



Laporan Hasil *Survei* indeks kepuasan masyarakat terhadap DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau

KATA SAMBUTAN

Puji Syukur senantiasa kami sampaikan keharibaan Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap PTSP Tahun 2021 dapat diselesaikan oleh Tim Survei Laboratorium FISIP UMRAH selaku mitra kerja Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan (PKPL) DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau dalam penyusunan IKM. Penyusunan dan pelaporan IKM merupakan salah satu kewajiban DPMPTSP bagi mengukur mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pemohon sebagaimana yang diamanatkan Permendagri No. 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah.

Dari hasil survei IKM Terhadap PTSP Tahun 2021, berdasarkan data yang ada menunjukkan nilai IKM terhadap pelayanan PTSP untuk tahun 2021 mencapai 81.51. Jika dibandingkan dengan tahun sebelumnya, dimana nilai IKM-nya sebesar 81.93 (terjadi penurunan sebesar 0.42) maka secara umum dapat disimpulkan sedikit terjadi penurunan kepuasan masyarakat terhadap layanan. Namun angka ini tidak berarti menunjukkan buruknya layanan karena tidak dapat dipungkiri bahwa hasil survei juga terkadang dipengaruhi oleh 'suasana hati' atau mood seorang responden ketika di survey. Namun penurunan angka capaian IKM ini tetap menjadi perhatian bagi pihak DPMPTSP. Pihak DPMPTSP selanjutnya akan mengevaluasi terhadap hal-hal yang menyebabkan turunnya nilai terhadap beberapa aspek/indikator pelayanan. Hasil survei tersebut selanjutnya akan dijadikan sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi DPMPTSP bagi upaya peningkatan pelayanan dimasa yang akan datang.

Harapan kami semoga Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap PTSP Tahun 2021 ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang berkepentingan. Kepada pihak Laboratorium FISIP-UMRAH selaku Tim Pelaksana Survei, kami menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan dan kerjasama yang diberikan sehingga selesainya pekerjaan survei IKM tahun 2021 ini.

Tanjungpinang, Agustus 2021

Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kepulauan Riau



DR. Drs. Syamsuardi, MM
NIP.19630105 199001 011

KATA PENGANTAR

Puja dan puji syukur tidak henti kami panjatkan kepada Allah SWT, Tuhan Yang Maha Kuasa atas selesainya Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap PTSP Tahun 2021. Survei terhadap pengukuran kepuasan masyarakat yang kami lakukan dengan berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPAN-RB) Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 merupakan salah satu bentuk komitmen yang kuat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Riau terhadap upaya meningkatkan pelayanan publik dengan cara mengukur tingkat kepuasan masyarakat.

Pekerjaan survei terhadap kepuasan masyarakat yang dilakukan secara rutin setiap tahunnya secara umum bertujuan untuk melihat dan mengetahui sejauh mana dan seberapa besar harapan masyarakat terhadap tingkat layanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau. Berdasarkan data dan fakta yang diperoleh dari survei, tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan PTSP pada tahun 2021 masih dalam katagori Baik yang dengan pencapaian IKM sebesar 81.51. Angka capaian ini sedikit terjadi penurunan jika dibandingkan dengan capaian IKM tahun 2020 yang mencapai 81.93. Dari 9 (Sembilan) aspek/indikator yang dinilai, terdapat 2 (tiga) indikator yang perlu mendapat perhatian serius untuk segera dibenahi, yakni aspek; Prosedur dan Waktu.

Kedepan diharapkan agar pihak DPMPTSP selaku penyelenggara pelayanan publik dibidang perizinan terus dapat meningkatkan kualitas pelayanan serta melakukan pengembangan pelayanan melalui berbagai inovasi yang cemerlang. Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada masyarakat yang telah berpartisipasi dalam survei ini serta kepada segenap aparaturnya DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau atas dukungan dan partisipasi yang telah diberikan.

Hormat Kami,

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR GAMBAR	v
BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Maksud dan Tujuan	2
1.3 Ruang Lingkup	3
1.4 Dasar Hukum	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	5
2.2 Pelayanan Publik di Indonesia	7
2.3 Survey Kepuasan Masyarakat.....	10
BAB III PENDEKATAN DAN METODOLOGI	14
3.1 Pendekatan	14
3.2 Indikator	14
3.3 Teknik Pengukuran	15
3.4 Teknik Analisis Data.....	16
3.5 Teknik Penyajian Data	17
3.6 Rancangan Teknik Penarikan/Pengambilan Sampel	17
3.7 Instrumen Survei.....	17
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	19
4.1 Deskripsi Responden	19
4.2 Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau.....	22
4.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	22
4.2.2 Prioritas Peningkatan Pelayanan	24
4.2.3 Opini Responden	25
BAB V PENUTUP	27
5.1 Kesimpulan	27
5.2 Rekomendasi.....	27
DAFTAR PUSTAKA	28

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Nilai Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	17
Tabel 4.1 Responden Menurut Usia.....	19
Tabel 4.2 Responden Menurut Tingkat Pendidikan.....	20
Tabel 4.3 Responden Menurut Pekerjaan/Profesi.....	20
Tabel 4.4 Metode Peroleh Layanan Responden.....	21
Tabel 4.5 Jenis Layanan.....	21
Tabel 4.6 Sektor Layanan	22
Tabel 4.7 Indeks Kepuasan Masyarakat.....	23
Tabel 4.8 Perbandingan perolehan nilai per unsur pelayanan Tahun 2021 terhadap Tahun 2020	24
Tabel 4.9 Prioritas Peningkatan pelayanan	24
Tabel 4.10 Saran Pengguna Layanan terhadap DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau.....	25

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	26
--	----

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah bagian yang tidak terpisahkan dari pemerintah dan pemerintahan karena pemerintah berdiri dan berjalan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, sehingga secara hakiki pelayanan merupakan fungsi dasar dari pemerintah. Pemerintah dalam melaksanakan fungsinya yang baik adalah pemerintah yang mampu memperkuat demokrasi, hak azasi manusia, meningkatkan kualitas ekonomi, sosial budaya, mengurangi angka kemiskinan, memperkuat perlindungan terhadap masyarakat dan lingkungan, serta bijak dalam memanfaatkan sumber daya alam sehingga meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah.

Dewasa ini kehidupan masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan dan kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang begitu pesat. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah terjadinya perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Hal tersebut dimungkinkan karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami hak dan kewajibannya sebagai warga negara. Kondisi masyarakat yang demikian menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan mereka, terutama dalam mendapatkan pelayanan yang sebaik-baiknya dari pemerintah.

Kehadiran pemerintah dalam memberikan pelayanan diatur pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kemudian untuk menilai seberapa baik dan berkualitas pelayanan yang diberikan masyarakat, Undang-

undang Pelayanan Publik juga menegaskan bahwa penyelenggara (pemerintah) berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dengan demikian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara.

Survei kepuasan masyarakat merupakan salah satu tolok ukur bagi unit layanan untuk melakukan evaluasi demi kualitas pelayanan publik. Hal tersebut tertuang dalam sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebutlah menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Provinsi Kepulauan Riau sebagai salah satu instansi pemerintah daerah akan melakukan evaluasi kinerja pelayanan melalui kegiatan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau pada Tahun 2021 dengan mengacu Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 84 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Provinsi Kepulauan Riau.

1.2 Maksud dan Tujuan

1.2.1 Maksud

Maksud dari kegiatan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah:

1. Melaksanakan kegiatan pengukuran tingkat kepuasaan terhadap Pelayanan Publik yang diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau pada Tahun 2021, baik parsial maupun total, sehingga diperoleh Nilai/Tingkat Kepuasan Masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan Nilai Kepuasan Masyarakat pada periode selanjutnya;
2. Memetakan kinerja Pelayanan Publik sekaligus memberikan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau pada Tahun 2021;

3. Mengevaluasi tingkat perubahan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau dari tahun 2020 ke tahun 2021.

1.2.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah:

1. Terukurnya tingkat Kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau.
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau.
3. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau.
4. Tergambarnya tingkat perubahan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau dari tahun 2020 ke tahun 2021.
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau.
6. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan publik pada periode berikutnya.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari kegiatan survey kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah semua jenis pelayanan yang di berikan atau diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau baik yang bersifat perizinan maupun non perizinan berdasarkan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 84 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau. Dalam hal ini jenis pelayanan yang diberikan atau diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau dikelompokkan ke dalam 16 sektor yaitu:

1. Sektor Penanaman Modal
2. Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan
3. Sektor Kesehatan
4. Sektor Perhubungan
 - a. Sub Sektor Perhubungan Darat
 - b. Sub Sektor Perhubungan Laut
5. Sektor Tenaga Kerja dan Transmigrasi
6. Sektor Kelautan dan Perikanan
 - a. Bidang Kelautan, Konservasi dan Pengawasan
 - b. Bidang Perikanan Tetap
7. Sektor Pertambangan dan Sumberdaya Mineral

- a. Pertambangan Mineral
- b. Ketenagalistrikan
- 8. Sektor Perindustrian dan Perdagangan
- 9. Sektor Pariwisata
- 10. Sektor Kebudayaan
- 11. Sektor Pertanian, Ketahanan Pangan, dan Kesehatan Hewan
- 12. Sektor Pendidikan
- 13. Sektor Sosial
- 14. Sektor Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
- 15. Sektor Kesatuan Bangsa dan Politik
- 16. Sektor Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, dan Pertanahan

1.4 Dasar Hukum

Dasar hukum dari kegiatan survey kepuasan masyarakat ini adalah:

- 1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- 2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- 5. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 84 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Memahami konsep pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan isu penting dalam reformasi birokrasi yang terus berkembang dan penuh kritik dewasa ini (Tauffiqurokhman dan Saptisi, 2018 : v). Perkembangan itu dipicu oleh bertambahnya jumlah penduduk dan kebutuhan masyarakat yang terus meningkat untuk mendapatkan haknya sebagai penerima layanan. Kritik dan keluhan juga sering kita temukan disetiap laporan-laporan penyelenggaraan pelayanan publik yang terus mengharapkan adanya kualitas pelayanan yang semakin membaik.

Secara *etimologi* pelayanan publik terdiri dari dua kata, yaitu pelayanan, dan publik. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna (Moenir, 2008). Sedangkan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki (Syafi'e, 1999). dari aspek *terminologi* pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh institusi pemerintah pusat dan/ atau daerah dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Chalik, 2015).

Pelayanan merupakan fungsi dasar pemerintah, oleh karena itu pemerintah wajib memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan

masyarakat, dan pada sisi yang lain pelayanan merupakan hak bagi anggota masyarakat.

Penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu penyelenggara Negara/pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik. Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu ditangani/dikelola oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Terdapat 3 unsur penting dalam pelayanan publik (Mulyawan, 2016:34) yaitu :

1. Unsur Organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan yaitu Pemerintah Daerah. Unsur ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai (regulator) dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.
2. Unsur Penerima layanan (pengguna layanan) yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan, Unsur kedua ini adalah orang, masyarakat atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan (penerima layanan), pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
3. Kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan. Unsur ini merupakan unsur dari kepuasan pengguna layanan menerima pelayanan, unsur kepuasan pengguna layanan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (Pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan pengguna layanan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah. Paradigma kebijakan publik di era otonomi daerah yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, memberikan arah terjadinya perubahan atau

pergeseran paradigma penyelenggaraan pemerintahan, dari paradigma rule government bergeser menjadi paradigma good governance (tata pemerintahan yang baik)

2.2 Pelayanan Publik di Indonesia

Tujuan didirikan Negara Republik Indonesia berdasarkan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 antara lain adalah untuk memajukan “kesejahteraan umum” dan “mencerdaskan kehidupan bangsa”. Perintah Konstitusi tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang berkualitas dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif.

Kemudian untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, maka pada tanggal 18 Juli 2009 lahirlah Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Berdasarkan Undang-Undang tersebut, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidak mampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, menurut ketentuan Pasal 15 Undang-Undang No. 25 tahun 2009 penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan memublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standard pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraan administrasi publik, pelayanan publik kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh

seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain.

Pandemi Covid-19 yang terjadi saat ini menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan publik. Perubahan birokrasi tersebut terjadi dalam dua dimensi, yakni dimensi organisasi dan sistem kerja. Pada dimensi organisasi telah terjadi perubahan dari semula dilakukan dengan cara normal, dituntut untuk beralih pada model birokrasi new normal. Sementara perubahan dalam sistem kerja disodorkan dua pilihan, yakni work form home (WFH) dan tetap bekerja di kantor dengan memperhatikan dan menjalankan protokol kesehatan yang telah ditentukan (Taufik & Warsono, 2000).

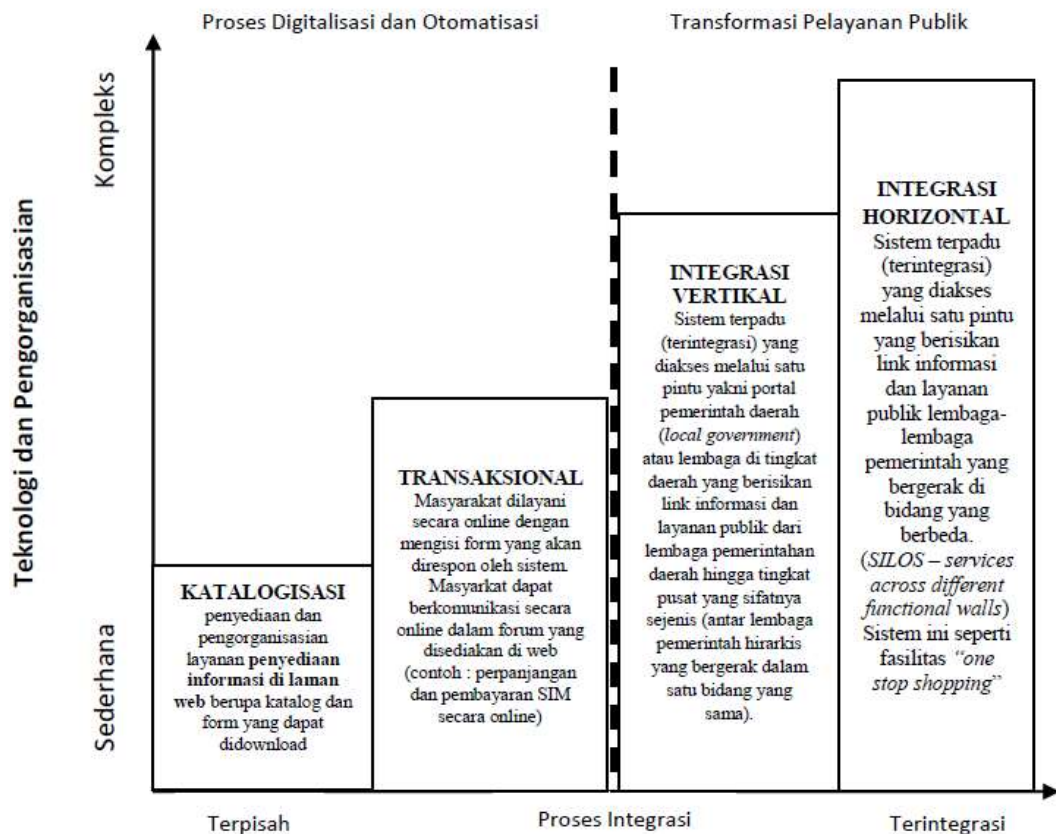
Menurut Lumbanraja (Rohman & Larasati, 2020) salah satu dampak besar pandemi Covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah bidang pelayanan publik. Indonesia perlu penggunaan model integrasi vertikal dan horizontal dengan menghadirkan network service layanan satu pintu yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari paradigma administrasi publik lama ke pelayanan publik baru. Selain itu, dibutuhkan juga harmoniasi antar lembaga pemerintah, agar tidak terjadi gesekan dan konflik yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat harus tetap terjaga. Pemerintah dituntut tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun di lain sisi harus menjalankan himbauan protokol kesehatan demi keselamatan bersama, baik penyedia maupun penerima layanan dengan menerapkan social distancing dan physical distancing. Kondisi ini mendorong Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan terbaru mengenai new normal atau Pola Hidup Baru.

Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan secara online ini merupakan hasil penerapan dari *E-Government*.

Karen Layne dan Jungwoo Lee mengemukakan dalam penelitiannya bahwa ada empat model pertumbuhan e-government yakni : (1) *cataloguing* (katalogisasi), (2) *transaction* (transaksional), (3) *vertical integration* (integrasi vertikal

lembaga-lembaga dalam jenjang hirarkis), (4) *horizontal integration* (integrasi horizontal antar lembaga dalam satu jajaran). Lebih jauh digambarkan oleh Karen Layne dan Jungwoo Lee mengenai dimensi dan tingkatan pengembangan *e-government* yang diilustrasikan dalam Gambar 1 (Layne & Lee, 2001).



2.3 Survey Kepuasan Masyarakat

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan peraturan tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta

mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Pelaksanaan SKM menjadi sangat penting, selain untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan juga meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Mengingat hasil SKM diharapkan dapat:

- a) memberikan informasi mengenai kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
- b) mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
- c) menjadi bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
- d) sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan.

Mengingat begitu pentingnya pelaksanaan SKM, maka diharapkan agar penyelenggara pelayanan publik dapat melaksanakan SKM minimal satu kali dalam setahun, sesuai dengan apa yang diamanahkan dalam Peremenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tersebut.

Agar SKM dapat mencapai tujuan yang diharapkan, maka hendaknya penyelenggara pelayanan publik memperhatikan beberapa hal diantaranya:

1. Internalisasi SKM. Penyelenggara pelayanan publik sebagai salah satu aktor dalam SKM, diharapkan memahami SKM secara menyeluruh. Mulai dari pengertian sampai dengan hasil yang diharapkan, sehingga menepis anggapan bahwa SKM hanyalah kegiatan rutin semata. Pemahaman mengenai SKM secara menyeluruh ini tentu saja harus dialami oleh seluruh elemen organisasi penyelenggara pelayanan publik. Hal ini penting karena untuk:

- a. mendapatkan dukungan dalam pelaksanaan SKM;
- b. mendapatkan dukungan terhadap hasil SKM; dan
- c. mendapatkan komitmen untuk peningkatan kualitas pelayanan publik. Kegiatan yang dapat ditempuh adalah dengan melakukan proses internalisasi, baik dengan melakukan sosialisasi formal dan personal kepada seluruh elemen organisasi.

2. Memperhatikan Metodologi SKM. Menurut Permenpan 14 Tahun 2017, penyelenggara pelayanan diberikan keleluasaan untuk melakukan penyesuaian indikator, metodologi survey, pengolahan data, dan penyusunan laporan, selama dapat dipertanggung jawabkan secara akademis. Hal ini dikarenakan heterogenitas jenis pelayanan dan sumberdaya yang dimiliki oleh penyelenggara pelayanan publik. Walaupun demikian, penyelenggara pelayanan publik dapat melakukan memberikan perhatian khusus kepada metodologi dengan melakukan beberapa hal. Pertama, melakukan pemilihan jenis pelayanan yang menjadi objek SKM secara spesifik. Agar hasil yang diharapkan dapat menggambarkan kepuasan secara spesifik. Diharapkan seluruh jenis pelayanan yang disediakan penyelenggara pelayanan dapat menjadi objek SKM. Jika kurang memungkinkan prioritaskan pelayanan yang bersentuhan langsung dengan masyarakat. Kedua, melakukan pemilihan metode pengambilan sampel yang semakin mendekati populasi. Mengingat sampel yang semakin mendekati populasi diharapkan dapat semakin menggambarkan karakteristik populasi. Ketiga, dengan melakukan pengujian validitas dan reliabilitas instrument survei. Mengingat instrument yang baik memenuhi kriteria validitas dan reliabilitas, sehingga ukuran yang dihasilkan dapat menggambarkan kepuasan dengan baik.
3. Penguatan Partisipasi Masyarakat. Dalam pelaksanaan SKM, penyelenggara pelayanan publik bukanlah aktor tunggal. Aktor lain yang harus ikut terlibat adalah masyarakat. Mengingat objek utama dari SKM ini adalah pendapat masyarakat, sehingga mustahil kiranya SKM dapat dilaksanakan tanpa partisipasi masyarakat. Semakin banyak dan aktif masyarakat berpartisipasi, hasil SKM diharapkan menjadi semakin baik, mengingat akan semakin tergambar pendapat masyarakat dalam SKM. Keuntungan lain yang dapat diperoleh adalah meningkatnya kepercayaan masyarakat yang pada akhirnya dapat berbuah dukungan kepada penyelenggara pelayanan public serta tingkat objektivitas hasil akan semakin baik. Cara yang dapat ditempuh adalah memberikan

sosialisasi mengenai SKM, khususnya mengenai mekanisme, tujuan, dan hasil SKM, secara komprehensif kepada masyarakat. Dan, melibatkan masyarakat sebagai elemen pelaksana SKM tidak sebatas sebagai responden saja, namun dapat juga sebagai tim ahli, narasumber, pengolah data, surveyor, dan lainnya.

4. Penyusunan rencana tindak lanjut. Tentu saja diharapkan SKM tidak berhenti pada titik penyampaian laporan tentang SKM. Penyelenggara hendaknya menyusun rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan hasil SKM. Rencana ini dapat diprioritaskan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada indikator maupun jenis pelayanan yang masih memiliki nilai rendah oleh masyarakat. Rumusan rencana ini juga dapat didiskusikan dengan masyarakat untuk mendapatkan dukungan sumberdaya. Diharapkan dengan memperhatikan beberapa hal tersebut, hasil SKM dapat mencapai tujuan yang diharapkan dan peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih baik.

BAB III

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

3.1 Pendekatan

Survey ini menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menyajikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau 2021.

3.2 Indikator

Mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, maka untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau ini ditetapkanlah 9 unsur sebagai berikut:

1. Persyaratan

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

2. 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 yang tidak bergerak (Gedung).

Catatan:

*) Unsur 4 dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam peraturan perundang-undangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

**) Unsur 6 dan 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika jenis layanan yang akan di survei berbasis internet.

Pada unsur ke 4 di ubah menjadi unsur penggunaan layanan berbasis internet (SiJempol) pada pelayanan DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau.

3.3 Teknik Pengukuran

Tingkat Kepuasan

Untuk mengukur kepuasan, responden diminta untuk memilih 1 di antara 4 jawaban dengan skor masing-masing sebagai berikut:

- 1) Tidak Puas/Tidak Sesuai
- 2) Kurang Puas/ Kurang Sesuai
- 3) Puas/Sesuai
- 4) Sangat Puas/Sangat Sesuai

3.4 Teknik Analisis Data

Untuk menjawab maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini digunakan beberapa teknik analisis data, diantaranya:

1. Analisis deskriptif dan grafik

Analisis ini digunakan untuk mendeskripsikan pengelompokan responden dalam tampilan prosentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami. Selain untuk responden analisis ini juga digunakan untuk mendeskripsikan tanggapan responden terhadap kualitas akan pelayanan dalam bentuk persentase.

2. Perhitungan Indeks

Perhitungan indeks dilakukan untuk mengetahui kategori kinerja pelayanan, apakah berada pada kategori Tidak Baik, Kurang Baik, Baik, atau Sangat Baik. Perhitungan indeks menggunakan pendekatan rumus sebagai berikut:

$$\text{Indeks} = \sum_{k=1}^N [\bar{S}_k \cdot W_k]$$

S_k = rata – rata tingkat kepuasan

$$W_k = \frac{\bar{I}_k}{\sum_{k=1}^N \bar{I}_k}$$

W_k = bobot kepentingan (harapan)

Selanjutnya indeks yang diperoleh dikelompokkan sebagai berikut :

Tabel 3. 1
Nilai Interval SKM, Interval Konversi SKM, 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

3.5 Teknik Penyajian Data

Dengan 2 teknik analisa data sebagaimana yang telah disebutkan di atas, tingkat kepuasan masyarakat akan pelayan akan disajikan dalam dua bentuk, yaitu: secara keseluruhan yang terdiri dari 16 sektor pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan pada bab sebelumnya dan secara parsial dengan menyajikan tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan per tiap sektor pelayanan tersebut.

3.6 Rancangan Teknik Penarikan/Pengambilan Sampel

Pada penelitian ini dipergunakan *metode stratified random sampling* sebagai Teknik penarikan sampel, selanjutnya dalam menentukan ukuran sampel dari setiap stratum untuk didistribusikan kedalam sampel n dipergunakan alokasi proporsional.

$$n = N / (1 + N(e)^2)$$

$$199 / (1 + 199 \times (0.1)^2)$$

$$n_i = N_i / N \cdot n$$

Ket	P & K	ESDM	PU	LH	Kesehatan	Pendidikan	Perhub	Kesbang	Total
Populasi	107	21	2	7	5	4	13	40	199
Sample	36	7	1	2	2	1	4	13	67

3.7 Instrumen Survei

Instrumen yang dipergunakan dalam kegiatan ini adalah kuesioner yang terdiri dari beberapa bagian, yaitu:

1. Bagian Pertama
Pada bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.
2. Bagian Kedua
Pada bagian kedua berisikan tanggal dan jam survei.
3. Bagian Ketiga
Pada bagian ketiga berisikan identitas responden, antara lain: jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan serta jenis layanan yang diurus.
4. Bagian Keempat
Pada bagian keempat berisikan petunjuk pengisian kuesioner.
5. Bagian Kelima
Pada bagian kelima berisikan daftar pertanyaan yang meliputi kepuasan atas 9 unsur pelayanan publik. 9 unsur pelayanan tersebut mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
6. Bagian Keenam
Pada bagian keenam berisikan saran untuk pelayanan di DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau.

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden

Survey Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau Pada tahun 2021, melibatkan 67 responden yang telah mengurus layanan perizinan dan non perizinan pada rentang waktu dari bulan Juni /sd bulan juli 2021. Namun, pada saat proses pengumpulan data sejak tanggal 21 Juni sampai dengan tanggal 13 Juli terdapat 5 responden non-respons.

Gambar 4.1
Responden Menurut Jenis Kelamin



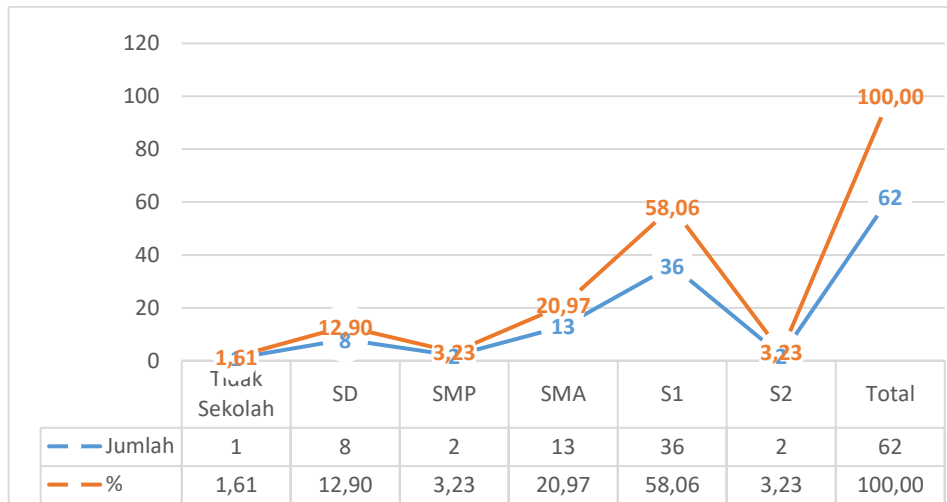
Pada saat suvey pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau dilakukan terdapat 62 responden yang terdiri dari; Pria 39 (62,90%) dan Wanita 23(37,10) orang.

Tabel 4.1
Responden Menurut Usia

Usia	Jumlah	%
20-30	28	45,16
31-50	25	40,32
50 keatas	9	14,516
Total	62	100,00

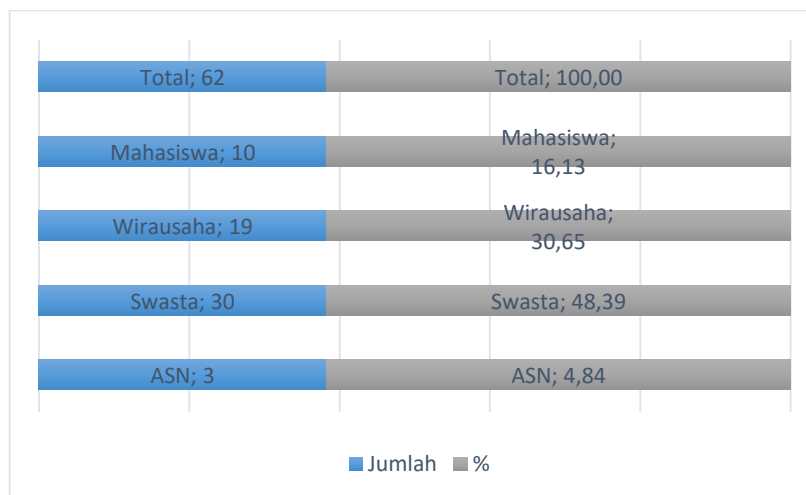
Rentang usia responden terdiri dari usia dua puluh tahun(20) hingga lima puluh tahun keatas(50), dengan komposisi usia sebagai berikut; a) usia 20 hingga 30 tahun: 28 responden, b) usia 30 hingga 50 tahun: 25 responden, dan c) Usia diatas 50 tahun: 9 responden.

Tabel 4.2
Responden Menurut Tingkat Pendidikan



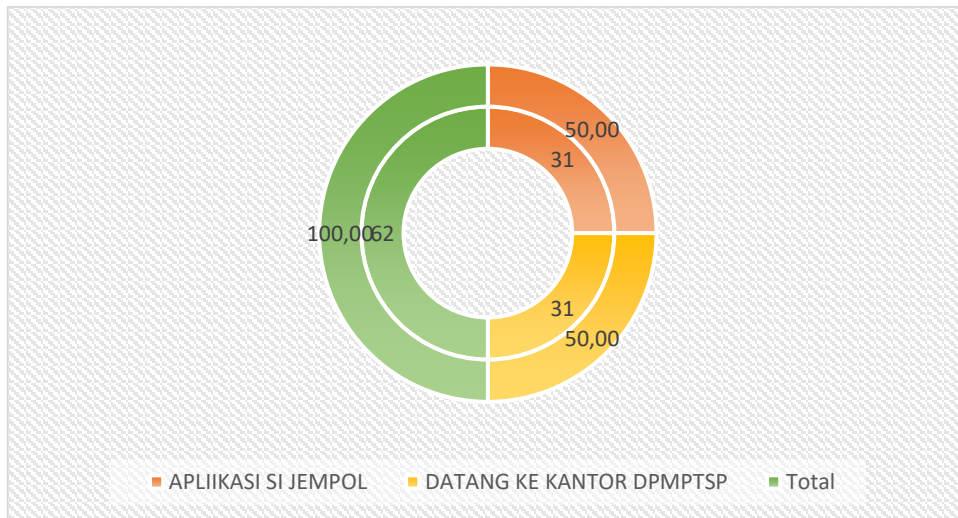
Keragaman tingkat Pendidikan reponden yang telah mengurus layanan perizinan dan non perizinan pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana terdapat pada table 1.2 ialah; tidak sekolah berjumlah 1 responden, SD 8 responden, SMP 2 responden, SMA 13 responden, S1 36 responden dan S2 2 responden.

Tabel 4.3
Responden Menurut Pekerjaan/Profesi



Pekerjaan/profesi Reponden yang telah mengurus layanan perizinan dan non perizinan pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana terdapat pada table 1.3 ialah; Aparatur Sipil negara berjumlah 3 responden, swasta 30 responden, Wira Usaha 19 responden, dan Mahasiswa 10 Responden.

Tabel 4.4
Metode Peroleh Layanan Responden



Dari 62 responden yang disurvei pada saat penelitian ini dilakukan, terdapat 31 responden yang telah/mempergunakan mempergunakan layanan daring yaitu SiJempol, walaupun layanan SIJempol telah digulirkan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau Sejak 2018 namun masih terdapat responden yang mempergunakan layanan konvensional (*face to face services*) sejumlah 31 responden.

Tabel 4.5
Jenis Layanan

Jenis Layanan	Jumlah
Perizinan	45
Non Perizinan	17
Total	62

Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 84 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau. Dalam hal ini jenis pelayanan yang diberikan atau diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau dikelompokkan ke dalam 16 sektor yang terdapat dalam dua jenis layanan perizinan dan non perizinan. Jumlah responden yang mengurus layanan perizinan sejumlah 45 responden, dan untuk yang mengakses layanan Non perizinan 17 responden.

Terdapat 6 Sektor layanan yang diakses oleh responden, yaitu; Perikanan dan kelautan 29 responden, Energi dan Sumberdaya Mineral 8 responde,

lingkungan hidup 2 responden, kesehatan 1 responden, kesatuan bangsa dan politik 17 responden dan perhubungan 5 responden (tabel 1.6)

Tabel 4.6
Sektor Layanan

Sektor Layanan	Jumlah
Perikanan Dan Kelautan	29
Esdm	8
Lingkungan Hidup	2
Kesehatan	1
Kesbangpol	17
Perhubungan	5
Total	62

4.2 Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau

4.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat

berdasarkan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 84 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau. Dalam hal ini jenis pelayanan yang diberikan atau diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau dikelompokkan ke dalam 16 sektor yaitu:

1. Sektor Penanaman Modal
2. Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan
3. Sektor Kesehatan
4. Sektor Perhubungan
 - a. Sub Sektor Perhubungan Darat
 - b. Sub Sektor Perhubungan Laut
5. Sektor Tenaga Kerja dan Transmigrasi
6. Sektor Kelautan dan Perikanan
 - a. Bidang Kelautan, Konservasi dan Pengawasan
 - b. Bidang Perikanan Tetap
7. Sektor Pertambangan dan Sumberdaya Mineral
 - a. Pertambangan Mineral
 - b. Ketenagalistrikan
8. Sektor Perindustrian dan Perdagangan
9. Sektor Pariwisata
10. Sektor Kebudayaan
11. Sektor Pertanian, Ketahanan Pangan, dan Kesehatan Hewan

12. Sektor Pendidikan
13. Sektor Sosial
14. Sektor Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
15. Sektor Kesatuan Bangsa dan Politik
16. Sektor Pekerjaan Umum, Penataan Ruang, dan Pertanahan

Pada bagian ini akan dipaparkan analisa terhadap 9 atribut pelayanan Perizinan dan Non-Perizinan yang diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau , meliputi; 1) Persyaratan, 2) Prosedur, 3) Waktu, 4) Produk, 5) Kompetensi, 6) Perilaku, 7) Sarana Prasana, 8) Pengaduan dan 9) Layanan Daring, dan dijadikan alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau

Tabel 4.7
Indeks Kepuasan Masyarakat

No	Unsur	Nilai Rata-rata	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan	3,30	Baik
2	Prosedur	2,97	Kurang Baik
3	Waktu	2,76	Kurang Baik
4	Produk	3,27	Baik
5	Kompetensi	3,26	Baik
6	Perilaku	3,44	Baik
7	Sapras	3,34	Baik
8	Pengaduan	4	Sangat Baik
9	Layanan Daring	3,30	Baik

Diketahui bahwasanya rerata persepsi kepuasan masyarakat yang telah memperoleh layanan di DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau berada pada interval nilai 2,76 hingga 4 dan dengan mutu pelayanan interval Kurang Baik dan Sangat baik. Prosedur(2,97) dan waktu(2,76) menjadi unsur pelayanan yang berada pada angka terendah diantara sembilan unsur pelayanan yang lainnya, sedang untuk layanan daring(4,00) dan Perilaku(3,44) dengan mutu pelayanan sangat baik dan baik.

Dengan demikian , nilai survey kepuasan masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei X Nilai dasar

$$= 3,26 \times 25 = 81,51$$

- b. Mutu Pelayanan **B**
- c. Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

Jika dibandingkan dengan persepsi kepuasan masyarakat pada 2020, secara berurutan dari persyaratan hingga layanan daring mengalami penurunan pengecualian bagi unsur Persyaratan dan layanan daring, yakni:

Tabel 4.8

Perbandingan perolehan nilai per unsur pelayanan 2021 terhadap 2020

Unsur	2021	BNRT	2020	Interval
Persyaratan	3,30	0,36	3,22	+0,08
Prosedur	2,97	0,33	3,31	0,34
Waktu	2,76	0,30	3,07	0,31
Produk	3,27	0,36	3,28	0,01
Kompetensi	3,26	0,36	3,27	0,01
Perilaku	3,44	0,38	3,45	0,01
Sapras	3,34	0,37	3,36	0,02
Pengaduan	4	0,44	3,27	+0,73
Layanan daring	3,30	0,36	3,31	0,01

4.2.2 Prioritas Peningkatan Pelayanan

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

Tabel.4.9

Prioritas Peningkatan pelayanan

Unsur	Nilai Rata-rata	BNRT
Persyaratan	3,30	0,36
Prosedur	2,97	0,33
Waktu	2,76	0,30
Produk	3,27	0,36
Kompetensi	3,26	0,34
Perilaku	3,44	0,37
Sapras	3,34	0,35
Pengaduan	4	0,44
Layanan daring	3,30	0,36
	Nilai Indek	3,26
	Nilai SKM	81,51

Prioritas perbaikan pelayanan ialah terhadap unsur-unsur pelayanan atau interval nilai SKM 2,76-2,97, yaitu:

1. Waktu
2. Prosedur

Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan, ialah:

1. persyaratan
2. produk
3. kompetensi
4. perilaku
5. sapras
6. pengaduan, dan
7. layanan daring

4.2.3 Opini Responden

Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari pengguna layanan dimaksudkan agar dapat meningkatkan dan memperbaiki kinerja pelayanan perizinan dan non perizinan pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau, terutama pada unsur-unsur yang dinilai kurang oleh pengguna layanan.

Berikut adalah masukan/opini/pendapat dari responden terhadap pelayanan DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau

Tabel. 4.10
Saran Pengguna Layanan terhadap DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau

NO	Opini
1.	Sudah sangat baik
2.	Cukup baik
3.	Dibuatkan tutorial penggunaan SiJempol untuk memudahkan masyarakat
4.	Membuat aplikasi yang dapat mempermudah pengguna
5.	Semoga kedepannya lebih baik lagi
6.	Pelayanannya ditingkatkan lebih baik lagi
7.	Secara keseluruhan sudah baik, standart prosedur sop yang di tetapkan, harap di pertahankan dan dikembangkan.
8.	Semoga aplikasinya lebih baik dan bermanfaat lagi
9.	Sebaiknya aplikasinya diperbaiki khususnya saat tracking berkas
10.	Perbaikan sistem menjadi urgensi yg harus ditindaklanjuti

11.	mohon diperbaiki sistem perizinannya karena kurang sinkron dengan dinas terkait. serta tracking yg bisa diperjelas lagi agar pemohon dapat dengan follow up terkait proses perizinannya
12.	Mengenai Aplikasi SIJEMPOL agar di sosialisasikan ke pihak terkait, karena semua yang datang ke PTSP tau tentang aplikasi ini. Terima kasih
13.	Mohon perizinan lebih diefektifkan dan di percepat sehingga para pengusaha dapat lebih cepat melanjutkan perizinan yang lainnya
14.	waktu pelayanan masih lama, kalau difollow up, maka surat o diproses. Masukanya agar waktu pengurusan surat-surat diperhatikan.
15.	Kalau bisa dengan iptek yang sdh maju seperti sekarang ini untuk persyaratan agar lebih simple lagi. Untuk petugas hendaknya mempunyai wawasan dan regulasi tentang perijinan lebih baik lagi.
16.	Ketepatan waktu proses perizinan lebih di tingkatkan lagi.
17.	Proses penerbitan SIUP dan SIPHP di tingkatkan lagi, t erimakasih
18.	perbaiki moralitas dan integritas.
19.	Dalam pengurusan yang datang dari lain kota sering terjadi kesalahan pengetikan atau kekurangan data, sehingga pulang ke tempat asal untuk memperbaiki atau melengkapi dokumen, dan akan datang keesok hari nya. Mohon disediakan komputer dan printer untuk umum, bila ada perubahan atau kesalahan ketik atau permohonan dapat di eksekusi atau di perbaiki di tempat.
20	sudah baik dan butuh peningkatan lagi

BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan analisa yang telah di bahas pada BAB sebelumnya, maka survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Provinsi Kepulauan Riau sebagai berikut:

1. Nilai indeks untuk 9 unsur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau, memperoleh nilai mutu pelayanan **3.26** dan nilai mutu pelayanan Konversi **81,51**
2. Berdasarkan Permenpan-RB No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik tersebut, maka dapat dikatakan Mutu pelayanan dilaksanakan bernilai “**B**” atau kinerja Unit Pelayanan dan Mutu Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau adalah “**BAIK**”.
3. Prioritas perbaikan pelayanan pada unsur **Waktu** dan **Prosedur**. Sedangkan 7 Unsur lainnya perlu dipertahankan dan ditingkatkan.

5.2 Rekomendasi

1. Memperbaiki sistem dan mekanisme prosedur layanan agar dapat mempercepat waktu proses layanan sesuai atau bahkan bisa dibawah waktu SOP. Prosedur pelayanan yang diberikan terkait dengan OPD Teknis maka perlu dilakukan pembenahan terhadap mekanisme kerjasama.
2. Senantiasa memperhatikan dan memperbaharui (*up to date*) Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang disesuaikan dengan perubahan regulasi dan kebutuhan teknis.
3. Mempertahankan layanan pada unsur persyaratan dan pengaduan.
4. Meningkatkan layanan pada unsur kompetensi sumber daya manusia melalui peningkatan kapasitas petugas pelayanan khususnya petugas pelayanan depan (*Front Office/FO*), misalnya melalui Bimtek dan Pelatihan (*training*) secara berkala agar petugas tersebut memiliki kemampuan, pengetahuan, keahlian, keterampilan dan kualitas perilaku yang lebih baik.
5. Meningkatkan ketersediaan dan dukungan sarana prasarana serta penerapan penggunaan aplikasi layanan secara daring (*online*) secara penuh. Khusus untuk sarana dan prasarana, pihak DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau perlu melakukan penataan dan penyediaan ruangan sesuai kebutuhan masyarakat/pemohon, melengkapi ruang tunggu pelayanan dengan alat pendingin ruangan (AC), penyediaan toilet yang berdekatan dengan ruang tunggu serta penataan dan pengaturan perparkiran bagi kendaraan bermotor masyarakat/pemohon.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku dan Jurnal

- Bungin, Burhan. 2017. Metodologi Penelitian Kuantitatif: Komunikasi, Ekonomi dan Kebijakan Publik serta Ilmu Sosial Lainnya. Cet Ke 19. Jakarta: Penerbit Kencana.
- Chalik, Abdul dkk. 2015. Pelayanan Publik Tingkat Desa; Perubahan dan Pengalaman Program The Sunan Giri Award. Yogyakarta; Interpena
- Lumbanraja, Anggita Doramia. 2020. Urgensi Transformasi Pelayanan Publik melalui E-Government Pada New Normal dan Reformasi Regulasi Birokrasi. *Administrative Law & Governance Journal*. Volume 3 Issue 2, June 2020
- Marseden, Peter V. dan James D wright(Ed). 2010. Handbook of Survey Research. Emerald Publishing.
- Mulyawan, Rahman. 2016. Birokrasi dan Pelayanan Publik. Bandung: UNPAD Press
- Moenir A.S. 2008. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bina Aksara
- Syafi'ie, Inu Kencana. 1999. Pengantar Ilmu Pemerintahan. Jakarta: PT. Pertja
- Taufiqurokhman dan Satipsi, Evi. 2018. Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik. Tangerang Selatan: UMJ Press

B. Peraturan Perundang-undangan

- Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 84 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau.