



PEMERINTAH KABUPATEN
PURBALINGGA

DPMPTSP PURBALINGGA



LAPORAN HASIL PELAKSANAAN **SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT** PERIODE 1 TAHUN 2021



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURBALINGGA



[dpmptsp.purbalingga](#)



[dpmptsp.purbalinggakab.go.id](#)



dpmptsp@purbalinggakab.go.id

**LAPORAN HASIL PELAKSANAAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PERIODE 1 TAHUN 2021**

**DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURBALINGGA
TAHUN 2021**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami naikkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas perkenan-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Periode 1 Tahun 2021 telah selesai disusun.

Dengan tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Periode 1 Tahun 2021, diharapkan bisa memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga sebagai penyelenggara pelayanan publik selama Periode 1 Tahun 2021. Hasil survei kepuasan masyarakat menjadi pemicu dan motivasi bagi kami untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan.

Kepada semua pihak yang telah bekerjasama dan membantu pelaksanaan kegiatan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun Periode 1 Tahun 2021 kami ucapkan terimakasih. Kami juga mengharapkan masukan dan kritikan yang bersifat membangun demi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga .

Purbalingga , 5 Juli 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KABUPATEN PURBALINGGA



ATO SUSANTO, A.P., M.Si.

Pembina Utama Muda

NIP. 19740706 199311 1 001

DAFTAR ISI

| | |
|---|----|
| HALAMAN JUDUL | 1 |
| KATA PENGANTAR | 2 |
| DAFTAR ISI | 3 |
| | |
| BAB I. PENDAHULUAN | 5 |
| A. LATAR BELAKANG..... | 5 |
| B. DASAR HUKUM | 6 |
| C. MAKSUD DAN TUJUAN | 5 |
| D. MANFAAT | 6 |
| E. METODE | 6 |
| F. JADWAL PELAKSANAAN | 8 |
| | |
| BAB II. ANALISIS..... | 11 |
| A. DATA KUESIONER..... | 11 |
| B. TEKNIK PENGOLAHAN DATA | 12 |
| C. PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT | 13 |
| D. DESKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT | 14 |
| | |
| BAB III. PENUTUP | 18 |
| A. KESIMPULAN | 15 |
| B. SARAN | 16 |
| C. RENCANA TINDAK LANJUT | 17 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan-keluhan tersebut apabila tidak tertangani dengan baik akan memberikan dampak yang tidak baik bagi pemerintah serta dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari waktu ke waktu Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap lembaga publik dalam rangka memenuhi hak setiap masyarakat.

Dalam pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam satu tahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dalam pelaksanaan survei ini, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei

Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam PermenPANRB tersebut, yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Pelayanan adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja pelayanan. Terdapat 9 (Sembilan) unsur yang dipakai, yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran dan masukan; serta sarana dan prasarana.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan 6 (enam prinsip), yaitu transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

B. DASAR HUKUM

1. Undang - Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
2. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Survei kepuasan masyarakat, ini dimaksudkan sebagai bahan acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, dalam

hal ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga .

Hasil survei bisa dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

2. Tujuan

Survei ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

D. MANFAAT

Manfaat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah :

1. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan public secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu diambil serta upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diperoleh indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

E. METODE

1. Populasi dalam survei kepuasan masyarakat adalah seluruh penerima layanan yang menerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga selama bulan Januari sampai dengan Juni 2021, yaitu sebanyak kurang lebih 130 pemohon.
2. Survei ini dilakukan dengan berpedoman pada tabel sampel Krejcie and Morgan dengan sampel 105 kuesioner kepada responden yang merupakan penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga pada tahun 2021, terhitung dari bulan Januari sampai dengan Juni 2021. Responden dipilih secara *simple random sampling* (teknik acak sederhana). Sampel dari anggota populasi diambil secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu.

F. JADWAL PELAKSANAAN

1. Penetapan Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Tahun 2021 dilakukan secara swakelola.

2. Penyiapan Bahan

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan sesuai dengan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner terbagi menjadi 3 (tiga) bagian:

- a. Bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei;
- b. Bagian kedua berisikan identitas responden (jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan), dan jenis layanan yang diterima. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu dapat juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei;
- c. Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda, sedangkan jawaban tidak terstruktur berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, di mana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data Kriteria Responden untuk survei kepuasan masyarakat berasal dari pemohon/masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan perizinan

dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Purbalingga . Responden dipilih secara acak.

Penentuan besaran sampel dan populasi ditentukan dengan menggunakan rumus yang dikembangkan oleh Robert V. Krejcie dan Daryle W. Morgan sebagai berikut:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

Keterangan:

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Pengumpulan data dilaksanakan di:

- a. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga pada waktu jam layanan;
- b. Di lokasi usaha yang didatangi oleh Tim Survei Kepuasan Masyarakat pada jam kerja saat melakukan kunjungan ke daerah dalam wilayah Kabupaten Purbalingga .

Pengisian kuesioner dilakukan dengan dua cara yaitu sebagai berikut:

- a. Dilakukan oleh responden/masyarakat dan hasilnya diserahkan kepada petugas yang ditunjuk.
- b. Dilakukan melalui wawancara kepada responden terhadap kuesioner yang telah ditetapkan.

4. Penyusunan Jadwal

- a. Pengumpulan data dari responden di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga dilaksanakan pada bulan Januari s/d Juni 2021;
- b. Pengumpulan data dari responden di lokasi usaha direncanakan dilaksanakan di awal tahun, yaitu bulan Februari sampai dengan Maret dengan menerapkan protokol kesehatan yang ketat dikarenakan adanya Pandemi Covid-19.

BAB II

ANALISIS

A. DATA KUESIONER

Kuesioner diberikan kepada responden/masyarakat penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga menggunakan sistem online yang disematkan pada website dpmptsp.purbalinggakab.go.id memiliki dua bagian sebagai berikut:

1. Variabel dasar yang digunakan yaitu terdiri 9 (sembilan) unsur:
 - a. Persyaratan
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 - b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur
Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 - c. Waktu Pelayanan
Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 - d. Biaya/Tarif
Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
 - e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk Pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
 - f. Kompetensi Pelaksana
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.
 - g. Perilaku Pelaksana
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

2. Variabel Identitas Responden

Untuk mendiskripsikan karakteristik terdiri dari: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan serta jenis layanan yang diterima.

3. Bentuk jawaban yang diberikan responden :

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/sangat puas sampai dengan tidak baik/tidak puas.

Pertanyaan terbuka, meminta agar responden memberikan kritik dan saran guna peningkatan pelayanan terhadap masyarakat dalam mencari perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga .

B. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “*nilai rata-rata tertimbang*” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

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

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

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputerisasi, data entry dan penghitungan indeks dihitung menggunakan aplikasi excel.

C. PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, telah dilakukan pengisian kuesioner oleh responden yang merupakan perwakilan dari masyarakat yang menerima pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga dalam bentuk *multiple choice* dengan 4 (empat) pilihan jawaban dari “a” hingga “d” dan telah diterima hasilnya dalam bentuk kuesioner yang telah dijawab dari masyarakat. Untuk lebih memudahkan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, maka masing-masing kategori memiliki nilai yang berbeda. Untuk a = 1, b = 2, c = 3, d = 4.

Masyarakat yang telah menerima kuesioner survei sebanyak **105 (tiga ratus lima puluh empat)** orang. Dari ke 105 responden pemohon tersebut dapat dinilai sebagai berikut:

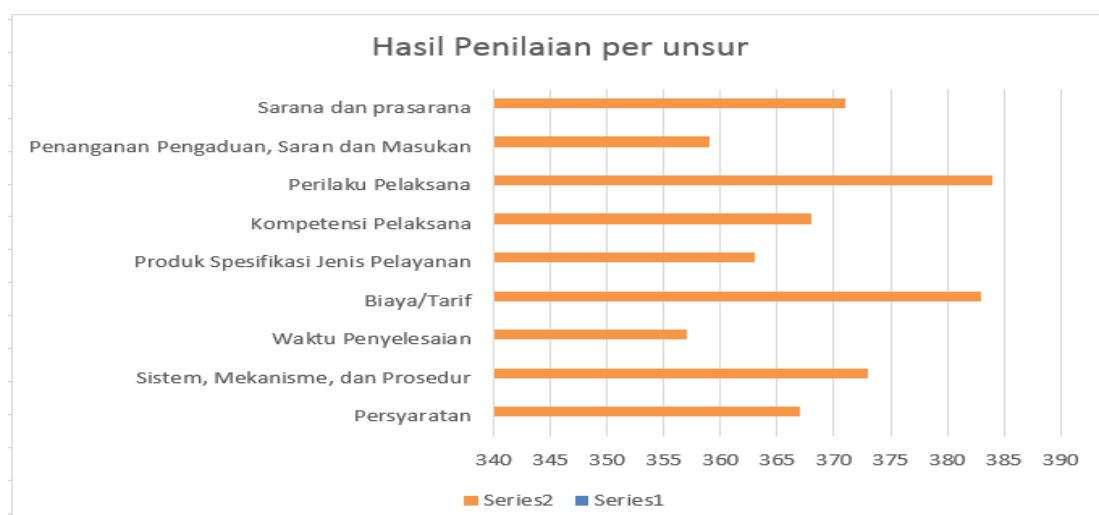
| No | Indikator | Nilai Per unsur | Jumlah Nilai Per unsur | NRR/ unsur |
|----|--|-----------------|------------------------|------------|
| 1 | Persyaratan | 367 | 3,495 | 0,384 |
| 2 | Sistem, Mekanisme, dan Prosedur | 373 | 3,552 | 0,391 |
| 3 | Waktu Penyelesaian | 357 | 3,400 | 0,374 |
| 4 | Biaya / Tarif | 383 | 3,548 | 0,401 |
| 5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 363 | 3,457 | 0,480 |
| 6 | Kompetensi Pelaksana | 368 | 3,505 | 0,386 |
| 7 | Perilaku Pelaksana | 384 | 3,657 | 0,403 |
| 8 | Sarana dan Prasarana | 359 | 3,419 | 0,376 |
| 9 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 371 | 3,533 | 0,380 |

Berdasarkan kriteria tersebut di atas, apabila dibuat dalam kelas interval maka dapat dinilai dengan kategori sebagai berikut :

| 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 |

Dari kelas interval tersebut di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga pada Periode 1 (Januari sampai dengan Juni) tahun 2021 adalah **87,08** (berada dalam nilai persepsi 3, nilai interval 3,0644-3,532, nilai interval konversi 76,61-88,30, mutu pelayanan B) sehingga masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan **BAIK**.

Dengan demikian dapat kami uraikan dalam bentuk grafik sebagai berikut:



D. DESKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Periode 1 Tahun 2021 melibatkan kurang lebih 4500 populasi dengan sampel sebanyak 105 . Jumlah populasi dan sampel tahun ini berasal dari penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga selama bulan Januari sampai dengan Juni 2021, baik yang dilayani dengan aplikasi perizinan *Online Single Submission* (OSS), Sistem Informasi Perizinan Online Purbalingga (SI- PIONER), maupun Sistem Informasi Manajemen Bangunan Gedung (SIM- BG).

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga pada tahun 2021 adalah **87,08** .Nilai ini mengalami peningkatan sebanyak dibandingkan dengan nilai yang diperoleh pada Tahun 2020, yaitu 82,20.

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga mengalami *trend* meningkat setiap periodenya. Berikut ini adalah tabel tingkat kepuasan masyarakat dari tahun 2018 sampai dengan tahun 2021:

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga Tahun 2021, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei dilakukan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purbalingga selama **Januari sampai dengan Juni 2021**;
2. Survei dilakukan dengan meminta pendapat masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga , dengan cara kuesioner diisi oleh responden sendiri dengan lokasi penyampaian kuesioner di kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu maupun di lokasi kunjungan daerah di wilayah Kabupaten Purbalingga .
3. Jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2020 lalu, terdapat dua unsur yang mengalami pergeseran ranking, sedangkan tujuh unsur yang lain tidak mengalami perubahan ranking atau stabil. Kedua unsur yang mengalami pergeseran ranking tersebut adalah unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur yang bertukar ranking dengan unsur Persyaratan.

Pada tahun 2020 lalu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur berada di urutan nomor 6 dan pada Periode 1 Tahun 2021 naik ke urutan nomor 4. Sebaliknya unsur Persyaratan pada tahun lalu berada di posisi 4 pada periode ini turun ke posisi nomor 6.

4. Unsur yang mendapatkan **nilai tertinggi** adalah unsur **biaya/tarif**. Hal ini dikarenakan sebagian besar perizinan gratis, hanya beberapa jenis perizinan yang dikenakan biaya/tarif retribusi seperti IMB Biaya/tarif retribusi yang dibayarkan oleh pemohon/penerima layanan sesuai dengan biaya/tarif yang telah ditetapkan, dan biaya tersebut langsung dibayarkan oleh pemohon melalui Bank Jateng. Hal ini juga berarti Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga tidak melakukan pungutan di luar ketentuan yang telah ditetapkan;

5. Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah** adalah **unsur waktu penyelesaian**. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk jenis perizinan yang membutuhkan waktu penyelesaian lama adalah perizinan dan nonperizinan yang membutuhkan rekomendasi dari dinas teknis, misalnya seperti IMB dan izin kerja untuk tenaga kesehatan (dokter, bidan, perawat, dll). Hal-hal yang menyebabkan lamanya waktu penyelesaian bisa dikarenakan beberapa dokumen yang dibutuhkan melibatkan beberapa SKPD yang berbeda.
6. Dari hasil analisis data survei kepuasan masyarakat antara bulan Januari sampai dengan Juni 2021 diperoleh indeks kepuasan masyarakat **87,08** . Berarti berada di Nilai Interval Konversi 76,61- 88,30 dengan mutu pelayanan **B**, dan kinerja unit pelayanan **BAIK**.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisis data, didapatkan indeks kepuasan masyarakat pada Periode 1 Tahun 2021 sebesar 87,08 yang menunjukkan sedikit peningkatan dibandingkan IKM Tahun 2020 yang menunjukkan nilai 82,20. Meskipun mengalami peningkatan nilai, ada beberapa saran bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu agar mempertahankan atau meningkatkan kualitas yang telah dicapai.

Beberapa saran tersebut antara lain:

1. Mencari solusi terbaik atas hal-hal yang menghambat ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan. Apabila hal-hal yang berhubungan dengan penyelesaian hambatan perizinan dan penyederhanaan proses tersebut melibatkan koordinasi dengan SKPD terkait maka cara yang bisa dilakukan adalah memaksimalkan koordinasi dengan SKPD- SKPD tersebut;
2. Sejak dilaksanakannya Layanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Online (*Online Single Submission*) sebenarnya masyarakat tidak perlu datang ke DPMPPTSP Kabupaten Purbalingga untuk mengurus izin. Izin bisa diurus melalui aplikasi perizinan OSS dari kantor atau rumah

pemohon. Namun, sebagai masyarakat masih awam dengan aplikasi tersebut dan mengalami kesulitan/ketidakhahaman saat mengakses aplikasi OSS tersebut. Sosialisasi tentang OSS sebenarnya sudah dilakukan di kecamatan-kecamatan dengan mengundang pihak perangkat desa/kelurahan, pihak kecamatan dan pelaku usaha. Namun tidak disertai dengan praktek aplikasi OSS tersebut, sehingga hasil yang diharapkan tidak tercapai maksimal.

Saran yang bisa diberikan antara lain:

- a. Mengadakan pelatihan OSS bagi petugas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) sehingga masyarakat yang membutuhkan pendampingan dalam mengakses OSS tidak perlu datang ke DPMPTSP Kabupaten Purbalingga , namun cukup datang ke PATEN di kecamatan masing-masing. Pelatihan akan dilakukan menunggu diberlakukannya OSS RBA (*Online Single Submission Risk-Based Approach*);
- b. agar petugas mampu memberikan informasi kepada masyarakat dengan jelas dan detil dibutuhkan pelatihan untuk menunjang pengetahuan serta kemampuan komunikasi petugas pelayanan terkait produk-produk pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga ;
- c. memaksimalkan keberadaan sarana dan prasarana OSS Lounge di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga sebagai pusat informasi Rencana Tata Ruang Wilayah, pusat konsultasi dan layanan kepastian berusaha serta penanganan pengaduan.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan hasil analisis survei kepuasan masyarakat Periode 1 Tahun 2021 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga , dapat disusun rencana tindak lanjut sebagai berikut:

1. Rencana tindak lanjut terhadap indikator yang nilainya masih rendah atau mengalami penurunan nilai dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Tahun 2020 lalu.
 - a. Waktu Penyelesaian. Unsur ini mendapat peringkat atau nilai terendah pada Tahun 2020 dan Periode 1 Tahun 2021 ini.

Permasalahan yang menyebabkan telah ditulis pada poin A (Kesimpulan) di atas. Dan saran yang bisa dilaksanakan juga telah disampaikan di poin B (Saran). Tindak lanjutnya adalah memaksimalkan koordinasi dengan SKPD terkait dan memberikan pemahaman kepada pemohon bahwa peran serta dan keaktifan pemohon juga menentukan kecepatan penyelesaian perizinan yang mereka ajukan.

- b. Unsur-unsur yang mengalami penurunan peringkat dibandingkan dengan hasil pada periode sebelumnya adalah Unsur Persyaratan. Tindak lanjutnya adalah menyampaikan atau menginformasikan persyaratan setiap jenis perizinan dan nonperizinan melalui media website, sosial media, dan leaflet sehingga pemohon pelayanan mengetahui secara pasti persyaratan yang dibutuhkan untuk mengurus perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purbalingga .
2. Rencana tindak lanjut terhadap indikator yang nilainya mengalami stagnasi dibandingkan dengan hasil pada Tahun 2020. Unsur-unsur tersebut adalah unsur biaya/tarif; penanganan pengaduan saran dan masukan; perilaku pelaksana; kompetensi pelaksana, dan produk spesifikasi pelayanan. Terhadap unsur-unsur tersebut tetap perlu ditingkatkan kualitasnya.
3. Rencana tindak lanjut terhadap indikator yang nilainya mengalami peningkatan nilai dibandingkan dengan hasil pada Tahun 2020, yaitu unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur. Terhadap unsur tersebut tetap perlu dipertahankan kualitasnya.