

BAB I.

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik diuntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk di mana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan, dan, ketidakpastian penyelesaian. Hal ini dapat ter lihat dan berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan , sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 39 Tahun 2017 tentang Uraian Tugas Pokok Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat, Dinas mempunyai tugas pokok melaksanakan urusan pemerintahan Daerah bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu , kerja sama investasi daerah dan fasilitasi kerja sama dunia usaha. Untuk menyelenggarakan tugas pokok tersebut Dinas mempunyai fungsi : a. perumusan kebijakan teknis bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, kerja sama investasi daerah dan fasilitasi kerja sama dunia usaha; b. pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu, kerja sama investasi daerah dan fasilitasi kerja sama dunia usaha; c. pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kebijakan daerah di bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu, kerja sama investasi daerah dan fasilitasi kerja sama dunia usaha; d. pelaksanaan administrasi dinas di bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu, kerja sama investasi daerah dan fasilitasi kersama dunia usaha; dan e. pelaksanaan fungsi kedinasan lain yang diberikan oleh pimpinan. Kepala Dinas, membawahi : a. Sekretariat; b. Bidang Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal; c. Bidang Promosi Penanaman Modal; d. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi Penanaman Modal; e. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan; f. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; g. UPT Dinas; dan h. Kelompok Jabatan Fungsional.

Pada Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN) 2015-2020 menetapkan tantangan utama pembangunan yang terkait dengan penanaman modal dapat dikelompokkan atas: (a) pembangunan tata kelola untuk menciptakan birokrasi yang efektif dan efisien; (b) pertumbuhan ekonomi; (c) percepatan pemerataan pembangunan antar wilayah; serta (d) percepatan pembangunan kelautan. Mewujudkan iklim penanaman modal yang berdaya saing; Meningkatkan iklim penanaman modal dalam rangka peningkatan daya saing penanaman modal; Meningkatkan kualitas pelayanan penanaman modal yang prima dan responsif melalui PTSP pusat dalam rangka peningkatan daya saing penanaman modal; Meningkatkan kinerja lembaga melalui ketersediaan sarana, prasarana dan aparat yang mumpuni dalam rangka menunjang tugas dan fungsi BKPM; Mewujudkan penanaman modal yang berkualitas dan berkelanjutan; Meningkatnya realisasi penanaman modal melalui kegiatan pemantauan, pembinaan, dan pengawasan pelaksanaan penanaman modal dalam rangka peningkatan daya saing penanaman modal; Meningkatnya daya tarik penanaman modal melalui promosi yang terpadu dan efektif bagi penanam modal dalam dan luar negeri yang berpijak pada peningkatan daya saing penanaman modal' Meningkatkan kerjasama internasional untuk mendorong investasi dan melindungi kepentingan nasional dalam rangka peningkatan daya saing penanaman modal; Tersusunnya perencanaan penanaman modal dan rekomendasi kebijakan yang terintegrasi, kolaboratif dan implementatif dalam rangka peningkatan daya saing penanaman modal pada sektor prioritas

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi pemerintah di Pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang profesional.

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintahan yang baik dan bersih. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat seperti : pelayanan yang panjang dan berbelit , persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, ketidakpastian waktu pelayanan, ketidaknyamanan tempat pelayanan dan lainnya

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan

masyarakat pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing. Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Terkait erat dengan pelaksanaan pembangunan secara menyeluruh dan berkelanjutan yang ditopang oleh partisipasi tinggi penduduk dalam berbagai aktivitas ekonomi sangat diperlukan kebijakan pelayanan publik yang efisien dan efektif serta kondusif bagi tumbuh dan berkembangnya usaha-usaha ekonomi dalam keragaman sektor pembangunan.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Institusi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat sangat berkepentingan dalam membangun iklim kondusif bagi pengembangan berbagai usaha perekonomian. Untuk itu diperlukan monitoring, evaluasi, dan perbaikan terus-menerus (*continuous improvement*) dalam penyediaan dan pemberian pelayanan publik. Karena, kinerja pelayanan publik memiliki implikasi signifikan terhadap kelancaran dan kesuksesan berbagai aktivitas usaha pada berbagai sektor ekonomi dan pembangunan secara luas yang berkembang di dalam masyarakat. Lebih lanjut, hal itu juga berdampak nyata bagi peningkatan kesejahteraan masyarakat sekaligus meningkatkan kinerja dan daya saing perekonomian

daerah. DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik melaksanakan SKM sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2. Maksud, Tujuan, Manfaat dan Hasil yang Ingin Dicapai

1.2.1. Maksud Survei

Secara normatif upaya peningkatan kinerja pelayanan memerlukan kebersamaan, keterpaduan, terencana dengan baik, dan dilaksanakan secara konsisten sehingga tercapai tujuan yang telah ditetapkan. Atas dasar demikian, pihak penerima layanan merasa puas antara lain karena merasa dilayani secara tepat dan cepat dengan biaya murah dan terbuka serta proses administrasi yang sederhana, mudah, dan mereka dilayani dengan adil tanpa diskriminasi. Berkaitan erat dengan hal ini sangat diperlukan menjawab pertanyaan tentang kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan institusi DPM & PTSP pada tahun 2020. Untuk mendapatkan jawaban tersebut dilaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap layanan publik yang berlangsung tahun 2020. Kegiatan SKM dimaksudkan untuk memperoleh gambaran dan sekaligus mengajak partisipasi masyarakat dalam memberikan penilaian terhadap pelayanan yang telah diberikan, dan terukurnya kualitas pelayanan pada unit pelayanan publik khususnya pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independent, yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan

kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

- e. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- f. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- g. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada dilokasi unit pelayanan, atau yang pernah melakukan pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dengan indikator, yaitu:

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. Biaya/tarif adalah merupakan ongkos yang dikenakan pada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. produk layanan ini merupakan hasil dari spesifikasi jenis layanan.
6. Kompetensi pelaksana adalah; kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. 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

1.2.2. Tujuan Survei

Tujuan pelaksanaan survei adalah :

1. Mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara berkala dan mengetahui kecenderungan kinerja pelayanan publik pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat tahun 2020 Semester 1 diukur berdasarkan SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
2. Untuk mengetahui unsur-unsur apa saja yang harus ditingkatkan pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat tahun 2020

1.2.3. Manfaat

- a) Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing - masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat kepada publik.
- b) Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat secara periodik.
- c) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu di ambil dan upaya yang perlu di lakukan, diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan yang dilaksanakan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.
- d) Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.

1.2.4. Hasil yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran - saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II.

LANDASAN PELAKSANAAN SKM

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah merupakan bagian dari Program Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. Dari program ini diturunkan Kegiatan SKM dengan landasan hukum sebagai berikut:

2.1 Landasan Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 Tentang Pelayanan Publik
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Keterbukaan Informasi Publik.
5. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Peraturan Presiden Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Publik.
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi kep/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 13 tahun 2009 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat.
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 36 tahun 2012 tentang Pedoman Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dengan Partisipasi Masyarakat
10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaran Pelayannan Publik.
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 1 Tahun 2015 tentang Pedoman Evaluasi Kinerja Penyelenggara Pelayanan Publik.
12. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional.
13. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian, Lembaga, dan Pemerintah Daerah Tahun 2016.
14. Peraturan Kepala BKPM RI Nomor 14 tahun 2015 tentang Pedoman dan Tata Cara Izin Prinsip Penanaman Modal.
15. Surat Gubernur kepada Kepala Dinas/Badan/Kantor/Biro Prov. Sumbar Nomor: 065/306/Org-2016 tanggal 14 Maret 2016 tanggal 14 Maret 2016 perihal Survei Kepuasan Masyarakat.

2.2 Gambaran Umum

Pelayanan publik sangat penting peranannya dalam menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan-kegiatan pembangunan. Kegiatan pembangunan memerlukan investasi dan pengelolaan kegiatan operasional sebagai lanjutan dan konsekuensi program investasi.

Seluruh rangkaian kegiatan investasi dan program lanjutannya memerlukan regulasi dan kebijakan pelayanan publik yang kondusif dari pemerintah sehingga pembangunan berjalan dengan baik. Untuk mencapai keadaan demikian diperlukan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik yang selama ini sudah dilaksanakan. Hasil monitoring dan evaluasi sangat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik berdampak pada upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparaturnegara sebagai penyedia pelayanan publik bagi masyarakat. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Input yang diterima dari masyarakat sebagai respon terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan menjadi bahan koreksi untuk perbaikan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelaksanaan SKM terhadap pelayanan publik di lingkungan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat menampilkan gambaran respon masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik oleh aparaturnegara saat ini guna peningkatan pelayanan publik di masa yang akan datang.

2.3 Landasan Operasional Pelaksanaan Kegiatan

- a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- b) Surat Gubernur kepada Kepala Dinas/Badan/Kantor/Biro Prov. Sumbar Nomor: 065/306/Org-2016 tanggal 14 Maret 2016 perihal Survei Kepuasan Masyarakat.

2.4 Batasan Kegiatan

Ruang lingkup kegiatan ini hanya melakukan survei terhadap masyarakat penerima layanan DPM & PTSP di Provinsi Sumatera Barat pada Semester 1 (Januari-Juni) Tahun 2020. Penentuan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan terbatas di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan. Hasil penentuan indeks kepuasan masyarakat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparaturnegara DPM & PTSP kepada masyarakat dan menjadi bahan kebijakan perbaikan kualitas pelayanan publik.

BAB III.

METODOLOGI PELAKSANAAN SKM

3.1 Penarikan Contoh

Metodologi pelaksanaan kegiatan SKM disesuaikan dengan:

- Latar belakang dan identifikasi permasalahan
- Tujuan yang hendak dicapai
- Batasan kegiatan
- Ketersediaan anggaran
- Rentang waktu

Responden dari survei adalah masyarakat yang telah melakukan pengurusan administrasi permohonan izin dan pelaporan usaha yang diajukan pada 18 sektor Perizinan dan Non Perizinan yang telah dilimpahkan kepada DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat. Populasi ditentukan berdasarkan ketersediaan data responden.

Pada daftar nama pihak yang mendapatkan pelayanan publik pada kantor DPM & PTSP terdapat 420 nama orang dari 420 perusahaan/pemohonan (*sampel morgan dan krejcie*) yang melakukan pengurusan administrasi usaha. Diperkirakan secara total sampai bulan juni 2020 terdapat tidak lebih dari 1.300 pemohon/perusahaan tersebut dari berbagai bidang usaha.

Metoda penarikan contoh (*sampling method*) dilakukan dengan kombinasi *purposive* dan *random sampling*. Secara *purposive*, sample ditarik menurut pengelompokan bidang usaha. *Random sampling* kemudian dilakukan terhadap kandidat respondent pada daftar kelompok termaksud. Dari populasi yang tersedia pada daftar nama, diperoleh 420 responden yang diwawancarai secara terstruktur. Besar sample yang dijadikan responden dari aspek statistika dan metoda penarikan contoh sudah sangat baik bahkan mendekati teknik sensus karena mewakili 78% dari total populasi yang terdistribusi pada keseluruhan sektor sebagaimana dikemukakan di atas.

3.2 Sebaran Responden dan Waktu SKM

Responden tersebar pada berbagai daerah menurut lokasi aktivitas usaha yang mereka lakukan. Informasi ini merujuk kepada daftar populasi masyarakat penerima jasa pelayanan publik dari instansi DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat. Secara keseluruhan kegiatan SKM dilakukan dalam rentang waktu 72 hari kalender.

3.3 Substansi Kuesioner

Pengambilan data dilakukan melalui teknik wawancara terstruktur menggunakan kuesioner (daftar pertanyaan). Guna mengarahkan kepada kemudahan pengukuran indeks kepuasan masyarakat, maka kuesioner didisain sebagai daftar pertanyaan dengan jawaban tertutup berdasarkan kepada pilihan jawaban yang tersedia. Responden dapat mengajukan argumen tertentu atau tambahan informasi untuk mendukung pilihan jawabannya.

Daftar pertanyaan pokok yang diajukan kepada responden terdiri dari:

Pengantar : Pengantar pembicaraan pendata dengan responden

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan,
dan pekerjaan

Bagian II : Identitas pendata

Bagian III : Pertanyaan dan pendapat/jawaban responden

Terdapat 09 substansi masalah terkait kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diajukan kepada responden di dalam daftar pertanyaan yaitu :

1. Persyaratan pelayanan
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu Pelayanan.
4. Biaya/tarif Pelayanan.
5. Produk Layanan.
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana.
8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan
9. Sarana dan Prasarana.

3.4 Analisa Data

Pengukuran tingkat kepuasan masyarakat penerima pelayanan publik direfleksikan oleh nilai numerik respon responden dalam skala 1 – 4. Nilai tersebut secara relatif juga mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima dan dipersepsikan masyarakat untuk tiap item pertanyaan yang dikuantitatifkan secara numerik dan dinisbahkan kepada huruf sebagaimana disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Kuantifikasi Pengukuran Persepsi Responden Terhadap Tiap Item Pertanyaan.

No.	Persepsi	Nilai Numerik	Nilai Huruf
1	Sangat Baik	4	A
2	Baik	3	B
3	Kurang Baik	2	C
4	Tidak Baik	1	D

Data persepsi responden diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan gambaran keseluruhan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Kalkulasi indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dianalisis dilakukan dengan menggunakan “nilai rerata tertimbang” sehingga setiap unsur pelayanan memiliki penimbang (pembobot) yang sama. Pembobot diperoleh dengan perhitungan sebagai berikut:

1)

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang (Pembobot)} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Angka pembobot 0,11 di atas digunakan untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan yang dihitung dengan rumus sebagai berikut:

2)

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Guna kemudahan pemahaman interpretasi terhadap penilaian IKM dalam rentang nilai 25-100 maka hasil penilaian SKM dikonversikan dengan nilai dasar 25 seperti pada rumus berikut:

$$3) \quad \boxed{\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25}$$

Nilai IKM merupakan tujuan kalkulasi yang hendak dicapai. Nilai tersebut refleksi kuantitatif kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik secara terukur. Ini akan menjadi bahan pertimbangan dalam evaluasi kegiatan unit pelayanan publik pada masa yang akan datang.

Tabel 2. Pedoman Penilaian Pelayanan Publik Menurut Kepmenpan
Nomor: KEP/14/M.pan/2/2017

Nilai Persepsi i	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik

BAB IV.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Seiring dengan tuntutan paradigma good governance yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan IKM ini adalah survey masyarakat pengguna jasa layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima.

Pada bab ini akan dipaparkan hasil survey IKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat terhadap 240 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

4.1. Karakteristik Responden

Karakteristik responden pada survey IKM DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran . Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

4.1.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir, bertindak dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur.

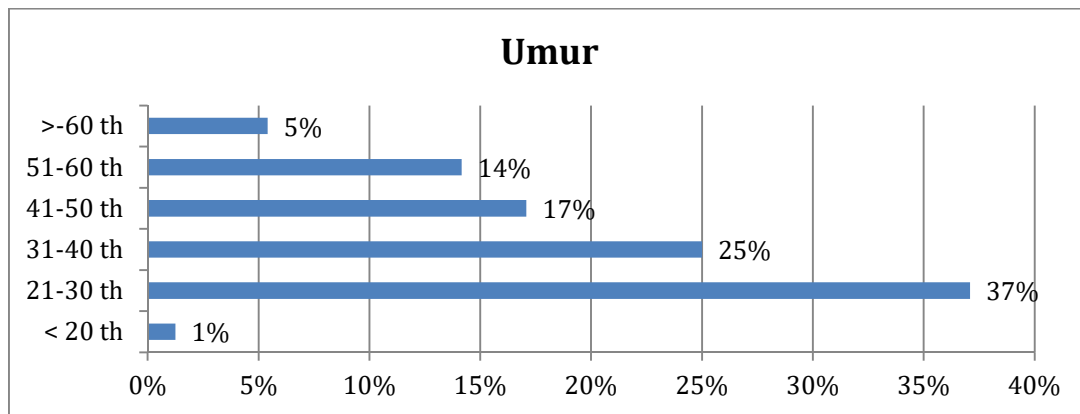
Dari 240 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel dan Gambar 1.

Tabel 3. Responded menurut karakteristik umur

No	Umur	Frekuensi	%
1.	< 20 th	3	1%
2.	21-30 th	89	37%
3.	31-40 th	60	25%
4.	41-50 th	41	17%

5.	51-60 th	34	14%
6.	>-60 th	13	5%

Dari Tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna jasa layanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat pada Semester 1 Tahun 2020 paling dominan berada pada kelompok 21-30 tahun (37%) disusul pada kategori umur 31-40 tahun (25%) kemudian kelompok umur lebih 41-50 tahun (17%), sedangkan kelompok kurang dari 20 tahun (1%) menempati proporsi yang paling sedikit.



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

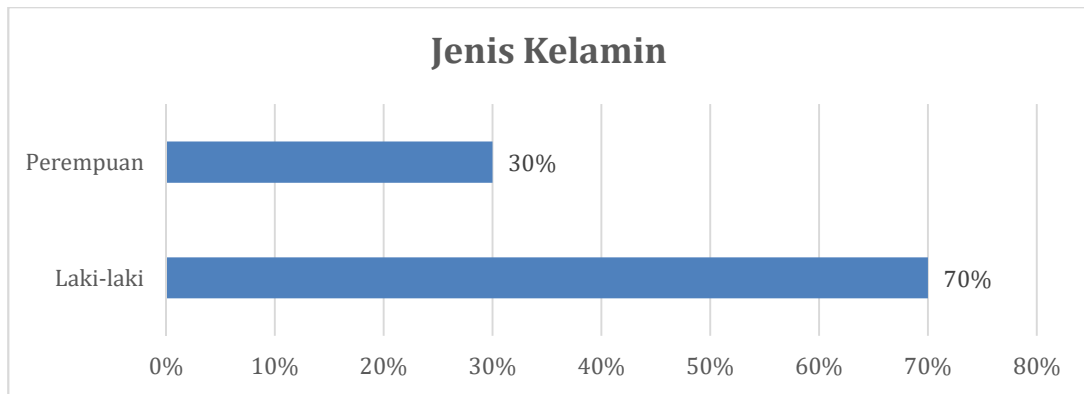
4.1.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada 420 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Gambar 2.

Tabel 4. Responded menurut karakteristik jenis kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	%
1.	Laki-laki	168	70%
2.	Perempuan	72	30%

Responden perempuan dominan sebagai pengguna jasa pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat pada Semester I adalah perempuan yaitu sebesar 30% sedangkan responden laki-lakinya sebanyak 70%.



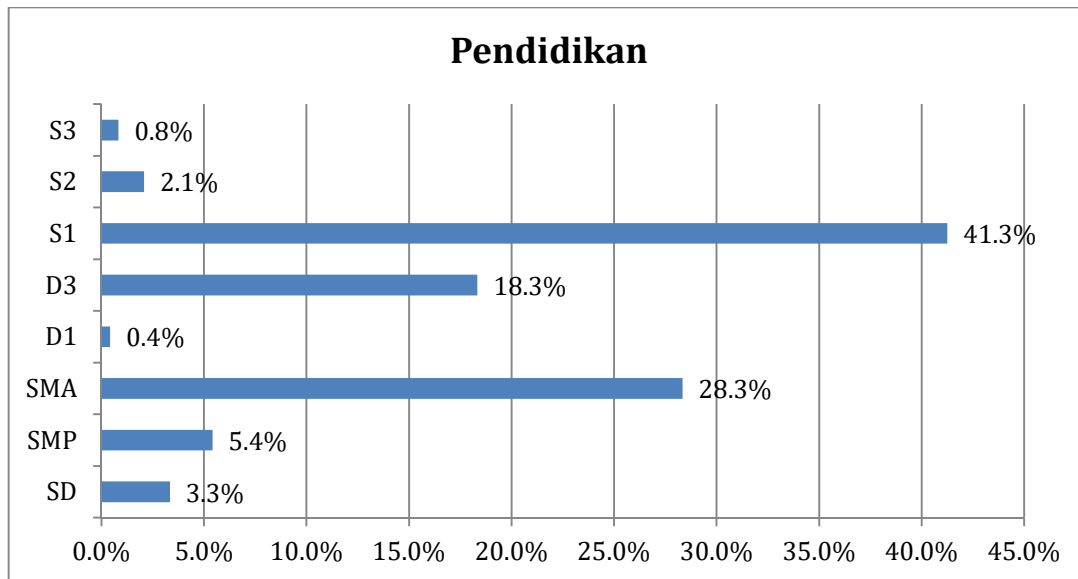
Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.

Tabel 5. Responded menurut karakteristik pendidikan

No	Pendidikan	Frekuensi	%
1.	SD	8	3,3%
2.	SMP	13	5,4%
3.	SMA	68	28,3%
4.	D1	1	0,4%
5.	D3	44	18,3%
6.	S1	99	41,3%
7.	S2	5	2,1%
8.	S3	2	0,8%



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Pada Gambar 3 dapat dilihat bahwa pada Semester I responden dengan pendidikan S1 mendominasi (41%), diikuti dengan kelompok pendidikan SMA (28%), D3 (18%), SMP (5%), dan SD (3%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat memiliki pendidikan yang cukup tinggi.

4.1.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

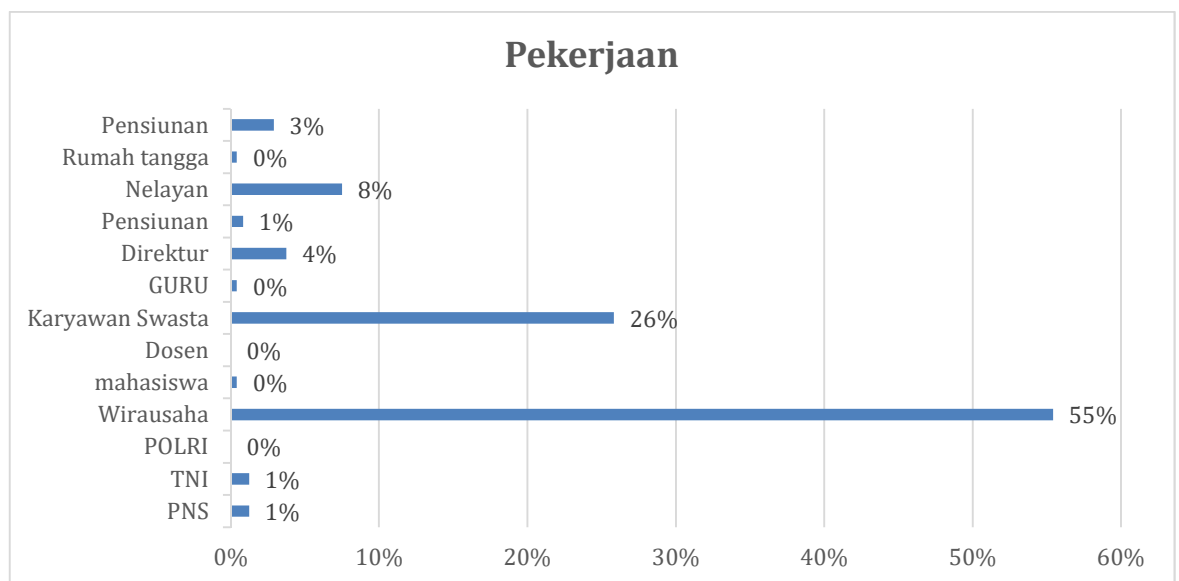
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat. Kelompok pekerjaan karyawan swasta dan wirausaha ini mendominasi (88%) dibanding kelompok pekerjaan lain. Hal ini mencerminkan bahwa usaha di bidang pertanian pangan kelautan dan perikanan mulai dilirik sebagai usaha alternatif bagi masyarakat. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4.

Tabel 6. Responded menurut karakteristik pekerjaan utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	%
1.	PNS	3	1%
2.	TNI	3	1%
3.	POLRI	0	0%
4.	Wirausaha	133	55%
5.	mahasiswa	1	0%
6.	Dosen	0	0%
7.	Karyawan Swasta	62	26%

8.	GURU	1	0%
9.	Direktur	9	4%
10.	Pensiunan	2	1%
11.	Nelayan	18	8%
12.	Rumah tangga	1	0%
13.	Pensiunan	7	3%

Pada Gambar 4 dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan utama adalah karyawan swasta yang mendominasi (55%), diikuti dengan kelompok karyawan swasta (26%) dan Nelayan (8%). Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat pekerjaan utama adalah wirausaha dan karyawan swasta.



Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

4.2. Indeks SKM

4.2.1. Rerata Per Unsur Pelayanan

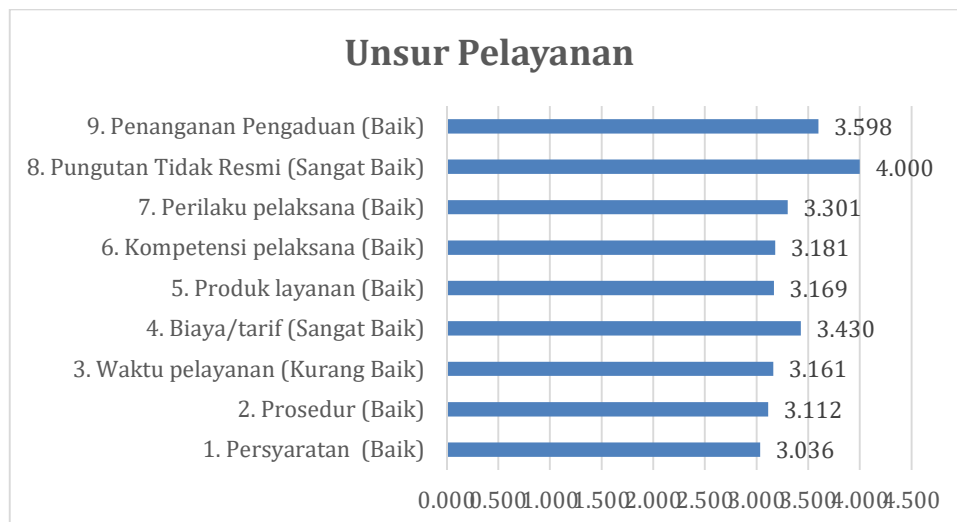
Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap sejumlah 240 responden dan dilakukan pengolahan data. Hasil pengolahan data survey kepuasan masyarakat dapat dilihat pada Tabel 7 dan Gambar 5.

Tabel 7. Nilai Unsur Pelayanan menurut respon masyarakat

No.	Unsur Pelayanan Yang Diobservasi	Nilai Rerata Per Unsur	Nilai Rerata Tertimbang
(1)	(2)	(3)	(4)
1.	Persyaratan	3,129	0,347
2.	Prosedur	3,158	0,351
3.	Waktu pelayanan	2,729	0,303
4.	Biaya/tarif	3,642	0,404
5.	Produk layanan	3,204	0,356
6.	Kompetensi pelaksana	3,283	0,364
7.	Perilaku pelaksana	3,442	0,382
8.	Pungutan Tidak Resmi	3,992	0,443
9.	Penanganan Pengaduan	3,462	0,384

Nomor 1 – 9 pada kolom (1) adalah nomor urut unsur pelayanan seperti deskripsi pada kolom (2) yang dicermati dari persepsi responden. Nilai rerata per unsur layanan sebagai respon dari responden yang dikuantitatifkan dalam skala nilai 1 s.d. 4 sebagaimana disajikan pada kolom (3). Angka ini merupakan angka baku dalam pengukuran kuantitatif kepuasan layanan. Sedangkan nilai rerata tertimbang dapat dilihat pada kolom (4).

Untuk memudahkan perbandingan tingkat persepsi masyarakat terhadap pelayanan publik yang mereka berdasarkan respon responden terhadap pertanyaan pada unsur pelayanan, rerata nilai per unsur layanan ditampilkan pada Gambar 5.



Gambar 5. Nilai Rerata Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan pedoman penilaian sebagaimana disajikan pada Tabel 3 di atas dan kalkulasi rerata nilai kepuasan pelayanan per unsur layanan yang diobservasi seperti disajikan pada Tabel 2, terlihat bahwa rerata nilai pelayanan per unsur terendah adalah pada unsur U3 yaitu kepastian jadwal pelayanan yakni sebesar 2,856. Nilai tersebut berada dalam mutu pelayanan yang masih dikategorikan baik. Nilai batas terendah untuk kategori Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan yang baik nilai adalah 2,51.

Tabel 8. Nilai Unsur Pelayanan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

No	Unsur pelayanan	Nilai	Mutu Pelayana	Kinerja Palayanan
U1	Persyaratan	3,129	B	Baik
U2	Prosedur	3,158	B	Baik
U3	Waktu pelayanan	2,729	C	Kurang Baik
U4	Biaya/tarif	3,642	A	Sangat Baik
U5	Produk layanan	3,204	B	Baik
U6	Kompetensi pelaksana	3,283	B	Baik
U7	Perilaku pelaksana	3,442	B	Baik
U8	Pungutan Tidak Resmi	3,992	A	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduan	3,462	B	Baik
	Rata Rata IKM	3,338	B	Baik
	Nikai IKM	83,36	B	Baik

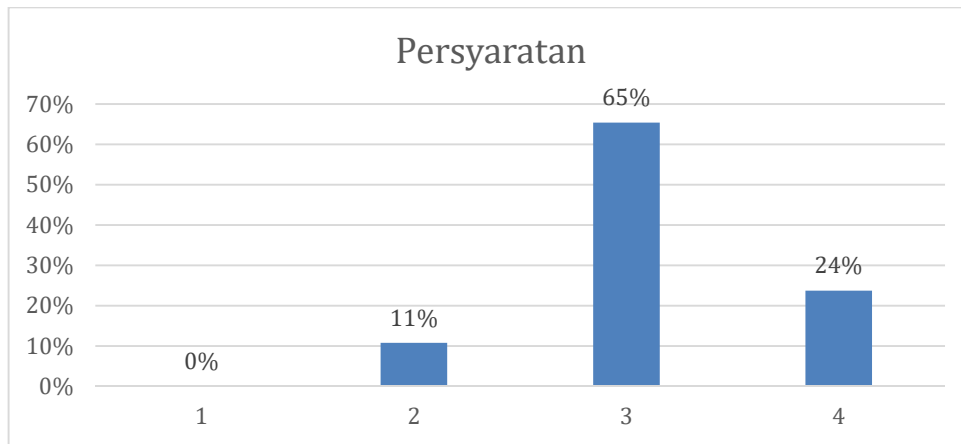
Hasil pengolahan data menunjukkan semua nilai rerata per unsur pelayanan adalah sama atau lebih besar dari 3,33. Ini berarti semua unsur pelayanan yang diberikan 100% berada dalam kategori Baik. Namun demikian indikasi ini baru mencerminkan gambaran kepuasan per unsur dan belum menggunakan nilai pembobot. Melalui penjumlahan nilai rerata tertimbang diperoleh nilai indeks SKM atau Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 3,201. Kalkulasi nilai konversi dari angka IKM tersebut adalah 83,36. Artinya secara terintegrasi dan komprehensif Mutu Pelayanan Bidang Perizinan dan Non Perizinan instansi DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah berada dalam kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”



Gambar 6. Nilai Rerata Per Unsur Pelayanan

4.2.2. Persyaratan Pelayanan

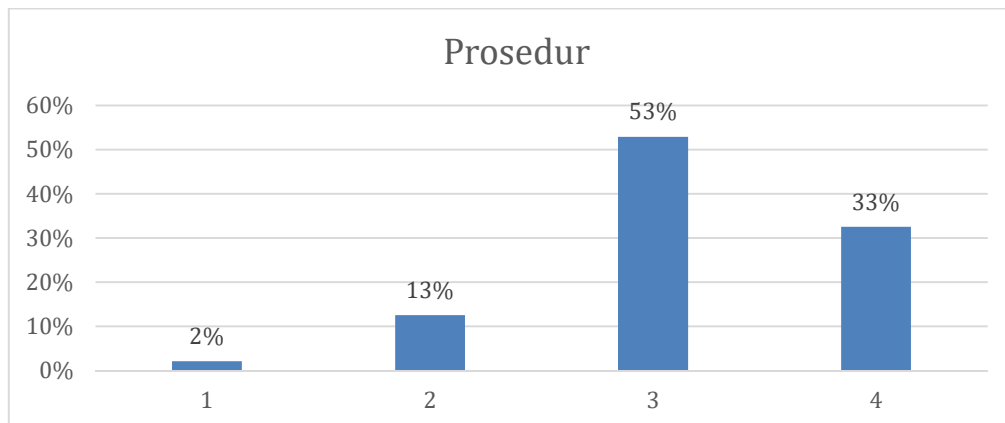
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,12 berada pada interval skor 3,0644– 3,532 kategori “Baik” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup persyaratan disajikan pada Gambar 7 berikut ini.



Gambar 7. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Persyaratan

4.2.3. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 3,15 berada pada interval skor 3,0644– 3,532 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat penggunaan layanan di DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat, ruang lingkup prosedur berada pada kategori kurang baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup prosedur disajikan pada Gambar 8 berikut ini.

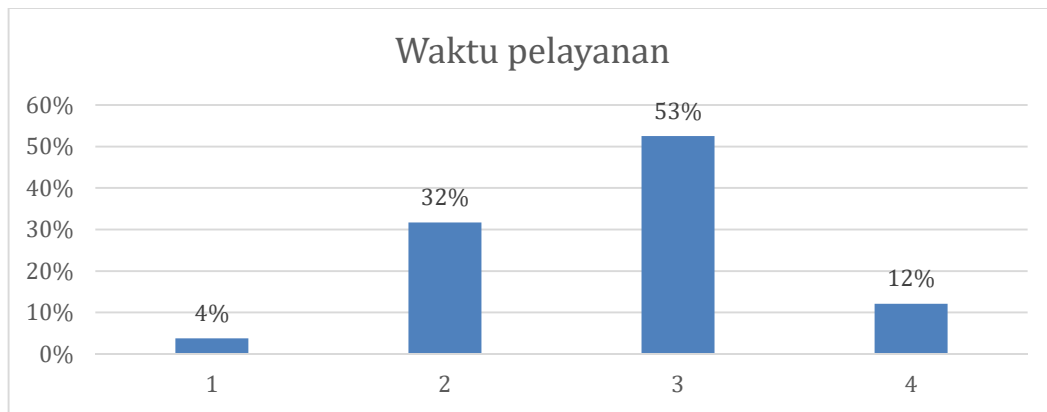


Gambar 8 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Prosedur

4.2.4. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar sebesar 2,72 berada pada interval skor 2,60 – 3,064 kategori “**Kurang Baik.**”. Dengan demikian

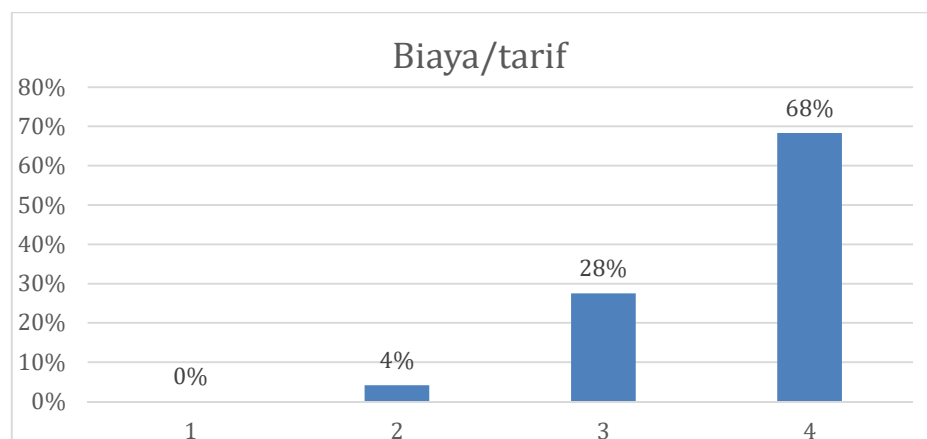
kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup waktu pelayanan berada pada kategori kurang baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat, ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada Gambar 9 berikut ini.



Gambar 9. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Waktu Pelayanan

4.2.5. 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. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,64 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat , ruang lingkup biaya/tarif disajikan pada Gambar 10 berikut ini.

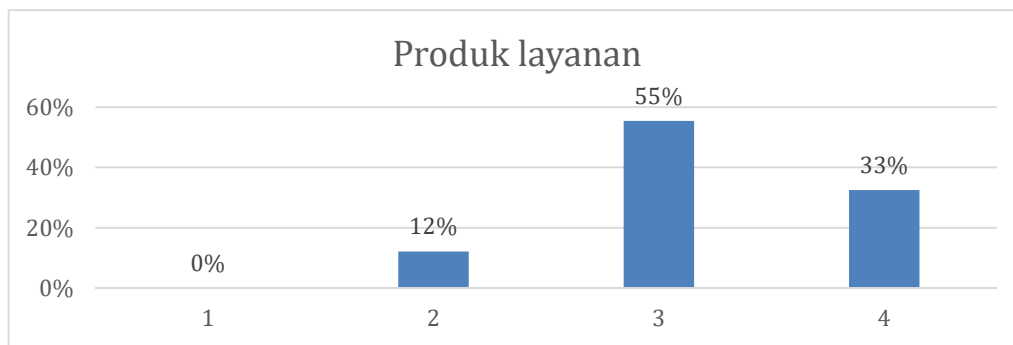


Gambar 10 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Biaya / Tarif

4.2.6. Produk Layanan

Produk layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,20 berada pada interval skor 3,0644– 3,532 kategori “**Baik.**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori baik.

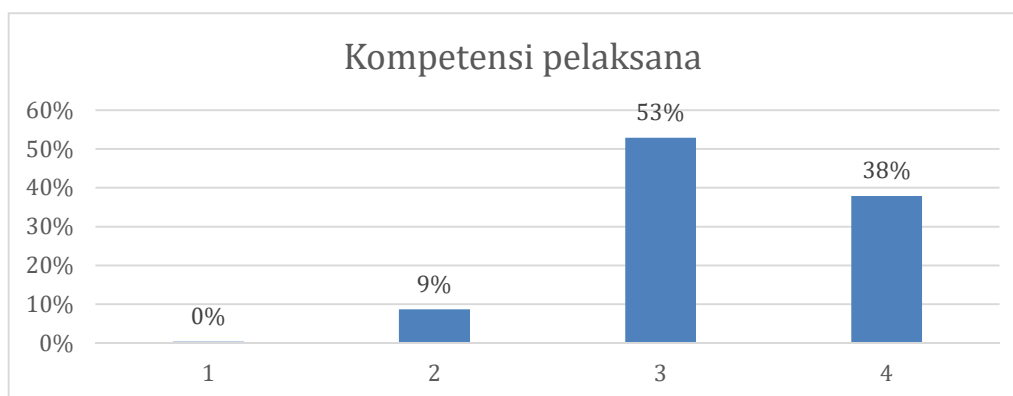
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan disajikan pada Gambar 11 berikut ini.



Gambar 11. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Produk Layanan

4.2.7. Kompetensi Pelaksana

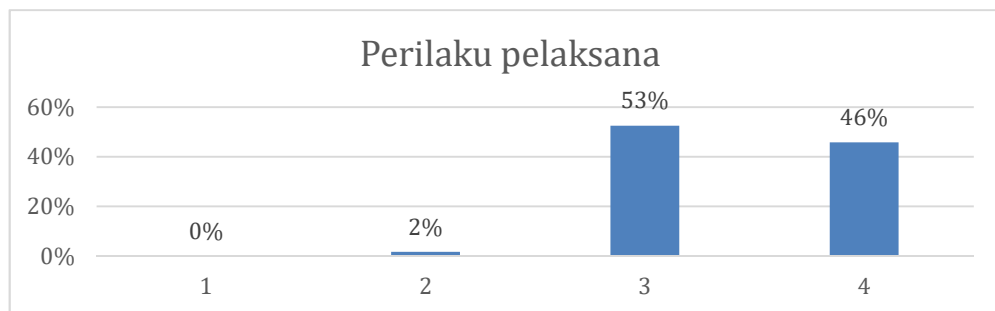
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,283, berada pada interval skor 3,0644– 3,532 kategori “**Baik.**” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada Gambar 12 berikut ini.



Gambar 12. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Kompetensi Pelaksana

4.2.8. Perilaku Pelaksana

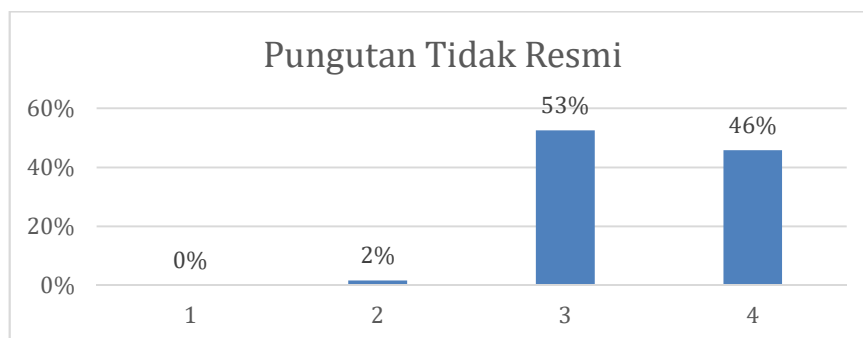
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rerata skor sebesar 3,153 berada pada interval skor 2,51 – 3,25 kategori **“Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan pengadilan, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada Gambar 13 berikut ini.



Gambar 13. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana

4.2.9. Pungutan Tidak Resmi

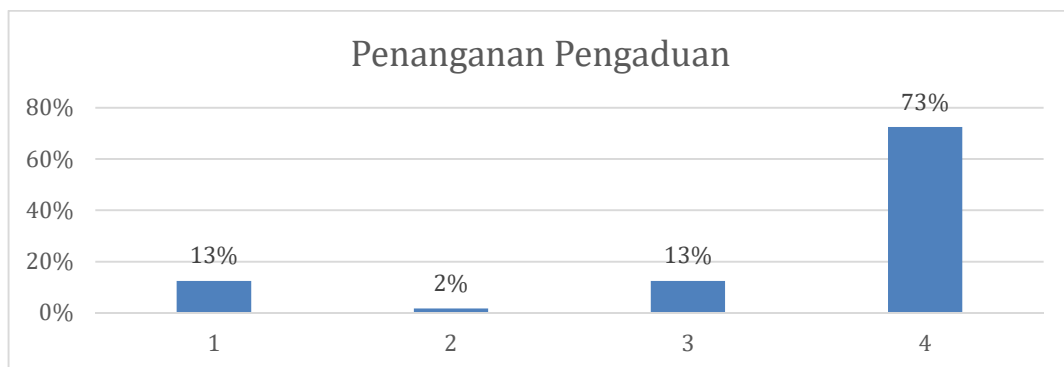
Pungutan tak resmi adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,954 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat, ruang lingkup maklumat pelayanan, berada pada kategori sangat baik. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada Gambar 14 berikut ini



Gambar 14 Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Pungutan Tak Resmi

4.2.10. Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,462 berada pada interval skor 3,0644– 3,532 kategori “Baik” Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat, ruang lingkup penanganan pengaduan berada pada kategori baik. ruang lingkup maklumat pelayanan disajikan pada Gambar 15 berikut ini.



Gambar 15. Indeks Kepuasan Masyarakat Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan

4.3. Rekomendasi dan Tindak Lanjut

1. Rekomendasi

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan dapat direkomendasikan beberapa hal sebagai berikut.

- Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah ada.
- Perlu adanya kemudahan akses dari pelanggan untuk memberikan saran dan pengaduan.
- Perlu adanya peningkatan kompetensi, perilaku serta penampilan petugas dalam pelayanan untuk meningkatkan penyelesaian untuk mempersingkat waktu layanan
- Kegiatan penyusunan IKM perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan SKM terdahulu secara berkala, sehingga dapat dilakukan peningkatan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

2. Tindak Lanjut

Tindak lanjut yang dicanangkan berdasarkan rekomendasi diatas adalah sebagai berikut.

- a. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Melaksanakan atau mengirimkan pegawai untuk kegiatan bintek / diklat dalam rangka meningkatkan kualitas individu yang pada akhirnya berdampak pada peningkatan profesionalisme pegawai
- c. Menumbuhkan inovasi pelayanan publik di semua penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
- d. Sosialisasi alur dalam memberikan saran dan pengaduan dengan dijamin kerahasiaan identitas pengguna layanan.

BAB V.

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Secara terintegrasi dan komprehensif Mutu Pelayanan Bidang Perizinan dan Non Perizinan instansi DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat pada Semester I Tahun 2020 adalah berada dalam kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”. Ini ditunjukkan oleh nilai akumulatif IKM sebesar 3,338 dan nilai IKM Konversi sebesar **83,36**. Adapun untuk masing-masing ruang lingkup yaitu : (1) Persyaratan Pelayanan berada pada kategori **Baik**, (2) Prosedur Pelayanan berada pada kategori **Baik**, (3) Waktu pelayanan pada kategori **Kurang Baik**, (4) Biaya/Tarif pelayanan pada kategori **Sangat Baik**, (5) Produk layanan pada kategori “**Baik**”, (6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan pada kategori **Baik**, (7) Perilaku Pelaksana Pelayanan **Baik**, (8) Pungutan Tidak Resmi pada kategori **Sangat Baik dan** (9) Penanganan Pengaduan **Baik**

6.2 Saran

Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di DPM dan PTSP Provinsi Sumatera Barat benar-benar memperhatikan dan harus meningkatkan pelayanan pada aspek waktu pelayanan karena dalam katogri Kurang baik. Juga berusaha meningkatkan pelayanannya pada ruang lingkup persyaratan, prosedur, produk layanan, kompetensi pelaksanaan dan perilaku pelaksana serta penangan pengaduan karena masih dalam katagori “Baik”. Ruang lingkup yang lain harus tetap dipertahankan karena sangat ini dalam katagori “Sangat Baik”, seperti: biaya/tarif dan pungutan tidak resmi.

DAFTAR PUSTAKA

- Suharto, E. 2014. Analisis kebijakan publik. Panduan praktis mengkaji masalah dan kebijakan sosial. Cetakan ke 7. C.V. Alfabeta. Bandung.
- Tempo. 2014. Indonesia Butuh 4,1 Juta Wirausaha Baru. [Internet]. [Diunduh pada 27 Juni 2016]. Diunduh dari:
<http://pemilu.tempo.co/read/news/2011/12/14/089371713/Indonesia-Butuh-41-Juta-Wirausaha-Baru>.
- Febrianda, L. 2017. Birokrasi dan pelayanan publik dalam perspektif hukum administrasi negara. Bung Hatta University Press. Padang.