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-Laki	3. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. Tidak Tamat Sekolah 2. SD 3. SMP 4. SMA	5. D1, D2, D3 6. S-1, D4 7. S2, S3	
Jenis Pekerjaan	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar / Mahasiswa 5. Belum Bekerja	

4. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PUBLIK (Lingkari kode huruf sesuai jawaban)

No	Pertanyaan		No	Pertanyaan	
3.	Bagaimana perasaan pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan pada DPWTKPTSP Kota Pontianak? a. Tidak Mudah b. Cukup Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	6.	Bagaimana kepercayaan petugas dalam memberikan pelayanan pada DPWTKPTSP Kota Pontianak a. Tidak Manpu b. Cukup Manpu c. Manpu d. Sangat Manpu	1 2 3 4
2.	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan akses pelayanan? a. Tidak Mudah b. Cukup Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	1 2 3 4	7.	Bagaimana kepercayaan petugas front office yang diberikan kepada saudara dalam memberikan pelayanan pada DPWTKPTSP Kota Pontianak a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah b. Cukup Sopan dan Cukup Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah	1 2 3 4
3.	Bagaimana ketepatan waktu pelayanan yang diberikan petugas dalam memberikan pelayanan pada DPWTKPTSP Kota Pontianak? a. Tidak Tepat b. Cukup Tepat c. Tepat d. Sangat Tepat	1 2 3 4	E.	Bagaimana pendapat saudara tentang informasi pelayanan/pengaduan/pengaduan pengguna layanan? a. Tidak Ada b. Ada Tetapi Tidak Berfungsi c. Berfungsi Kurang Maksimal d. Dikelola Dengan Baik	1 2 3 4
4.	Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya dalam pelayanan a. Sangat Mahal b. Cukup Mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4	9.	Bagaimana pendapat saudara tentang keamanan dan nyaman a. Tidak Aman dan Tidak Nyaman b. Cukup Aman dan Cukup Nyaman c. Aman dan Nyaman d. Sangat Aman dan Sangat Nyaman	1 2 3 4
5.	Apakah adanya formasi yang diberikan kepada saudara sudah sesuai dengan permohonan yang saudara ajukan pada DPWTKPTSP Kota Pontianak a. Tidak sesuai b. Cukup sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4	Terima kasih atas partisipasi Saudara, semoga hasil kuesioner ini dapat menjadi masukan yang berguna dalam rangka peningkatan kinerja Dinas Pananaman Modal Tenaga Kerja dan PTSP Kota Pontianak		

Saran/Komentar :

K
Ket. Partu Tokaya
Kec. Pontianak Selatan
Kota Pontianak