

LAPORAN AKHIR

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MOJOKERTO**

2021



**PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU**

Jln. RA. Basuni Nomor 14, Telp (0321) 382016
MOJOKERTO

KATA PENGANTAR

Rasa syukur kami panjatkan kepada Tuhan YME, karena atas berkah dan rahmat-Nya jumlah Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2021 ini dapat tersusun dengan baik. Kami haturkan terimakasih atas kerjasama dari semua unsur dan masyarakat yang memberikan sumbangsih terhadap penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini.

Laporan Akhir Survei Kepuasan Masyarakat ini memuat latar belakang, dasar hukum, kerangka berpikir, analisa dan rekomendasi untuk melakukan perbaikan berkelanjutan dalam rangka peningkatan pelayanan publik.

Di dalam Permenpan Dan RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala. Perangkat daerah telah melakukan survei kepuasan masyarakat dengan indeks nilai sebesar 81,33 (kategori BAIK).

Demikian laporan ini dibuat, semoga bermanfaat dan dapat digunakan sebagai pedoman peningkatan kinerja dalam penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan pelayanan prima terhadap masyarakat.

Kediri, 28 Agustus 2021
CV. Daha Sinergi

Uddy Suherman
Direktur

DAFTAR ISI

BAB I	PENDAHULUAN	Hal
	1.1. Latar Belakang	1
	1.2. Dasar Hukum	4
	1.3. Maksud dan Tujuan	4
	1.4. Sasaran	4
	1.5. Ruang Lingkup	5
	1.6. Manfaat	5
BAB II	KERANGKA DASAR	
	2.1. Pengertian Umum	7
	2.2. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	8
	2.3. Konsep Pelayanan Publik	10
	2.4. Konsep Kepuasan Pelanggan	11
	2.5. Penentuan Ukuran Sampel Dengan Krejcie And Morgan	15
BAB III	METODE PELAKSANAAN	
	3.1. Metodologi Pekerjaan	20
	3.2. Metode Analisa Data	24
BAB IV	HASIL SURVEY DAN PEMBAHASAN	
	4.1. Penentuan Sampel Responden	27
	4.2. Data Responden	30
	4.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	33
	4.4. Nilai Kepuasan Masyarakat Per Pelayanan	36
	4.4.1 Nilai Kepuasan Pelayanan Izin Reklame	36
	4.4.2 Nilai Kepuasan Pelayanan Izin IMB	38
	4.4.3 Nilai Kepuasan Pelayanan Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lingkungan	41
	4.4.4 Nilai Kepuasan Pelayanan Izin Lokasi	43
	4.4.5 Nilai Kepuasan Pelayanan Izin SIU Kesehatan	46

4.4.6 Nilai Kepuasan Pelayanan Izin TDUP Pariwisata	48
4.4.7 Trend Kepuasan Masyarakat Tiap Pelayanan	51
4.5. Keluhan dan Saran	53
BAB V PENUTUP		
5.1. Rekomendasi	54
5.2. Kesimpulan & Rencana Tindaklanjut	54

LAMPIRAN :

Tabulasi Data Kuisisioner



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Perkembangan kehidupan masyarakat yang sangat dinamis seiring dengan tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari empowering yang dialami oleh masyarakat. Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warganegara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah termasuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Memahami kebutuhan dan keinginan konsumen dalam hal ini masyarakat adalah hal penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

Sesuai amanat Peraturan Menteri PAN RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat, Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan acuan untuk mengetahui tingkat kinerja terhadap layanan yang diberikan serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai layanan yang telah diterima. Hal ini sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta mempercepat upaya pencapaian



sasaran terhadap kinerja aparatur sipil negara dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan. Mengingat jenis layanan publik sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan metode dan teknik survei yang sesuai. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Setelah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun indeks kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Disamping itu data indeks kepuasan masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu agenda yang harus segera diterapkan oleh semua instansi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya mengukur kinerja dan kualitas pelayanan publik secara terus-menerus dan berkelanjutan. Dalam bagian pengantar keputusan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks kepuasan



Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, Menpan & RB menyatakan : *Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara terus menerus dan berkelanjutan oleh semua jajaran aparatur negara pada semua tingkatan.* Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kemenpan & RB menetapkan kebijakan tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap unit pelayanan instansi pemerintah. Instrumen IKM ini juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan Publik.

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) ialah keikutsertaan/partisipasi (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisator/agen pembangunan. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feed back*) terhadap semua bentuk pelaksana/aplikasi atau penerapan (*implementation*) dan kebijakan-kebijakan publik yang diambil. Khusus dalam fungsi pelayanan publik, partisipasi masyarakat sangat signifikan dibutuhkan/ digunakan dalam rangka perbaikan secara terus-menerus terhadap kualitas pelayanan itu sendiri. Kegiatan “Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)” dilaksanakan diharapkan dapat menjawab tuntutan akan perbaikan secara berkesinambungan terhadap kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mojokerto.



1.2. DASAR HUKUM

Adapun dasar hukum dalam Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat
4. Keputusan Menteri Pendayaaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor:63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
5. Permenpan & RB No. 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan
6. Permenpan & RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Survei Kepuasan Masyarakat

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Pengukuran survei kepuasan masyarakat dimaksudkan untuk mengetahui sejauhmana penilaian masyarakat terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka penetapan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit saat ini.

1.4. SASARAN

Adapun sasaran dari Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan instansi



- pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
 3. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.
 4. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.
 5. Untuk penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
 6. Menumbuhkan kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mojokerto ini pada jenis layanan perizinan yang meliputi :

1. Reklame
2. IMB
3. Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lingkungan
4. Izin Lokasi
5. Izin SIU Kesehatan (Apotek, Toko Obat, Klinik)
6. Izin TDUP Pariwisata (Restoran, Kolam Pancing)

1.6. MANFAAT

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik



3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang perlu dilakukan.
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada instansi pelayanan.
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkungan Pemerintah daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.



BAB II

KERANGKA DASAR

2.1. PENGERTIAN UMUM

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan tujuan untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik dan untuk mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik. Kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan pemerintah perlu untuk terus diukur dan dibandingkan. Salah satu cara yang dapat dilakukan untuk mengukur kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah adalah dengan menggunakan Indeks Kepuasan Masyarakat. Adapun beberapa istilah didalam survei kepuasan masyarakat sebagai berikut.

1. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah kegiatan untuk menggali informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
3. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah instansi pemerintah.
4. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.



5. **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.
6. **Unit Pelayanan Publik** adalah unit/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerimaan pelayanan.
7. **Pemberi Pelayanan Publik** adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
8. **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. **Kepuasan Pelayanan** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
10. **Responden** adalah penerimaan pelayanan publik yang pada saat ini pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

2.2. UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur-unsur yang tertuang dalam kuisisioner yang dipakai untuk survei kepuasan masyarakat (sesuai Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017. Kuisisioner mencakup Unsur yang “*relevan, valid*” dan “*reliabel*” dan merupakan unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat, yaitu :

1. Persyaratan

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



2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu pelayanan

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

4. Biaya/Tarif

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

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran 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).

Sarana digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

2.3. KONSEP PELAYANAN PUBLIK

Berdasarkan Keputusan Menteri Negara Penertiban Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tata Laksana Pelayanan Umum, yang telah direvisi menjadi Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, maka yang dimaksud dengan pelayanan umum adalah *“segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan”*.

Pelayanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktivitas yang dilakukan organisasi atau petugas dari organisasi pemberi layanan tersebut.

Pelayanan hanya dirasakan, dan oleh sebab itu pelayanan memiliki karakteristik sebagai berikut:

- (a) Pelayanan sifatnya tidak dapat diraba, pelayanan sangat



berlawanan sifatnya dengan barang jadi;

- (b) Pelayanan itu kenyataannya terdiri dari tindakan nyata dan merupakan pengaruh yang sifatnya adalah tindak sosial; dan
- (c) Produk dan konsumsi dari pelayanan tidak dapat dipisahkan secara nyata, karena pada umumnya kejadiannya bersamaan dan terjadi di tempat yang sama.

Dengan demikian secara mudah (awam) dapat dipahami bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan (*whatever enhances customer satisfaction*).

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat berupa fisik, non-fisik, ataupun administratif. Karenanya, pemerintah dalam melaksanakan fungsinya sebagai pemberi/penyedia pelayanan kepada masyarakatnya bisa dalam bentuk pelayanan fisik, nonfisik, ataupun administratif.

Pelayanan umum/publik yang dilakukan oleh pemerintah dapat dikelompokkan dalam 3 (tiga) bentuk pelayanan, yaitu:

1. *Environmental Service*, misalnya dalam penyediaan sarana dan prasarana, antara lain: jalan, jembatan, taman, kebersihan, dan sebagainya, serta pelayanan yang diberikan terhadap *personal service*, antara lain pelayanan pendidikan dan kesehatan, keagamaan, dan sebagainya.
2. *Development Services*, yang bersifat *enabling* dan *facilitating*, atau penyediaan sarana dan prasarana guna meningkatkan pertumbuhan perekonomian misalnya.
3. *Protective Services*, yang bersifat pemberian pelayanan keamanan dan perlindungan.

2.4. KONSEP KEPUASAN PELANGGAN

Kepuasan pelanggan sangat tergantung pada persepsi dan harapan pelanggan. Sebuah institusi perlu mengetahui beberapa faktor yang



mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan. Faktor - faktor yang mempengaruhi persepsi dan harapan pelanggan di antaranya adalah sebagai berikut :

1. Kebutuhan dan keinginan, yaitu berkaitan dengan hal-hal yang dirasakan oleh pelanggan saat pelanggan sedang mencoba melakukan transaksi dengan pemberi layanan publik.
2. Pengalaman masa lalu (terdahulu) ketika mengkonsumsi produk dan layanan, baik dari perusahaan maupun pesaing-pesaingnya.
3. Pengalaman teman-teman, cerita teman pelanggan tentang kualitas produk dan layanan perusahaan yang akan didapat oleh pelanggan.
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran atau persepsi yang timbul dari image periklanan dan pemasaran yang akan dilakukan oleh perusahaan.

Kotler menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang ia rasakan dibandingkan dengan harapannya, sedangkan Wilkie mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu tanggapan emosional pada evaluasi terhadap pengalaman konsumsi suatu produk atau jasa. (Tjiptono,1997). Kepuasan merupakan tingkat perasaan konsumen yang diperoleh setelah konsumen melakukan/menikmati sesuatu. Dengan demikian dapat diartikan bahwa kepuasan konsumen merupakan perbedaan antara yang diharapkan konsumen (nilai harapan) dengan situasi yang diberikan perusahaan di dalam usaha memenuhi harapan konsumen.

Keadaan ini dapat digambarkan apabila nilai harapan = nilai persepsi maka pelanggan puas; apabila nilai harapan < nilai persepsi maka konsumen sangat puas; nilai harapan > nilai persepsi maka konsumen tidak puas. Nilai harapan dibentuk melalui pengalaman masa lalu, komentar atau saran dari pengguna dan informasi dari pesaing. Adapun



nilai persepsi adalah kemampuan perusahaan di dalam melayani memuaskan konsumen.

Kinerja yang diharapkan adalah yang paling sering digunakan dalam penelitian karena logis dalam proses evaluasi alternatif yang dibahas. Ketidakpuasan konsumen terhadap suatu jasa pelayanan karena tidak sesuai dengan yang diharapkan dapat berdampak negatif terhadap keberhasilan jasa pelayanan tersebut (Eagel,1995). Perusahaan banyak menggunakan berbagai cara untuk mempertahankan salah satunya adalah memastikan kualitas produk dan jasa memenuhi harapan konsumen. Pemenuhan harapan akan menciptakan kepuasan konsumen.

Konsumen yang terpuaskan akan menjadi pelanggan, mereka akan (Kotler,1996) :

1. Melakukan pembelian ulang
2. Mengatakan hal-hal yang baik tentang perusahaan kepada orang lain.
3. Kurang memperhatikan merek ataupun iklan produk pesaing
4. Membeli produk yang lain dari perusahaan yang sama

Terdapat empat metode untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu sebagai berikut.

1. Sistem keluhan dan saran, artinya setiap perusahaan yang berorientasi pada pelanggan perlu memberikan kesempatan seluas-luasnya bagi para pelanggannya untuk menyampaikan saran, pendapat, dan keluhan mereka. Media yang bisa digunakan meliputi kotak saran yang diletakkan di tempat-tempat strategis, menyediakan kartu komentar, menyediakan saluran telepon.
2. Survei kepuasan pelanggan, artinya kepuasan pelanggan dilakukan dengan menggunakan metode survei, baik melalui pos, telepon, maupun wawancara pribadi. Dengan melalui survei, perusahaan akan memperoleh tanggapan dan umpan balik secara langsung dari



pelanggan sekaligus juga memberikan tanda positif bahwa perusahaan menaruh perhatian terhadap para pelanggannya. Pengukuran kepuasan pelanggan melalui metode ini dapat dilakukan dengan berbagai cara, di antaranya sebagai berikut :

- a. *Directly reported satisfaction*, yaitu pengukuran dilakukan secara langsung melalui pertanyaan, puas, netral, puas, dan sangat puas.
 - b. *Derived dissatisfaction*, yaitu pertanyaan yang menyangkut besarnya harapan pelanggan terhadap atribut.
 - c. *Problem analysis*, artinya pelanggan yang dijadikan responden untuk mengungkapkan dua hal pokok, yaitu (i) masalah-masalah yang mereka hadapi berkaitan dengan penawaran dari perusahaan dan (ii) saran-saran untuk melakukan perbaikan.
 - d. *Importance-performance analysis*, artinya dalam teknik ini responden dimintai untuk me-ranking berbagai elemen dari penawaran berdasarkan pentingnya elemen.
3. *Ghost shopping*, artinya metode ini dilaksanakan dengan cara memperkerjakan beberapa orang (*Ghost shopper*) untuk berperan atau bersikap sebagai pelanggan/pembeli potensial produk perusahaan dan pesaing. Kemudian *Ghost shopper* menyampaikan temuan-temuan mengenai kekuatan dan kelemahan produk perusahaan dan pesaing berdasarkan pengalaman mereka dalam pembelian produk-produk tersebut.
4. *Lost customer analysis*, artinya perusahaan menghubungi para pelanggannya yang telah berhenti membeli atau yang telah beralih pemasok dan diharapkan diperoleh informasi penyebab terjadinya hal tersebut.

Tingkat kepuasan pelanggan sangat tergantung pada mutu suatu produk. Suatu produk dikatakan bermutu bagi seseorang kalau produk tersebut



dapat memenuhi kebutuhannya. Aspek mutu suatu produk dapat diukur. Pengukuran tingkat kepuasan erat hubungannya dengan mutu produk (barang atau jasa). Di samping itu, pengukuran aspek mutu bermanfaat bagi pimpinan bisnis, yaitu (i) untuk mengetahui dengan baik bagaimana jalannya proses bisnis; (ii) mengetahui di mana harus melakukan perubahan dalam upaya melakukan perbaikan secara terus-menerus untuk memuaskan pelanggan; (iii) menentukan apakah perubahan yang dilakukan mengarah ke perbaikan. Salah satu cara untuk mengukur sikap pelanggan ialah dengan menggunakan kuesioner. Perusahaan harus mendesain kuesioner kepuasan pelanggan yang secara akurat dapat memperkirakan persepsi pelanggan tentang mutu barang atau jasa. Penggunaan kuesioner kepuasan pelanggan harus benar-benar dapat mengukur dengan tepat persepsi dan sikap pelanggan.

2.5. PENENTUAN UKURAN SAMPEL DENGAN KREJCIE AND MORGAN

Salah satu pertanyaan yang sering diajukan oleh para peneliti ketika akan melakukan suatu penelitian adalah, “berapa besar ukuran sampel yang sebaiknya harus diambil, agar sampel tersebut dapat merepresentasikan populasinya”. Peneliti sering dihadapkan pada beberapa alternatif pilihan metode, teknik, cara-cara, maupun rumus-rumus untuk menentukan ukuran sampel, namun tidak tahu mana yang sebaiknya harus mereka pilih.

Secara umum, penentuan ukuran sampel dapat dikelompokkan dalam dua macam pendekatan, yaitu: (1) pendekatan statistika, dan (2) pendekatan non statistika. Pada pendekatan non statistika, subyektifitas peneliti dianggap terlampau besar dalam menentukan ukuran sampel, sehingga terlihat ada kecenderungan preferensi untuk lebih memilih pendekatan statistika. Masalah yang kemudian muncul adalah kurangnya pemahaman terhadap pendekatan statistika, sementara dalam buku statistika khususnya buku-buku mengenai teknik sampling, begitu



banyak rumus yang tersedia, sehingga untuk sebagian orang menjadi membingungkan. Guna mengatasi hal itu, seyogyanya para peneliti membaca kembali buku-buku statistika dan sampling. Namun sepertinya hal tersebut jarang dilakukan, sebab ada stigma bahwa statistika itu rumit dan jelimet, sehingga perlu pengorbanan waktu dan pemikiran yang tidak sedikit untuk memahaminya. Misalnya, rumus sederhana untuk penentuan ukuran sampel yang dikembangkan oleh Slovin dapat ditemui pada tulisan Husein Umar (2004) dalam bukunya yang berjudul “Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis Bisnis” terbitan Raja Grafindo Persada. Bahkan dalam buku Sugiyono (2001) yang berjudul “Statistik Nonparametrik untuk Penelitian” terbitan Alfabeta tersedia tabel penentuan ukuran sampel yang dikenal dengan nama Tabel Krejcie-Morgan, sehingga pengguna tidak usah lagi repot-repot menghitung, sebab berdasarkan tabel itu, ukuran sampel (n) bisa langsung diketahui hanya dengan mengetahui ukuran populasinya (N).

Dalam suatu penelitian, seringkali kita tidak dapat mengamati seluruh individu dalam suatu populasi. Hal ini dapat dikarenakan jumlah populasi yang amat besar, cakupan wilayah penelitian yang cukup luas, atau keterbatasan biaya penelitian. Untuk itu, kebanyakan penelitian menggunakan sampel. Sampel adalah bagian dari populasi yang digunakan untuk menyimpulkan atau menggambarkan populasi. Pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat, dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif.

Secara umum, terdapat dua pendekatan dalam metode pemilihan sampel. Yakni *probability sampling* dan *nonprobability sampling*. Dalam metode *probability sampling*, seluruh unsur (misalnya: orang, rumah tangga) dalam suatu populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih dalam sampel. Dalam metode ini, cara pemilihan sampel harus



dilakukan secara acak (*random*). Demikian pula dengan jumlah sampel minimum, harus dihitung secara matematis berdasarkan probabilitas.

Sebaliknya, dalam metode *nonprobability sampling*, unsur populasi yang dipilih sebagai sampel tidak memiliki kesempatan yang sama, misalnya karena ketersediaan (contoh: orang yang sukarela sebagai responden), atau karena dipilih peneliti secara subyektif. Sebagai akibatnya, penelitian tersebut tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya.

Pertanyaan dalam seringkali diajukan dalam metode pengambilan sampel adalah berapa jumlah sampel yang dibutuhkan dalam penelitian. Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian

Menentukan Jumlah Sampel, pemilihan sampel dengan metode yang tepat dapat menggambarkan kondisi populasi sesungguhnya yang akurat, dan dapat menghemat biaya penelitian secara efektif. Idealnya, sampel haruslah benar-benar menggambarkan atau mewakili karakteristik populasi yang sebenarnya. Karena data yang diperoleh dari sampel harus dapat digunakan untuk menaksir populasi, maka dalam mengambil sampel dari populasi tertentu kita harus benar-benar bisa mengambil sampel yang dapat mewakili populasinya atau disebut sampel representatif. Sampel representatif adalah sampel yang memiliki ciri karakteristik yang sama atau relatif sama dengan ciri karakteristik populasinya. Tingkat kerepresentatifan sampel yang diambil dari populasi tertentu sangat tergantung pada jenis sampel yang digunakan, ukuran sampel yang diambil, dan cara pengambilannya.



Konsep Tabel Krejcie-Morgan sangat sederhana, mudah digunakan, sebab secara fungsional hanya terdiri dari dua kolom penting yaitu kolom untuk ukuran populasi (N) dan kolom untuk ukuran sampel (n). Sayangnya pada buku-buku metodologi penelitian maupun statistika yang mengutip karya Krejcie dan Morgan tersebut sering tidak mencantumkan keterangan yang rinci

Agar dapat menjawab secara gamblang, bagaimana caranya Tabel Krejcie-Morgan dibuat, mau tidak mau harus ditelusuri dari rumus dasarnya. Penelusuran yang penulis lakukan terhadap sumber aslinya, pada akhirnya dapat menemukan rumus yang digunakan oleh Krejcie dan Morgan seperti tergambar dalam rumus (2) berikut ini:

Rumus Krejcie dan Morgan:
$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P(1-P)}{(N-1) \cdot d^2 + \chi^2 \cdot P(1-P)}$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

χ^2 = nilai Chi kuadrat

P = proporsi populasi

d = galat pendugaan

Berdasarkan pada perhitungan di atas, dapat diketahui beberapa keterangan mengenai Tabel Krejcie-Morgan sebagai berikut: (1) Tabel Krejcie-Morgan dapat dipakai untuk menentukan ukuran sampel, hanya jika penelitian bertujuan untuk yang menduga proporsi populasi. (2) Asumsi tingkat keandalan 95%, karena menggunakan nilai Chi Kuadrat = 3,841 yang artinya memakai alfa=0,05 pada derajat bebas 1. (3) Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah P(1-P), dimana P=0,5. (4) Asumsi nilai galat pendugaan 5% (d=0,05).



Berdasarkan pengkajian oleh para ahli dapat diambil beberapa kesimpulan yaitu:

- (1) Penentuan ukuran sampel dengan memakai rumus Tabel Krejcie-Morgan hanya dapat digunakan untuk penelitian yang bertujuan mengukur proporsi populasi.
- (2) Tabel Krejcie-Morgan, sama-sama mengasumsikan tingkat keandalan 95%. Perbedaannya, memakai pendekatan distribusi normal, sementara Krejcie dan Morgan menggunakan pendekatan distribusi χ^2 .
- (3) Asumsi keragaman populasi yang dimasukkan dalam perhitungan adalah $P(1-P)$, dimana $P=0,5$, baik dalam Tabel Krejcie-Morgan.
- (4) Semua masih memberi kebebasan untuk menentukan nilai batas kesalahan atau galat pendugaan, sedangkan batas kesalahan yang diasumsikan dalam tabel Krejcie-Morgan adalah 5% ($d=0,05$).



BAB III

METODE PELAKSANAAN

3.1. METODOLOGI PEKERJAAN

Tahapan-tahapan pelaksanaan pekerjaan yang dilaksanakan konsultan dalam Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Mengembangkan Kuisisioner

Langkah persiapan yang dilakukan oleh konsultan antara lain :

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden

Survei kepuasan masyarakat diawali dengan mengembangkan metode survei yang akan dilaksanakan, apabila menggunakan kuisisioner, maka harus dikembangkan kuisisioner sesuai dengan tugas pokok dan fungsi instansi penyelenggara pelayanan.

Kuesioner merupakan daftar pertanyaan yang akan digunakan oleh periset untuk memperoleh data dari sumbernya secara langsung melalui proses komunikasi atau dengan mengajukan pertanyaan.

Kuesioner Terstruktur Yang Terbuka

Tingkat struktur dalam kuesioner adalah tingkat standarisasi yang diterapkan pada suatu kuesioner. Pada kuesioner terstruktur yang terbuka dimana pertanyaan-pertanyaan diajukan dengan susunan kata-kata dan urutan yang sama kepada semua responden ketika mengumpulkan data.



Contoh:

Apakah anda merasa bahwa Negara kita membutuhkan lebih banyak atau lebih sedikit peraturan perundang-undangan mengenai antipolusi?

- o Membutuhkan lebih banyak
- o Membutuhkan lebih sedikit
- o Tidak lebih maupun kurang
- o Tidak memberikan pendapat

Pertanyaan diatas merupakan contoh yang baik tentang pertanyaan terstruktur yang terbuka, karena: pertama, tujuannya jelas, pertanyaan diatas berusaha untuk menentukan sikap subjek terhadap peraturan perundang-undangan antipolusi dengan cara yang langsung. Kedua, pertanyaan diatas menggunakan format yang sangat terstruktur, para responden dibatasi untuk memilih salah satu diantara empat jawaban.

Kuesioner Tak Terstruktur Yang Terbuka

Kuesioner tak terstruktur yang terbuka dimana tujuan studi adalah jelas tetapi respon atau jawaban atas pertanyaan yang diajukan bersifat terbuka. Perhatikan pertanyaan berikut:

“Bagaimana pendapat anda mengenai polusi dan perlunya lebih banyak lagi peraturan perundang-undangan antipolusi?”

Pertanyaan diatas mempunyai tujuan yang jelas. Selanjutnya pewawancara mencoba untuk membuat subjek berbicara dengan bebas mengenai sikapnya terhadap polusi. Hal ini merupakan pertanyaan dengan tujuan terbuka, dan seringkali berakhir dengan wawancara yang sangat tidak terstruktur.

Kuesioner Tidak Terstruktur Yang Tersamar

Kuesioner tidak terstruktur yang tersamar berlandaskan pada riset motivasi. Para periset telah mencoba untuk mengatasi



keengganan responden untuk membahas perasaan mereka dengan cara mengembangkan teknik-teknik yang terlepas dari masalah kepedulian dan keinginan untuk membuka diri. Teknik tersebut dikenal dengan metode proyektif. Kekuatan utama dari metode proyektif adalah untuk menutupi tujuan utama riset dengan menggunakan stimulus yang disamarkan.

Metode proyektif merupakan cara yang digunakan untuk menggambarkan kuesioner yang mengandung stimulus yang memaksa para subjek untuk menggunakan emosi, kebutuhan, motivasi, sikap, dan nilai-nilai yang dimilikinya sendiri dalam memberikan suatu jawaban atau respon.

Stimulus yang paling sering digunakan adalah asosiasi kata, kelengkapan kalimat, dan bercerita atau penuturan cerita.

Kuesioner Terstruktur Yang Tersamar

Kuesioner terstruktur yang tersamar merupakan teknik yang paling jarang digunakan dalam riset pemasaran. Kuesioner ini dikembangkan sebagai cara untuk menggabungkan keunggulan dari penyamaran dalam mengungkapkan motif dan sikap dibawah sadar dengan keunggulan struktur pengkodean serta tabulasi jawaban.

Sebagai contoh, salah satu teori menyatakan bahwa pengetahuan, persepsi, dan ingatan individu akan suatu subjek disesuaikan oleh sikapnya terhadap subjek tersebut.

Jadi untuk mendapatkan informasi mengenai sikap seseorang apabila pertanyaan langsung akan menghasilkan jawaban yang bias, teori ini menyarankan agar kita hanya menanyakan hal-hal yang mereka ketahui, bukan apa pendapat mereka. Jadi dapat disimpulkan bahwa pengetahuan yang lebih banyak mungkin mencerminkan kekuatan dan arah dari suatu sikap.



2. Penyiapan Bahan

Dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat. Kuisioner sesuai terdiri atas :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap nilai-nilai pelayanan yang dinilai.

3. Pelaksanaan Pengukuran

Metode pengukuran yang dilakukan dengan berpedoman pada aturan yang ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017. Dengan menetapkan variable pertanyaan didalam kuisioner terlebih dahulu sebelum dilaksanakan survei.

a. Pelaksanaan Survei

Survei dilakukan pada badan usaha atau masyarakat penerima layanan. Pengisian kuisioner dilakukan oleh masyarakat dengan didampingi oleh Surveior IKM. Berdasarkan data yang diperoleh, survei dilakukan dengan cara Mendatangi alamat rumah responden/masyarakat sekitar.

b. Pengolahan Data

Data Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan persepsi masyarakat terhadap kinerja (performance) unit kerja pemberi pelayanan publik



Indeks Kepuasan Masyarakat, Yaitu nilai yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan masing – masing unit kerja.

4. Pelaporan

a. Presentasi Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Setelah dilakukan analisa data sesuai dengan, maka dilakukan paparan unit kerja terkait.

b. Pelaporan

Laporan pengukuran IKM dibuat untuk dijadikan bahan pertimbangan dalam melakukan perbaikan pelayanan kepada masyarakat

3.2. METODE ANALISA DATA

1. Metode Perhitungan Rata-Rata

Analisa Data dilakukan dengan perhitungan indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan pedoman dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.

Berdasarkan pengembangan kuisisioner yang telah dilakukan, maka bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori

tidak baik	diberi nilai persepsi 1,
kurang baik	diberi nilai persepsi 2,
baik	diberi nilai persepsi 3,
sangat baik	diberi nilai persepsi 4.



Contoh: Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

1. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
2. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelitbelit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Nilai IKM / Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap x unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang (A)} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x}$$

Untuk memperoleh nilai IKM / Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times A$$



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

TABEL INTERVAL NILAI SKM

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00-1.75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1.76-2.50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2.51-3.25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3.26-4.00	88,31–100,00	A	Sangat Baik



BAB IV

HASIL SURVEI DAN PEMBAHASAN

4.1. PENETUAN SAMPEL RESPONDEN

Salah satu penentuan ukuran sampel dalam survei yaitu dengan memakai pendekatan statistika yang praktis dan sederhana. Dengan pendekatan para ahli statistika yang telah dipublikasikan, maka salah satu yang dipakai adalah pendekatan Krejcie and Morgan, sehingga pengguna tidak usah lagi memasukan data untuk menghitung, sebab berdasarkan tabel itu, ukuran sampel (n) bisa langsung diketahui hanya dengan mengetahui ukuran populasinya (N).

Sampel yang terlalu kecil dapat menyebabkan penelitian tidak dapat menggambarkan kondisi populasi yang sesungguhnya. Sebaliknya, sampel yang terlalu besar dapat mengakibatkan pemborosan biaya penelitian.

Adapun metode yang digunakan untuk menentukan jumlah sampel dengan menggunakan rumus Krejcie and Morgan, sebagai berikut:

Rumus Krejcie dan Morgan:
$$n = \frac{\chi^2 \cdot N \cdot P(1 - P)}{(N - 1) \cdot d^2 + \chi^2 \cdot P(1 - P)}$$

dimana:

n = ukuran sampel

N = ukuran populasi

χ^2 = nilai Chi kuadrat

P = proporsi populasi

d = galat pendugaan

Untuk menggunakan rumus ini, pertama ditentukan berapa batas toleransi kesalahan. Batas toleransi kesalahan ini dinyatakan dengan persentase. Semakin kecil toleransi kesalahan, semakin akurat sampel



menggambarkan populasi. Misalnya, penelitian dengan batas kesalahan 5% berarti memiliki tingkat akurasi 95%.

Dalam metode Krejcie and Morgan telah dipermudah dengan penetapan table untuk mempermudah dalam penetapan jumlah responden.

N	S	N	S	N	S	N	S	N	S
10	10	100	80	280	162	800	260	2800	338
15	14	110	86	290	165	850	265	3000	341
20	19	120	92	300	169	900	269	3500	246
25	24	130	97	320	175	950	274	4000	351
30	28	140	103	340	181	1000	278	4500	351
35	32	150	108	360	186	1100	285	5000	357
40	36	160	113	380	181	1200	291	6000	361
45	40	180	118	400	196	1300	297	7000	364
50	44	190	123	420	201	1400	302	8000	367
55	48	200	127	440	205	1500	306	9000	368
60	52	210	132	460	210	1600	310	10000	373
65	56	220	136	480	214	1700	313	15000	375
70	59	230	140	500	217	1800	317	20000	377
75	63	240	144	550	225	1900	320	30000	379
80	66	250	148	600	234	2000	322	40000	380
85	70	260	152	650	242	2200	327	50000	381
90	73	270	155	700	248	2400	331	75000	382
95	76	270	159	750	256	2600	335	100000	384

Note: "N" is population size
"S" is sample size.

Dalam kegiatan survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mojokerto, diketahui populasi masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan sesuai ruang lingkup survei pada tahun 2020 sebesar 900 pemohon. Berdasarkan table pada pendekatan Krejcie and Morgan maka ditetapkan jumlah responden = 270 responden.

Berdasarkan data kunjungan pada tiap pelayanan, maka pembagian pengambilan sampel dilakukan dengan menyesuaikan jumlah kunjungan pada jenis pelayanan tersebut. Hasil perhitungan dalam pengambilan sampel sebagai berikut :

No	Pelayanan	Jumlah Sampel
1.	Reklame	43
2.	IMB	95



3.	Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lingkungan	21
4.	Izin Lokasi	75
5.	Izin SIU Kesehatan (Apotik, Toko Obat, Klinik)	18
6.	Izin TDUP Pariwisata (Restoran, Kolam Pancing)	18
Total		270

Responden adalah personal yang secara sampling dipilih untuk mengisi kuisioner yang diedarkan, mereka merupakan personal yang pernah menerima pelayanan publik. Pengumpulan data dilakukan oleh surveior melalui wawancara terhadap responden atau responden diberi penjelasan awal kemudian mereka dapat mengisi kuisioner yang diberikan.

Wawancara dilakukan dilokasi pelayanan dan atau pada lokasi masyarakat sebagai pelanggan. Wawancara dengan responden juga dapat dilakukan melalui telepon, dimana surveior menjelaskan per pertanyaan untuk dijawab oleh responden.

Pengambilan Sampel

Dalam proses survei kepuasan masyarakat, dilakukan pelaksanaan pengambilan sampel secara simple random sampling dan area sampling. Dengan pemberlakuan ini, diharapkan nilai dari survei kepuasan masyarakat sudah mewakili populasi dengan tingkat eror 5%. Responden adalah pasien yang telah merasakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mojokerto dengan pengambilan data sampling pada area pelayanan dan kunjungan kepada pemohon yang mendapatkan pelayanan sesuai data perizinan.



4.2. DATA RESPONDEN

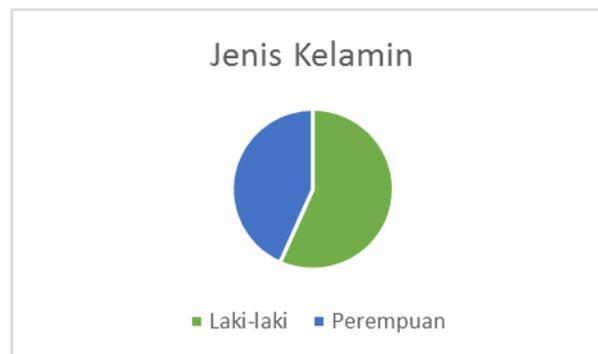
4.2.1. JENIS KELAMIN

Dari pelaksanaan survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mojokerto, disampaikan data responden dengan jenis kelamin responden sebagai berikut :

Tabel 4.1. Prosentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PROSENTASE
1	Laki-laki	153	57%
2	Perempuan	117	43%

Dengan grafik sebagai berikut :



Dari table 4.1. Menunjukkan bahwa responden laki - laki berjumlah lebih banyak dibanding responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa yang terkait dengan masalah perizinan secara umum diurus oleh kepala keluarga atau laki - laki.

4.2.2. PENDIDIKAN TERAKHIR

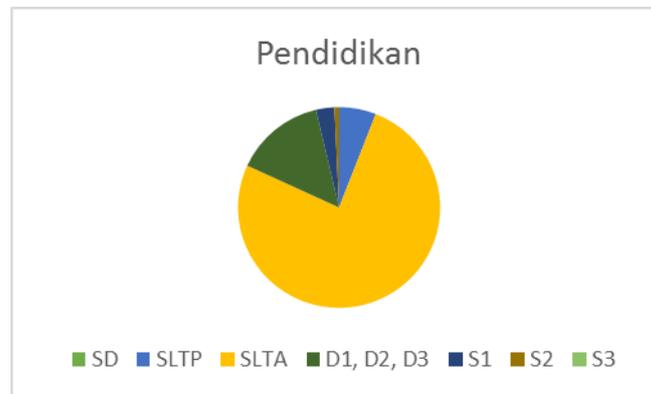
Tabel 4.2. Prosentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

NO	PENDIDIKAN TERAKHIR	JUMLAH	PROSENTASE
1	SD	0	0%
2	SLTP	16	6%
3	SLTA	205	76%
4	D1, D2, D3, D4	39	14%



5	S1	8	3%
6	S2 – S3	2	1%

Dengan grafik sebagai berikut :



Dari table 4.2. menunjukkan bahwa hasil survei memberikan informasi kelompok pendidikan responden didominasi oleh responden lulusan SLTA dengan nilai 76%. Responden kelompok pendidikan SD tidak ditemukan dalam sampling pengisian kuisisioner untuk pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mojokerto.

4.2.3. PEKERJAAN UTAMA

Tabel 4.3. Prosentase Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

NO	PEKERJAAN	JUMLAH	PROSENTASE
1	PNS / TNI / POLRI	2	1%
2	PEGAWAI SWASTA	257	95%
3	WIRASWASTA	11	4%
4	PELAJAR / MAHASISWA	0	0%
5	LAINNYA	0	0%



Dengan grafik sebagai berikut :



Dari table 4.3. menunjukkan bahwa hasil survei memberikan informasi kelompok pekerjaan paling banyak adalah Pegawai swasta sebesar 95%. Hal ini sesuai kondisi dilapangan bahwa responden secara dominan diwakilkan pada pegawai dari usaha yang sedang disurvei.



4.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

Nilai Kepuasan Masyarakat berdasarkan sampling responden, secara keseluruhan untuk kepuasan atas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mojokerto adalah sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Bagaimana tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang disampaikan petugas dengan faktual pelayanan yang anda peroleh ?	77,59
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan perijinan di DPM PTSP Kab Mojokerto ?	76,20
3	Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan dengan janji penyelesaian pelayanan yang disampaikan petugas ?	75,19
4	Untuk responden jenis layanan Izin Lokasi, Izin Lingkungan, SIU Kesehatan, TDUP. Dalam mendapatkan pelayanan ini, apakah Saudara dipungut biaya ? Untuk responden jenis layanan Reklame atau IMB Apakah biaya yang dikenakan sesuai dengan aturan terkait ?	88,15
5	Bagaimana produk izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan ?	98,06
6	Bagaimana kemampuan dan kecakapan petugas dalam memberikan layanan? (Menjelaskan teknis pelayanan, menjawab pertanyaan pemohon)	91,67
7	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	82,04
8	Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat ? (Kotak Saran & Website)	66,02



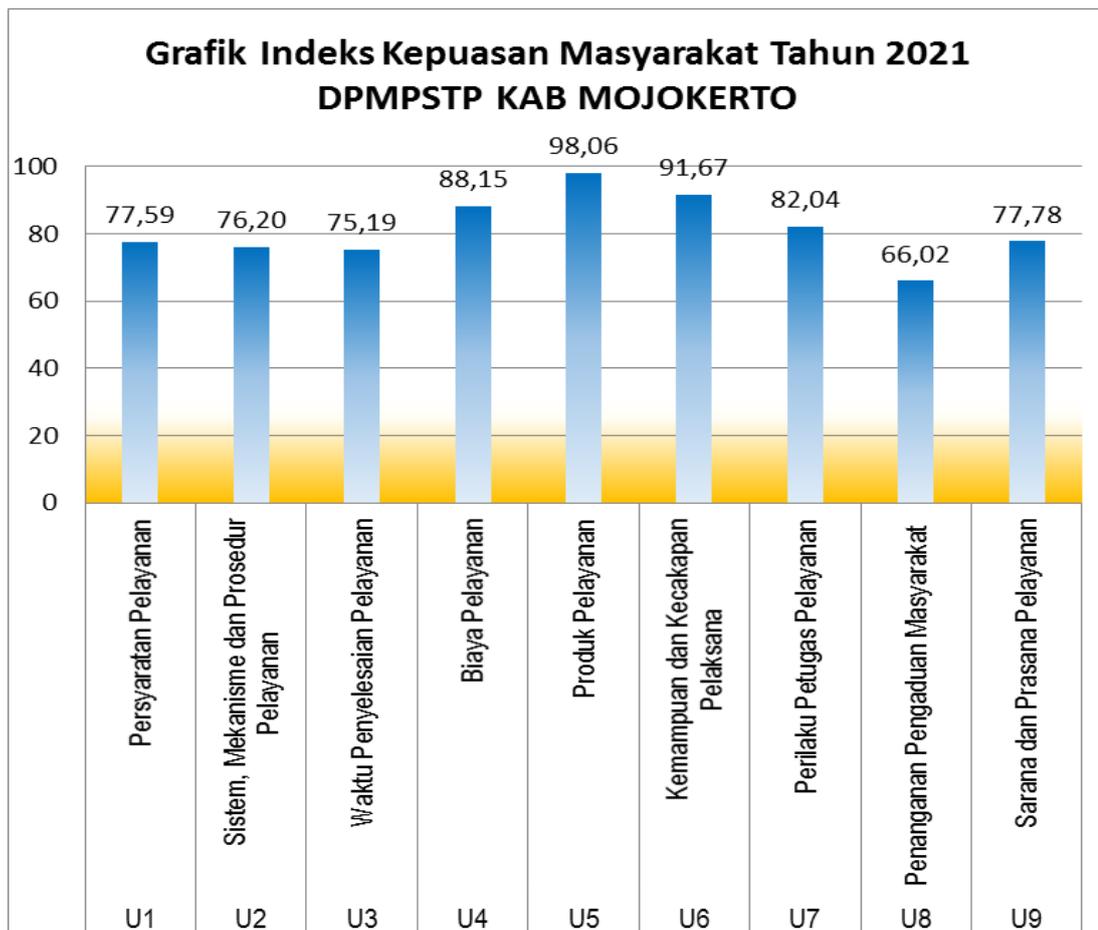
9	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana untuk mendukung pelayanan (komputer printer, alat tulis, urai pemohon, ruang tunggu, kamar kecil)	77,78
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	81,33

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Untuk penilaian per unsur pelayanan secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Dari grafik diatas menunjukkan bahwa nilai tertinggi adalah tentang Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan dengan pertanyaan, Bagaimana surat izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan.

Berdasarkan jawaban responden, dapat diartikan bahwa masyarakat sangat puas dengan produk hasil pelayanan perizinan.

Untuk nilai paling rendah adalah pada kategori Penanganan Pengaduan, dengan pertanyaan Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat? (Kotak Saran & Website)?. Masyarakat membutuhkan mekanisme pengaduan secara online, sehingga dengan online dapat sekaligus menyelesaikan proses permohonan perizinan dan tidak perlu bolak balik ke kantor.



4.4. Nilai Kepuasan Masyarakat per Pelayanan

Dari nilai kepuasan masyarakat secara keseluruhan, selanjutnya kita analisa untuk penilaian masyarakat berdasarkan jenis pelayanan.

4.4.1. Nilai Kepuasan Pelayanan Izin Reklame

Adapun hasil survei pada pelayanan Izin Reklame sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Bagaimana tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang disampaikan petugas dengan faktual pelayanan yang anda peroleh ?	76,74
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan perijinan di DPM PTSP Kab Mojokerto ?	76,16
3	Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan dengan janji penyelesaian pelayanan yang disampaikan petugas ?	73,84
4	Untuk responden jenis layanan Reklame atau IMB Apakah biaya yang dikenakan sesuai dengan aturan terkait ?	98,84
5	Bagaimana produk izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan ?	98,26
6	Bagaimana kemampuan dan kecakapan petugas dalam memberikan layanan? (Menjelaskan teknis pelayanan, menjawab pertanyaan pemohon)	92,44
7	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	82,56
8	Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat ? (Kotak Saran & Website)	66,28
9	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana untuk mendukung pelayanan (komputer printer, alat tulis, ursi pemohon, ruang tunggu, kamar	77,91



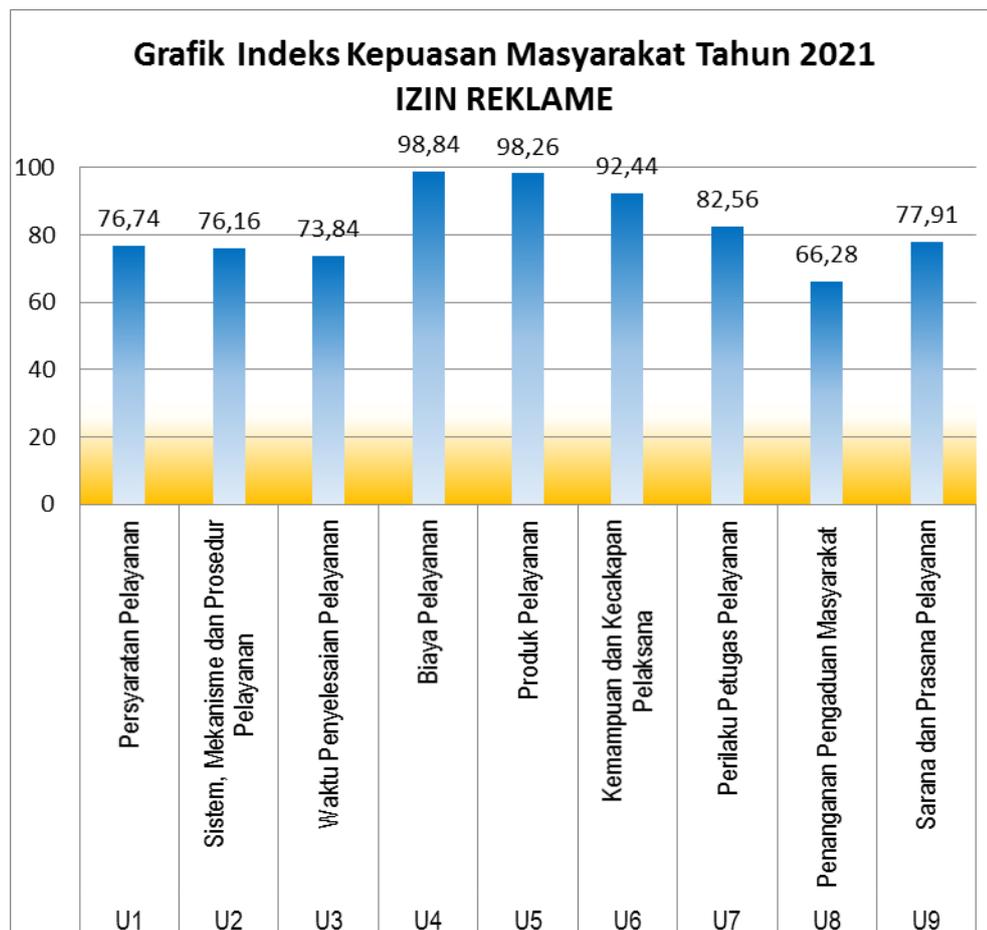
kecil)		
NILAI KEPUASAN MASYARAKAT		82,84

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Secara grafik digambarkan sebagai berikut :





Berdasarkan nilai kepuasan responden masyarakat, bahwa nilai yang tinggi pada Biaya/Tarif yaitu 98,84 dengan pertanyaan : Apakah biaya yang dikenakan sesuai dengan aturan terkait? Hal ini menunjukkan bahwa dengan sistem perhitungan pajak reklame dan pembayaran online, masyarakat memberikan apresiasi yang sangat baik terhadap kebijakan tersebut.

Dan nilai yang paling rendah pada kategori Penanganan Pengaduan yaitu 66,28 dengan pertanyaan Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat? (Kotak Saran & Website)?. Masyarakat membutuhkan mekanisme pengaduan secara online, sehingga dengan online dapat sekaligus menyelesaikan proses permohonan perizinan dan tidak perlu bolak balik ke kantor.

4.4.2. Nilai Kepuasan Pelayanan Izin IMB

Adapun hasil survei pada pelayanan Izin IMB sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Bagaimana tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang disampaikan petugas dengan faktual pelayanan yang anda peroleh ?	78,54
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan perijinan di DPM PTSP Kab Mojokerto ?	76,26
3	Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan dengan janji penyelesaian pelayanan yang disampaikan petugas ?	76,26
4	Untuk responden jenis layanan Reklame atau IMB Apakah biaya yang dikenakan sesuai dengan aturan terkait ?	98,23



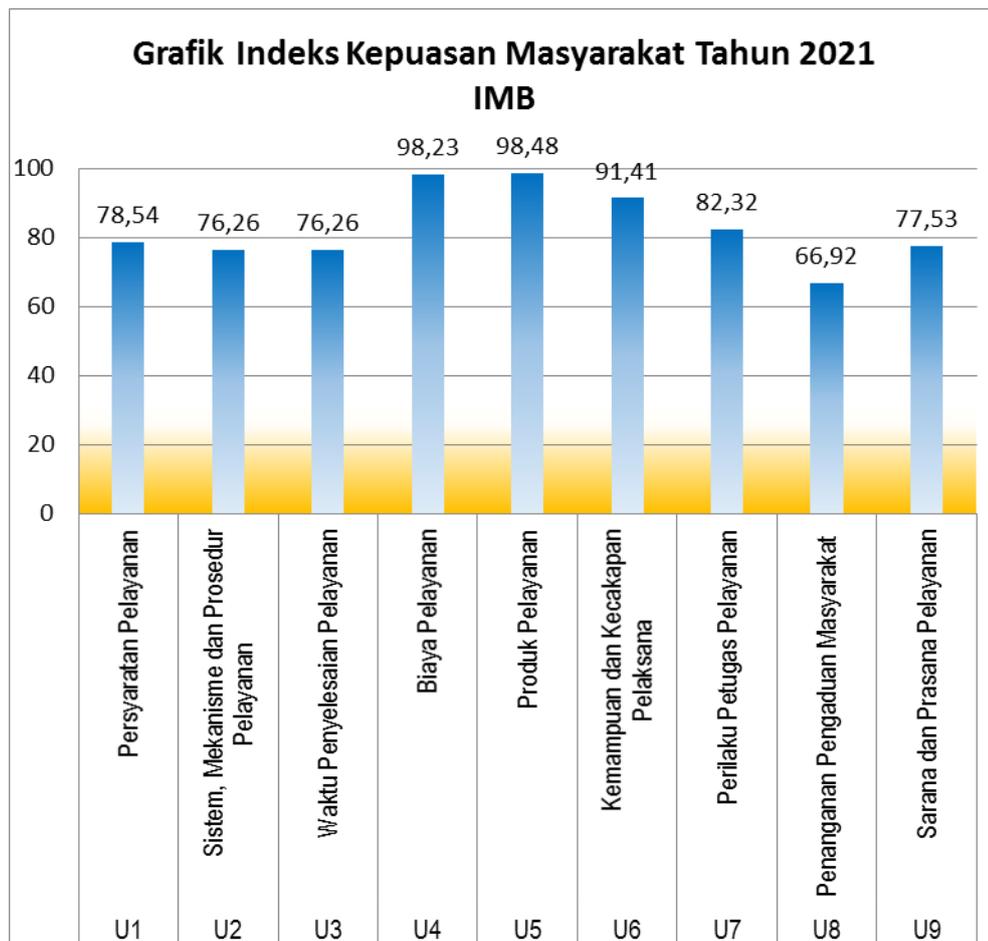
5	Bagaimana produk izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan ?	98,48
6	Bagaimana kemampuan dan kecakapan petugas dalam memberikan layanan? (Menjelaskan teknis pelayanan, menjawab pertanyaan pemohon)	91,41
7	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	82,32
8	Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat ? (Kotak Saran & Website)	66,92
9	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana untuk mendukung pelayanan (komputer printer, alat tulis, uris pemohon, ruang tunggu, kamar kecil)	77,53
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	82,80

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan nilai kepuasan responden masyarakat, bahwa nilai yang tinggi pada kategori Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu 98,48 dengan pertanyaan :

Bagaimana produk izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan ?

Hal ini menunjukkan hasil produk layanan sudah melalui beberapa tahap verifikasi dan memakai aplikasi sehingga tidak terjadi adanya kesalahan textual.

Dan nilai yang paling rendah pada kategori Penanganan Pengaduan yaitu 66,92 dengan pertanyaan Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat? (Kotak Saran & Website)?. Masyarakat membutuhkan mekanisme pengaduan secara online, sehingga dengan online dapat sekaligus



menyelesaikan proses permohonan perizinan dan tidak perlu bolak balik ke kantor.

4.4.3. Nilai Kepuasan Pelayanan Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Lingkungan

Adapun hasil survei pada pelayanan ini sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Bagaimana tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang disampaikan petugas dengan faktual pelayanan yang anda peroleh ?	77,50
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan perijinan di DPM PTSP Kab Mojokerto ?	77,50
3	Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan dengan janji penyelesaian pelayanan yang disampaikan petugas ?	77,50
4	Untuk responden jenis layanan Izin Lokasi, Izin Lingkungan, SIU Kesehatan, TDUP. Dalam mendapatkan pelayanan ini, apakah Saudara dipungut biaya ?	68,75
5	Bagaimana produk izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan ?	95,00
6	Bagaimana kemampuan dan kecakapan petugas dalam memberikan layanan? (Menjelaskan teknis pelayanan, menjawab pertanyaan pemohon)	93,75
7	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	82,50
8	Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat ? (Kotak Saran & Website)	62,50
9	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana untuk mendukung pelayanan (komputer printer, alat tulis, ursi pemohon, ruang tunggu, kamar	80,00



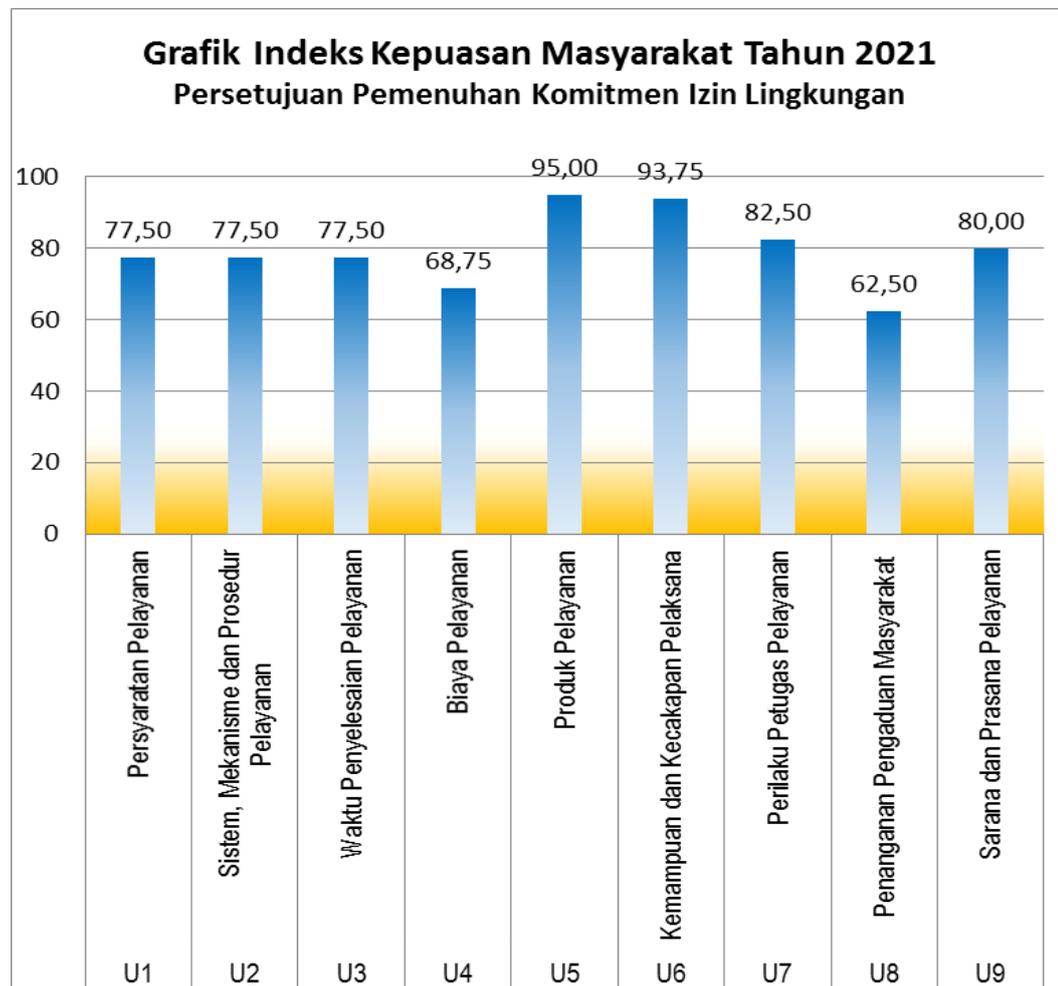
	kecil)	
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	79,37

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Secara grafik digambarkan sebagai berikut :





Berdasarkan nilai kepuasan responden masyarakat, bahwa nilai yang tinggi pada kategori Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu 95,00 dengan pertanyaan :

Bagaimana produk izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan ?

Hal ini menunjukkan hasil produk layanan sudah melalui beberapa tahap verifikasi dan memakai aplikasi sehingga tidak terjadi adanya kesalahan textual.

Dan nilai yang paling rendah pada kategori Penanganan Pengaduan yaitu 62,50 dengan pertanyaan Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat? (Kotak Saran & Website)?. Masyarakat membutuhkan mekanisme pengaduan secara online. Pada era sekarang masyarakat menginginkan proses yang dapat dijalankan dari rumah/ tempat usaha dan mudah diakses.

4.4.4. Nilai Kepuasan Pelayanan Izin Lokasi

Adapun hasil survei pada pelayanan Izin Lokasi sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Bagaimana tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang disampaikan petugas dengan faktual pelayanan yang anda peroleh ?	76,33
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan perijinan di DPM PTSP Kab Mojokerto ?	76,00
3	Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan dengan janji penyelesaian pelayanan yang disampaikan petugas ?	75,33
4	Untuk responden jenis layanan Izin Lokasi, Izin Lingkungan, SIU Kesehatan, TDUP. Dalam mendapatkan pelayanan ini, apakah Saudara dipungut biaya ?	79,00



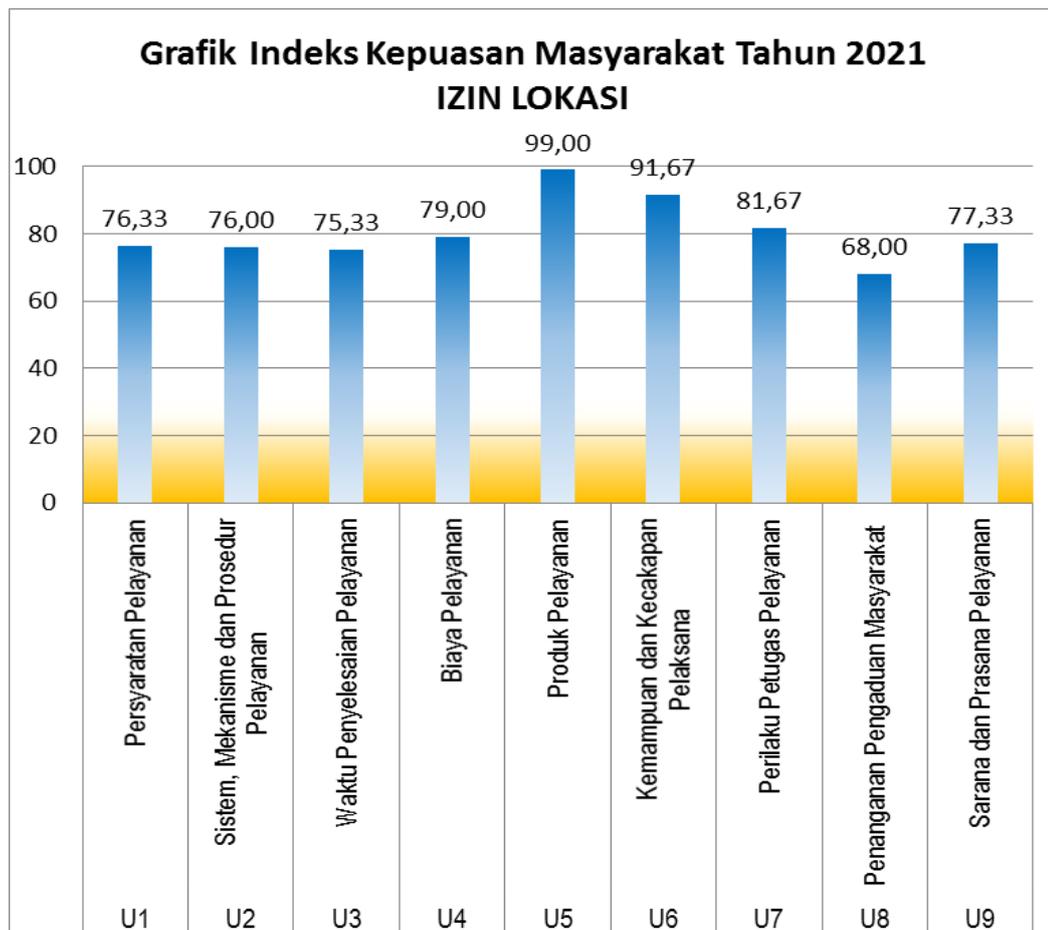
5	Bagaimana produk izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan ?	99,00
6	Bagaimana kemampuan dan kecakapan petugas dalam memberikan layanan? (Menjelaskan teknis pelayanan, menjawab pertanyaan pemohon)	91,67
7	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	81,67
8	Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat ? (Kotak Saran & Website)	68,00
9	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana untuk mendukung pelayanan (komputer printer, alat tulis, urai pemohon, ruang tunggu, kamar kecil)	77,33
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	80,40

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan nilai kepuasan responden masyarakat, bahwa nilai yang tinggi pada kategori Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu 99,00 dengan pertanyaan :

Bagaimana produk izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan ?

Hal ini menunjukkan hasil produk layanan sudah melalui beberapa tahap verifikasi dan memakai aplikasi sehingga tidak terjadi adanya kesalahan textual.

Dan nilai yang paling rendah pada kategori Penanganan Pengaduan yaitu 68,00 dengan pertanyaan Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat? (Kotak Saran & Website)?. Masyarakat membutuhkan mekanisme



pengaduan secara online. Pada era sekarang masyarakat menginginkan proses yang dapat dijalankan dari rumah/ tempat usaha dan mudah diakses.

4.4.5. Nilai Kepuasan Pelayanan Izin SIU Kesehatan

Adapun hasil survei pada pelayanan Izin SIU Kesehatan sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Bagaimana tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang disampaikan petugas dengan faktual pelayanan yang anda peroleh ?	80,26
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan perijinan di DPM PTSP Kab Mojokerto ?	76,32
3	Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan dengan janji penyelesaian pelayanan yang disampaikan petugas ?	71,05
4	Untuk responden jenis layanan Izin Lokasi, Izin Lingkungan, SIU Kesehatan, TDUP. Dalam mendapatkan pelayanan ini, apakah Saudara dipungut biaya ?	80,26
5	Bagaimana produk izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan ?	97,37
6	Bagaimana kemampuan dan kecakapan petugas dalam memberikan layanan? (Menjelaskan teknis pelayanan, menjawab pertanyaan pemohon)	90,79
7	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	82,89
8	Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat ? (Kotak Saran & Website)	57,89
9	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana untuk mendukung pelayanan (komputer printer, alat tulis, urisi pemohon, ruang tunggu, kamar	78,95



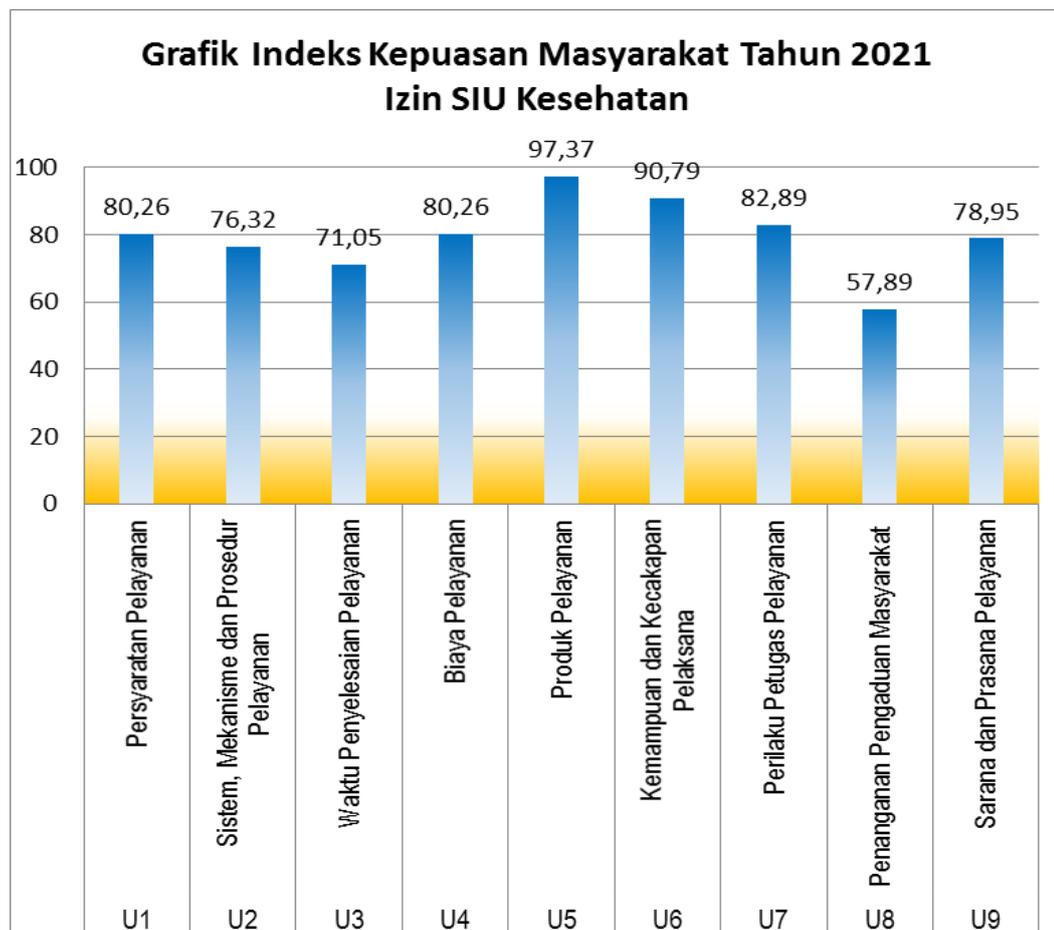
kecil)		
NILAI KEPUASAN MASYARAKAT		79,45

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Secara grafik digambarkan sebagai berikut :





Berdasarkan nilai kepuasan responden masyarakat, bahwa nilai yang tinggi pada kategori Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu 97,37 dengan pertanyaan :

Bagaimana produk izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan ?

Hal ini menunjukkan hasil produk layanan sudah melalui beberapa tahap verifikasi dan memakai aplikasi sehingga tidak terjadi adanya kesalahan textual.

Dan nilai yang paling rendah pada kategori Penanganan Pengaduan yaitu 57,89 dengan pertanyaan Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat? (Kotak Saran & Website)?. Masyarakat membutuhkan mekanisme pengaduan secara online. Pada era sekarang masyarakat menginginkan proses yang dapat dijalankan dari rumah/ tempat usaha dan mudah diakses.

4.4.6. Nilai Kepuasan Pelayanan Izin TDUP Pariwisata

Adapun hasil survei pada pelayanan TDUP Pariwisata sebagai berikut :

No. Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI
1	Bagaimana tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang disampaikan petugas dengan faktual pelayanan yang anda peroleh ?	76,79
2	Bagaimana pendapat saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan perijinan di DPM PTSP Kab Mojokerto ?	75,00
3	Bagaimana waktu penyelesaian pelayanan dengan janji penyelesaian pelayanan yang disampaikan petugas ?	73,21
4	Untuk responden jenis layanan Izin Lokasi, Izin Lingkungan, SIU Kesehatan, TDUP Pariwisata Dalam mendapatkan pelayanan ini, apakah	71,43



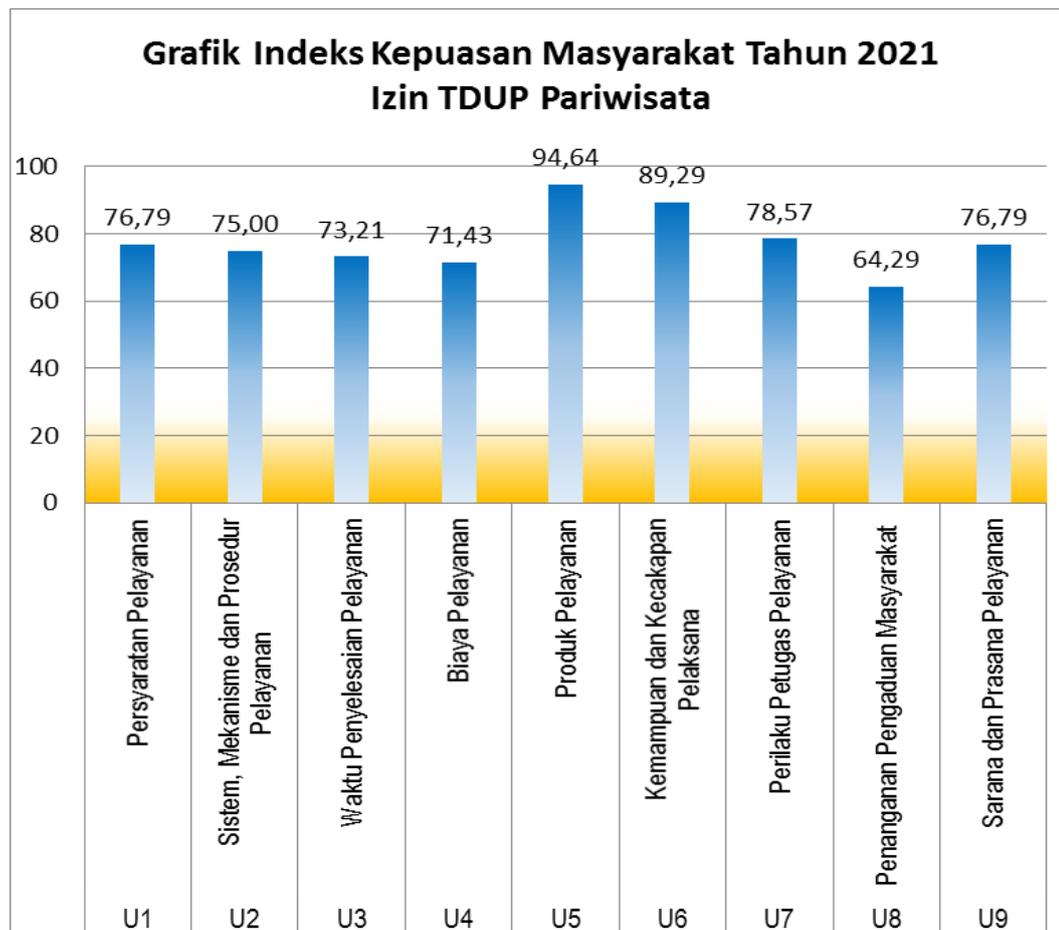
	Saudara dipungut biaya ?	
5	Bagaimana produk izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan ?	94,64
6	Bagaimana kemampuan dan kecakapan petugas dalam memberikan layanan? (Menjelaskan teknis pelayanan, menjawab pertanyaan pemohon)	89,29
7	Bagaimana kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan ?	78,57
8	Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat ? (Kotak Saran & Website)	64,29
9	Bagaimana kecukupan sarana dan prasana untuk mendukung pelayanan (komputer printer, alat tulis, urai pemohon, ruang tunggu, kamar kecil)	76,79
	NILAI KEPUASAN MASYARAKAT	77,70

Dengan nilai dan interval mutu pelayanan adalah sebagai berikut :

Nilai IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
76,61 – 88,30	B	Baik
88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

Dari tabel diatas, nilai Survei Kepuasan Masyarakat dalam kategori kinerja pelayanan **BAIK**.

Secara grafik digambarkan sebagai berikut :



Berdasarkan nilai kepuasan responden masyarakat, bahwa nilai yang tinggi pada kategori Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan yaitu 94,64 dengan pertanyaan :

Bagaimana produk izin yang diterbitkan (seperti : nama, alamat, dll) apakah sesuai dengan data yang anda masukkan ?

Hal ini menunjukkan hasil produk layanan sudah melalui beberapa tahap verifikasi dan memakai aplikasi sehingga tidak terjadi adanya kesalahan textual.

Dan nilai yang paling rendah pada kategori Penanganan Pengaduan yaitu 64,29 dengan pertanyaan Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat? (Kotak Saran & Website)?. Masyarakat membutuhkan mekanisme pengaduan secara online. Pada era sekarang masyarakat



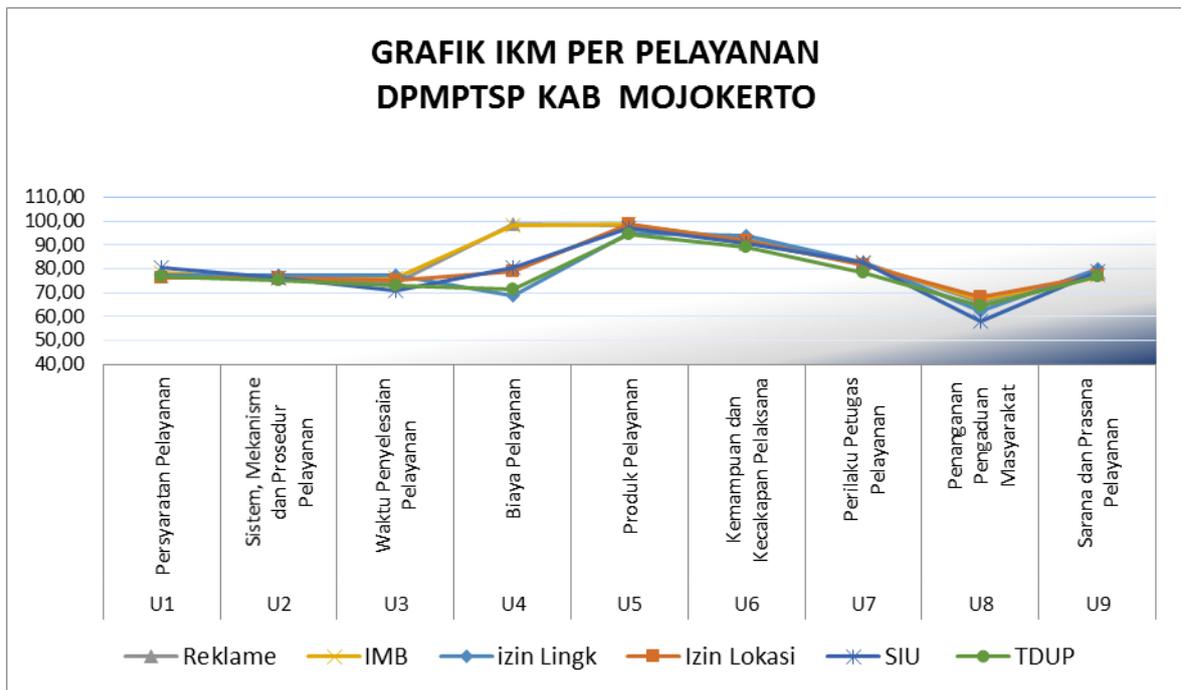
menginginkan proses yang dapat dijalankan dari rumah/ tempat usaha dan mudah diakses.

4.4.7. Trend Kepuasan Masyarakat Tiap Pelayanan

Apabila dilakukan tabulasi per jenis pelayanan, maka didapatkan nilai tingkat kepuasan masyarakat sebagai berikut:

No.	Unsur Pelayanan	Reklame	IMB	Izin Lingk	Izin Lokasi	SIU Kes	TDUP Par
U1	Persyaratan	76,74	78,54	77,50	76,33	80,26	76,79
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	76,16	76,26	77,50	76,00	76,32	75,00
U3	Waktu Penyelesaian	73,84	76,26	77,50	75,33	71,05	73,21
U4	Biaya/Tarif	98,84	98,23	68,75	79,00	80,26	71,43
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	98,26	98,48	95,00	99,00	97,37	94,64
U6	Kompetensi Pelaksa	92,44	91,41	93,75	91,67	90,79	89,29
U7	Perilaku Pelaksana	82,56	82,32	82,50	81,67	82,89	78,57
U8	Penanganan Pengaduan	66,28	66,92	62,50	68,00	57,89	64,29
U9	Sarana dan Prasarana	77,91	77,53	80,00	77,33	78,95	76,79

Sedangkan tren kepuasan masyarakat terhadap indikator / parameter yang ditanyakan visualisasi secara grafis adalah seagai berikut :



Penjelasan trend diatas, bahwa pertanyaan nomor U8 (Penanganan Pengaduan) memiliki trend yang perlu dilakukan tindak lanjut karena titik menurun pada setiap jenis pelayanan. Adapun pertanyaan pada poin tersebut adalah

Apakah saudara mengetahui ketersediaan mekanisme dan sarana pengaduan masyarakat ? (Kotak Saran & Website).

Pada era digita pada saat ini, pelayanan sudah dijalankan secara online dan masyarakat sudah mengikuti perubahan digitalisasi secara bertahap. Dengan kebiasaan proses secara online, masyarakat ternyata juga menginginkan mekanisme sistem pengaduan secara online yang lebih proaktif. Pengaduan dapat terpantau secara online dan dapat terselesaikan dengan pemenuhan secara online juga.



4.5. Keluhan dan Saran Responden

Terhadap isian yang bersifat Esay, bahwa 95% responden tidak memberikan keluhan terhadap pelayanan yang didapatkan, dalam kata lain responden ini memiliki tingkat kepuasan yang sudah baik. Keluhan dan saran masyarakat seputar pelayanan secara online, terkait persyaratan dan mekanisme pengaduan secara online. Pengaduan yang dimaksud apabila pemohon menanyakan progres surat izin, atau kebutuhan menambahkan persyaratan maka dapat dilakukan secara online.



BAB V

PENUTUP

5.1. REKOMENDASI

Dari kegiatan survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan, dengan dasar pengambilan sample menggunakan rumus Krejcie and Morgan dan pengambilan sample berdasarkan simple random dan area sampling, diharapkan data yang tersaji mewakili persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mojokerto.

Dengan pengolahan data yang telah dilakukan dari berbagai sudut kepentingan, baik secara keseluruhan maupun berdasarkan jenis pelayanan, didapatkan peluang untuk dilakukan perbaikan adalah :

Penanganan Pengaduan

Pada era digital pada saat ini, pelayanan sudah dijalankan secara online dan masyarakat sudah mengikuti perubahan digitalisasi secara bertahap. Dengan kebiasaan proses secara online, masyarakat ternyata juga menginginkan mekanisme sistem pengaduan secara online yang lebih proaktif. Pengaduan dapat terpantau secara online dan dapat terselesaikan dengan pemenuhan secara online juga. Pengaduan yang dimaksud apabila pemohon menanyakan progres surat izin, atau kebutuhan menambahkan persyaratan maka dapat dilakukan secara online.

5.2. KESIMPULAN & RENCANA TINDAK LANJUT

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat atau lebih lazim disebut SKM telah dilakukan sebagai upaya untuk melakukan perbaikan pelayanan secara berkelanjutan.

Pelaksanaan kegiatan program Survei Kepuasan Masyarakat sudah



diselesaikan. Diharapkan program pengukuran kegiatan dijadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mojokerto, berdasarkan data dari masyarakat ini sehingga program perbaikan pelayanan menjadi tepat sasaran dan berguna untuk masyarakat.

Rencana tindak lanjut dilakukan dalam rangka perbaikan berkelanjutan, yang dilakukan secara bertahap dengan program kegiatan sebagai berikut :

Unsur	Program Kegiatan	Target	Penanggung jawab
Penanganan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none">- Membuat sistem penanganan pengaduan yang proaktif- Sistem penanganan pengaduan dibuat secara online dan semaksimal mungkin dapat dilakukan tindakanjut secara online	Maret 2022	Bidang Data dan Evaluasi

---end---

TABULASI DATA KUISIONER

SKM (SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT)

UNIT PELAYANAN : Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

ALAMAT : Jl. RA. Basuni Nomor 14 - Mojokerto

No	NILAI UNSUR PELAYANAN									Pelay.
	RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	
1	3	3	3	4	4	4	4	1	4	5
2	3	3	2	3	4	3	3	1	3	5
3	3	3	2	4	4	3	3	3	3	1
4	3	3	2	2	4	3	3	3	3	5
5	3	3	2	3	3	3	3	2	3	5
6	3	3	2	3	3	3	3	1	3	5
7	3	3	2	3	3	3	3	1	3	1
8	4	3	3	4	4	4	3	3	3	2
9	3	3	3	2	4	4	4	4	4	5
10	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1
11	3	3	3	3	4	3	3	3	3	5
12	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
13	3	3	3	1	3	4	3	1	3	3
14	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	4	4	4	3	3	6
16	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1
17	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
18	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
19	3	3	3	1	4	4	3	3	3	5
20	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
21	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5
22	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1
23	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
24	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5
25	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1
26	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
27	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5
28	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1
29	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
32	3	3	3	3	4	3	3	1	3	5
33	3	3	3	4	4	3	3	1	3	2
34	4	3	3	1	4	4	3	1	3	5
35	4	3	3	4	4	4	3	1	3	2
36	3	3	3	4	4	3	3	3	3	5
37	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2

No	NILAI UNSUR PELAYANAN									Pelay.
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
38	3	3	3	4	4	4	3	3	3	5
39	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
40	3	3	3	1	4	4	3	3	3	6
41	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4
42	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4
43	4	3	3	4	4	4	4	1	3	5
44	4	3	3	4	4	4	4	1	3	1
45	4	3	3	4	4	4	4	1	3	2
46	3	3	3	4	4	4	4	1	3	5
47	3	3	3	4	4	4	3	1	3	1
48	3	3	3	4	4	4	3	1	3	2
49	3	3	3	4	4	4	3	1	3	4
50	4	3	3	4	4	4	3	3	3	5
51	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2
52	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
53	4	3	3	4	4	4	3	3	3	6
54	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1
55	3	3	3	4	4	4	3	1	3	1
56	3	3	3	4	4	3	3	1	3	4
57	3	3	3	4	4	3	3	1	3	2
58	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1
59	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
60	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
61	3	3	3	4	4	3	3	3	3	6
62	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
63	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
64	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1
65	4	3	3	4	4	3	3	1	3	2
66	3	3	3	4	4	4	3	1	3	2
67	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
68	3	3	3	4	4	4	3	3	3	6
69	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1
70	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
71	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3
72	3	3	3	4	3	3	3	1	3	2
73	3	3	3	4	3	3	3	1	3	4
74	3	3	3	1	3	3	3	1	3	6
75	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
76	3	3	3	3	4	3	3	1	3	6
77	3	3	3	4	4	3	3	1	3	1
78	3	3	3	4	4	3	3	1	3	2
79	3	3	3	3	4	3	3	1	3	4
80	3	3	3	3	4	3	3	1	3	3
81	3	3	3	4	4	4	3	3	3	6
82	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1

No	NILAI UNSUR PELAYANAN									Pelay.
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
83	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
84	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
85	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
86	3	3	3	1	4	4	3	3	3	6
87	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1
88	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
89	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3
90	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4
91	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2
92	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
93	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4
94	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
95	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
100	3	3	2	1	3	3	3	1	3	6
101	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
103	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
104	3	3	3	1	3	3	3	3	3	4
105	4	3	3	4	4	3	3	1	3	2
106	3	3	3	4	4	4	3	1	3	2
107	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
108	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
109	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2
110	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
111	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
112	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1
114	3	3	3	4	4	4	4	3	4	6
115	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3
116	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
117	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2
118	3	3	3	4	4	4	4	3	4	1
119	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
120	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
121	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
122	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
123	3	3	3	2	4	3	2	2	3	2
124	3	3	3	1	4	3	2	2	3	4
125	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
126	4	3	3	4	4	3	3	3	3	2
127	3	3	3	3	4	3	3	1	3	2

No	NILAI UNSUR PELAYANAN									Pelay.
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
128	3	3	3	1	4	3	3	1	3	4
129	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
130	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3	6
132	3	3	3	4	4	4	3	1	3	4
133	3	3	3	4	4	4	3	1	3	2
134	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3
135	3	3	3	4	4	4	3	1	3	1
136	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
137	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
138	3	3	3	1	4	4	3	1	3	4
139	3	3	3	1	4	4	3	1	3	3
140	3	3	3	4	4	4	3	1	3	2
141	3	3	3	1	4	4	3	3	3	6
142	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4
143	3	3	3	1	4	4	3	3	3	3
144	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
145	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1
146	3	3	3	1	4	4	3	3	3	4
147	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
148	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
149	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3
150	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
151	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
152	3	3	3	4	4	3	3	3	3	6
153	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
154	3	3	3	1	4	3	3	3	3	3
155	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
156	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1
157	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
158	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2
159	3	3	3	1	4	4	4	3	4	4
160	3	3	3	1	4	4	4	3	4	3
161	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
162	3	3	3	1	4	4	4	3	3	4
163	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
164	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
165	3	3	3	1	4	3	3	3	3	4
166	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1
167	3	3	3	4	4	4	3	1	3	2
168	3	3	3	1	4	4	3	1	3	4
169	3	3	3	4	4	4	3	1	3	1
170	3	3	3	4	4	4	3	1	3	3
171	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
172	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4

No	NILAI UNSUR PELAYANAN									Pelay.
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
173	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
177	3	3	3	4	4	4	3	3	4	2
178	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4
179	3	3	3	4	4	4	3	3	4	1
180	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
181	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
182	3	3	3	4	4	4	4	3	4	2
183	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4
184	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
185	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
186	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
187	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
188	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
189	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
190	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
191	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
192	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
193	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1
194	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
195	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
196	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1
197	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
198	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
199	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1
200	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
201	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
202	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1
203	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2
204	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4
205	4	3	3	4	4	4	4	3	3	1
206	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
207	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
208	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
209	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1
210	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
211	3	3	3	4	4	4	3	3	3	1
212	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
213	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
214	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
215	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
216	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
217	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4

No	NILAI UNSUR PELAYANAN									Pelay.
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
218	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1
219	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
220	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
221	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
222	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1
223	3	3	3	4	4	4	3	3	3	2
224	3	3	3	4	4	4	3	3	3	4
225	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
226	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
227	3	3	3	4	4	4	4	3	3	1
228	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
229	4	3	4	4	4	3	3	3	3	2
230	2	3	2	2	3	3	3	1	3	4
231	2	3	2	4	3	3	3	1	3	2
232	2	3	2	4	3	3	3	1	3	1
233	3	3	3	4	4	4	4	4	4	2
234	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
235	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
236	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1
237	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
238	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
239	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1
240	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
241	3	3	3	3	4	4	3	1	3	4
242	3	3	3	4	4	4	3	1	3	2
243	3	3	3	4	4	4	3	1	3	1
244	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
245	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
246	4	3	3	4	4	4	4	3	3	2
247	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
248	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2
249	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2
250	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1
251	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
252	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
253	3	3	3	4	4	3	3	1	3	4
254	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4
255	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
256	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4
257	3	3	2	2	4	3	3	3	3	4
258	3	3	3	4	4	3	3	3	3	4
259	3	3	3	4	4	4	4	3	3	2
260	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4

No	NILAI UNSUR PELAYANAN								
RESP	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
261	3	3	3	4	4	4	3	3	3
262	4	4	4	3	4	4	4	3	4
263	3	3	3	4	4	4	4	3	3
264	3	3	3	2	4	4	4	3	3
265	3	3	3	4	4	4	4	3	3
266	3	3	3	3	4	3	3	3	3
267	3	3	3	4	4	3	3	3	3
268	3	3	3	4	4	3	3	3	3
269	3	3	3	4	4	3	3	3	3
270	3	3	3	2	4	3	3	3	3
Rata Rata Per Unsur	3,10	3,05	3,01	3,53	3,92	3,67	3,28	2,64	3,11
Nilai Rata Rata X bobot	0,34	0,34	0,33	0,39	0,44	0,41	0,36	0,29	0,35
									3,25
IKM									81,33

Pelay.
4
4
4
4
2
4
4
2
2
4



PEMERINTAH KABUPATEN MOJOKERTO
**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**
Jl. RA. Basuni Nomor 14, Telp (0321) 382016
MOJOKERTO

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2021

NILAI IKM	PELAYANAN PERIZINAN DI DPM PTSP	
81,33	DATA RESPONDEN	
	JUMLAH	270
	LAKI-LAKI	153
	PEREMPUAN	117
	PENDIDIKAN	
	SD	0
	SMP	16
	SLTA	205
	D1 & D3	39
	S1	8
	S2-S3	2
	PERIODE SURVEI :	Agustus 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN,
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT
KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS
PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Mojokerto, Agustus 2021
Kepala Dinas

ABDULLOH MUHTAR, S.Sos., M.M
NIP. 19700210 199011 1 001