

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Kepuasan masyarakat merupakan faktor yang sangat penting dan menentukan untuk mengukur keberhasilan suatu unit pelayanan karena masyarakat adalah konsumen dari produk/jasa yang dihasilkannya. Hal terpenting dalam memperebutkan hati konsumen adalah dengan kerja keras dan komitmen semua staf unit pelayanan dalam memberikan produk atau pelayanan yang berkualitas dan mampu memberikan kepuasan kepada konsumen. Pada sektor publik, konsumen pelayanan adalah masyarakat yang notabene merupakan *stakeholder* pelayanan publik itu sendiri. Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara (1998) diartikan sebagai 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 kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum menjadi sangat strategis karena sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan bahwa negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan maka perlu dilakukan evaluasi terhadap pelayanan publik. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi perlu menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat ini bertujuan

untuk dapat mengetahui ekspektasi masyarakat saat melakukan permohonan pelayanan publik dan mengetahui hal-hal yang perlu diperbaiki, ditingkatkan, serta dipertahankan. Tingkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan publik merupakan sesuatu yang penting yang harus diberikan oleh petugas pelayanan. Untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi melakukan Survei Kepuasan Masyarakat.

1.2. Dasar Hukum

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan untuk melihat gambaran pelayanan publik yang telah diberikan kepada masyarakat/pengguna berlandaskan pada:

1. Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. Maksud dan Tujuan

1. Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi Tahun 2020 dimaksudkan untuk mendapatkan data tingkat kepuasan melalui survei kepuasan kepada masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi;
2. Adapun tujuan pelaksanaan Survei Kepuasan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi Tahun 2020 yaitu :
 - a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik;
 - b. Mengetahui kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi secara berkala dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya;

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik.

2.2. Definisi Kepuasan Masyarakat

Definisi Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik.

2.3. Gambaran Umum Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi.

2.3.1. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi

Sesuai dengan Peraturan Bupati Dairi Nomor 15 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Dairi, Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi mempunyai tugas membantu Bupati Dairi dalam melaksanakan urusan pemerintah yang menjadi kewenangan daerah dan tugas perbantuan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan sementara fungsi yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi adalah sebagai berikut :

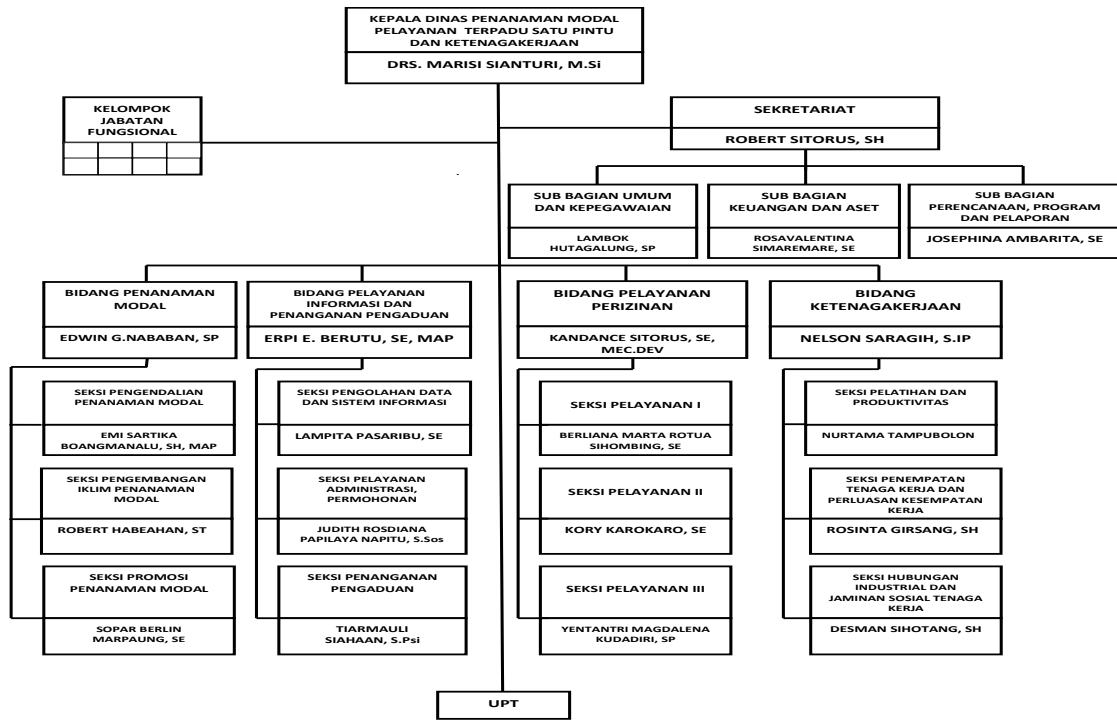
- a. Perumusan kebijakan bidang penanaman modal, pelayanan informasi, penanganan pengaduan dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan ketenagakerjaan;

- b. Penyusunan program bidang penanaman modal, pelayanan informasi dan penanganan pengaduan, pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan ketenagakerjaan;
- c. Pelaksanaan kebijakan bidang penanaman modal, pelayanan informasi, penanganan pengaduan dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu ketenagakerjaan;
- d. Pelaksanaan kegiatan bidang penanaman modal, pelayanan informasi, penanganan pengaduan dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu ketenagakerjaan;
- e. Pengkoordinasian penyediaan infrastruktur dan pendukung di bidang penanaman modal, pelayanan informasi dan penanganan pengaduan, pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan ketenagakerjaan;
- f. Peningkatan kualitas sumber daya manusia di bidang penanaman modal, pelayanan informasi dan penanganan pengaduan, pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan ketenagakerjaan;
- g. Pemantauan, pengawasan evaluasi dan pelaporan penyelenggaraan di bidang penanaman modal, pelayanan informasi dan penanganan pengaduan, pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan ketenagakerjaan;
- h. Pelayanan administratif dinas; dan
- i. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

2.3.2. Struktur Organisasi

Adapun struktur organisasi Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi sesuai dengan Peraturan Bupati Dairi Nomor 15 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Dairi adalah sebagai berikut :

Gambar 2.1. Struktur Organisasi DPMPTSPK Kabupaten Dairi



Sumber: DPMPTSPK Kabupaten Dairi, 2020

BAB III

METODOLOGI PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1 Ruang Lingkup

Kegiatan survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi, dan kegiatan ini berlangsung pada bulan Januari sampai dengan Nopember 2020.

3.2 Tahapan Kegiatan Survei

3.2.1. Persiapan

Persiapan yang dilakukan oleh Tim untuk melakukan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah:

- a) Penyusunan kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

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

2. Bagian II : Identitas Pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi)
3. Bagian III : Mutu Pelayanan Publik, meliputi pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

b) Penyusunan bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi mulai dari kategori tidak sampai dengan sangat. Adapun penilaian persepsi terhadap unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- Diberi nilai persepsi 1 untuk unsur pelayanan yang tidak (sesuai/mudah/cepat/mampu/sopan/memuaskan) sehingga prosesnya belum efektif;
- Diberi nilai persepsi 2 untuk unsur pelayanan yang kurang (sesuai/mudah/cepat/mampu/sopan/memuaskan) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum, sehingga prosesnya belum efektif;
- Diberi nilai persepsi 3 untuk unsur pelayanan yang sudah (sesuai/ mudah/ cepat/ mampu/ sopan/ memuaskan), apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasakan (sesuai/ mudah/ cepat/ mampu/ sopan/ memuaskan), tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan; dan
- Diberi nilai persepsi 4 untuk unsur pelayanan yang sangat (sesuai/mudah/cepat/mampu/sopan/memuaskan), sehingga prosesnya sudah efektif.

c) Penetapan Responden dan Lokasi

Responden dipilih secara acak (*purposive sampling*) yang merupakan para pengguna layanan antara Januari sampai dengan Nopember 2020 di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 100 orang sebagai responden dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar sebagai berikut :

Jumlah Responden	= ("Jumlah Unsur" +1) x 10
	= (9 + 1) x 10
	= 100

3.2.2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survei, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner kepada masyarakat yang melakukan pengurusan izin ke Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi, dengan jumlah responden sebanyak 100 orang. Kegiatan pengumpulan data dilakukan dalam periode Januari sampai dengan Nopember Tahun 2020.

3.2.3. Pengolahan Data

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus berikut:

$$\begin{array}{l} \text{Bobot nilai Rata-rata} \\ \text{Tertimbang} \end{array} \quad \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = \mathbf{0,11}$$

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

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

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

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

3.2.4. Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output sebagai berikut :

Tabel 3.1. Output Analisa Data

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26-100,00	A	Sangat baik

Sumber : Data sebelum diolah

BAB IV

HASIL SURVEI

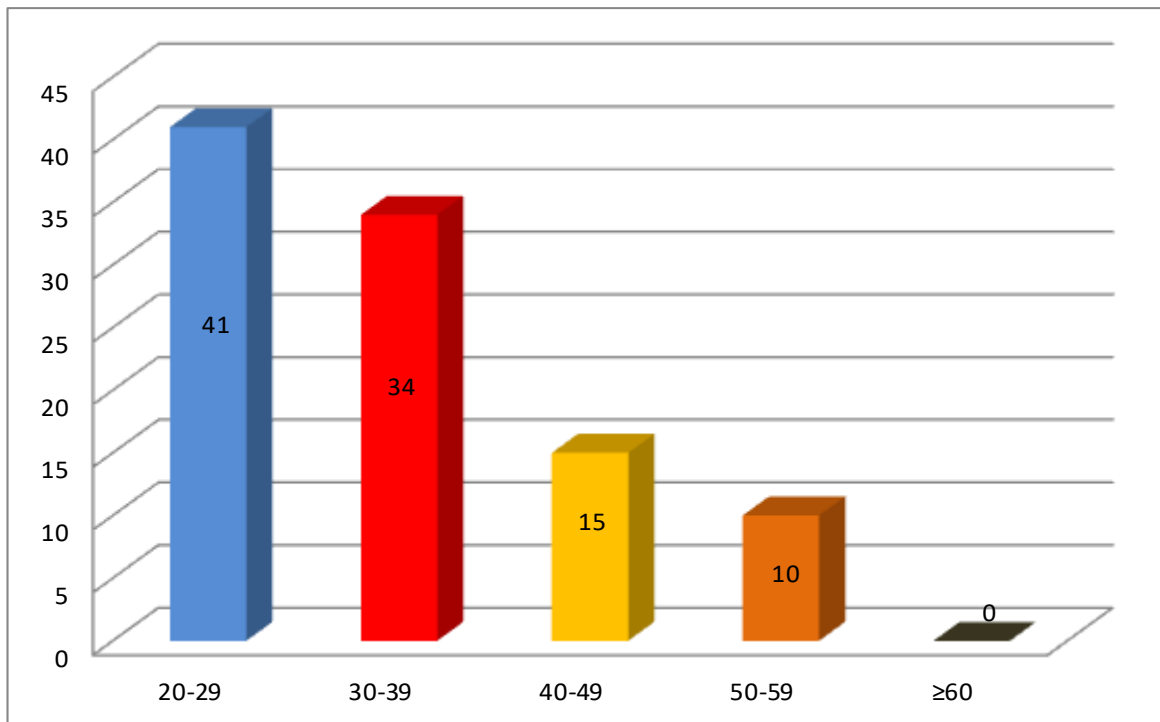
KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada 100 orang responden, diperoleh data terkait dengan profil responden sebagai berikut :

4.1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia

Berdasarkan data yang diperoleh usia responden dalam penelitian ini dapat dilihat secara rinci sebagai berikut:

Gambar 4.1. Karakteristik Responden berdasarkan Usia



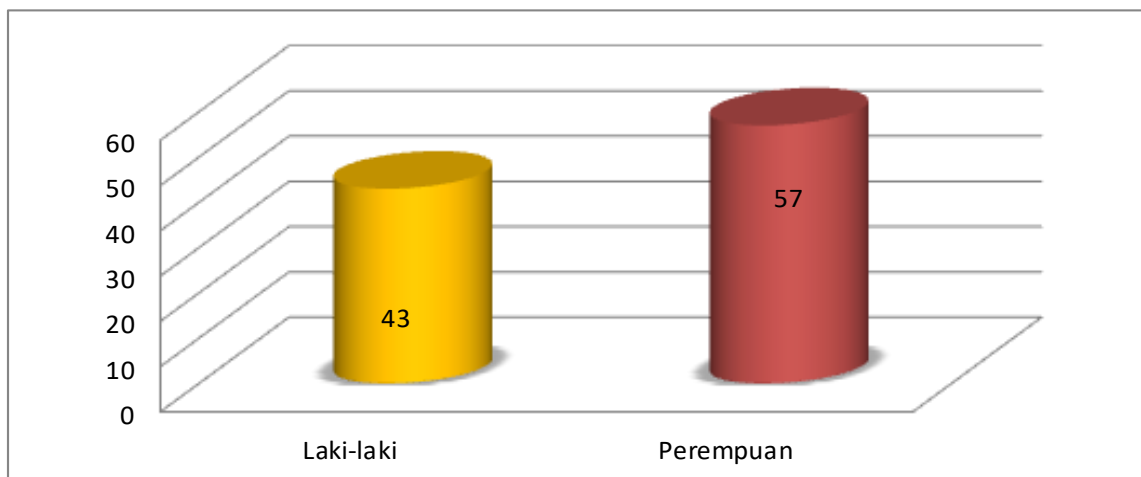
Sumber: Data setelah diolah

Dari data diatas diketahui bahwa 100 responden dengan rincian sebagai berikut, responden berusia antara 20 - 29 tahun berjumlah 41 responden (41%), usia antara 30 - 39 tahun berjumlah 34 responden (34%), usia antara 40 - 49 tahun berjumlah 15 responden (15%), usia antara 50-59 tahun berjumlah 10 responden (10%) dan usia 60 tahun keatas berjumlah 0 responden atau (0%). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berusia 20-29 tahun (41%).

4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang diperoleh, jenis kelamin responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.2. Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin



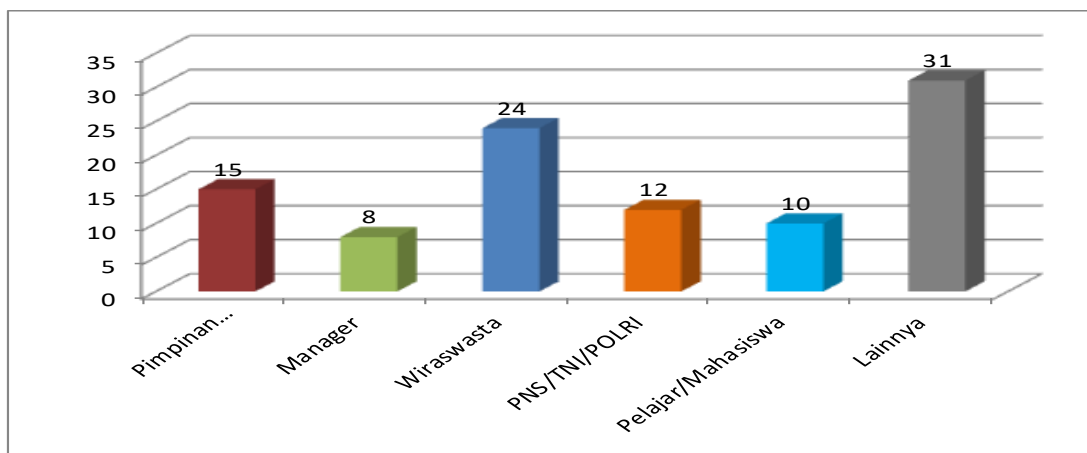
Sumber: Data setelah diolah

Dari tabel diatas diketahui bahwa 100 orang responden dengan rincian sebagai berikut, laki-laki berjumlah 43 responden (43%), sedangkan perempuan berjumlah 57 responden (57%). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden berjenis kelamin perempuan.

4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama

Berdasarkan data yang diperoleh, pekerjaan utama responden dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Gambar 4.3. Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan Utama



Sumber: Data setelah diolah

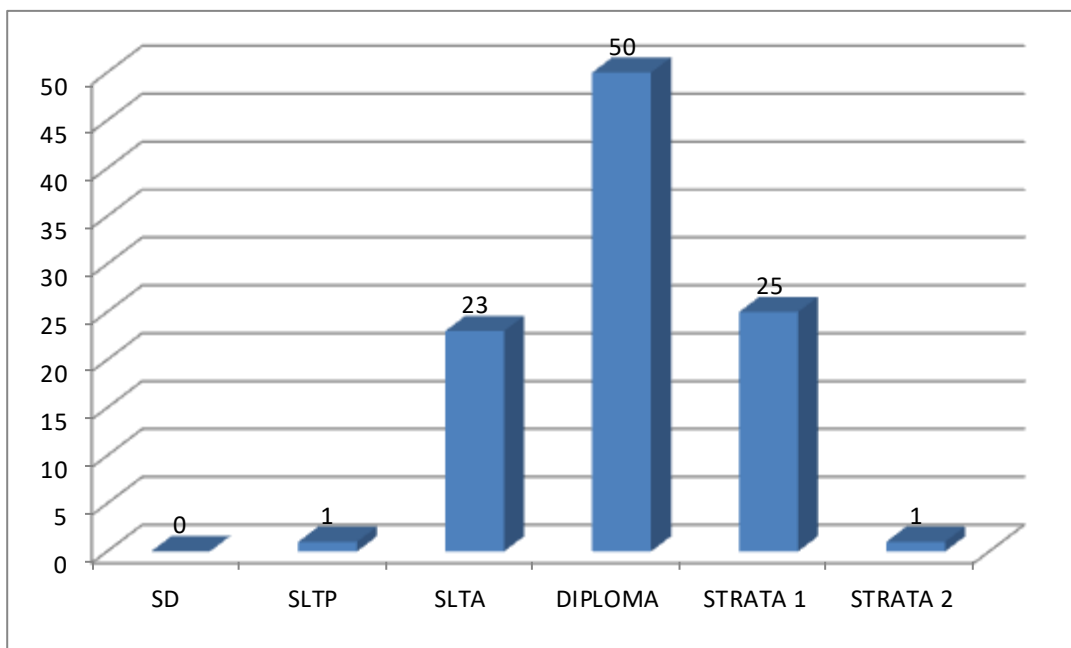
Dari data diatas diketahui 100 responden dengan berbagai macam pekerjaanya, Pimpinan Perusahaan berjumlah 15 responden (15%), Manajer/ Wakil Manajemen 8 responden (8%), Wiraswasta sebanyak 24 responden (24 %), PNS/TNI/Polri sebanyak 12 responden (12 %), Pelajar/Mahasiswa sebanyak 10 responden (10 %) dan Pekerjaan

lainnya 31 responden (31 %). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas pekerjaan responden adalah pekerjaan lainnya (31%).

4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan

Dari data diatas diketahui 100 responden dengan bermacam-macam jenjang pendidikan, dengan rincian sebagai berikut:

Gambar 4.4. Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan



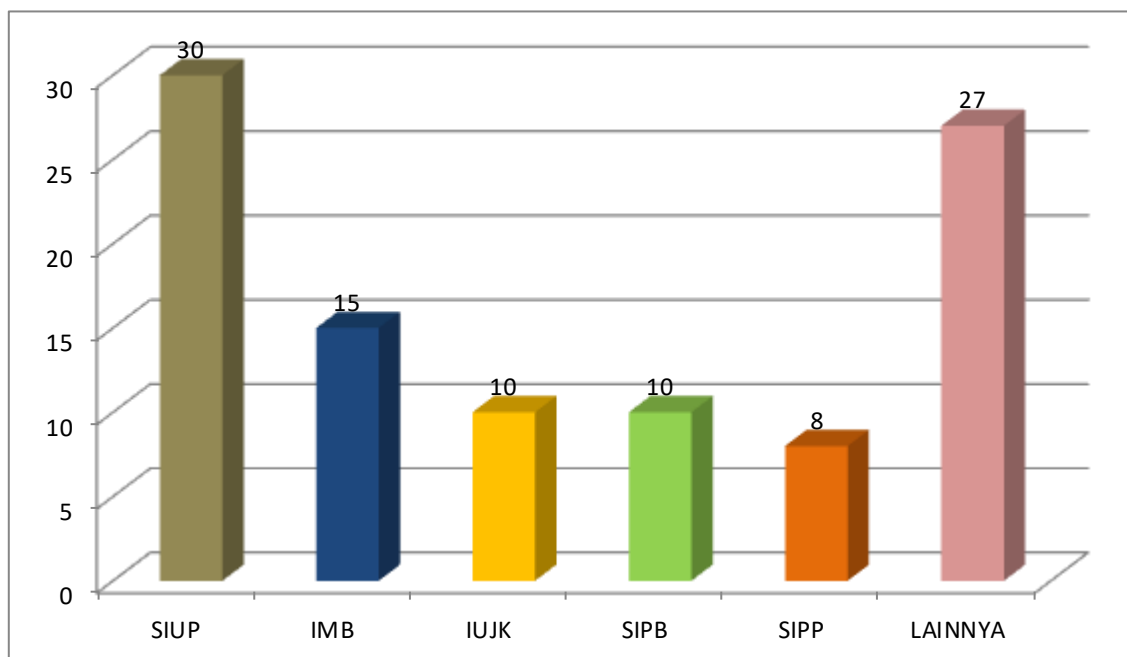
Sumber: Data setelah diolah

Dari data diatas diketahui 100 responden dengan berbagai latar belakang pendidikan SD sebanyak 0 responden (0 %), SLTP sebanyak 1 responden (1%), SLTA sebanyak 23 responden (23%), Diploma sebanyak 50 responden (50%), Strata 1 sebanyak 25 responden (25%), Strata 2 sebanyak 1 responden (1%). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas latar belakang pendidikan responden adalah Diploma (50%).

4.5. Tujuan Pengurusan Izin

Dari 100 orang responden, terdapat berbagai macam tujuan pengurusan perizinan yang digambarkan dengan rincian sebagai berikut:

Gambar 4.5. Tujuan Pengurusan Izin



Sumber: Data setelah diolah

Dari data diatas diketahui 100 responden dengan berbagai tujuan pengurusan perizinan. Surat Izin Usaha Perdagangan sebanyak 30 responden (30%), Izin Mendirikan Bangunan sebanyak 15 responden (15%), Izin Usaha Jasa Konstruksi sebanyak 10 responden (10%), Surat Izin Praktek Bidan sebanyak 10 responden (10%), Surat Izin Praktek Perawat sebanyak 8 responden (8%) dan Izin lainnya sebanyak 27 responden (27%). Berdasarkan data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas tujuan pengurusan izin adalah pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan 30%.

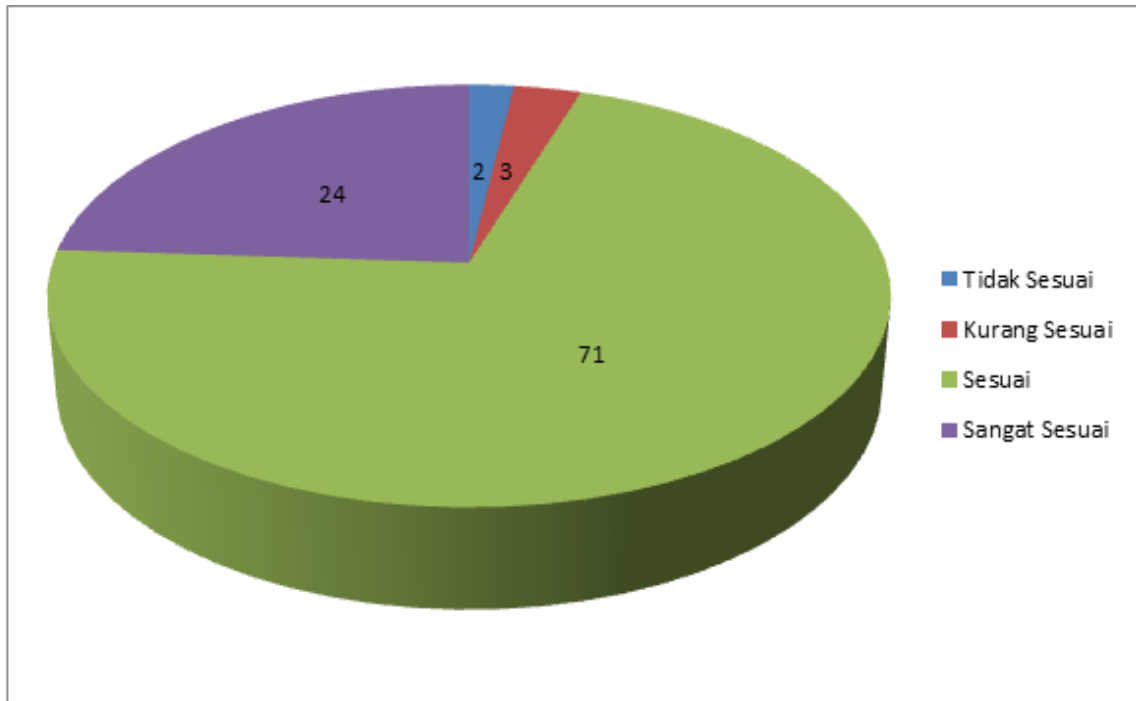
4.6. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Dari keseluruhan kuesioner yang dibagikan kepada 100 orang responden, dapat terisi dengan baik sehingga dapat diolah dan dianalisis lebih lanjut. Berikut ini adalah hasil pengolahan data terhadap 9 unsur sebagai mana yang dimaksud dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

4.6.1. Persyaratan Pelayanan

Terkait dengan unsur persyaratan, telah dibagikan pertanyaan kuesioner kepada 100 orang responden dengan pertanyaan sebagai berikut : ”Bagaimana kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan?” Adapun hasil yang diperoleh dapat dilihat dalam gambar berikut ini :

Gambar 4.6. Persyaratan Pelayanan



Sumber : Data setelah diolah

Dari gambar 4.6 dapat disimpulkan bahwa dalam hal unsur persyaratan, mayoritas responden (71 %) menjawab persyaratan yang sudah ditetapkan dalam dan Keputusan Bupati Dairi Keputusan Bupati Dairi Nomor 344/065/VI/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi.

Adapun Nilai rata-rata per unsur yang didapatkan dari unsur persyaratan adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai masing-masing unsur}}{\text{Jumlah responden yang mengisi}}$$

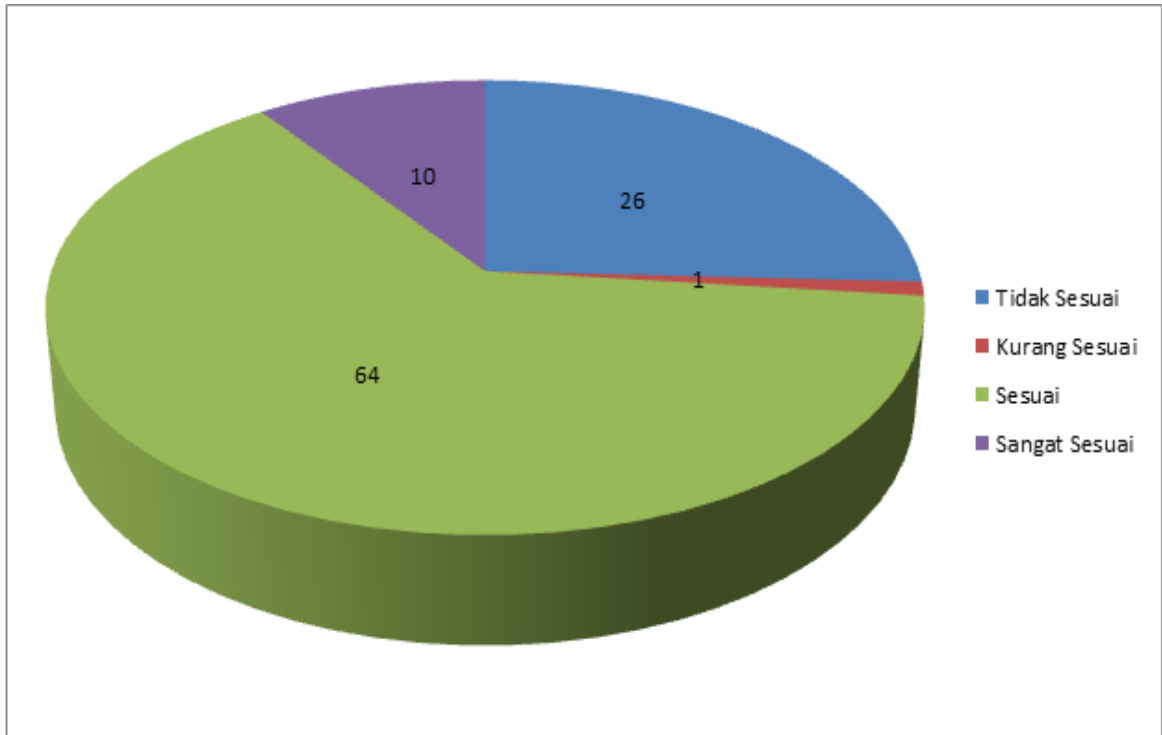
$$\text{Nilai rata-rata perunsur} = \frac{319}{100} = 3,19$$

4.6.2. Prosedur Pelayanan

Terkait dengan unsur prosedur pelayanan, telah dibagikan pertanyaan kuesioner kepada 100 orang responden dengan pertanyaan sebagai berikut "Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTSPK?".

Adapun hasil yang diperoleh, dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 4.7. Prosedur Pelayanan



Sumber: Data setelah diolah

Berdasarkan gambar 4.7 diperoleh hasil bahwa yang menjawab tidak mudah sebanyak 1 responden (1%), yang menjawab kurang mudah sebanyak 25 responden (25%), yang menjawab mudah sebanyak 64 responden (64 %) dan yang menjawab sangat mudah sebanyak 10 responden (10%).

Dari data di atas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab mudah yaitu sebanyak 64 responden (64%).

Adapun Nilai rata-rata per unsur yang didapatkan dari unsur prosedur adalah sebagai berikut:

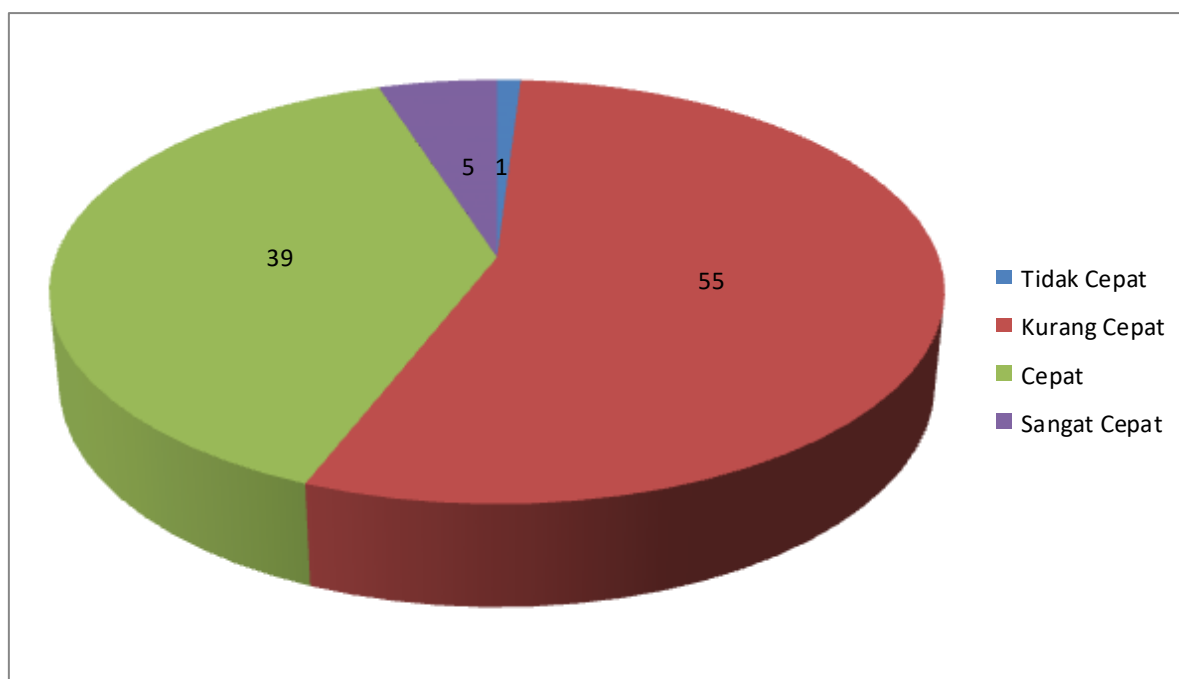
$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai masing-masing unsur}}{\text{Jumlah responden yang mengisi}}$

$$\text{Nilai rata-rata perunsur} = \frac{283}{100} = 2,83$$

4.6.3. Waktu pelayanan

Terkait dengan unsur waktu pelayanan, telah dibagikan pertanyaan kuesioner kepada 100 orang responden dengan pertanyaan sebagai berikut "Bagaimana kecepatan pelayanan di DPMPTSPK?". Adapun hasil yang diperoleh, dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 4.8. Waktu Pelayanan



Sumber: Data setelah diolah

Gambar 4.8. menjelaskan bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban, yang menjawab tidak cepat sebanyak 1 responden (1%), yang menjawab kurang cepat sebanyak 55 responden (55 %) dan yang menjawab cepat sebanyak 39 responden (39 %). Sementara yang menjawab sangat cepat sebanyak 5 responden (5%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab kurang cepat yaitu sebanyak 55 responden (55%). Masyarakat sebagai pengguna layanan, merasa bahwa penerbitan izin terkadang tidak sesuai dengan waktu penerbitan yang telah ditetapkan dalam Keputusan Bupati Dairi Nomor 344/065/VI/2020 tentang Standar

Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi.

Kendala yang paling sering terjadi adalah keterlambatan rekomendasi teknis dari Instansi Teknis masing-masing perizinan.

$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai masing-masing unsur}}{\text{Jumlah responden yang mengisi}}$

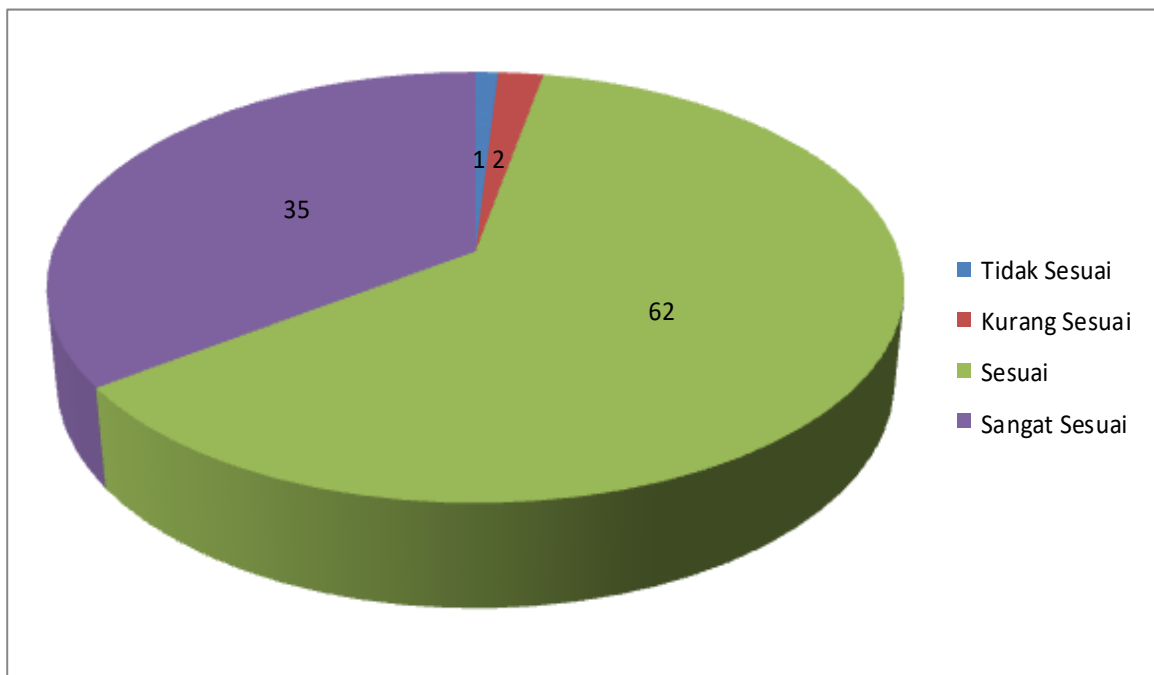
Adapun Nilai rata-rata per unsur yang didapatkan dari unsur waktu pelayanan adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata perunsur} = \frac{248}{100} = 2,48$$

4.6.4. Biaya/ Tarif

Terkait dengan unsur Biaya/ Tarif, telah dibagikan pertanyaan kuesioner kepada 100 orang responden dengan pertanyaan sebagai berikut ”Bagaimana kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan?”. Adapun hasil yang diperoleh, dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 4.9. Biaya/ Tarif



Sumber: Data setelah diolah

Berdasarkan gambar 4.9. diperoleh data bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban, yang menjawab tidak sesuai sebanyak sebanyak 1 responden (1%), yang menjawab kurang sesuai sebanyak 2 responden (2%), yang menjawab sesuai sebanyak 62 responden (62 %) dan yang menjawab sangat sesuai sebanyak 35 responden (35%).

Dari data diatas dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa biaya yang dibayarkan adalah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan melalui Keputusan Bupati Dairi Nomor 344/065/VI/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi. Adapun biaya yang ditetapkan dalam keputusan dimaksud adalah gratis untuk seluruh izin, kecuali untuk 3 (tiga) izin yang dikenakan tarif sesuai dengan Peraturan Daerah tentang Pajak dan Retribusi daerah. Adapun 3 izin dimaksud adalah sebagai berikut :

- a. Izin Mendirikan Bangunan (IMB) dan sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung;
- b. Izin Trayek;
- c. Izin Reklame.

Berikut Nilai rata-rata per unsur yang didapatkan dari unsur biaya/ tarif adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai masing-masing unsur}}{\text{Jumlah responden yang mengisi}}$$

$$\text{Nilai rata-rata perunsur} = \frac{331}{100} = 3,31$$

4.6.5. Produk

Adapun produk perizinan yang telah diterbitkan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi (DPMPTSPK) Kabupaten Dairi hingga Nopember 2020 adalah sebagai berikut:

**Tabel 4.1. Produk Perizinan yang diterbitkan
DPMPTSPK Kabupaten Dairi Tahun 2020**

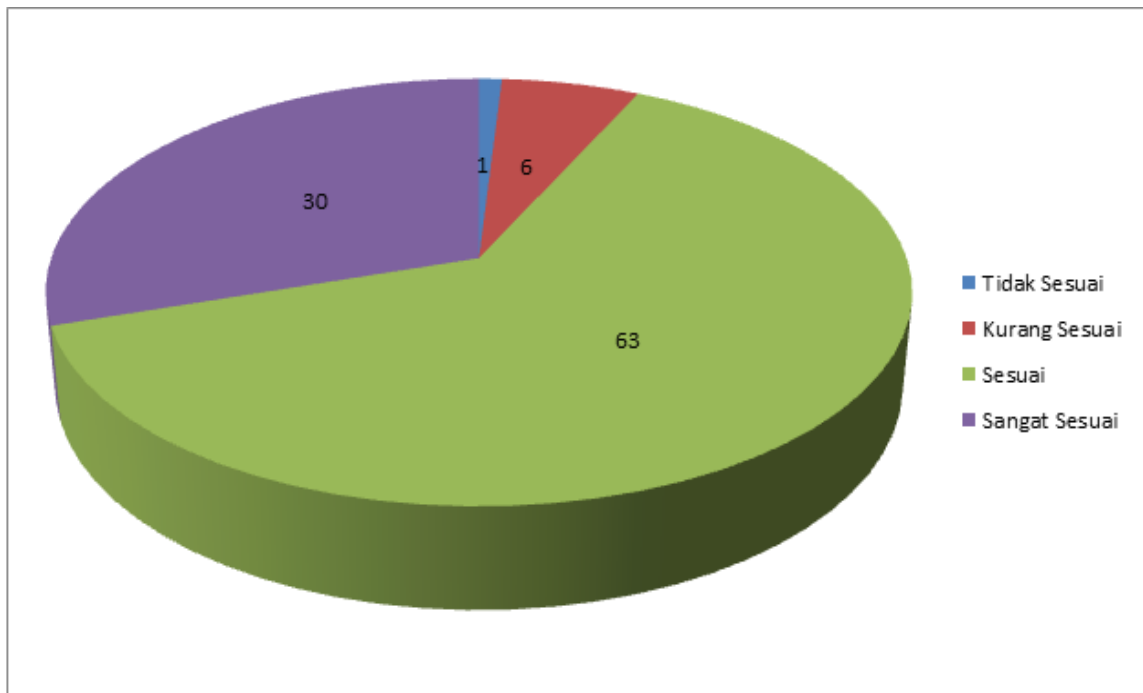
No	Jenis Izin	Jumlah Izin yang diterbitkan (s/d Nopember 2020)	Ket
1	Nomor Induk Berusaha NIB/SIUP/IUMK	347	
2	Izin Reklame	41	
3	Izin Usaha Jasa Kontruksi (IUJK)	72	
4	Izin Lingkungan	5	
5	Izin Penggunaan Peruntukan Tanah (IPPT)	2	
6	Izin Operasional Pengelolaan Limbah B3 untuk Penghasil	2	
7	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter	42	
8	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Gigi	7	
9	Surat Izin Praktik (SIP) Dokter Spesialis	12	
10	Surat Izin Praktik Apoteker (SIPA)	13	
11	Surat Izin Praktik Bidan (SIPB)	177	
12	Surat Izin Praktik Perawat (SIPP)	63	
13	Surat Izin Praktik Penata Anestesi (SIPPA)	1	
14	Surat Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut (SIPTGM)	4	
15	Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian (SIPTTK)	15	
16	Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan	3	
17	Izin Komersial/Operasional (Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Non	29	

	Formal)		
18	Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Operasional/Komersial Izin Toko Obat	5	
19	Persetujuan Pemenuhan Komitmen Izin Operasional/Komersial Izin Apotek	7	
20	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	220	
21	Izin Lokasi	1	
22	Izin Optikal	1	
23	Surat Izin Praktek Tenaga Gizi (SIPTGz)	1	
24	Surat Izin Kerja Refraksionis Optisien (SIKRO)	1	
25	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian (SIKTS)	1	
26	Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)	1	
27	Rekomendasi Paspor	201	
28	Rekomendasi Kartu pencari kerja (AK1)	94	

Sumber: Data setelah diolah

Terkait dengan unsur produk, telah dibagikan pertanyaan kuisisioner kepada 100 orang responden dengan pertanyaan sebagai berikut "Bagaimana kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan/ permintaan awal pelanggan?". Adapun hasil yang diperoleh, dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 4.10. Produk



Sumber: Data setelah diolah

Berdasarkan gambar 4.10. diperoleh hasil bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban, yang menjawab tidak sesuai sebanyak sebanyak 1 responden (1%), yang menjawab kurang sesuai sebanyak 6 responden (6%), yang menjawab sesuai sebanyak 63 responden (63%) dan yang menjawab sangat sesuai sebanyak 30 responden (30 %).

Dari data diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab sesuai (63%). Hal ini dapat disimpulkan bahwa produk hasil pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan ataupun sesuai dengan permintaan awal pelanggan.

Adapun Nilai rata-rata per unsur yang didapatkan dari unsur produk adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai masing-masing unsur}}{\text{Jumlah responden yang mengisi}}$$

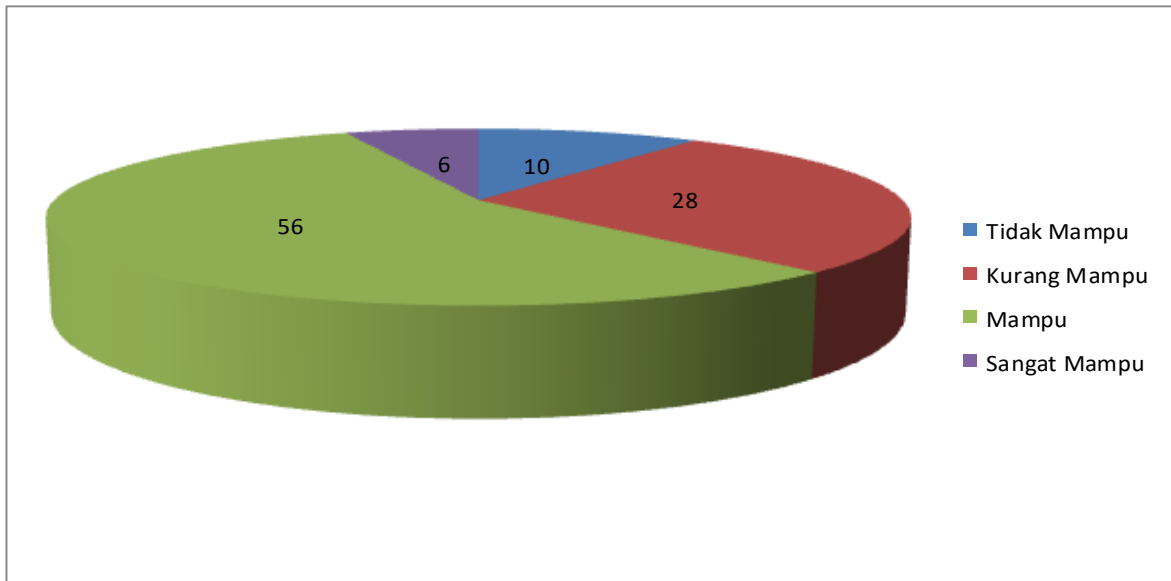
$$\text{Nilai rata-rata perunsur} = \frac{322}{100} = 3,22$$

4.6.6. Kompetensi Pelaksana

Terkait dengan unsur kompetensi pelaksana, telah dibagikan pertanyaan kuesioner kepada 100 orang responden dengan pertanyaan sebagai berikut ”Bagaimana kemampuan

petugas dalam memberikan pelayanan?”. Adapun hasil yang diperoleh, dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 4.11. Kompetensi Pelaksana



Sumber: Data setelah diolah

Berdasarkan gambar 4.11. diperoleh hasil bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban, yang menjawab tidak mampu sebanyak 8 responden (8%), yang menjawab kurang mampu sebanyak 30 responden (30%), yang menjawab mampu sebanyak 61 responden (61%) dan yang menjawab sangat mampu sebanyak 1 responden (1%).

Dari data diatas dapat dilihat bahwa mayoritas responden menjawab mampu sebanyak 61 responden (61%).

Adapun Nilai rata-rata per unsur yang didapatkan dari unsur kompetensi pelaksana adalah sebagai berikut:

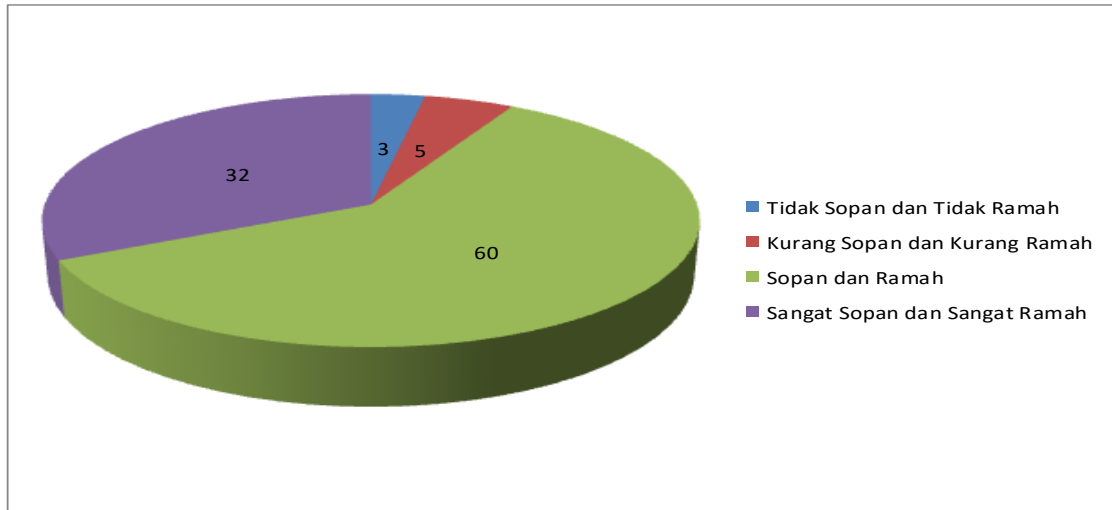
$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai masing-masing unsur}}{\text{Jumlah responden yang mengisi}}$

$$\text{Nilai rata-rata perunsur} = \frac{255}{100} = 2,55$$

4.6.7. Perilaku Pelaksana

Terkait dengan unsur perilaku pelaksana, telah dibagikan pertanyaan kuesioner kepada 100 orang responden dengan pertanyaan sebagai berikut "Bagaimana sikap (kesopanan dan keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan?". Adapun hasil yang diperoleh, dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 4.12. Perilaku Pelaksana



Sumber: Data setelah diolah

Berdasarkan gambar 4.12. diperoleh hasil bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban, yang menjawab tidak sopan dan ramah sebanyak 3 responden (3%), yang menjawab kurang sopan dan ramah sebanyak 5 responden (5%), yang menjawab sopan dan ramah sebanyak 60 responden (60%), dan yang menjawab sangat sopan dan ramah sebanyak 32 responden (32%).

Dari data tersebut dapat dilihat bahwa mayoritas responden yaitu sebanyak 60 responden (60%) mengatakan bahwa petugas dalam memberikan pelayanan sudah disertai dengan sikap sopan dan ramah, dengan nilai rata-rata per unsur yang didapatkan dari unsur perilaku pelaksana adalah sebagai berikut:

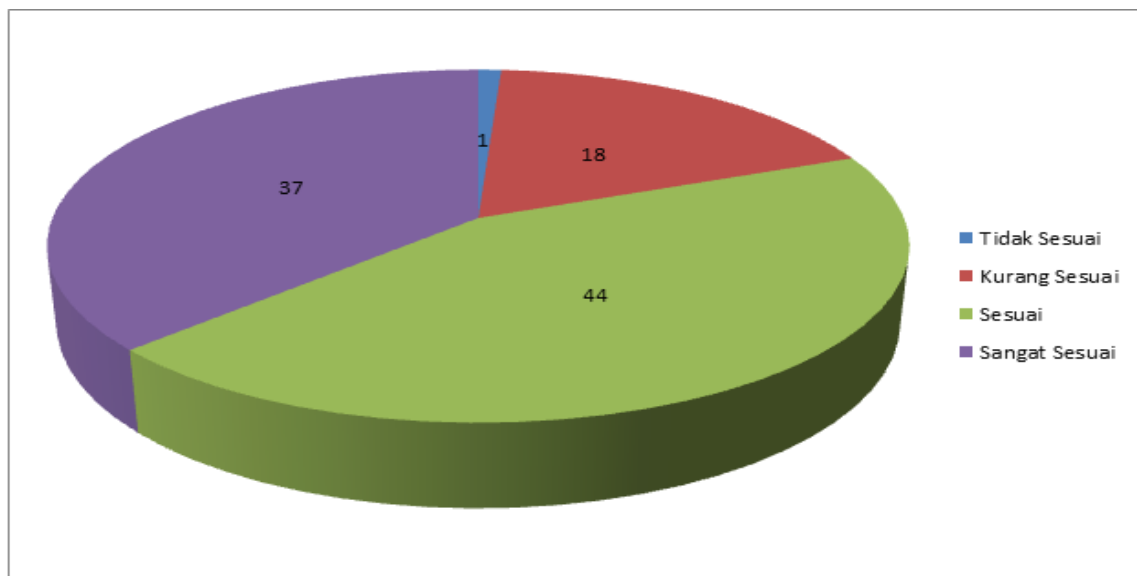
$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai masing-masing unsur}}{\text{Jumlah responden yang mengisi}}$$

$$\text{Nilai rata-rata perunsur} = \frac{321}{100} = 3,21$$

4.6.8. Maklumat Pelayanan

Terkait dengan unsur maklumat pelayanannya, telah dibagikan pertanyaan kuesioner kepada 100 orang responden dengan pertanyaan sebagai berikut "Bagaimana kesesuaian antara pelaksanaan pelayanan yang diberikan dengan maklumat (standar pelayanan) yang ditetapkan?". Adapun hasil yang diperoleh, dapat dilihat dalam gambar berikut:

Gambar 4.13. Maklumat Pelayanan



Sumber: Data setelah diolah

Berdasarkan gambar 4.13. diperoleh hasil bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban, yang menjawab tidak sesuai sebanyak 1 responden (1%), yang menjawab kurang sesuai sebanyak 18 responden (18%), yang menjawab sesuai sebanyak 44 responden (44%), dan yang menjawab sangat sesuai sebanyak 37 responden (37%).

Data di atas menunjukkan mayoritas responden yaitu sebanyak 44 responden (44%) mengatakan bahwa pelaksanaan pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan maklumat (standar pelayanan) yang telah ditetapkan atau sesuai dengan Keputusan Bupati Dairi Nomor 344/065/VI/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi.

Hal ini menunjukkan bahwa unsur maklumat pelayanan sudah berjalan dengan baik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi, namun masih harus lebih ditingkatkan lagi.

Adapun Nilai rata-rata per unsur yang didapatkan dari unsur maklumat pelayanan adalah sebagai berikut:

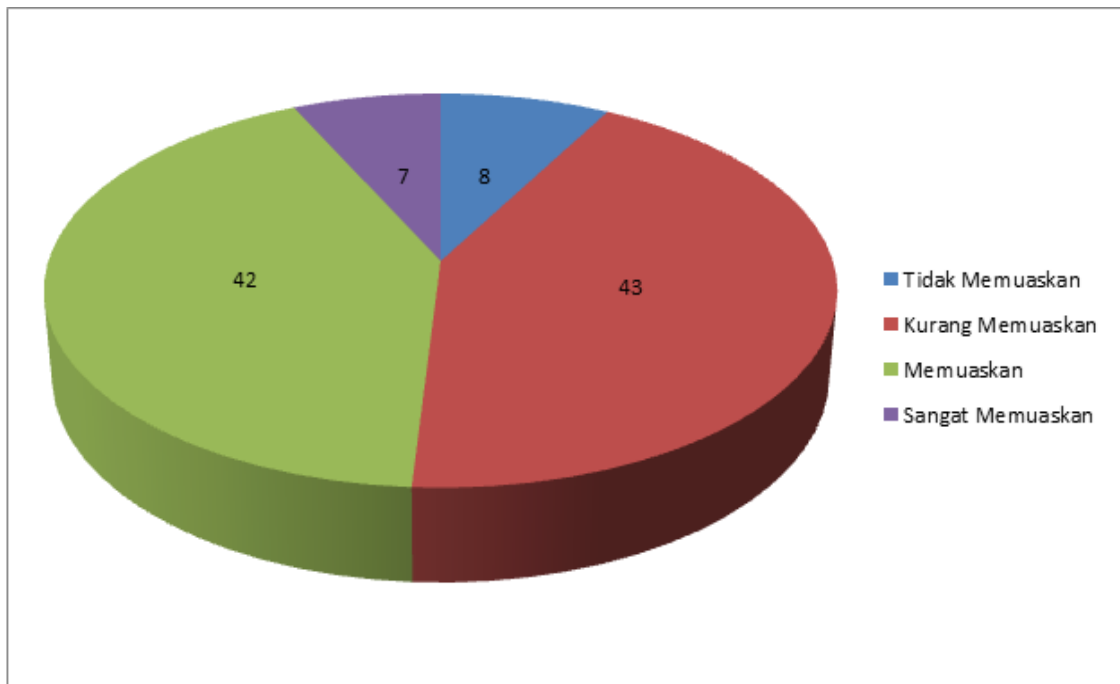
$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai masing-masing unsur}}{\text{Jumlah responden yang mengisi}}$$

$$\text{Nilai rata-rata perunsur} = \frac{321}{100} = 3,21$$

4.6.9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Terkait dengan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, telah dibagikan pertanyaan kuesioner kepada 100 orang responden dengan pertanyaan sebagai berikut "Bagaimana penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan?". Adapun hasil yang diperoleh, dapat dilihat dalam gambar sebagai berikut:

Gambar 4.14. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan



Sumber: Data setelah diolah

Berdasarkan gambar 4.14. diperoleh hasil bahwa dari 100 responden yang memberikan jawaban, yang menjawab tidak memuaskan sebanyak sebanyak 8 responden (8%), yang menjawab kurang memuaskan sebanyak 43 responden (43%), yang menjawab memuaskan sebanyak 42 responden (42%), dan yang menjawab sangat memuaskan sebanyak 7 responden (7%).

Data di atas menjelaskan bahwa unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi belum berjalan dengan baik, dimana sebanyak 43 responden menyatakan kurang memuaskan.

Hal ini dapat disebabkan oleh beberapa hal antara lain belum adanya ruangan khusus untuk pengaduan, belum tersedianya situs atau media pengaduan bagi masyarakat terkait keluhan maupun saran.

Proses penanganan pengaduan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi adalah dengan menyediakan kotak saran serta bertatap muka langsung.

Adapun Nilai rata-rata per unsur yang didapatkan dari unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata-rata per unsur} = \frac{\text{Jumlah nilai masing-masing unsur}}{\text{Jumlah responden yang mengisi}}$$

$$\text{Nilai rata-rata perunsur} = \frac{248}{100} = 2,48$$

4.7. Kinerja Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi

Setelah menganalisis indikator-indikator kinerja diatas berikut ini adalah analisis indeks kepuasan masyarakat atas pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi. Berdasarkan hasil perhitungan diatas dapat diperoleh hasil rata-rata kinerja unsur pelayanan sebagai berikut:

Tabel 4.2. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada DPMPTSPK Kabupaten Dairi

No.	Unsur Pelayanan	Bobot Rata-rata Unsur	Nilai Rata-rata Unsur	Keterangan
1.	Persyaratan	319	3,19	B
2.	Prosedur	283	2,83	B
3.	Waktu Pelayanan	248	2,48	C
4.	Biaya/ Tarif	331	3,31	A
5.	Produk Pelayanan	322	3,22	B
6.	Kompetensi Pelaksana	255	2,55	B
7.	Perilaku Pelaksana	321	3,21	B
8.	Maklumat Pelayanan	321	3,21	B
9.	Penanganan Pengaduan, saran, dan masukan	248	2,48	C

Sumber: Data setelah diolah

Tabel 4.2 menjelaskan bahwa dari 9 unsur pelayanan tersebut terdapat 1 unsur yang dapat dikatakan dalam kategori sangat baik, yaitu: Biaya/ Tarif sehingga dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menilai bahwa biaya yang dibayarkan adalah sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan melalui Keputusan Bupati Dairi Nomor 344/065/VI/2020 tentang Standar Operasional Prosedur Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas

Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi. Adapun unsur pelayanan yang menurut responden dalam kondisi baik yaitu: persyaratan, prosedur, produk, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana dan maklumat pelayanan. Sedangkan unsur yang dikategorikan kurang baik adalah waktu pelayanan, serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung sebagai berikut:

$$(3,19 \times 0,11) + (2,83 \times 0,11) + (2,48 \times 0,11) + (3,31 \times 0,11) + (3,22 \times 0,11) + (2,55 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (3,21 \times 0,11) + (2,48 \times 0,11) = \mathbf{2,91}$$

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut, diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi adalah : $2,91 \times 25 = \mathbf{72,8}$.

Berdasarkan perhitungan tersebut nilai indeks unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut:

Tabel 4.3. Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada DPMPTSPK Kabupaten Dairi

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Nilai IKM
1	1,00 – 1,75	25 – 43,75	D	Tidak Baik	72,8
2	1,76 – 2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik	
3	2,51 – 3,25	62,51 – 81,25	B	Baik	
4	3,26 – 4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik	

Sumber: Data setelah diolah

Berdasarkan tabel 3.2 diperoleh hasil Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan (DPMPTSPK) Kabupaten Dairi dengan skor **72,8**. Maka dari hasil tersebut disimpulkan bahwa kinerja terhadap 9 unsur pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No.14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, dalam kategori **BAIK** karena berada dalam nilai interval konversi IKM 62,51-81,25.

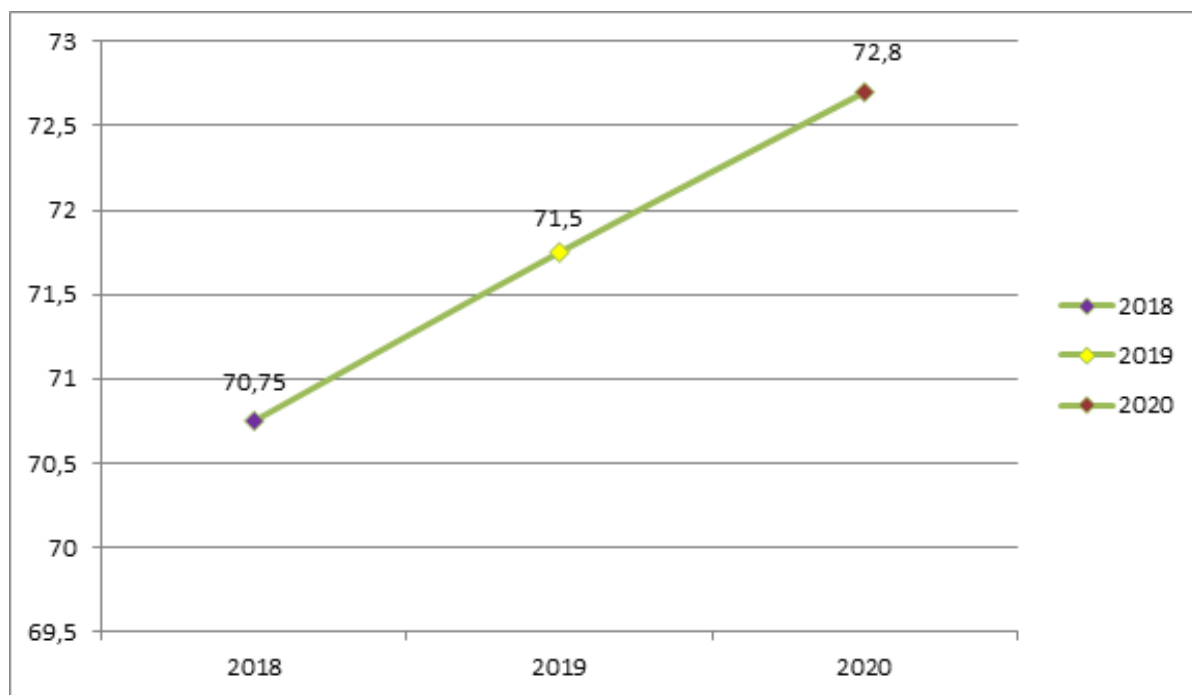
Dari hasil pengukuran terhadap 9 unsur sebagaimana dimaksud, diperoleh data bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-rata per unsur paling tinggi adalah unsur Biaya/Tarif (3,31), sedangkan unsur yang memiliki Nilai rata-rata per unsur terendah adalah Waktu Pelayanan (2,48) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,48).

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah unsur yang memiliki Nilai Rata-rata per unsur paling rendah, sedangkan unsur dengan Nilai Rata-rata per unsur yang paling tinggi harus dipertahankan atau ditingkatkan.

4.8. Trend Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan publik yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi menunjukkan trend positif. Hal ini terbukti dari terus meningkatnya nilai IKM Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi sejak Tahun 2018 hingga Tahun 2020 sebagaimana terlihat pada gambar 4.15 sebagai berikut:

Gambar 4.15. Trend IKM



Sumber: Data setelah diolah

Berdasarkan Gambar 4.15 diperoleh hasil bahwa terjadi trend peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan (DPMPTSPK) Kabupaten Dairi sejak Tahun 2018, 2019 sampai dengan Tahun 2020. Hal ini disebabkan oleh beberapa upaya yang telah dilakukan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan (DPMPTSPK) Kabupaten Dairi dalam rangka peningkatan layanan publik di bidang perizinan antara lain penerapan Perizinan berusaha secara elektronik atau Online Single Submission (OSS) sejak bulan Agustus Tahun 2020.

BAB IV

PENUTUP

4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengukuran sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Profil responden masyarakat sebagai pengguna layanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan (DPMPTSPK) Kabupaten Dairi, mayoritas adalah jenis kelamin perempuan (57%), mayoritas berumur 20-29 tahun (41%), pekerjaan mayoritas adalah pekerjaan lainnya (31%), mayoritas latar belakang pendidikan responden adalah Diploma (50%) dan mayoritas tujuan pengurusan izin adalah pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan (30%).
2. Secara umum kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan (DPMPTSPK) Kabupaten Dairi, dipersepsikan BAIK oleh masyarakat pengguna layanannya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh terhadap 9 unsur pelayanan berkisar antara 62,51-81,25 yaitu dengan nilai 72,8;
3. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan adalah unsur Biaya/ Tarif dengan Nilai Rata-rata per unsur sebesar 3,31;
4. Dari 9 unsur pelayanan, terdapat 2 unsur pelayanan yang memiliki Nilai Interval IKM yang berkisar antara 1,76 – 2,50 (dalam kategori kurang baik) yaitu unsur Waktu Pelayanan (2,48) dan unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,48).;
5. Terjadi trend peningkatan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan (DPMPTSPK) Kabupaten Dairi dengan nilai IKM sebesar 72,8 dari sebelumnya 71,5 pada tahun 2019.

4.2. Saran

1. Diperlukan upaya peningkatan kualitas, khususnya untuk beberapa unsur yang masuk kategori kurang baik dengan Nilai Interval IKM yang berkisar antara 1,76 – 2,50. Sesuai dengan data yang diperoleh, masyarakat pada umumnya membutuhkan adanya brosur yang jelas terkait dengan prosedur pengurusan izin, jangka waktu penyelesaian perizinan yang sesuai dengan ketentuan, kompetensi pelaksana yang perlu ditingkatkan, serta fasilitas terhadap proses pengaduan, masukan, dan saran bagi masyarakat;
2. Perlunya penambahan aparatur pelayanan perizinan;
3. Diperlukan tenaga ahli IT, agar pelayanan perizinan lebih maksimal dilaksanakan;
4. Diperlukan adanya aparatur dari instansi teknis yang langsung berada di Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan (DPMPTSPK) Kabupaten Dairi, sehingga mempercepat proses penerbitan izin;
5. Perlu adanya ruangan khusus dalam hal penanganan pengaduan, sehingga pelanggan dapat lebih leluasa mengungkapkan kekurangan pelayanan yang dirasakan tanpa adanya gangguan dari lingkungan kerja, serta perlu adanya situs yang menampung pengaduan masyarakat pengguna layanan;
6. Perlu adanya upaya peningkatan kompetensi pelaksana melalui pendidikan dan pelatihan serta sosialisasi produk-produk hukum terbaru;
7. Diperlukan kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berkala, sehingga menjadi salah satu cara untuk mengukur sejauh mana kualitas pelayanan publik sudah berjalan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan (DPMPTSPK) Kabupaten Dairi, dan dapat digunakan sebagai pembanding.

