TAHUN

2021

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang

CV. SHIDQOTU DHUHA

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang

Gedung Pemda II, Jl. Siliwangi No. 2 Karawang

dpmptspkrwkab@gmail.com /dpmptspkabkarawang @dpmptspkrwkab

(0267) 429800-429803 @dpmptspkabkarawang /dpmptspkabkarawang

CV. SHIDQOTU DHUHA

Kata Pengantar

Puji syukur kehadirat Allah Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan nikmat-Nya, sehingga pelaksanaan dan penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penananaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang Periode Tahun 2021 dapat berjalan dengan baik sesuai rencana yang diharapkan.

Sesuai Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017, Penyelenggara pelayanan publik termasuk DPMPTSP Kabupaten Karawang wajib melakukan SKM secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun dan mempublikasikan hasilnya kepada masyarakat. Laporan hasil SKM digunakan sebagai dasar dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Survey IKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Karawang.

Kami menyadari bahwa Laporan SKM ini masih terdapat banyak kekurangan baik dalam pelaksanaan maupun penyusunan. Untuk itu, saran dan masukan yang membangun dari semua pihak sangat kami harapkan dalam rangka penyempurnaan di tahun-tahun mendatang.

Akhirnya, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dan membantu proses pelaksanaan kegiatan dan penyusunan Laporan ini. Semoga SKM ini dapat memberikan manfaat bagi peningkatan kualitas layanan di DPMPTSP Kabupaten Karawang.

Karawang, Oktober 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARAWANG

H. EKA SANATHA, S.H., M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19720612 199603 1004

Daftar Isi

Kata Pengantar ..... **iii**
Daftar Isi ..... **v**
1 Pendahuluan **1**
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Dasar Hukum 2
1.3 Maksud dan Tujuan 2
1.4 Sasaran 3
1.5 Prinsip 3
1.6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 4
1.7 Manfaat 4
1.8 Pelaksana Survei 5
2 Metode Survei **6**
2.1 Pengertian Umum 6
2.2 Pelaksanaan Survei dan Analisis Data 7
2.2.1 Periode Waktu dan Lokasi Survei 7
2.2.2 Metode Penelitian 7
3 Hasil Survei dan Pembahasan **13**
3.1 Hasil Survei 13
3.1.1 Waktu Pelaksanaan Survei 13
3.1.2 Karakteristik Responden 14
3.1.3 Unsur Pelayanan 16
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 20
4 Simpulan & Saran Tindak **21**
4.1 Simpulan 21
4.2 Saran Tindak 22
Daftar Tabel **23**
Daftar Gambar **24**
Lampiran **25**

1 Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah beserta perubahan-perubahannya sebagai hasil reformasi pada bidang hukum, maka daerah memiliki kewenangan yang lebih luas untuk mengatur rumah tangganya sendiri. Konsekuensi pelaksanaan undang-undang tersebut adalah daerah harus dapat meningkatkan kinerjanya dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan daerah, dan pelayanan kepada masyarakat.Selain itu, seiring dengan perkembangan teknologi dan tuntutan serta harapan masyarakat dalam hal pelayanan publik, maka unit penyelenggara pelayanan publik, termasuk didalamnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karawang dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan publik.

Salah satu upaya yang wajib dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam perbaikan pelayanan publiknya adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan tersebut. Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan SKM untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara berkala minimal 1 (satu) kali dalam setahun. Selain itu, hasil yang didapat wajib dipublikasikan kepada masyarakat dan dijadikan bahan evaluasi dalam upaya perbaikan kualitas layanan yang diberikan.

Mengacu kepada Peraturan Daerah Kabupaten Karawang No. 14 Tahun 2016, tentang Organisasi Perangkat Daerah Kabupaten Karawang serta Peraturan Bupati Kabupaten Karawang No. 58 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karawang, DPMPTSP Kabupaten Karawang mempunyai tugas pokok membantu Bupati dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah bidang penanaman modal, fungsi pelayanan terpadu satu pintu serta tugas

pembantuan yang ditugaskan Kepala Daerah. Fungsi pelayanan publik inilah yang diharapkan dapat terus ditingkatkan secara berkesinambungan.

1.2 Dasar Hukum

Landasan hukum pelaksanaan SKM dan penilaian IKM adalah sebagai berikut:

a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
b. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
d. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

1.3 Maksud dan Tujuan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan Penyusunan Laporan SKM dimaksudkan sebagai pedoman bagi DPMPTSP Kabupaten Karawang untuk menyusun dan menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat, SKM dapat digunakan untuk melihat bagaimana kualitas layanan tentang kinerja pelayanan unit pelayanan publik yang terkait..

Sedangkan tujuan pelaksanaan SKM dan Penyusunan Laporan SKM ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik, serta untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas pencapaian kinerja/kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kabupaten Karawang.

1.4 Sasaran

Sasaran pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini antara lain adalah:

a. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
b. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
c. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
d. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

1.5 Prinsip

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan dengan memperhatikan prinsip-prinsip sebagai berikut:

a. **Transparan**. Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b. **Partisipatif**. Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c. **Akuntabel**. Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. **Berkesinambungan**. Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. **Keadilan**. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. **Netralitas**. Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.6 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

a. **Persyaratan**. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
b. **Sistem, Mekanisme, dan Prosedur**. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
c. **Waktu Penyelesaian**. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
d. **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.
e. **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.
f. **Kompetensi Pelaksana**. Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
g. **Perilaku Pelaksana**. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
i. **Sarana dan prasarana**. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.

1.7 Manfaat

Manfaat yang dapat diperoleh dari pelaksanaan SKM ini antara lain:

a. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
b. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;

d. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.8 Pelaksana Survei

DPMPTSP Kabupaten Karawang bekerjasama dengan CV. SHIDQOTU DHUHA dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2021 ini. Beberapa pertimbangan untuk menunjuk CV. SHIDQOTU DHUHA untuk membantu pelaksanaan SKM Tahun 2021 ini antara lain:

a. Memiliki independensi dalam pelaksanaan survey untuk melihat seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Karawang; dan
b. Memiliki tenaga ahli yang mempunyai kemampuan dalam melakukan kajian di bidang administrasi publik, termasuk Survei Kepuasan Masyarakat.

2
Metode Survei

2.1 Pengertian Umum

Berikut beberapa pengertian Umum yang terdapat dalam Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini antara lain:

a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
c. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
d. Unsur Survei Kepuasaan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
e. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali;
f. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan peraturan perundang-undangan;
g. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
h. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
i. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel

penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;

j. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
k. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

2.2 Pelaksanaan Survei dan Analisis Data

2.2.1 Periode Waktu dan Lokasi Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilakukan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Karawang ini merupakan Survei Periode Tahun 2021 yang dilaksanakan selama kurun waktu 2 bulan, yaitu bulan September dan Oktober Tahun 2021. Waktu pelaksanaan survei terbagi menjadi 2 (dua) sesi yaitu Pkl. 08.00-12.00 dan Pkl. 13.00-17.00 WIB.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan publik DPMPTSP Kabupaten Karawang periode Tahun 2021 dilakukan di 2 (dua) lokasi pelayanan publik DPMPTSP dan 1 (satu) sumber lain melalui survei online menggunakan *Google Form* kepada para responden yang merupakan penerima layanan publik dari DPMPTSP Kabupaten Karawang. 2 (dua) lokasi pelaksanaan survei tersebut yaitu:

a. Kantor Utama DPMPTSP Kabupaten Karawang yang berlamat di Gedung Pemda II Lantai 1, Jl. Siliwangi No. 2 Karawang, Jawa Barat;
b. Mal Pelayanan Publik (MPP) Kabupaten Karawang, Loket DPMPTSP Kabupaten Karawang di Mal Technomart Lantai 1, Karawang.

2.2.2 Metode Penelitian

a. Populasi dan Sampel

Berdasarkan data dari Bidang Pengawasan dan Pengendalian DPMPTSP Kabupaten Karawang (Januari sampai dengan September 2021, jumlah penerima layanan dari DPMPTSP Kabupaten Karawang sebanyak 1.900 penerima layanan yang dijadikan populasi dalam Survei Kepuasan Masyarakat

ini. Berdasarkan Tabel 1 Sampel Morgan dan Krejcie dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dengan jumlah populasi sebesar 1.900 penerima layanan, maka jumlah sampel yang diperlukan sebesar 320 responden. Namun pada pelaksanaannya, dari jumlah tersebut hanya 172 responden yang mengisi dan mengembalikan kuesioner survei tersebut.

b. Metode Pengukuran

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

c. Tahapan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini dilakukan melalui beberapa tahapan, diantaranya adalah (1) menyusun instrumen survei, (2) menentukan besaran dan teknik penarikan sampel; (3) menentukan responden; (4) melaksanakan survei; (5) mengolah hasil survei; dan (6) menyajikan dan melaporkan hasil (Gambar 1).

Gambar 1 Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

d. Teknik Survei

Teknik Survei yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini yaitu (1) Kuesioner dengan wawancara tatap muka dan (2) Kuesioner elektronik (e-survei). Bentuk dan konten Kuesioner SKM 2021 sebagaimana dapat dilihat pada Gambar 2.

KUISIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARAWANG TAHUN 2021

Tanggal Survei : / / **2021** **Jam Survei** : ☐ 08.00 – 12.00 WIB ☐ 13.00 – 17.00 WIB

PROFIL RESPONDEN

Jenis Kelamin
- ☐ Perempuan
- ☐ Laki-Laki

Pendidikan
- ☐ SD
- ☐ SMP
- ☐ SMA
- ☐ S1
- ☐ S2
- ☐ S3

Pekerjaan
- ☐ PNS
- ☐ TNI
- ☐ POLRI
- ☐ Swasta
- ☐ Wirausaha
- ☐ Lainnya (sebutkan)

Usia (tahun)
- ☐ ≤ 20
- ☐ 21 – 30
- ☐ 31 – 40
- ☐ 41 – 50
- ☐ ≥ 51

Jenis Layanan yang diterima :
- ☐ Perizinan & Non-Perizinan
- ☐ Konsultasi
- ☐ Pengaduan
- ☐ Permohonan Data
- ☐ Pengawasan
- ☐ Lainnya (sebutkan)

1. Bagaimana pendapat Anda tentang **kesesuaian persyaratan** pelayanan dengan jenis pelayanannya?
- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

2. Bagaimana pemahaman Anda tentang **kemudahan prosedur** pelayanan di DPMPTSP Karawang?
- ☐ Tidak mudah
- ☐ Kurang mudah
- ☐ Mudah
- ☐ Sangat mudah

3. Bagaimana pendapat Anda tentang **kecepatan waktu** dalam memberikan pelayanan?
- ☐ Tidak cepat
- ☐ Kurang cepat
- ☐ Cepat
- ☐ Sangat cepat

4. Bagaimana pendapat Anda tentang **kewajaran biaya/tarif** dalam pelayanan?
- ☐ Sangat mahal
- ☐ Cukup mahal
- ☐ Murah
- ☐ Gratis

5. Bagaimana pendapat Anda tentang **kesesuaian produk pelayanan** antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?
- ☐ Tidak sesuai
- ☐ Kurang sesuai
- ☐ Sesuai
- ☐ Sangat sesuai

6. Bagaimana pendapat Anda tentang **kompetensi/kemampuan** petugas dalam pelayanan?
- ☐ Tidak kompeten
- ☐ Kurang kompeten
- ☐ Kompeten
- ☐ Sangat kompeten

7. Bagamana pendapat Anda perilaku petugas dalam pelayanan terkait **kesopanan dan keramahan**?
- ☐ Tidak sopan & ramah
- ☐ Kurang sopan & ramah
- ☐ Sopan & ramah
- ☐ Sangat sopan & ramah

8. Bagaimana pendapat Anda tentang **kualitas sarana dan prasarana**?
- ☐ Buruk
- ☐ Cukup
- ☐ Baik
- ☐ Sangat baik

9. Bagaimana pendapat Anda tentang **penanganan pengaduan** pengguna layanan?
- ☐ Tidak ada.
- ☐ Ada tetapi tidak berfungsi
- ☐ Berfungsi kurang maksimal
- ☐ Dikelola dengan baik

TERIMA KASIH
atas partisipasinya dalam Survey Kepuasan Masyarakat ini.
🙏 🙂 🙏
Saran dan masukan Anda sangat bermanfaat untuk perbaikan pelayanan kami kedepan

Gambar 2 Kuesioner SKM DPMPTSP Tahun 2021

Desain bentuk jawaban pernyataan dari setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari yang sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1) tidak baik diberi nilai persepsi 1;
2) kurang baik diberi nilai persepsi 2;
3) baik diberi nilai persepsi 3; dan
4) sangat baik diberi nilai persepsi 4.

e. Metode Pengolahan Data

1) Pengukuran Skala Likert

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

$$\textbf{Bobot nilai rata} - \textbf{rata tertimbang} = \frac{\textbf{Jumlah Bobot}}{\textbf{Jumlah Unsur}} = \frac{\mathbf{1}}{\mathbf{X}} = \mathbf{N}$$

N = bobot nilai per unsur

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

$$\textbf{SKM} = \frac{\textbf{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\textbf{Total Unsur yang Terisi}} \textbf{x Nilai Penimbang}$$

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

$$\textbf{SKM Unit Pelayanan x 25}$$

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu 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

2) Pengolahan data survei

Pengolahan data hasil survei dilakukan dengan 2 (dua) cara yaitu dengan komputer dan secara manual. Cara yang pertama, *data entry* dan perhitungan indeks dianalisis menggunakan program komputer (micosoft excel). Untuk pengolahan data secara manual, beberapa tahapan dilakukan yaitu:

a) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana dari 9 pertanyaan tersebut, mengandung 9 unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

b) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata perunsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan, sebagai berikut:

- **Nilai rata-rata setiap unsur pelayanan**. Nilai masing-masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masingmasing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi. Setelah mendapat nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada tiga unsur yang harus dinilai menggunakan dua hingga tiga pertanyaan. Tujuan penggunaan dua hingga empat pertanyaan pada beberapa unsur, agar nilai survei pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan). Untuk mendapatkan nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan tersebut dikaitkan dengan 0,111 sebagai nilai bobot rata-rata tertimbang.

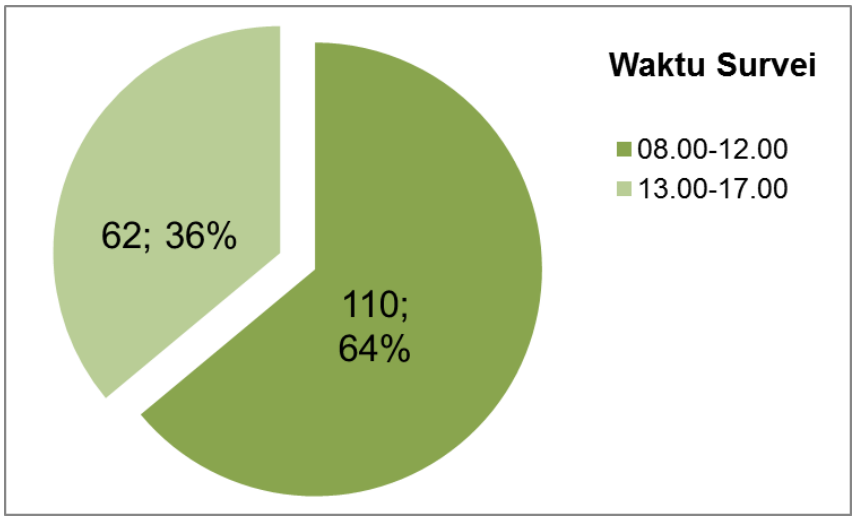
- **Nilai Survei Pelayanan**. Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 unsur dari ratarata tertimbang tersebut pertanyaan tersebut dijumlahkan.
- **Nilai Indeks Pelayanan**. Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan jumlah X.
- **Pengujian Kualitas Data**. Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan penerima layanan.

3 Hasil Survei dan Pembahasan

3.1 Hasil Survei

3.1.1 Waktu Pelaksanaan Survei

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan selama periode waktu **13 September – 14 Oktober Tahun 2021** yang terbagi dalam 2 (dua) waktu yaitu Pagi (Pkl. 08.00-12.00 WIB) dan Siang (Pkl. 13.00-17.00 WIB). Jumlah responden sebanyak 172 penerima layanan dari DPMPTSP Kabupaten Karawang baik secara online (16 responden) maupun secara offline (156 responden). Gambar 3 menunjukkan proporsi waktu survei yang dilakukan. Sebanyak 110 responden (64%) mengisi dan mengembalikan kuesioner pada Pkl. 08.00-12.00 WIB, dan 62 responden (36%) mengisi dan mengembalikan kuesioner pada Pkl. 13.00-17.00 WIB.

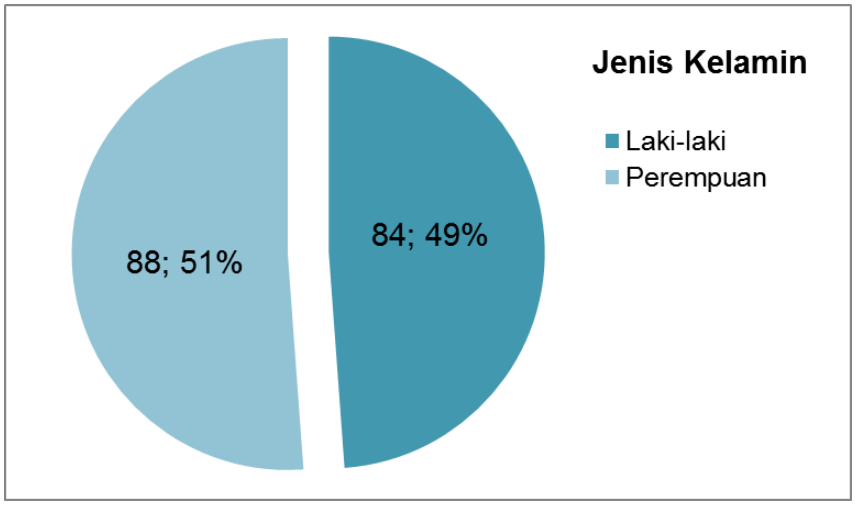


Gambar 3. Proporsi waktu pelaksanaan survei

3.1.2 Karakteristik Responden

1) Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

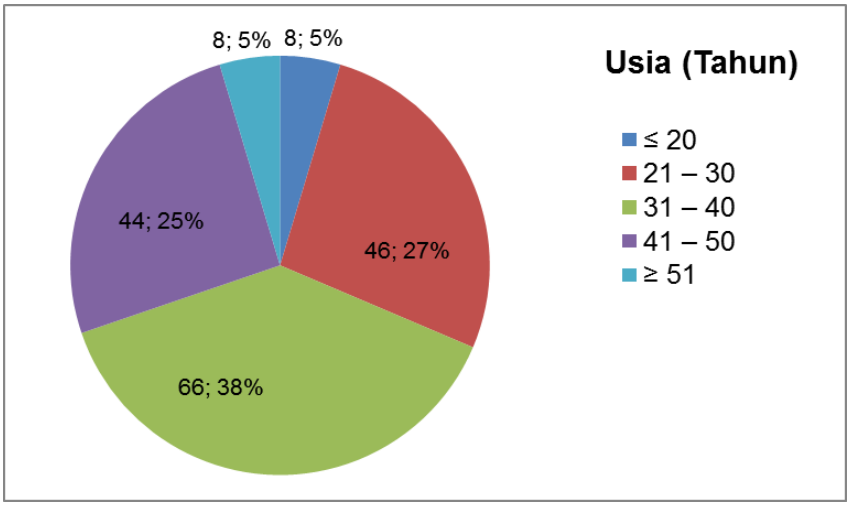
Seperti ditunjukkan dalam Gambar 4, dari jumlah 172 responden, sebanyak 84 orang atau 40%-nya berjenis kelamin Laki-laki, sementara yang berjenis kelamin Perempuan sebanyak 88 orang (51%).



Gambar 4. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

2) Karakteristik Responden Berdasarkan Usia

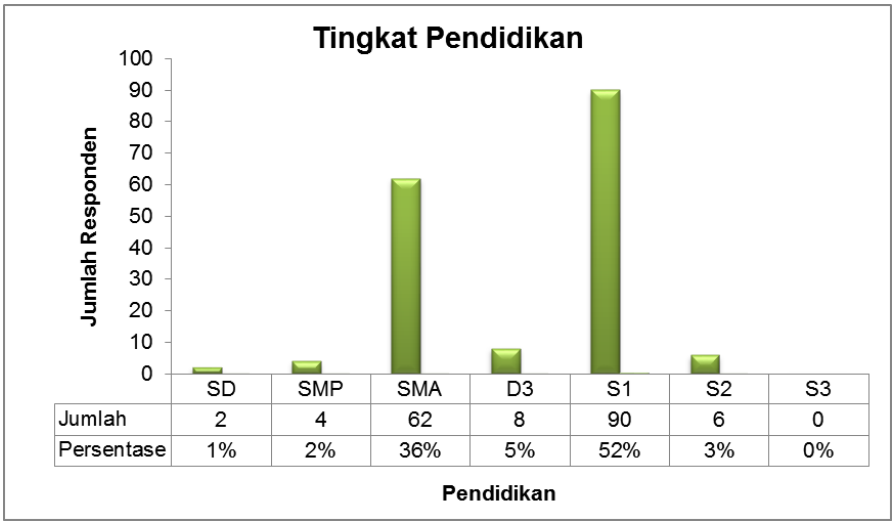
Gambar 5 menunjukkan bahwa proporsi terbesar usia responden yaitu 31-40 tahun (66 responden, 36%), yang diikuti oleh usia 21-30 tahun (46 responden, 27%), usia 41-50 tahun (44 responden, 25%), dan sisanya usia ≤ 20 tahun dan ≥ 51 tahun dengan proporsi masing-masing 5% (8 responden).



Gambar 5. Proporsi Responden Berdasarkan Usia

3) Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

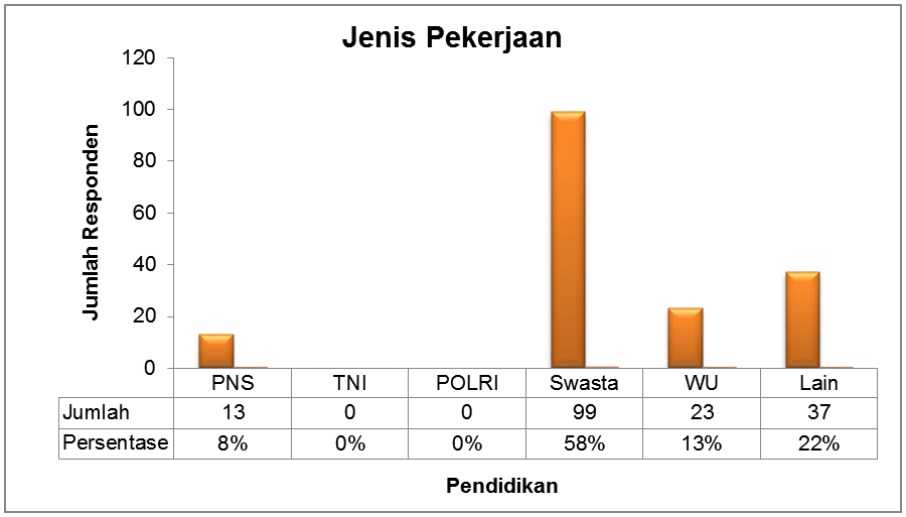
Terkait dengan pendidikan, terdapat variasi tingkat pendidikan Responden (Gambar 6). Proporsi responden terbesar memiliki tingkat pendidikan S1 sebanyak 90 responden (52%), diikuti Sekolah Menengah Atas (SMA) sebanyak 62 responden (36%). Sementara itu responden dengan tingkat pendidikan S2, D3, SMP dan SD secara berturut-turut berjumlah 6 responden (3%), 8 responden (5%), 4 responden (2%), dan 2 responden (1%).



	SD	SMP	SMA	D3	S1	S2	S3
Jumlah	2	4	62	8	90	6	0
Persentase	1%	2%	36%	5%	52%	3%	0%

Gambar 6. Proporsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

4) Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan



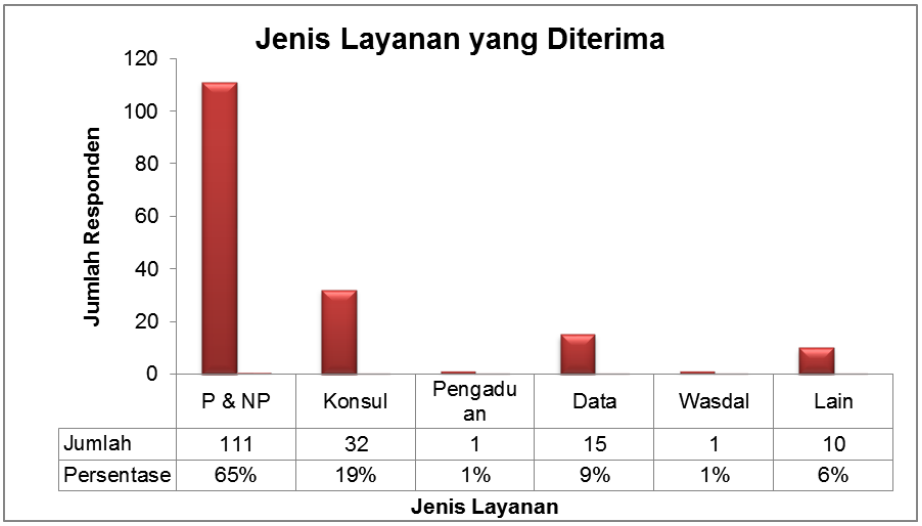
	PNS	TNI	POLRI	Swasta	WU	Lain
Jumlah	13	0	0	99	23	37
Persentase	8%	0%	0%	58%	13%	22%

Gambar 7. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan responden didominasi oleh Pekerja Swasta sebanyak 99 responden (58%). Responden dengan pekerjaan sebagai Wirausaha sebanyak 23 orang (13%), PNS sebanyak 13 orang (8%), dan lainnya sebanyak 37 orang (22%).

5) Jenis Layanan yang Diterima Responden

Jumlah responden berdasarkan jenis layanan yang diterima didominasi oleh layanan perizinan & non perizinan sebanyak 111 responden (65%), konsultasi sebanyak 32 responden (19%), permohonan data sebanyak 15 responden (9%), dan lainnya 10 responden (6%).

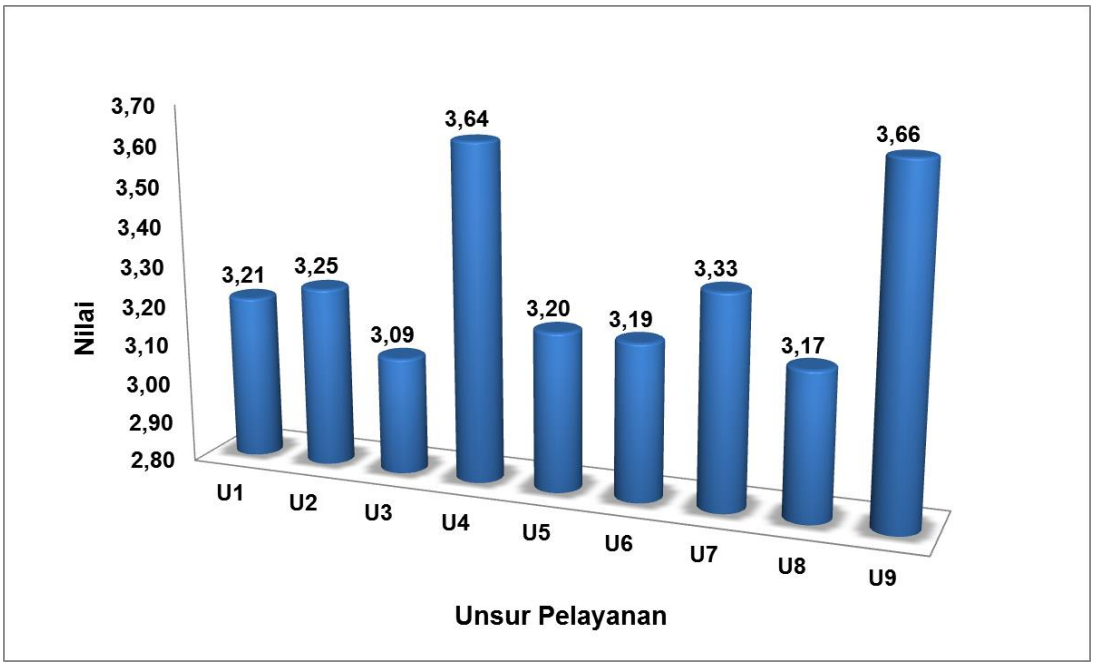


Gambar 8. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima

3.1.3 Unsur Pelayanan

Nilai Rata-Rata (NRR) masing-masing unsur pelayanan dapat dilihat pada Gambar 9 dan Gambar 10 berikut. Dari grafik tersebut, Unsur 3 yaitu Kecepatan Waktu Dalam Memberikan Pelayanan menempati posisi NRR terendah dengan nilai 3,09, sedangkan Unsur 9 yaitu Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan menempati posisi NRR tertinggi dengan nilai 3,66. Secara keseluruhan, NRR semua unsur berdasarkan survei kepuasan masyarakat adalah 3,30.

Unsur Kepuasan Masyarakat dengan nilai NRR yang rendah diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi para pengambil kebijakan di lingkungan DPMPTSP Kabupaten Karawang untuk kemudian ditingkatkan pada tahun-tahun mendatang.



Gambar 9. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil SKM 2021

Secara lebih lengkap, hasil survey kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur yang dinilai adalah sebagai berikut:

1) Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya (Unsur 1)

   Berdasarkan hasil analisis, Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur 1 yaitu 3,21, dimana 134 responden menyatakan “Sesuai”, 35 responden menyatakan “Sangat Sesuai”, dan tidak ada responden yang menyatakan “Tidak Sesuai” atau “Kurang Sesuai”.

2) Kemudahan prosedur pelayanan (Unsur 2)

   Berdasarkan hasil analisis, Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur 2 yaitu 3,25, dimana 115 responden menyatakan “Mudah”, 48 responden menyatakan “Sangat Mudah”, **6 responden menyatakan “Kurang Mudah**”, dan tidak ada responden yang menyatakan “Tidak Mudah”.

3) Kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan

   Berdasarkan hasil analisis, Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur 3 yaitu 3,09, dimana 130 responden menyatakan “Cepat”, 27 responden menyatakan “Sangat Cepat”, 12 responden menyatakan “Kurang Cepat”, dan tidak ada responden yang menyatakan “Tidak Cepat”.

4) Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan

   Berdasarkan hasil analisis, Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur 4 yaitu 3,64, dimana 50 responden menyatakan “Murah”, 113 responden menyatakan “Gratis”, 6 responden menyatakan “Cukup Mahal”, dan tidak ada responden yang menyatakan “Sangat Mahal”.

5) Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

   Berdasarkan hasil analisis, Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur 5 yaitu 3,20, dimana 130 responden menyatakan “Sesuai”, 36 responden menyatakan “Sangat Sesuai”, 3 responden menyatakan “Kurang Sesuai”, dan tidak ada responden yang menyatakan “Tidak Sesuai”.

6) Kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan

   Berdasarkan hasil analisis, Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur 6 yaitu 3,19, dimana 135 responden menyatakan “Kompeten”, 33 responden menyatakan “Sangat Kompeten”, 1 responden menyatakan “Kurang Kompeten”, dan tidak ada responden yang menyatakan “Tidak Kompeten”.

7) Kesopanan dan keramahan

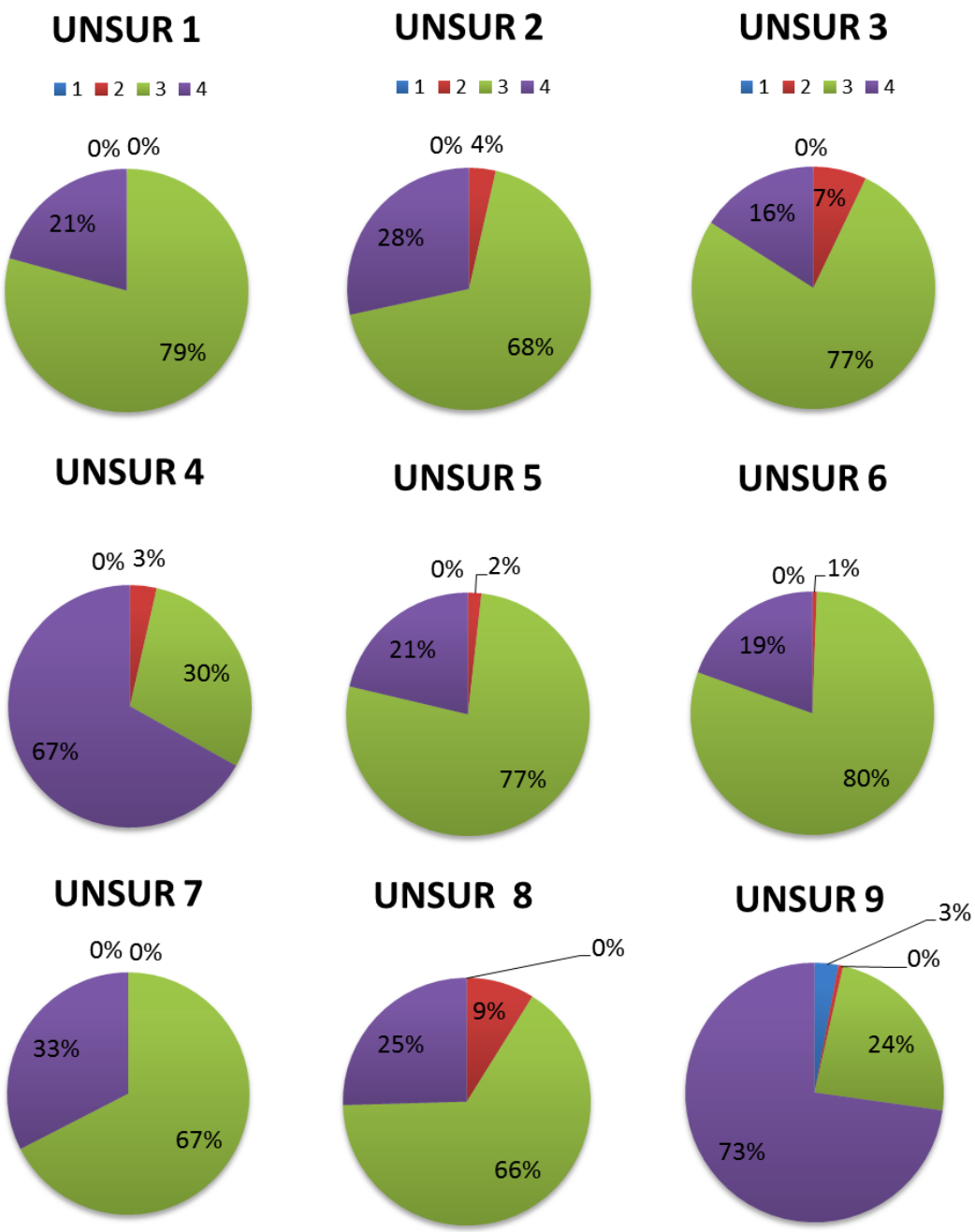
   Berdasarkan hasil analisis, Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur 7 yaitu 3,33, dimana 114 responden menyatakan “Sopan & Ramah”, 55 responden menyatakan “Sangat Sopan & Ramah”, tidak ada responden yang menyatakan “Kurang Sopan & Ramah” atau “Tidak Sopan & Ramah”.

8) Kualitas sarana dan prasarana

   Berdasarkan hasil analisis, Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur 8 yaitu 3,17, dimana 111 responden menyatakan “Baik”, 43 responden menyatakan “Sangat Baik”, 15 responden menyatakan “Cukup”, dan tidak ada responden yang menyatakan “Buruk”.

9) Penanganan pengaduan pengguna layanan

   Berdasarkan hasil analisis, Nilai Rata-Rata (NRR) Unsur 9 yaitu 3,66, dimana 40 responden menyatakan “Berfungsi Kurang Maksimal”, 123 responden menyatakan “Dikelola Dengan Baik”, 1 responden menyatakan “Ada Tetapi Tidak Berfungsi”, dan **5 responden yang menyatakan “Tidak Ada”**.



Gambar 10. Nilai Masing-Masing Unsur Pelayanan

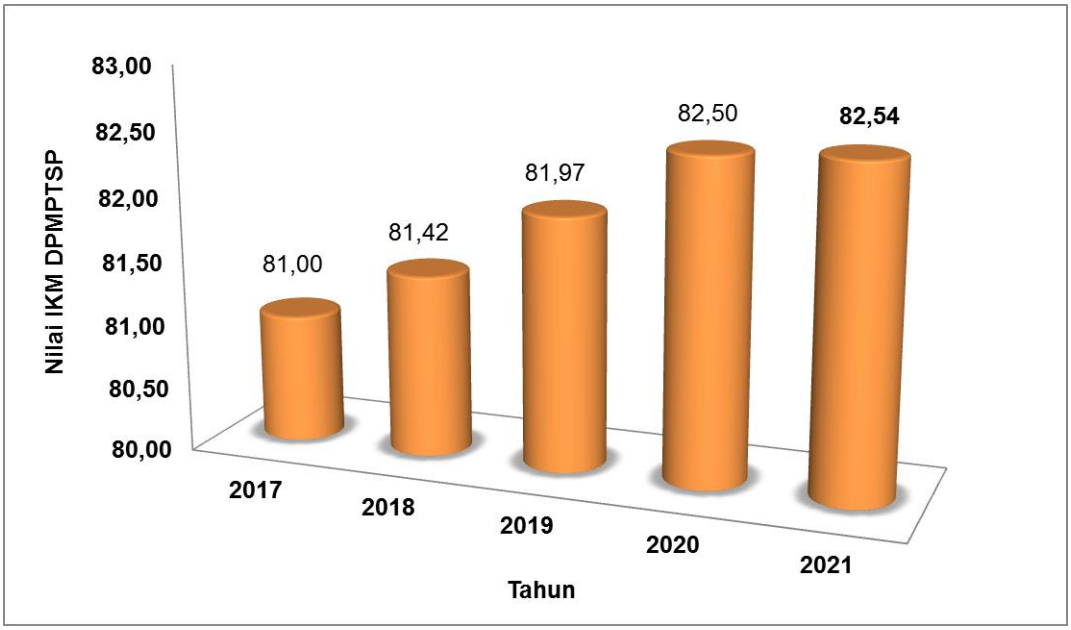
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Hasil analisis dan perhitungan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada DPMPTSP Kabupaten Karawang periode survei September-Oktober 2021, dapat di lihat pada Tabel 2 berikut ini.

Tabel 2. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

No.	Unsur Pelayanan	Jumlah Nilai per Unsur	NRR per Unsur	NRR Tertim-bang	Mutu Pelayanan per Unsur	Kinerja Pelayanan per Unsur
1.	Persyaratan	552	3,21	0,36	B	Baik
2.	Prosedur	559	3,25	0,36	B	Baik
3.	Waktu Pelayanan	532	3,09	0,34	B	Baik
4.	Biaya/Tarif	626	3,64	0,40	A	Sangat baik
5.	Produk Layanan	550	3,20	0,35	B	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	549	3,19	0,35	B	Baik
7.	Perilaku Pelaksana	573	3,33	0,37	B	Baik
8.	Sarana dan Prasarana	545	3,17	0,35	B	Baik
9.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	630	3,66	0,41	A	Sangat baik
	Jumlah NRR Tertimbang			**3,30**		
	Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)			**82,54**	**B**	**BAIK**

Keterangan:
NRR per unsur = Nilai Rata-Rata per unsur
NRR Tertimbang = NRR per unsur x 0,111
IKM = NRR Tertimbang x 25



Gambar 11. Perbandingan Nilai IKM DPMPTSP Kabupaten Karawang

4

Simpulan & Saran Tindak

4.1 Simpulan

a. Berdasarkan hasil survei, analisis, dan perhitungan yang telah dilaksanakan dengan periode Survei September – Oktober 2021, Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kabupaten Karawang Tahun 2021 ditetapkan sebesar **82,54**, dengan Kategori Mutu Pelayanan **B** dan Kategori Kinerja Pelayanan **BAIK.**

b. Salah satu unsur pelayanan dengan Nilai Rata-Rata Unsur terendah adalah **Unsur 3** yang terkait dengan kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan dengan nilai **3,09**. Hasil ini diharapkan dapat menjadi bahan evaluasi dalam perbaikan kualitas pelayanan, khususnya terkait waktu pelayanan pada tahun-tahun mendatang.

c. **Unsur 9** (Penanganan pengaduan pengguna layanan) dan **Unsur 4** (Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan) merupakan 2 (dua) unsur dengan Nilai Rata-Rata tertinggi yaitu **3,66** dan **3,64**. Unsur dengan nilai kinerja yang “Sangat Baik” harus juga mendapat perhatian sehingga dapat terus dipertahankan dan ditingkatkan di tahun-tahun mendatang.

d. Sejak 14 September 2021, DPMPTSP Kabupaten Karawang juga mengkoordinasikan pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan terpadu berupa Mal Pelayanan Publik (MPP). Hal ini tentunya akan memberikan dampak positif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada instansi pelayanan publik untuk mendapatkan pelayanan publik yang mudah, murah, cepat, dan terukur. Semangat kolaboratif antar instansi baik vertikal maupun horizontal menjadi penopang kesuksesan dalam memberikan pelayanan prima dan terbaik bagi masyakarat.

e. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi salah satu instrumen evaluasi kinerja pelayanan dan pendorong inovasi pelayanan bagi DPMPTSP Kabupaten Karawang yang cukup efektif dan efisien melalui pelibatan masyarakat penerima layanan.

4.2 Saran Tindak

Tabel Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas utama unsur yang paling rendah nilai rata-rata per unsurnya. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), dan jangka panjang (lebih dari 24 bulan). Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM DPMPTSP Kabupaten Karawang dituangkan dalam Tabel 3 berikut ini.

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu (Semester)						Penanggungjawab
			1	2	3	4	5	6	
1.	Waktu Pelayanan	▪ Pengembangan sistem informasi							PP
		▪ Sosialisasi SOP pelayanan							PP, PM
		▪ Evaluasi waktu pelayanan							PP, SK
2.	Sarana dan Prasarana	▪ Perbaikan sarpras pelayanan							SK
		▪ Melengkapi sarpras pelayanan							SK
		▪ Pemeliharaan sarpras pelayanan							SK
3.	Kompetensi Pelaksana	▪ Diklat teknis PTSP							PL
		▪ Program Magang							PL, SK
4.	Produk Layanan	▪ Evaluasi kesesuaian produk layanan dengan SOP dan SP							PP, SK
5.	Persyaratan	▪ Sosialisasi persyaratan di OSS RBA							PP, PM
		▪ Sosialisasi persyaratan Si Teteh							PP
6.	Prosedur	▪ Evaluasi dan peningkatan kesesuaian prosedur dengan SOP dan SP							PP
7.	Perilaku Pelaksana	▪ Pelatihan Kompetensi							SK
		▪ Evaluasi dan Pengasawan internal							PP
8.	Biaya/Tarif	▪ Evaluasi dan peningkatan kesesuaian Biaya/Tarif dengan SOP dan SP							PP, SK
9.	Penanganan pengaduan, Saran dan Masukan	▪ Evaluasi dan peningkatan penangan pengaduan pelayanan							PL, PP, SK

Keterangan:

PP = Bidang Pengawasan dan Pengendalian, PM = Bidang Penanaman Modal, SK = Sekretariat, PL = Bidang Pelayanan

Daftar Tabel

Tabel 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....11

Tabel 2. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat 20

Tabel 3. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Hasil SKM 22

Daftar Gambar

Gambar 1 Tahapan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 8
Gambar 2 Kuesioner SKM DPMPTSP Tahun 2021 9
Gambar 3. Proporsi waktu pelaksanaan survei 13
Gambar 4. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 14
Gambar 5. Proporsi Responden Berdasarkan Usia 14
Gambar 6. Proporsi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan 15
Gambar 7. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan 15
Gambar 8. Proporsi Responden Berdasarkan Jenis Layanan yang Diterima ...16
Gambar 9. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Hasil SKM 2021 17
Gambar 10. Nilai Masing-Masing Unsur Pelayanan 19
Gambar 11. Perbandingan Nilai IKM DPMPTSP Kabupaten Karawang 20

Lampiran