



**LAPORAN
KEGIATAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM) SEMESTER 2**

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPM & PTSP) PROVINSI SUMATERA BARAT

Tim Penyusun:

Dr. Ria Ariany, M.Si (Ketua)

Kusdarini, SIP, MPA (Anggota)

Misnar Sitriwanti, S.AP. M.Si (Anggota)

TA 2022



**Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Andalas
2022**

**LAPORAN KEGIATAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
Semester 2**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANANN
TERPADU SATU PINTU (DPM & PTSP)
PROVINSI SUMATERA BARAT**

TA 2022



Tim Penyusun:

Dr. Ria Ariany, M.Si	(Ketua)
Kusdarini, SIP, MPA	(Anggota)
Misnar Sitriwanti, S.AP. M.Si	(Anggota)

**Lembaga Penelitian dan Pengabdian kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Andalas.
2022**

KATA PENGANTAR

Dengan segala puji syukur kami panjatkan kepada ALLAH SWT, berkat rahmat dan hidayahNya sehingga kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat ini bisa diselesaikan sesuai target yang telah ditentukan sebelumnya.

Terimakasih yang tak terhingga kami ucapkan kepada :

- Kepala Dinas beserta seluruh staf atas kerpercayaannya kepada Tim kami dari LPPM Universitas Andalas sebagai pelaksana kegiatan survei ini.
- Seluruh jajaran di Dinas yang memberikan informasi pelayanan penunjang survey ini agar berjalan lancar.
- Seluruh masyarakat yang terjaring sebagai responden, atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei ini dapat berjalan dengan lancar.
- Ketua LPPM Universitas Andalas, atas arahan-arahannya.
- Rekan-rekan tim pelaksana kegiatan ini atas kerjasamanya yang baik sehingga kegiatan survei untuk penyusunan SKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat ini bisa terselesaikan dengan baik.

Tersusunnya laporan hasil kegiatan SKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat ini, semoga bermanfaat dan menjadi langkah awal bagi tercapainya tujuan bersama yaitu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat melalui pembenahan-pembenahan yang akan dilakukan kedepannya. Akhir kata, kami Tim Kegiatan dari LPPM Universitas Andalas memohon maaf apabila selama proses pelaksanaan kegiatan survei ini ada hal yang tidak berkenan. Terimakasih.

Untuk dan Atas Nama LPPM Unand
Ketua Tim Pelaksana Kegiatan,

Dr. Ria Ariany, M.Si
NIP. 19730213200812 2 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	vii
BAB I	2
PENDAHULUAN	2
1.1. Latar Belakang.....	2
1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Luaran.....	4
1.2.1. Maksud Kegiatan.....	4
1.2.2. Tujuan Kegiatan.....	5
1.2.3. Sasaran Kegiatan.....	5
1.2.4. Luaran Kegiatan.....	5
BAB II	6
MANFAAT DAN RUANG LINGKUP KEGIATAN	6
2.1 Manfaat Kegiatan.....	6
2.2 Ruang Lingkup	6
BAB III	10
METODE PENELITIAN	10
3.1. Pemilihan Lokus Penelitian	10
3.2 Jenis dan Sumber Data.....	10
3.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data.....	10
3.4. Teknik Analisis Data.....	11
BAB IV	14
PROFIL DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU	14
PROVINSI SUMATERA BARAT	14
4.1. Visi dan Misi DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	14
4.2. Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu	14
BAB V	18
PROFIL RESPONDEN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	18
PROVINSI SUMATERA BARAT	18
5.1. Profil Responden Pelayanan <i>Online</i> DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	18
5.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan	18

5.1.2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia	19
5.1.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	19
5.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	20
5.1.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	21
5.2. Profil Responden Pelayanan <i>Offline</i> DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	22
5.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan	22
5.2.2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia	23
5.2.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	24
5.2.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	24
5.2.5. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan	25
5.3. Profil Responden Pelayanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	26
5.3.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan	26
5.3.2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia	27
5.3.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	28
5.3.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	28
5.3.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	29
BAB VI.....	31
LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	31
6.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan <i>Online</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat	31
6.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan <i>Offline</i> di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat	39
6.3. Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat	46
6.4. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat	49
BAB VII	61
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI.....	61
7.1 Kesimpulan	61
7.2 Rekomendasi.....	65
DAFTAR PUSTAKA.....	66

DAFTAR TABEL

Tabel 5.1. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan pada Pelayanan <i>Online</i> di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	18
Tabel 5.1. 2 Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia pada Pelayanan <i>Online</i> di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	19
Tabel 5.1. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Pelayanan <i>Online</i> di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	20
Tabel 5.1. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir pada Pelayanan <i>Online</i> di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	20
Tabel 5.1. 5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Pelayanan <i>Online</i> di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	21
Tabel 5.2. 1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan pada Pelayanan <i>Offline</i> di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	22
Tabel 5.2. 2 Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia pada Pelayanan <i>Offline</i> di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	23
Tabel 5.2. 3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Pelayanan <i>Offline</i> di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	24
Tabel 5.2. 4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir pada Pelayanan <i>Offline</i> di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	24
Tabel 5.2. 5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Pelayanan <i>Offline</i> di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	25
Tabel 5.3.2 Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia pada Pelayanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	27
Tabel 5.3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	28
Tabel 5.3.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	30
Tabel 6.1. Standar penilaian	31
Tabel 6.1. 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan <i>Online</i> di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	32
Tabel 6.1. 2 Kinerja 10 Unsur Pelayanan <i>Online</i> di DPM & PTSP	33
Tabel 6.1. 3 Komunikasi online petugas layanan (jika ada) (unsur ke-10)	36
Tabel 6.1. 4 Ketepatan waktu survei yang telah dijadwalkan	37
Tabel 6.1. 5 Kemudahan penyelesaian layanan administratif pada OPD teknis	37
Tabel 6.1. 6 Kekurangan dan Harapan Responden terhadap Proses Layanan <i>Online</i> di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat Kedepannya	38
Tabel 6.2. 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan <i>Offline</i>	40
Tabel 6.2. 2 Kinerja 17 Unsur Pelayanan <i>Offline</i> di DPM & PTSP	41
Tabel 6.2. 3 Ketepatan waktu survei yang telah dijadwalkan	43
Tabel 6.2. 4 Kemudahan penyelesaian layanan administratif pada OPD teknis	44
Tabel 6.2. 5 Kritik dan Harapan Responden Terhadap Proses Layanan <i>Offline</i> Kedepannya di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat	45

Tabel 6.3. 1 Jumlah Kualitas 9 Unsur Pelayanan.....	46
Tabel 6.3. 2 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan.....	47
Tabel 6.3. 3 Nilai Indeks Unit Pelayanan.....	48
Tabel 6.4. 1 Urutan 9 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi	49
Tabel 6.4. 2 Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan.....	50
Tabel 6.4. 3 Urutan 9 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi dan Pengkategorian Unsur Pelayanan.....	51
Tabel 6.4. 4 Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan dan Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan	53

DAFTAR FOTO

Foto 6.4.1.	Sarana dan Prasarana Pengaduan Pelayanan di DPM & PTSP Peovinsi Sumatera Barat	57
Foto 6.5.1	Prasarana Pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.....	59
Foto 6.5.2	Laman Webiste Pelayanan <i>Online</i> di SIPSAKATO	60

1.1.Latar Belakang

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang diselenggarakan berdasarkan ketentuan peraturan perundang-undangan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima maupun pelaksana pelayanan. Salah satu aspek yang penting dalam pelayanan public adalah perizinan, walaupun tidak dibutuhkan setiap hari, tetapi mempunyai peran penting dalam kehidupan kita. Tanpa ada perizinan, banyak yang tidak dapat kita lakukan karena izin adalah bukti penting secara hukum. Tidak ada bagian lain dalam domain publik tempat interaksi antara pemerintah dan masyarakatnya begitu jelas dan langsung selain pada bagian pelayanan perizinan. Sebagai garda terdepan atas pelayanan pemerintah terhadap masyarakat, dapat dikatakan kinerja pemerintah secara keseluruhan benar-benar dinilai dari seberapa baik pelayanan perizinan ini.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat merupakan salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan perizinan maupun non perizinan. Sektor yang menjadi kewenangan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat adalah:

1. Sektor Penanaman Modal
2. Sektor Perindustrian dan Perdagangan
3. Sektor Energi dan Sumber Daya Mineral
4. Sektor Kesehatan
5. Sektor Pendidikan
6. Sektor Kehutanan
7. Sektor Kelautan dan Perikanan
8. Sektor Tanaman Pangan, Hortikultura dan Perkebunan
9. Sektor Tenaga Kerja dan Transmigrasi
10. Sektor Pengelolaan Sumber Daya Air
11. Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
12. Sektor Perumahan Rakyat, Kawasan Perumahan dan Pertanahan

13. Sektor Pariwisata
14. Sektor Perhubungan
15. Sektor Lingkungan Hidup
16. Sektor Peternakan dan Kesehatan Hewan
17. Sektor Sosial
18. Sektor Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah
19. Sektor Kesatuan Bangsa dan Politik

Kebijakan dan implementasi pelayanan perizinan terpadu dapat dikatakan efektif ketika dapat menjawab keinginan masyarakat. Kebijakan dan implementasi juga harus bersinergi diantara para stakeholders perizinan baik itu pelaksana dan konsumen perizinan maupun para akademisi/ universitas. Implementasi berbasis teknologi akan mendorong pelayanan perizinan lebih efisien. Selain itu, aksesibilitas masyarakat ke lokasi pelayanan public juga sangat membantu masyarakat dalam upaya mendapatkan pelayanan public yang di inginkan.

Pemerintah sebagai agen penyedia pelayanan publik dituntut untuk selalu memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat. Meskipun sampai saat ini *service delivery* masih seringkali menjadi masalah dalam penyelenggaraan pelayanan publik oleh pemerintah, namun pemerintah terus berupaya memperbaiki kualitas pelayanannya. Salah satu *moment* tersebut melalui Reformasi Birokrasi yang tengah diselenggarakan pemerintah pusat maupun daerah.

Melalui Reformasi Birokrasi yang salah satu area perubahannya adalah pelayanan publik, pemerintah berkomitmen untuk meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat. Karena sangatlah disadari bahwa pelayanan yang seharusnya diberikan kepada masyarakat bukan semata-mata merupakan bentuk pelayanan rutinitas, akan tetapi pelayanan yang berkualitas dalam artian bentuk pelayanan yang sesungguhnya dibutuhkan oleh masyarakat. Karena di era globalisasi ini telah turut merubah cara pandang masyarakat terhadap pemerintah yang tentunya diikuti dengan tuntutan yang tinggi terhadap kualitas pelayanan pemerintah pada masyarakat.

Pemerintah dituntut untuk bisa mengikuti gerak dinamika masyarakat yang bergeser secara cepat, terlebih lagi kemajuan teknologi merasuk mempengaruhi

setiap sendi kehidupan masyarakat sehingga masyarakatpun menuntut pemerintah memberikan pelayanan yang cepat dengan instrument pelayanan yang akurat dan canggih sehingga membawa pemerintah pada pemanfaatan konsep-konsep *e-government* dan pelayanan berkualitas.

Pelayanan berkualitas tidak mudah untuk diwujudkan tanpa ada peran serta masyarakat untuk bersama-sama mewujudkannya. Oleh karenanya kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN & RB) mengawalinya dengan mengeluarkan peraturan MENPAN & RB no. 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang kemudian disempurnakan dengan PerMenPAN & RB No. 16 Tahun 2014 dan direvisi kembali pada PerMenPan & RB No. 14 tahun 2017, sekaligus menjadi acuan dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat akan layanan pemerintah di wilayah Provinsi Sumatera Barat.

Dalam Peraturan tersebut dijelaskan bahwa yang dimaksud dengan Survey 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.

Hasil yang diperoleh dari SKM ini dapat dijadikan masukan bagi pengambil kebijakan dalam memformulasikan kebijakan selanjutnya, baik bagi unit pelayanan yang di survey maupun perbaikan penyelenggaraan pelayanan publik daerah secara menyeluruh.

1.2. Maksud, Tujuan, Sasaran, dan Luaran

1.2.1. Maksud Kegiatan

Kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini dimaksudkan untuk melakukan Survei terhadap Kepuasan Masyarakat akan pelayanan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat yang sebagai penyelenggara pelayanan publik di wilayah Provinsi Sumatera Barat.

1.2.2. Tujuan Kegiatan

Tujuan dari kegiatan ini adalah:

1. Melakukan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, kepada seluruh *stakeholders* yang mengakses layanan pada unit kerja ini, dengan cara melakukan penyebaran Kuisisioner.
2. Tersedianya (satu) rumusan hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat layanan yang diberikan oleh DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.

1.2.3. Sasaran Kegiatan

1. Diketuinya tingkat pencapaian DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat dalam memberikan layanan publik pada masyarakat di Provinsi Sumatera Barat.
2. Terwujudnya penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan sehingga dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas.
3. Tumbuhnya kreatifitas, prakarsa, dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.2.4. Luaran Kegiatan

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan ini secara keseluruhan adalah: Tersusunnya 1 (satu) rumusan hasil perumusan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat tahun 2022.

BAB II

MANFAAT DAN RUANG LINGKUP KEGIATAN

2.1 Manfaat Kegiatan

Hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dapat mengetahui gambaran tingkat kinerja layanan perizinan pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Pemerintah Provinsi Sumatera Barat dapat menetapkan kebijakan dan upaya-upaya strategis dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

2.2 Ruang Lingkup

Ruang lingkup Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini secara umum adalah melakukan Survei untuk mengukur kepuasan *stakeholder* DPM & PTSP di Provinsi Sumatera Barat dalam mengakses pelayanan publik. Kepuasan pelayanan yang dimaksud disini adalah pada rangkaian proses pelayanan publik yang diselenggarakan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang mengacu pada 9 lingkup pelayanan publik yang telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PERMENPAN & RB) No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat, yang menjadi acuan dalam melakukan survei ini. Adapun ruang lingkup yang dimaksud adalah :

1. **Persyaratan**; syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur**; Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Penyelesaian** merupakan; jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/tarif** 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;** 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** merupakan tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan Prasarana;** Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.

Dalam penyelenggaraan layanan perizinan, DPM & PTSP melakukan layanannya menggunakan 2 sistem, yakni layanan dengan sistem *online* dan sistem *offline*. Oleh karenanya, untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kedua sistem layanan perizinan yang diselenggarakan oleh DPM & PTSP, maka unsur-unsur pertanyaan dalam kuisioner akan disesuaikan. Adapun Unsur-unsur pelayanan dengan sistem *online* tersebut di *breakdown* kedalam beberapa pertanyaan berikut :

1. tentang pemenuhan persyaratan pelayanan
2. tentang kemudahan prosedur pelayanan
3. tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan
4. tentang kecepatan respon pelayanan *online*
5. tentang kemahalan harga biaya pelayanan
6. tentang kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan
7. tentang kelengkapan Fitur layanan yang disediakan pada laman *Web* Layanan
8. tentang kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang disediakan pada laman *Web* Layanan
9. tentang kemudahan menggunakan fitur layanan yang ada pada laman *Web* layanan
10. tentang saudara tentang komunikasi *online* petugas layanan (jika ada)
11. tentang keberadaan unit pengaduan di laman *web* layanan

Dalam perhitungan nilai IKM pelayanan *online*, hanya diambil 10 pertanyaan saja yang diisi oleh semua responden, sedangkan untuk pertanyaan ke-10 akan disajikan dalam bentuk tabel dan persentase. Pertanyaan ini memiliki sifat khusus, karena tidak semua responden melakukan komunikasi *online* dengan petugas layanan.

Adapun pertanyaan dalam kuisisioner layanan *offline*, adalah sebagai berikut :

1. tentang pemenuhan persyaratan pelayanan
2. tentang kemudahan prosedur pelayanan
3. tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan
4. tentang ketepatan waktu jadwal pelayanan
5. tentang kemahalan harga biaya pelayanan yang dikeluarkan
6. tentang kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan
7. tentang kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang ada
8. tentang kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung
9. tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan
10. tentang komunikasi petugas layanan
11. tentang kemampuan petugas dalam melayani
12. tentang keberadaan unit pengaduan pelayanan
13. tentang kelengkapan sarana pelayanan
14. tentang kelengkapan sarana pendukung pelayanan
15. tentang kelengkapan prasarana pelayanan
16. tentang kelengkapan prasarana pendukung pelayanan
17. tentang kebersihan lingkungan layanan

Dalam perhitungan nilai IKM pelayanan *offline*, terdapat 17 butir pertanyaan yang tersedia dan kesemua pertanyaan tersebut termasuk dalam perhitungan nilai IKM.

PERTANYAAN KHUSUS TENAGA/OPD TEKNIS

1. tentang ketepatan waktu survei dengan yang telah dijadwalkan (jika ada)
2. tentang kemudahan penyelesaian layanan administratif pada OPD teknis

Disamping pertanyaan dengan pilihan ganda yang disediakan, pertanyaan terbuka juga dibutuhkan untuk menjangkau masukan dari pengguna layanan terkait

harapan mereka akan layanan yang diinginkan dalam proses layanan DPM & PTSP kedepannya.

PERTANYAAN TERBUKA BAGI SEMUA RESPONDEN

1. Apa kekurangan yang anda rasakan dalam proses layanan di DPM & PTSP ini?
2. Kemukakan harapan anda terkait proses layanan di DPM & PTSP ini kedepannya!

Sedangkan untuk menghitung nilai IKM DPM & PTSP, dengan mengkompilasi pertanyaan yang sama dan mengacu ke 9 ruang lingkup yang terdapat dalam Permenpan & RB Nomor 14 Tahun 2017, maka terdapat 9 butir pertanyaan yang masuk kedalam perhitungan IKM DPM & PTSP antara lain :

1. tentang pemenuhan persyaratan pelayanan
2. tentang kemudahan prosedur pelayanan
3. tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan
4. tentang kemahalan harga biaya pelayanan
5. tentang kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan
6. tentang kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan di Laman Layanan dan di instansi pelayanan
7. tentang kemampuan petugas layanan dan kecepatan respon layanan *online*
8. tentang keberadaan unit pengaduan layanan di Laman *Website* Layanan dan di instansi pelayanan
9. tentang kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik : ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman Web Layanan

3.1. Pemilihan Lokus Penelitian

Sebagai lokus penelitian adalah DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.

3.2 Jenis dan Sumber Data

Studi ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan kualitatif, dimana kedua pendekatan tersebut dikombinasikan dengan pencatatan sumber data utama dilakukan dengan wawancara responden dan juga pengamatan sesuai dengan yang dilakukan pada teknik kualitatif. Sesuai dengan yang dikatakan Lofland dan Lofland (dalam Moleong, 1995) sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya data tambahan seperti dokumen dan data sekunder lainnya juga menjadi pendukung utama dalam proses pengumpulan data.

Sementara itu, sumber data utama kuantitatif diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada responden pengguna layanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat yang telah selesai melakukan pelayanan perizinan.

3.3. Teknik Pemilihan Responden dan Pengumpulan Data

Melihat pertimbangan perkembangan data jumlah izin terbit periode semester 1 dan izin terbit dari bulan Juli hingga 30 November sebanyak 628 izin dengan rata-rata izin terbit 1 bulan 126. Jika ditarik sampel dari 126 izin terbit menggunakan rumus Kricjie Morgan maka jumlah sampel hanya 95. Sedangkan dalam semester 2 dimulai bulan Juli hingga Desember. Sehingga peneliti memutuskan mengambil teknik kuota sampling yaitu dengan sistem penjatahan. Dengan melihat kondisi izin terbit dari data bulan Juli hingga November dan pertimbangan akhir semester bulan Desember. Maka ditetapkan kuota sampel 110 orang. Jumlah ini sangat tepat dan mewakili kondisi yang ada.

Selanjutnya, proses pengambilan sampel dilapangan menggunakan Teknik *Simpel Random Sampling* dan *Purposive Sampling*. Simple random sampling adalah cara pengambilan sampel dengan menggunakan acak tanpa memperhatikan strata dalam anggota populasi tertentu. Dapat dilakukan apabila anggota populasi dianggap homogen (sejenis). Teknik ini digunakan saat peneliti menentukan siapa yang akan menjadi sampel dengan memilih secara acak pada rekapitulasi data

layanan yang telah diterbitkan izin oleh DPM & PTSP. Setelah data tersebut diambil sebanyak 106 sampel secara acak, maka saat mewawancarai responden yang akan dijadikan target sampel digunakan *Teknik purposive sampling*. Teknik sampling yang digunakan peneliti jika peneliti mempunyai pertimbangan-pertimbangan tertentu di dalam pengambilan sampelnya atau penentuan sampel untuk tujuan tertentu. Pertimbangan yang dipakai dalam menentukan ketepatan pilihan sampel terhadap responden adalah dengan menanyakan apakah responden yang dipilih adalah pelaku utama proses perizinan mulai dari proses permintaan izin hingga izin tersebut terbit. Alasan penggunaan karakteristik ini adalah agar responden yang mengisi adalah orang yang tepat dan melalui semua tahapan proses perizinan yang telah ditetapkan.

3.4. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah proses penyederhanaan data ke dalam bentuk yang lebih mudah dipahami. Yakni dengan menerapkan langkah-langkah seperti mentabulasikan data, mereduksi dan mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kelompok dan satuan. Dalam penelitian ini, data kuantitatif ditabulasikan dan disajikan dalam bentuk angka dan persentase.

Tahap berikutnya adalah mengadakan pemeriksaan keabsahan data dan menulisnya dalam bentuk laporan hasil dan diberi penjelasan kualitatif. Dengan kata lain, data yang sudah dikelompokkan tersebut disederhanakan ke dalam bentuk yang lebih mudah dibaca dengan mengabstraksi dan menginterpretasikannya untuk kemudian dirumuskan sebagai hasil penelitian tentang indeks kepuasan masyarakat sesuai dengan Kepmenpan No.14 tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat.

Untuk mengetahui nilai Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ada tiga tahapan atau langkah atau metode pengolahan data yang harus dikerjakan. Pertama dengan melihat jumlah kualitas pelayanan yang diperoleh dari nilai yang diberikan oleh responden untuk setiap pertanyaan unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

Formula mendapatkan nilai ini mengacu pada ketentuan PerMenpan Nomor 14 tahun 2017 dan dapat dipertanggungjawabkan sebagai acuan yaitu dengan memberikan rentang skor antara 1- 4. Skor 1 kriterianya apabila prosedur

pelayanan tidak sederhana atau (tidak mudah). Skor 2 apabila prosedur pelayanan (kurang mudah), skor 3 (mudah) dan skor 4 (sangat mudah). Skor pada masing-masing unsur pelayanan itu dijumlahkan berdasarkan responden yang memberikan skor.

Kemudian tahap kedua dengan melihat nilai Survei Kepuasan Masyarakat yang dihitung dengan menggunakan bobot nilai rata-rata tertimbang, dimana formulanya adalah setiap unsur pelayanan dari total unsur memiliki penimbang yang sama dengan rumus:

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur

Untuk nilai penimbang dalam survei di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat adalah :

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur layanan yang bersifat online :

$$\begin{aligned} &= 1/10 \\ &= 0,100 \end{aligned}$$

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur layanan yang bersifat offline =

$$\begin{aligned} &= 1/17 \\ &= 0,059 \end{aligned}$$

Bobot Nilai rata-rata Tertimbang = Jumlah bobot dibagi jumlah unsur layanan yang digunakan dalam perhitungan nilai SKM DPM & PTSP adalah dengan mengambil unsur yang sama untuk bisa digabungkan dalam perhitungan nilai Bersama. Adapun jumlah unsur yang sama dari dua jenis layanan online dan offline sebanyak 9 unsur, sehingga dapat dihitung nilai rata-rata tertimbang sebagai berikut :

$$\begin{aligned} &= 1/9 \\ &= 0,111 \end{aligned}$$

Metode ketiga, yakni dengan melihat nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang menggunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus Total dari nilai persepsi per unsur dibagi dengan total unsur yang terisi dikali dengan nilai penimbang yaitu 25.

Melalui 3 metode itulah diketahui Nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat Setelah dikalikan dengan nilai penimbang 25 maka kinerja pelayanan dapat ditentukan sesuai dengan jumlah hasil perkalian dengan nilai pelayanan sesuai kelas interval dibawah ini :

1. Nilai Interval Konversi (NIK) = $1,00 - 2,5996 = 25,00 - 64,99 = D$ (Tidak Baik)
2. Nilai Interval Konversi (NIK) = $2,60 - 3,064 = 65,00 - 76,60 = C$ (Kurang Baik)
3. Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,0644 - 3,532 = 76,61 - 88,30 = B$ (Baik)
4. Nilai Interval Konversi (NIK) = $3,5324 - 4,00 = 88,31 - 100 = A$ (Sangat Baik)

Melalui 3 tahapan itulah diketahui hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada semua jenis layanan yang dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.

BAB IV

**PROFIL DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
SATU PINTU PROVINSI SUMATERA BARAT**

4.1. Visi dan Misi DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

Visi Penanaman Modal Provinsi Sumatera Barat 2013 – 2032 adalah :
“Menjadikan Sumatera Barat sebagai Daerah Tujuan Utama Investasi di Wilayah Sumatera Yang Berdaya Saing Tinggi dan Paling Kooperatif serta Paling Menarik Untuk Mewujudkan Masyarakat Yang lebih Sejahtera dan Berkeadilan”.

Misi Penanaman Modal Provinsi Sumatera Barat 2013 – 2032 sebagai berikut :

1. Meningkatkan infrastruktur di semua sektor yang menunjang untuk menjadikan Provinsi Sumatera Barat menjadi salah satu tujuan utama penanaman modal di wilayah Sumatera dan Indonesia tahun 2032.
2. Meningkatkan iklim kondusif yang berdaya saing tinggi sesuai persepsi para stakeholders penanaman modal bagi upaya mempercepat pengembangan dan peningkatan penanaman modal di Provinsi Sumatera Barat tahun 2032.
3. Meningkatkan kapasitas kelembagaan penanaman modal untuk mewujudkan Provinsi Sumatera Barat sebagai daerah kooperatif bagi penanaman modal di wilayah Sumatera tahun 2032.
4. Mengembangkan semua potensi yang ada dalam desain kemenarikan Penanaman Modal Provinsi Sumatera Barat untuk mewujudkan Provinsi Sumatera Barat sebagai daerah paling menarik bagi penanaman modal di wilayah Sumatera tahun 2032.

4.2. Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Peraturan Gubernur Sumatera Barat Nomor 49 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Perangkat Daerah :

- (1) Dinas merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan Daerah.
- (2) Dinas dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan dibawah dan bertanggung jawab kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

Susunan organisasi Dinas sebagai berikut :

- a. Kepala Dinas.
- b. Sekretariat, membawahi:
 1. Sub Bagian Umum;dan
 2. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Program dan Keuangan.
- c. Kelompok Jabatan Fungsional Substansi Perencanaan dan Pengembangan Iklim Penanaman Modal, membawahi:
 1. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Perencanaan Penanaman Modal;
 2. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Deregulasi Penanaman Modal; dan
 3. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Pemberdayaan Usaha.
- d. Kelompok Jabatan Fungsional Substansi Promosi Penanaman Modal, membawahi:
 1. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Pengembangan Promosi Penanaman Modal;
 2. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Pelaksanaan Promosi Penanaman Modal; dan
 3. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Sarana dan Prasarana Promosi Penanaman Modal.
- e. Kelompok Jabatan Fungsional Substansi Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal dan Sistem Informasi Penanaman Modal, membawahi:
 1. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Pemantauan dan Pengawasan Pelaksanaan Penanaman Modal;
 2. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal; dan
 2. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Pengolahan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal.
- f. Kelompok Jabatan Fungsional Substansi Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan, membawahi:

1. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Pelayanan Perizinan I;Kelompok Jabatan
 2. Fungsional Sub-Substansi Pelayanan Perizinan II; dan
 3. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Pelayanan Non Perizinan.
- g. Kelompok Jabatan Fungsional Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, membawahi:
1. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Pengaduan dan Informasi Layanan;
 2. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan; dan
 3. Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi Pelaporan dan Peningkatan Layanan.
- h. UPTD.
- (2) Sekretariat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b, dipimpin oleh seorang Sekretaris yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas.
 - (3) Sub Bagian sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b angka 1, dipimpin oleh seorang Kepala Sub Bagian yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Sekretaris.
 - (4) Kelompok Jabatan Fungsional Substansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf c, huruf d, huruf e, huruf f dan huruf g, dipimpin oleh seorang koordinator jabatan fungsional yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Dinas.
 - (5) Kelompok Jabatan Fungsional Sub-Substansi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b angka 2, huruf c angka 1, angka 2 dan angka 3, huruf d angka 1, angka 2 dan angka 3, huruf e angka 1, angka 2 dan angka 3, huruf f angka 1, angka 2 dan angka 3 dan huruf g angka 1, angka 2 dan angka 3, dipimpin oleh seorang sub-koordinator yang berada di bawah dan bertanggungjawab kepada Pejabat Administrator pada masing-masing pengelompokan tugas dan fungsi.

- (6) UPTD sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf h, dipimpin oleh seorang Kepala UPTD yang berada di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Dinas. (7) Bagan Struktur Organisasi Dinas sebagaimana dimaksud pada ayat (1) tercantum dalam Lampiran XXIX yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari Peraturan Gubernur ini.

Bagian Ketiga Tugas dan Fungsi Paragraf 1 Dinas Pasal 494

1. Dinas mempunyai tugas membantu kepala daerah melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.
2. Untuk menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana dimaksud pada ayat (1),

Dinas mempunyai fungsi:

1. Administrasi dinas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu; dan
2. Pelaksanaan penyusunan dan perumusan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
3. pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
4. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
5. Pelaksanaan fungsi lain oleh kepala daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

BAB V

**PROFIL RESPONDEN DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI SUMATERA BARAT**

Pada Bab V ini akan dibahas tentang profil responden yang terjaring dalam survei kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat.

5.1. Profil Responden Pengguna Pelayanan *Online* DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

5.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 57 orang responden berdasarkan jenis layanan yang dilakukan pada Sistem Pelayanan *Online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 5.1.1. berikut ini:

Tabel 5.1.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan pada Pelayanan *Online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persen (%)
1	Peternakan dan Kesehatan Hewan	10	17,5
2	Perikanan dan Kelautan	21	36,8
3	Kesatuan Bangsa dan Politik	26	45,6
		57	100

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.1.1. di atas dapat diketahui bahwa jenis layanan yang dilakukan oleh responden pada pelayanan online pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah jenis layanan Kesatuan Bangsa dan Politik sebanyak 26 orang (45,6%), urutan kedua adalah jenis layanan Perikanan dan Kelautan sebanyak 21 orang (36,8%), dan urutan terakhir adalah jenis layanan Peternakan dan Kesehatan Hewan sebanyak 10 orang (17,5%).

Berdasarkan hasil survei ini dapat disimpulkan bahwa jenis layanan terbanyak pada pelayanan *online* yang diselenggarakan oleh DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah jenis layanan Kesatuan Bangsa dan Politik. Hal ini selaras dengan data kunjungan layanan terbanyak adalah jenis layanan tersebut, yaitu rekomendasi izin penelitian dan juga permintaan data.

5.1.2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 57 orang berdasarkan rentang usia responden yang melakukan layanan pada Sistem Pelayanan Online di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 5.1.2. berikut ini:

Tabel 5.1.2 Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia pada Pelayanan *Online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Rentang Usia	Jumlah	Persen (%)
1	17-27 Tahun	26	45.6
2	28-37 Tahun	13	22.8
3	38-47 Tahun	10	17.5
4	48-57 Tahun	7	12.3
5	>57 Tahun	1	1.8
	Total	57	100.0

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.1.2. di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan rentang usia, responden yang melakukan pada pelayanan online di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 26 orang (45,6%), urutan kedua adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 13 orang (22,8%), urutan ketiga adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 10 orang (17,5%), urutan keempat adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 7 orang (12,3%) dan urutan kelima adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 1 orang (1,8%).

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui bahwa Sebagian besar responden yang melakukan pelayanan online di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah kelompok usia 17-27 tahun atau usia produktif. Masyarakat usia produktif sangat kritis dan pro aktif terhadap layanan yang diterima, sehingga mempengaruhi persepsi yang diberikan dalam penilaian pelayanan.

5.1.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.1.3. berikut ini menguraikan jumlah responden yang melakukan pelayanan online di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat yang terjaring berdasarkan Jenis Kelamin seperti terlihat pada tabel 5.1.3 berikut ini:

Tabel 5.1.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Pelayanan *Online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
1	Laki-laki	34	59.6
2	Perempuan	23	40.4
	Total	57	100.0

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.1.3. di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden yang melakukan pada pelayanan online di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah responden laki-laki sebanyak 34 orang (58,6%) dan responden perempuan sebanyak 23 orang (40,4%). Tidak terdapat perbedaan persepsi menurut jenis kelamin dalam menilai pelayanan yang diberikan.

5.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 57 orang berdasarkan Pendidikan terakhir responden yang melakukan layanan pada Sistem Pelayanan Online di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 5.1.4 berikut:

Tabel 5.1.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir pada Pelayanan *Online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persen (%)
1	SD	0	0
2	SLTP	1	1.8
3	SLTA	36	63.2
4	D1-D2-D3	2	3.5
5	S1	16	28.1
6	S2-S3	2	3.5
7	Lainnya	0	0
	Total	57	100.0

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.1.4. di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan Pendidikan terakhir responden yang melakukan pada pelayanan online di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah berpendidikan SLTA sebanyak 36 orang (63,2%), urutan kedua adalah berpendidikan S1 sebanyak 16 orang (28,1%), urutan ketiga berpendidikan D1-D2-D3 dan berpendidikan S2-S3 masing-masing sebanyak 2 orang (3,5%), urutan keempat adalah berpendidikan SLTP sebanyak 1

orang (1,8%) dan urutan kelima adalah berpendidikan SD dan Berpendidikan Lainnya tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan *online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah berpendidikan menengah ke atas. Sehingga pihak di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat harus memberikan pelayanan yang lebih baik sehingga menciptakan kepuasan bagi masyarakat dan pelayanan yang mudah dan cepat.

5.1.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 57 orang berdasarkan Jenis pekerjaan responden yang melakukan layanan pada Sistem Pelayanan *Online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 5.1.5 berikut:

Tabel 5.1.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Pelayanan *Online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
1	PNS	0	0
2	Wiraswasta	23	40.4
3	Pelajar	0	0
4	Mahasiswa	23	40.4
5	Lainnya	11	19.3
	Total	57	100.0

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.1.5. di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan Jenis Pekerjaan responden yang melakukan pada pelayanan online di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah jenis pekerjaan Wiraswasta dan Jenis Pekerjaan Mahasiswa masing-masing sebanyak 23 orang (40,4%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan Lainnya (seperti : petani, nelayan, pemilik kapal, peternak) sebanyak 11 orang (19,3%), dan urutan keempat adalah jenis pekerjaan PNS dan jenis pekerjaan Pelajar masing-masing tidak ada (0%).

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan *online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah jenis pekerjaan Wiraswasta dan Jenis Pekerjaan Mahasiswa. Hal ini berkorelasi dengan mayoritas jenis layanan yang terjaring yaitu terkait dengan kebutuhan mahasiswa

yaitu permintaan data dan permohonan izin penelitian. Mahasiswa sebagai responden survei memiliki tingkat persepsi penilaian yang sangat kritis, hal ini dipengaruhi oleh jenjang pendidikan yang sedang mereka tempuh. Dalam proses pemberian layanan, biasanya terdapat harapan dan tuntutan yang tinggi agar penyedia layanan mampu memberikan pelayanan cepat, tepat, dan berkualitas. Jika hal tersebut tidak terpenuhi, biasanya kecenderungan melakukan kritikan terhadap pelayanan yang diberikan.

5.2. Profil Responden Pelayanan *Offline* DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

5.2.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 53 orang berdasarkan Jenis layanan, yang dilakukan responden pada Sistem Pelayanan *offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 5.2.1 berikut ini:

Tabel 5.2.1 Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan pada Pelayanan *Offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persen (%)
1	Perhubungan	18	34
2	Energi dan Sumberdaya Mineral	18	34
3	Lingkungan Hidup	5	9,4
4	Kehutanan	5	9,4
5	Pemukiman dan Perumahan	3	5,7
6	Pendidikan	2	3,8
7	Sosial	1	1,9
8	Ketenagakerjaan	1	1,9
	Total	53	100

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.2.1. di atas dapat diketahui bahwa jenis layanan yang dilakukan oleh responden pada pelayanan *offline* pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah jenis layanan Perhubungan dan jenis Layanan Energi dan Sumberdaya Mineral masing-masing sebanyak 18 orang (34%), urutan kedua adalah jenis layanan Lingkungan Hidup dan jenis layanan Kehutanan masing-masing sebanyak 5 orang (9,4%), urutan ketiga adalah jenis layanan Pemukiman dan Perumahan sebanyak 3 orang (5,7%), urutan keempat adalah jenis layanan

Pendidikan sebanyak 2 orang (3,8%), dan urutan kelima adalah jenis layanan Sosial dan jenis layanan Ketenagakerjaan masing-masing sebanyak 1 orang (1,9%).

Berdasarkan hasil survei ini dapat disimpulkan bahwa jenis layanan terbanyak pada pelayanan *offline* yang diselenggarakan oleh DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah jenis layanan Perhubungan antara lain : 1) Penerbitan Kartu Pengawasan (KP) Izin Dalam Trayek dan Tidak Dalam Trayek AKDP, Pemandu Moda, AJDP dan Taksi Serta Angkutan Khusus Sewa; 2) Rekomendasi STNK Penumpang Umum Menjadi Kendaraan Pribadi; 3) Rekomendasi STNK Angkutan Umum Kendaraan Bekas (Antar Plat Kuning), dan 4) Perluasan Izin Trayek/Izin Prinsip 6 Bulan AKDP, AJDP, Taksi, Pemandu Modal dan ASK Untuk Perusahaan Lama. Sedangkan pada jenis Layanan Energi dan Sumberdaya Mineral adalah 1) Izin Pengambilan Air Tanah (SIPA), 2) Perpanjangan izin pemakaian/pengambilan air tanah (SIPA) dan 3) Izin Pengelola Air Tanah.

5.2.2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 53 orang berdasarkan rentang usia responden yang melakukan layanan pada Sistem Pelayanan *Offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 5.2.2. berikut ini:

Tabel 5.2.2 Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia pada Pelayanan *Offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Rentang Usia	Jumlah	Persen (%)
1	17-27 Tahun	3	5.7
2	28-37 Tahun	22	41.5
3	38-47 Tahun	24	45.3
4	48-57 Tahun	3	5.7
5	>57 Tahun	1	1.9
	Total	53	100.0

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.2.2. di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan rentang usia, responden yang melakukan pada pelayanan *offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 24 orang (45,3%), urutan kedua adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 22 orang (41,5%), urutan ketiga adalah kelompok usia 17-27 tahun dan kelompok usia 48-57 tahun masing-masing sebanyak 3 orang (5,7%), dan urutan keempat adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 1 orang (1,9%).

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui bahwa Sebagian besar responden yang melakukan pelayanan *offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah kelompok usia 38-47 tahun atau usia produktif. Masyarakat usia produktif sangat kritis dan pro aktif terhadap layanan yang diterima, sehingga mempengaruhi persepsi yang diberikan dalam penilaian pelayanan

5.2.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.2.3. berikut ini menguraikan jumlah responden yang melakukan pelayanan *offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat yang terjaring berdasarkan Jenis Kelamin, yaitu:

Tabel 5.2.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Pelayanan *Offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
1	Laki-laki	43	81.1
2	Perempuan	10	18.9
	Total	53	100.0

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.2.3. di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden yang melakukan pada pelayanan *offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah responden laki-laki sebanyak 43 orang (81,1%) dan responden perempuan sebanyak 10 orang (18,9%). Tidak terdapat perbedaan persepsi menurut jenis kelamin dalam menilai pelayanan yang diberikan.

5.2.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 53 orang berdasarkan Pendidikan terakhir responden yang melakukan layanan pada Sistem Pelayanan *Offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 5.2.4 berikut:

Tabel 5.2.4 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir pada Pelayanan *Offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persen (%)
1	SD	0	0
2	SLTP	0	0
3	SLTA	12	22.6
4	D1-D2-D3	4	7.5
5	S1	35	66
6	S2-S3	2	3.8
7	Lainnya	0	0
	Total	53	100

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.2.4. di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan Pendidikan terakhir responden yang melakukan pada pelayanan *offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah berpendidikan S1 sebanyak 35 orang (66%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTA sebanyak 12 orang (22,6%), urutan ketiga berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 4 orang (7,5%), urutan keempat adalah berpendidikan S2-S3 sebanyak 2 orang (3,5%), dan urutan kelima adalah berpendidikan SD, berpendidikan SLTP dan Berpendidikan Lainnya tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan *offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah berpendidikan Pendidikan tinggi atau Sarjana, sehingga tuntutan terhadap pelayanan berkualitas yang baik sangat diharapkan. Responden Pendidikan tinggi memiliki tingkat yang sangat kritis dalam menerima pelayanan yang diberikan. Sehingga penyedia layanan harus mampu menyediakan layanan cepat, tepat, dan berkualitas. Dengan demikian dapat disimpulkan jenjang Pendidikan mempengaruhi penilaian persepsi terhadap pelayanan yang diberikan.

5.2.5. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 53 orang berdasarkan Jenis pekerjaan responden yang melakukan layanan pada Sistem Pelayanan *Offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 5.2.5 berikut:

Tabel 5.2.5 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Pelayanan *Offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
1	PNS	2	3.8
2	Wiraswasta	26	49.1
3	Pelajar	0	0
4	Mahasiswa	0	0
5	Lainnya	25	47.2
	Total	53	100.0

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.2.5. di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan Jenis Pekerjaan responden yang melakukan pada pelayanan *offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah jenis pekerjaan Wiraswasta sebanyak 26 orang (49,1%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan Lainnya (seperti karyawan,

konsultan, pegawai swasta, pemilik PT) sebanyak 25 orang (47,2%), dan urutan ketiga adalah jenis pekerjaan PNS sebanyak 2 orang (3,8%) dan jenis pekerjaan Pelajar dan jenis pekerjaan mahasiswa masing-masing tidak ada (0%).

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan *offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah jenis pekerjaan Wiraswasta. Lingkungan wiraswasta adalah salah satu lapangan kerja yang diciptakan sendiri dan biasanya pelaku memiliki pengetahuan yang luas terhadap ruang lingkup bidang kerja atau usaha yang dimiliki. Jika dikaitkan dengan penilaian persepsi layanan bahwa lingkungan kerja akan membentuk persepsi seseorang, sehingga mempengaruhi dan penilaian persepsi layanan yang diberikan.

5.3. Profil Responden Pelayanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

5.3.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 110 orang berdasarkan Jenis layanan, yang dilakukan responden di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 5.3.1 berikut ini:

Tabel 5.3.6 Profil Responden Berdasarkan Jenis Layanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Jenis Layanan	Jumlah	Persen (%)
1	Kesatuan Bangsa dan Politik	26	23,6
2	Perikanan dan Kelautan	21	19,1
3	Perhubungan	18	16,4
4	Energi dan Sumberdaya Mineral	18	16,4
5	Peternakan dan Kesehatan Hewan	10	9,1
6	Lingkungan Hidup	5	4,5
7	Kehutanan	5	4,5
8	Pemukiman dan Perumahan	3	2,7
9	Pendidikan	2	1,8
10	Sosial	1	0,9
11	Ketenagakerjaan	1	0,9
	Total	110	100

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.3.1. di atas dapat diketahui bahwa jenis layanan yang dilakukan oleh responden di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah jenis layanan Kesatuan Bangsa dan Politik sebanyak 26 orang (23,6%), urutan kedua adalah jenis layanan Perikanan dan Kelautan sebanyak 21 orang (19,1%), dan urutan ketiga adalah jenis layanan Perhubungan dan Jenis Layanan Energi dan Sumberdaya Mineral masing-masing sebanyak 18 orang (16,4%), urutan keempat adalah jenis layanan Peternakan dan Kesehatan Hewan sebanyak 10 orang (9,1%), urutan kelima adalah jenis layanan Lingkungan Hidup dan jenis layanan Kehutanan masing-masing 3 orang (2,7%), urutan keenam adalah jenis layanan Pendidikan sebanyak 2 orang (1,8%), dan jenis layanan Sosial dan jenis layanan Ketenagakerjaan sebanyak 1 orang (1,8%).

Hal ini dapat disimpulkan jika digabungkan pelayanan *online* dan pelayanan *offline* yang diberikan oleh DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, maka mayoritas responden berasal dari sector layanan Kesatuan Bangsa dan Politik yaitu terkait izin rekomendasi penelitian dan permintaan data. Sektor izin ini termasuk dalam layanan izin terbanyak yang diterbitkan oleh DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat dibandingkan dengan sector izin lainnya yang tersedia.

5.3.2. Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 110 orang berdasarkan rentang usia responden yang melakukan layanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 5.3.2. berikut ini:

Tabel 5.3.1 Profil Responden Berdasarkan Rentang Usia pada Pelayanan DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Rentang Usia	Jumlah	Persen (%)
1	17-27 Tahun	29	26.4
2	28-37 Tahun	35	31.8
3	38-47 Tahun	34	30.9
4	48-57 Tahun	10	9.1
5	>57 Tahun	2	1.8
	Total	110	100.0

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.3.2. di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan rentang usia, responden yang melakukan pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat,

yang terbanyak adalah kelompok usia 28-37 tahun sebanyak 35 orang (31,8%), urutan kedua adalah kelompok usia 38-47 tahun sebanyak 34 orang (30,9%), urutan ketiga adalah kelompok usia 17-27 tahun sebanyak 29 orang (26,4%), urutan keempat adalah kelompok usia 48-57 tahun sebanyak 10 orang (9,1%), dan urutan kelima adalah kelompok usia >57 tahun sebanyak 2 orang (1,8%).

Berdasarkan hasil di atas dapat diketahui bahwa Sebagian besar responden yang melakukan pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah kelompok usia 28-37 tahun atau usia produktif. Masyarakat usia produktif sangat kritis dan pro aktif terhadap layanan yang diterima, sehingga mempengaruhi persepsi yang diberikan dalam penilaian pelayanan. Tuntutan terhadap pelayanan cepat, tepat, dan berkualitas sangat menjadi perhatian dan harus dipenuhi oleh penyedia jasa layanan.

5.3.3. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 5.3.3. berikut ini menguraikan jumlah responden yang melakukan pelayanan di DPM & PTSP Prvinsi Sumatera Barat yang terjaring berdasarkan Jenis Kelamin, yaitu:

Tabel 5.3.2 Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin pada Pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persen (%)
1	Laki-laki	77	70
2	Perempuan	33	30
	Total	110	100

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.3.3. di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan jenis kelamin responden yang melakukan pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah responden laki-laki sebanyak 77 orang (70%) dan responden perempuan sebanyak 33 orang (30%). Tidak terdapat perbedaan persepsi menurut jenis kelamin dalam menilai pelayanan yang diberikan.

5.3.4. Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 110 orang berdasarkan Pendidikan terakhir responden yang melakukan Pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 5.3.4 berikut:

Tabel 5.3.7 Profil Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir yang melakukan Pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Pendidikan Terakhir	Jumlah	Persen (%)
1	SD	0	0
2	SLTP	1	0,9
3	SLTA	48	43,6
4	D1-D2-D3	6	5,5
5	S1	51	46,4
6	S2-S3	4	3,6
7	Lainnya	0	0
	Total	110	100

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.3.4. di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan Pendidikan terakhir responden yang melakukan pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah berpendidikan S1 sebanyak 51 orang (46,4%), urutan kedua adalah berpendidikan SLTA sebanyak 48 orang (43,6%), urutan ketiga berpendidikan D1-D2-D3 sebanyak 6 orang (5,5%), urutan keempat adalah berpendidikan S2-S3 sebanyak 4 orang (3,6%), dan urutan kelima adalah berpendidikan SLTP sebanyak 1 orang (0,9%), dan urutan keenam adalah berpendidikan SD dan Berpendidikan Lainnya tidak ada (0%).

Hal ini menunjukkan bahwa jenjang pendidikan masyarakat yang melakukan pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah berpendidikan Pendidikan tinggi atau Sarjana, sehingga tuntutan terhadap pelayanan berkualitas yang baik sangat diharapkan. Responden Pendidikan tinggi memiliki tingkat yang sangat kritis dalam menerima pelayanan yang diberikan. Sehingga penyedia layanan harus mampu menyediakan layanan cepat, tepat, dan berkualitas. Dengan demikian dapat disimpulkan jenjang Pendidikan mempengaruhi penilaian persepsi terhadap pelayanan yang diberikan

5.3.5. Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Berdasarkan hasil survey yang dilakukan pada 110 orang berdasarkan Jenis pekerjaan responden yang melakukan Pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti pada tabel 5.3.5 berikut:

Tabel 5.3.3 Profil Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan pada Pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Jenis Pekerjaan	Jumlah	Persen (%)
1	PNS	2	1.8
2	Wiraswasta	49	44.5
3	Pelajar	0	0
4	Mahasiswa	23	20.9
5	Lainnya	36	32.7
	Total	110	100.0

Sumber: Olahan Peneliti, 2022

Dari tabel 5.3.5. di atas dapat diketahui bahwa berdasarkan Jenis Pekerjaan responden yang melakukan pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, yang terbanyak adalah jenis pekerjaan Wiraswasta sebanyak 49 orang (44,5%), urutan kedua adalah jenis pekerjaan Lainnya (seperti karyawan, konsultan, pegawai swasta, pemilik PT, pemilik kapal, peternak, petani, nelayan) sebanyak 36 orang (32,7%), dan urutan ketiga adalah jenis pekerjaan Mahasiswa sebanyak 23 orang (20,9%), urutan keempat adalah jenis pekerjaan PNS sebanyak 2 orang (1,8%) dan jenis pekerjaan Pelajar tidak ada (0%).

Dari hasil di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang melakukan pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat adalah jenis pekerjaan Wiraswasta. Lingkungan wiraswasta adalah salah satu lapangan kerja yang diciptakan sendiri dan biasanya pelaku memiliki pengetahuan yang luas terhadap ruang lingkup bidang kerja atau usaha yang dimiliki. Jika dikaitkan dengan penilaian persepsi layanan bahwa lingkungan kerja akan membentuk persepsi seseorang, sehingga mempengaruhi dan penilaian persepsi layanan yang diberikan.

BAB VI

LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bab ini akan menjelaskan hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat. Pada unit kerja pelayanan ini, ditetapkan sebanyak 110 orang responden guna menjawab pertanyaan berdasarkan pelayanan tatap muka (*offline*) yang dilakukan dengan datang langsung ke (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat dan layanan *online* menggunakan aplikasi yang di sediakan oleh (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat dan dituangkan dalam beberapa kriteria penilaian antara lain Indeks per unsur Pelayanan dan Prioritas peningkatan Kualitas pelayanan.

Untuk mengetahui nilai kepuasan masyarakat dapat dilihat pada tabel standar penilaian berikut ini :

Tabel 6.1. Standar penilaian

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai Interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 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

Sumber : Permenpan Nomor 14 Tahun 2017

6.1. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan *Online* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat

Tabel 6.1.1 menyajikan nilai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan online di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.

Tabel 6.1.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan *Online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi (NIK)
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1)	228	4,000	0,400
2	Kemudahan prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	218	3,825	0,382
3	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (Unsur ke-3)	223	3,912	0,391
4	Kecepatan respon pelayanan online (Unsur ke-4)	211	3,702	0,370
5	Kemahalan harga biaya pelayanan yang dikeluarkan (Unsur ke-5)	227	3,982	0,398
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (Unsur ke-6)	219	3,842	0,384
7	Kelengkapan Fitur layanan yang disediakan pada laman Web Layanan (Unsur ke-7)	192	3,368	0,337
8	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang disediakan pada laman Web Layanan (Unsur ke-8)	196	3,439	0,344
9	Kemudahan menggunakan fitur layanan yang ada pada laman Web layanan DPMPTSP (Unsur ke-9)	201	3,526	0,353
10	Keberadaan unit pengaduan di laman web layanan (Unsur ke-11)	224	3,930	0,393
	TOTAL	2139	37,526	3,753
	Total Nilai Konversi (NIK)	3,753		
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25	93,82		
	Mutu Pelayanan	A		
	Kinerja Pelayanan	Sangat Baik		

Sumber : Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan 10 unsur survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat diperoleh nilai indeks sebesar **93,82** dengan mutu A atau kinerja Sangat Baik.

Penilaian kinerja 10 unsur Pelayanan *Online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat dapat dilihat pada tabel 6.1.2 berikut:

Tabel 6.1.2 Kinerja 10 Unsur Pelayanan *Online* di DPM & PTSP
Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1)	228	4,000	100,00	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	218	3,825	95,61	Sangat Baik
3	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (Unsur ke-3)	223	3,912	97,81	Sangat Baik
4	Kecepatan respon pelayanan online (Unsur ke-4)	211	3,702	92,54	Sangat Baik
5	Kemudahan harga biaya pelayanan yang dikeluarkan (Unsur ke-5)	227	3,982	99,56	Sangat Baik
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (Unsur ke-6)	219	3,842	96,05	Sangat Baik
7	Kelengkapan Fitur layanan yang disediakan pada laman Web Layanan (Unsur ke-7)	192	3,368	84,21	Baik
8	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang disediakan pada laman Web Layanan (Unsur ke-8)	196	3,439	85,96	Baik
9	Kemudahan menggunakan fitur layanan yang ada pada laman Web layanan DPMPSTSP (Unsur ke-9)	201	3,526	88,16	Baik
10	Keberadaan unit pengaduan di laman web layanan (Unsur ke-11)	224	3,930	98,25	Sangat Baik
	TOTAL	2139	37,526		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan, mayoritas kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 10 unsur pelayanan yang termasuk dalam perhitungan SKM, terdapat 7 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** dan terdapat 3 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 1 unsur dengan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100) yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1), artinya semua responden memberikan jawaban sangat memuaskan. Beberapa alasan yang dapat mendukung kegiatan pelayanan ini sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan *online* harus dipenuhi keseluruhan. Sistem aplikasi yang tersedia di SIPSAKATO telah diatur untuk pengguna layanan dengan format mengisi semua item yang tersedia, jika tidak lengkap maka layanan permohonan izin tidak dapat dilanjutkan.

2. Pelayanan masih bersifat satu arah, jika berkas telah dilengkapi sesuai permintaan aplikasi, maka pelayanan dapat diproses.
3. Pembiayaan layanan perizinan mayoritas gratis.

Sedangkan unsur yang memperoleh nilai terendah terdapat 3 unsur dengan kinerja unsur pelayanan **Baik** yaitu Unsur Kemudahan menggunakan fitur layanan yang ada pada laman Web layanan DPMPTSP (Unsur ke-9) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,526 (88,16), Unsur Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan yang disediakan pada laman Web Layanan (Unsur ke-8) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,439 (85,96) dan Unsur Kelengkapan Fitur layanan yang disediakan pada laman Web Layanan (Unsur ke-7) dengan perolehan nilai rata-rata sebesar 3,368 (84,21). Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak puas dengan ke-3 unsur ini dan perlu menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang.

Alasan responden terkait dengan penilaian terhadap ke-3 unsur ini adalah:

1. Kemudahan menggunakan fitur layanan yang ada pada laman *Web Layanan* (unsur ke-9).

Berdasarkan jawaban dari 57 orang responden tentang unsur Kemudahan menggunakan fitur layanan yang ada pada laman Web Layanan (unsur ke-9) yaitu, terdapat 31 orang (54,4%) menjawab sangat mudah, 25 orang (43,9 %) menjawab cukup mudah, dan 1 orang (1,8%) menjawab kurang mudah. Beberapa alasan yang disampaikan responden tentang unsur ini adalah :

- a. Pada Jenis Layanan Retribusi Subsektor Penangkapan Ikan (RSPI) Kode OSS yang cukup membingungkan karena terlalu banyak.
- b. Penggunaan fitur layanan harus dengan *Personal Computer (PC)* atau *laptop* dan tidak bisa diakses melalui Handphone (HP). Oleh karena itu, masyarakat berharap bahwa layanan aplikasi yang di sediakan oleh DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat dapat diakses melalui *mobile phone*.
- c. Untuk jenis layanan Kesatuan Bangsa dan Politik (Kesbangpol), Keberadaan form surat pernyataan yang akan diisi seharusnya dapat didownload pada halaman yang sama dengan tempat penginputan.

Sehingga tidak membingungkan dan tidak harus mencari-cari dimana keberadaan surat tersebut.

2. Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis pelayanan yang disediakan pada laman *Web Layanan* (unsur ke-8)

Berdasarkan hasil jawaban dari 57 orang responden terhadap unsur Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis pelayanan yang disediakan pada laman *Web Layanan* (unsur ke-8) yaitu, terdapat 27 orang (47,4%) menjawab sangat mudah, 28 orang (49,1%) menjawab cukup mudah, dan 2 orang (3,5%) menjawab kurang mudah.

Adapun beberapa alasan yang disampaikan oleh responden yaitu:

- a. Masyarakat menilai tampilan fitur *web* yang tersedia tidak menarik untuk dibaca, dan dinilai tidak kreatif. Penyajian informasi yang tersedia, hanya berupa uraian penjelasan saja. Masyarakat berharap informasi yang tersaji tentang tata cara layanan bisa di ditampilkan berupa video animasi yang menarik, sehingga memudahkan untuk memahami penggunaan aplikasi ini.
 - b. Pada jenis layanan Retribusi Subsektor Penangkatan Ikan (RSPI), Informasi tentang OSS dinilai tidak terlalu dijelaskan, sedangkan pilihan layanan OSS yang tersedia cukup banyak sehingga membingungkan masyarakat pengguna.
 - c. Informasi yang disediakan di web masih dirasa belum begitu lengkap.
3. Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman *Web Layanan* (unsur ke-7)

Berdasarkan jawaban dari 57 orang responden tentang unsur Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman *Web Layanan* (unsur ke-7) yaitu, terdapat 21 orang (36,8%) menjawab sangat lengkap, 36 orang (63,2%) menjawab cukup lengkap.

Adapun beberapa alasan yang disampaikan oleh responden yaitu:

- a. Fitur layanan berupa layanan *live chat* tidak disediakan

- b. Fitur layanan *online* masih bersifat satu arah, tidak ada layanan interaktif antara pemohon dan petugas pengelola aplikasi.
- c. Nomor yang disediakan di halaman web DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat hanya nomor telfon instansi, sehingga masyarakat berharap tersedia juga layanan chat via whatsapp (no WA) untuk memudahkan melakukan komunikasi pantara penyedia layanan dangan masyarakat sebagai penerima layanan.

Selain pertanyaan yang masuk dalam perhitungan nilai IKM, terdapat 3 buah pertanyaan khusus yang terdiri dari pertanyaan tentang komunikasi *online* petugas layanan dan 2 pertanyaan lainnya terkait dengan OPD Teknis, berikut hasil survei ketiga pertanyaan tersebut dibawah ini:

1. Komunikasi *Online* petugas layanan (jika ada) (unsur ke-10)

Tabel 6.1.3 Pendapat Responden Terhadap Unsur Komunikasi *online* petugas layanan (jika ada) (unsur ke-10) di Pelayanan *Online* DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Komunikasi <i>Online</i> Petugas Pelayanan	Jumlah	Persen (%)
1	Sangat Buruk	0	0
2	Kurang Baik	0	0
3	Cukup Baik	15	50
4	Sangat Baik	15	50
	Total	30	100

Sumber: olahan peneliti, 2022

Berdasarkan hasil jawaban dari 30 orang yang melakukan komunikasi *online* dengan petugas layanan yaitu, terdapat 15 orang (50%) menjawab sangat baik, dan 15 orang (50%) menyatakan cukup baik. Komunikasi yang dilakukan oleh pemohon biasanya via *WhatsApp* atau telepon. Sedangkan yang menyatakan jawaban kurang baik dan sangat buruk tidak ada (0%). Pihak yang biasanya melakukan komunikasi adalah pemohon yang kenal dengan petugas layanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.

2. Ketepatan Waktu Survei dengan yang telah dijadwalkan

Tabel 6.1.4 Pendapat Responden Terhadap Unsur Ketepatan waktu survei yang telah dijadwalkan (unsur ke-12) di Pelayanan *Online* DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Ketepatan waktu survei yang telah dijadwalkan	Jumlah	Persen (%)
1	Selalu tidak tepat waktu	0	0
2	Jarang tepat waktu	0	0
3	Sering tepat waktu	0	0
4	Selalu tepat waktu	21	100
	Total	21	100

Sumber : olahan peneliti, 2022

Berdasarkan hasil jawaban 21 responden tentang ketepatan waktu survei yang telah dijadwalkan OPD teknis yaitu semua responden (100%) menjawab selalu tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan. Sedangkan pilihan jawaban selalu tidak tepat waktu, jarang tepat waktu, dan sering tepat waktu tidak ada dipilih oleh responden (0%).

3. Kemudahan penyelesaian layanan administratif pada OPD teknis

Tabel 6.1.5 Pendapat Responden Terhadap Unsur Kemudahan penyelesaian layanan administratif pada OPD teknis di Pelayanan *Online* DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Kemudahan penyelesaian layanan administratif pada OPD teknis	Jumlah	Persen (%)
1	Tidak mudah	0	0
2	Kurang mudah	0	0
3	Cukup mudah	12	57.1
4	Sangat mudah	9	42.9
	Total	21	100.0

Sumber: olahan peneliti, 2022

Berdasarkan hasil jawaban 21 responden tentang kemudahan penyelesaian layanan administrative pada OPD teknis, di dapatkan hasil 9 orang (42,9%) menjawab sangat mudah, 12 orang (57,1%) menjawab cukup mudah, Sedangkan pilihan jawaban tidak mudah, dan kurang mudah, tidak ada dipilih oleh responden (0%).

Selain 3 pertanyaan khusus diatas, dalam survei in juga diberikan responden kesempatan untuk menyampaikan kekurangan proses pelayanan di DPM & PTSP

Provinsi Sumatera Barat dan harapan terkait proses pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat kedepannya sebagai berikut:

Tabel 6.1.6 Kekurangan dan Harapan Responden terhadap Proses Layanan Online di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat Kedepannya

No	Kekurangan	Harapan
1	Tidak bisa di akses melalui <i>Handphone</i> atau <i>Mobile</i> hanya bisa di PC (<i>Personal Computer</i>)	Kalau bisa untuk aksesnya bisa dilakukan di HP agar lebih memudahkan masyarakat untuk mengakses pelayanan. Atau dibuat Aplikasi <i>Mobilnya</i>
2	Tidak ada komunikasi interaktif di dalam <i>website</i> .	Dalam <i>website</i> bisa di sediakan fitur <i>Live Chat</i> untuk membantu dan mempermudah masyarakat untuk melakukan komunikasi jikalau ada kendala
3	Sering bolak balik OPD untuk mengurus	Kalau bisa antar OPD terkoneksi jadi tidak harus bolak balik dalam pengurusan
4	Fitur halaman masih sedikit ribet, dibagian surat perjanjian	Kalau bisa disatukan dalam satu tempat saja file untuk contoh suratnya.
5	Email tertera tidak merespon chat	Semoga kedepannya semua fasilitas dalam website berfungsi, seperti emai
6	Masih sedikit kurang <i>userfriendly</i> , karena tidak semua masyarakat paham menggunakan teknologi	Website dibuat lebih <i>simple</i> dan <i>userfriendly</i>
7	Berkas terlalu banyak	Kalau bisa untuk berkas lebih diringkas lagi
8	Persoalan waktu yang agak lama dalam pengeluaran rekomendasi	Kalau bisa lebih dipercepat lagi dalam mengeluarkan rekomendasi
9	Tidak tahu tentang konfirmasi surat, system sempat <i>error</i>	Adanya konfirmasi apakah surat sudah keluar, atau ditolak dan disertai alasan kenapa surat ditolak bisa melalui email atau no HP
10	Pada Jenis Layanan Rekomendasi Pemasukan Hewan (RPH), Jika ada masyarakat yang kebingungan dalam mengisi berkas <i>online</i> kadang tidak begitu dilayani karena tidak ada petugas tetap yang disediakan untuk mengarahkan tata cara pengisian berkas.	Sebaiknya disediakan salah seorang petugas yang khusus memberikan pengarahan jika ada masyarakat yang datang dan bingung cara menggunakan <i>website</i> . Sebaiknya petugas tersebut adalah petugas yang paling paham seluk beluk <i>website</i> sipsakato.sumbarprov.go.id
11	Pada jenis layanan Retribusi Subsektor Penangkapan Ikan (RSPI), berkas awal yang cukup terbilang banyak, oleh karena itu beberapa masyarakat lebih memilih jasa calo karna inilai menyita waktu saat melengkapi berkas	Sebaiknya disederhanakan lagi terutama untuk menghindari praktek pencaloan dan pungutan liar yang masih terjadi hingga saat ini.

Sumber: olahan peneliti, 2022

Ditinjau dari uraian penjelasan hasil survei dan berbagai pendapat masyarakat, maka 3 unsur terendah dalam pelayanan *online* yang tersedia di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat dapat diperbaiki melalui beberapa strategi berikut:

1. Merubah tampilan laman website agar lebih menarik, mudah dipahami semua kalangan.
2. Menyediakan panduan layanan berupa video animasi yang menarik dan jelas
3. Layanan *online* bisa diakses lewat *Handphone* atau aplikasi *mobile*
4. Menyediakan fitur layanan interaktif berupa *live chat*, pesan yang berbalas, atau nomor layanan *WhatsApp center* yang dikelola petugas layanan agar komunikasi dua arah antara pemohon dan penyedia layanan dapat dilakukan.

6.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan *Offline* di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM & PTSP) Provinsi Sumatera Barat

**Tabel 6.2. 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Pelayanan *Offline*
di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat**

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai Interval Konversi (NIK)
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1)	212	4,000	0,236
2	Kemudahan prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	192	3,623	0,214
3	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (Unsur ke-3)	185	3,491	0,206
4	Ketepatan waktu jadwal pelayanan (Unsur ke-4)	212	4,000	0,236
5	Kemahalan harga biaya pelayanan yang dikeluarkan (Unsur ke-5)	212	4,000	0,236
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (Unsur ke-6)	198	3,736	0,220
7	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan (Unsur ke-7)	201	3,792	0,224
8	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8)	207	3,906	0,230
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9)	207	3,906	0,230
10	Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10)	206	3,887	0,229
11	Kemampuan petugas dalam melayani (Unsur ke-11)	204	3,849	0,227
12	Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-12)	197	3,717	0,219
13	Kelengkapan sarana pelayanan (misal: Form layanan, alat tulis, komputer, printer dll) (Unsur ke-13)	210	3,962	0,234
14	Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, tempat sampah, dll) (Unsur ke-14)	201	3,792	0,224
15	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan fisik DPMPTSP: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-15)	194	3,660	0,216
16	Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-16)	189	3,566	0,210
17	Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-17)	200	3,774	0,223
	TOTAL	3427	64,660	3,815
	Total Nilai Konversi (NIK)		3,815	
	Total Nilai Konversi (NIK) x 25		95,37	
	Mutu Pelayanan		A	
	Kinerja Pelayanan		Sangat Baik	

Sumber: olahan peneliti, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan 17 unsur survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan *offline* diperoleh nilai indeks sebesar **95,37** dengan mutu A atau kinerja Sangat Baik. Penilaian kinerja 17 unsur Pelayanan *Offline* dapat dilihat pada tabel 6.2.2 berikut:

Tabel 6.2. 2 Kinerja 17 Unsur Pelayanan *Offline* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Unsur Pelayanan	Nilai Total Per Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan	Nilai SKM Per Unsur	Kinerja Pelayanan
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1)	212	4,000	100,00	Sangat Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan (Unsur ke-2)	192	3,623	90,57	Sangat Baik
3	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (Unsur ke-3)	185	3,491	87,26	Baik
4	Ketepatan waktu jadwal pelayanan (Unsur ke-4)	212	4,000	100,00	Sangat Baik
5	Kemahalan harga biaya pelayanan yang dikeluarkan (Unsur ke-5)	212	4,000	100,00	Sangat Baik
6	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (Unsur ke-6)	198	3,736	93,40	Sangat Baik
7	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan (Unsur ke-7)	201	3,792	94,81	Sangat Baik
8	Kedisiplinan petugas selama proses pelayanan berlangsung (Unsur ke-8)	207	3,906	97,64	Sangat Baik
9	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan (Unsur ke-9)	207	3,906	97,64	Sangat Baik
10	Komunikasi petugas layanan (Unsur ke-10)	206	3,887	97,17	Sangat Baik
11	Kemampuan petugas dalam melayani (Unsur ke-11)	204	3,849	96,23	Sangat Baik
12	Keberadaan unit pengaduan pelayanan (Unsur ke-12)	197	3,717	92,92	Sangat Baik
13	Kelengkapan sarana pelayanan (misal: Form layanan, alat tulis, komputer, printer dll) (Unsur ke-13)	210	3,962	99,06	Sangat Baik
14	Kelengkapan sarana pendukung pelayanan (kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, tempat sampah, dll) (Unsur ke-14)	201	3,792	94,81	Sangat Baik
15	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan fisik DPMPTSP: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) (Unsur ke-15)	194	3,660	91,51	Sangat Baik
16	Kelengkapan prasarana pendukung pelayanan (tempat parkir, toilet, mushala, dll) (Unsur ke-16)	189	3,566	89,15	Sangat Baik
17	Kebersihan lingkungan layanan (Unsur ke-17)	200	3,774	94,34	Sangat Baik
	TOTAL	3427	64,660		

Sumber : Data Olahan Peneliti, 2022

Berdasarkan hasil perhitungan nilai SKM setiap unsur pelayanan, mayoritas kinerja unsur pelayanan adalah **Sangat Baik**. Dari 10 unsur pelayanan yang

termasuk dalam perhitungan SKM, terdapat 9 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Sangat Baik** dan terdapat 1 unsur pelayanan yang berada pada nilai kinerja unsur pelayanan **Baik**. Jika dilihat lebih detail unsur memperoleh nilai tertinggi terdapat 3 unsur dengan nilai rata-rata sebesar 4,000 (100) yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1), Unsur Ketepatan waktu jadwal pelayanan (Unsur ke-4) dan Unsur Kemahalan harga biaya pelayanan yang dikeluarkan (Unsur ke-5), artinya semua responden memberikan jawaban sangat memuaskan pada 3 unsur ini. Beberapa alasan yang dapat disampaikan terkait 3 unsur tertinggi ini adalah:

1. Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (Unsur ke-1) adalah semua persyaratan harus dipenuhi semua.
2. Unsur Ketepatan waktu jadwal pelayanan (Unsur ke-4) adalah pelayanan selalu dibuka tepat waktu sesuai jadwal layanan yang ditetapkan yaitu buka layanan mulai jam. 08.00 s/d 12.00 WIB dan jam 13.30 s/d 16.00 WIB.
3. Unsur Kemahalan harga biaya pelayanan (unsur ke-5) adalah layanan yang dilakukan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat mayoritas tidak ada dipungut biaya atau jika terdapat tarif layanan, pembiayaan pelayanan telah sesuai dengan tarif pelayanan yang ditetapkan.

Sedangkan terdapat 1 unsur terendah dan berada pada kinerja unsur **Baik** yaitu unsur Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (unsur ke-3) sebesar 3,491 (87,26). Unsur terendah ini masih perlu peningkatan dan perbaikan pada masa yang akan datang. Adapun pendapat responden tentang unsur terendah ini adalah:

Berdasarkan hasil jawaban 53 responden tentang unsur Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (unsur ke-3) yaitu, terdapat 28 orang (52,8%) menjawab sangat cepat, 23 orang (43,4%) menjawab cukup cepat, dan 1 orang (3,8%) menjawab cukup lama.

Alasan responden terkait dengan penilaian unsur ini adalah:

Untuk proses lamanya waktu layanan dari awal hingga surat keluar dibebepaya layanan itu membutuhkan waktu yang sangat lama. contohnya Layanan Sector Sosial khususnya pada proses Izin Pengangkatan Anak prosesnya sangat lama yang bahkan hampir 1 tahun. Hal ini di sebabkan antara lain karena banyaknya

persyaratan yang harus dilengkapi, kemudian ada juga proses uji coba mengasuh anak selama 6 bulan.

Kemudian pada layanan di Sektor Lingkungan Hidup, juga membutuhkan waktu penyelesaian layanan yang juga lama, bisa mencapai 50 harian lebih untuk peninjauannya dan izin dikeluarkan, seperti izin UKL-UPL (Upaya Pengelolaan Lingkungan Hidup dan Upaya Pemantauan Lingkungan Hidup). Prosesnya lama karena syarat-syarat banyak. Kemudian persoalan OPD teknis dalam pelaksanaan survey lokasi dalam mencocokkan jadwal turun lapangan sulit dilakukan, sehingga butuh waktu lama untuk mensinkronkan jadwalnya.

Selain butir pertanyaan yang termasuk dalam perhitungan nilai IKM, juga terdapat pertanyaan khusus terkait OPD teknis, Adapun 2 pertanyaan khusus tersebut dapat diuraikan sebagai berikut ini:

1. Ketepatan waktu survei yang telah dijadwalkan

Tabel 6.2.3 Ketepatan waktu survei yang telah dijadwalkan

No	Ketepatan waktu survei yang telah dijadwalkan	Jumlah	Persen (%)
1	Sering tepat waktu	0	0
2	Jarang tepat waktu	2	5.9
3	Sering tepat waktu	19	55.9
4	Selalu tepat waktu	13	38.2
	Total	34	100.0

Sumber: olahan peneliti, 2022

Berdasarkan hasil jawaban 34 orang responden tentang ketepatan waktu survei yang telah dijadwalkan OPD teknis yaitu 13 orang (38,2%) menjawab selalu tepat waktu sesuai dengan jadwal yang ditetapkan, 19 orang (55,9%) menjawab sering tepat waktu, 2 orang (5,9%) menjawab jarang tepat waktu dan pilihan jawaban sering tepat waktu tidak dipilih oleh responden (0%).

2. Kemudahan penyelesaian layanan administratif pada OPD teknis

Tabel 6.2.4 Kemudahan penyelesaian layanan administratif pada OPD teknis

No	Kemudahan penyelesaian layanan administratif pada OPD teknis	Jumlah	Persen (%)
1	Tidak mudah	0	0
2	Kurang mudah	0	0
3	Cukup mudah	12	35.3
4	Sangat mudah	22	64.7
	Total	34	100.0

Sumber: olahan peneliti, 2022

Berdasarkan hasil jawaban 34 orang responden tentang kemudahan penyelesaian layanan administrative pada OPD teknis yaitu 22 orang (64,7%) menjawab sangat mudah, sedangkan 12 orang (35,3%) menjawab cukup mudah. Hal ini dapat disimpulkan penyelesaian layanan administrative pada OPD teknis sebaiknya lebih ditingkatkan. Sedangkan pilihan jawaban tidak mudah dan kurang mudah tidak dipilih oleh responden.

Selanjutnya, dalam kuesioner survei juga terdapat 2 pertanyaan terbuka terkait kekurangan proses layanan dan harapan proses layanan kedepannya di DPM & PTSP. Semua jawaban dari responden yang terkait pertanyaan terbuka dapat dirangkum dalam tabel berikut ini:

Tabel 6.2.5 Kritik dan Harapan Responden Terhadap Proses Layanan Offline Kedepannya di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

No	Kritikan	Harapan
1	Belum bisa mendaftar melalui online semua pelayanan	Kalau bisa ada fitur pelayanan online semua dan itu terpadu satu pintu, agar lebih mudah
2	Step by step pengurusan terlalu panjang dan ada banyak syarat syaratnya	Kalau bisa lebih diringkas lagi pelayanannya, dan untuk berkas lebih disedikitkan lagi agar lebih cepat pengurusannya
3	Rantai pengurusan masih terasa panjang	Kalau bisa lebih diperpendek dan dipercepat lagi rantai pengurusannya.
4	Beberapa infrastruktur ada yang terasa kurang, terlebih bagian WC yang harus masuk kedalam ruang kerja	Untuk bagian wc kalau bisa dipisahkan tersendiri.
5	Kadang melakukan pengulangan daftar berkas	Kalau bisa dilanjutkan saja berkasnya yang sudah diurus sebelumnya agar lebih cepat
6	Untuk lahan parkir sedikit sempit, khususnya mobil dan kurang teduh	Kalau bisa untuk parkir lebih dilebarkan lagi, dan disediakan kanopi agar lebih teduh lagi
7	Untuk pelayanan terasa sedikit lama	Kalau bisa lebih dipercepat lagi dalam pengurusan layanannya
8	Dinas atau OPD terkait masih lama dalam melakukan survey	Kalau bisa untuk OPD terkait dipercepat lagi waktu surveynya agar tidak memakan waktu yang lama dalam pengurusan
9	Untuk bagian informasi persyaratan agar lebih mudah.	Untuk bagian persyaratan agar lebih mudah melihat informasi, kalau bisa disediakan satu brosur untuk semua syarat-syarat mengurus layanan agar lebih mudah dan bisa di bawa kemana-mana

Sumber: olahan peneliti, 2022

Setelah menguraikan hasil survei IKM Pelayanan *Offline* DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, dapat direkomendasikan berbagai perbaikan terutama terkait unsur terendah dalam penjaringan persepsi kepuasan masyarakat sebagai berikut:

1. Membuat Informasi waktu penyelesaian pelayanan pada setiap jenis perizinan berupa banner atau Papan Informasi yang di tempatkan di lokasi yang mudah di akses masyarakat.
2. Meningkatkan koordinasi dengan OPD terkait
3. Adanya integrasi data dengan dinas terkait, terutama terkait data persyaratan pelayanan jika memungkinkan.

6.3. Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat

Berdasarkan hasil pemilahan unsur yang sama dari pertanyaan survei pelayanan *online* dan pelayanan *offline*, terdapat 9 unsur yang sama dan sesuai dengan ruang lingkup Permenpan & RB Nomor 14 Tahun 2017 yang dijadikan acuan dalam merumuskan pertanyaan survei. Adapun ke-9 mutu pelayanan berikut dengan jumlah yang diperoleh dari 110 responden untuk masing-masing unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, seperti tampak dalam tabel 6.3.1 berikut ini. Dalam tabel diketahui nilai kualitas pelayanan berdasarkan 9 unsur pelayanan:

Tabel 6.3.1 Jumlah Kualitas 9 Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (unsur ke-1)	440
2	Kemudahan prosedur pelayanan (unsur ke-2)	410
3	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (unsur ke-3)	408
4	Kemahalan harga biaya pelayanan (unsur ke-4)	439
5	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (unsur ke-5)	417
6	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan di Laman <i>Website</i> Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-6)	397
7	Kemampuan petugas layanan dan kecepatan respon layanan online (unsur ke-7)	415
8	Keberadaan unit pengaduan layanan di Laman <i>Website</i> Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-8)	421
9	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik : ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman <i>Web</i> Layanan (unsur ke-9)	386
	TOTAL	3733

Sumber: data primer, 2022, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.3.1 memperlihatkan jumlah nilai masing-masing kualitas unsur pelayanan yang diperoleh dari 110 responden. Untuk memperoleh nilai indeks rata-rata ke-9 unsur pelayanan, masing-masing skor yang telah dijumlahkan itu dibagi dengan jumlah responden seperti tampak pada tabel 6.3.2. di bawah ini:

Tabel 6.3. 2 Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata per unsur layanan
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (unsur ke-1)	4,000
2	Kemudahan prosedur pelayanan (unsur ke-2)	3,727
3	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (unsur ke-3)	3,709
4	Kemahalan harga biaya pelayanan (unsur ke-4)	3,991
5	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (unsur ke-5)	3,791
6	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan di Laman <i>Website</i> Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-6)	3,609
7	Kemampuan petugas layanan dan kecepatan respon layanan online (unsur ke-7)	3,773
8	Keberadaan unit pengaduan layanan di Laman <i>Website</i> Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-8)	3,827
9	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik : ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman <i>Web</i> Layanan (unsur ke-9)	3,509
	Total	33,94

Sumber: data primer, 2022, ditabulasi oleh penulis.

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara mengalikan nilai unsur per pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang. Adapun nilai rata-rata tertimbang adalah jumlah bobot yang telah ditetapkan dibagi dengan semua jenis unsur pelayanan ($1/9 = 0,111$). Dengan demikian masing-masing nilai unsur pelayanan yang terdapat di dalam tabel 6.3.2 setelah dikali dengan nilai rata-rata bobot tertimbang maka hasilnya seperti tampak pada tabel 6.3.3 :

Tabel 6.3.3 Nilai Indeks Unit Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Indeks	Kelompok Skor Indeks
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (unsur ke-1)	0,444	0,44
2	Kemudahan prosedur pelayanan (unsur ke-2)	0,414	0,41
3	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (unsur ke-3)	0,412	0,41
4	Kemahalan harga biaya pelayanan (unsur ke-4)	0,443	0,44
5	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (unsur ke-5)	0,421	0,42
6	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan di Laman <i>Website</i> Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-6)	0,401	0,40
7	Kemampuan petugas layanan dan kecepatan respon layanan <i>online</i> (unsur ke-7)	0,419	0,42
8	Keberadaan unit pengaduan layanan di Laman <i>Website</i> Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-8)	0,425	0,42
9	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik : ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman <i>Web</i> Layanan (unsur ke-9)	0,390	0,39
	Total	3,767	

Sumber: data primer, 2022, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.3.3. menunjukkan Nilai Indeks total adalah **3,767**. Dengan demikian, maka untuk menentukan hasil nilai Survei Kepuasan Masyarakat adalah nilai indeks seperti yang tampak di tabel 6.3.3 dikali dengan nilai dasar unit pelayanan yang ditetapkan standarnya = 25. Hasil dari perkalian nilai indeks pelayanan dengan 25 ini memiliki interval atas 4 kategori dengan kisaran:

1. Interval 25,00 - 64,99 : mutu pelayanan tidak baik atau D
2. Interval 65,00 - 76,60 : mutu pelayanan kurang baik atau C
3. Interval 76,61 - 88,30 : mutu pelayanan baik atau B
4. Interval 88,31- 100,00 : mutu pelayanan sangat baik atau A

Jadi dari tabel 6.3.3 hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut:

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat adalah:

- A. Nilai Indeks Konversi (NIK) = $3,767 \times 25 = 94,17$
- B. Mutu Pelayanan = **A**
- C. Kinerja Unit Pelayanan = **Sangat Baik.**

6.4. Pembahasan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat

Di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat berdasarkan tabel 6.4.1 tentang jumlah kualitas unsur pelayanan, nilai tertinggi diperoleh dari 1 unsur yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (unsur ke-1) dengan perolehan skor sebesar 440, sedangkan unsur terendah terdapat 1 unsur yaitu unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik : ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman *Web Layanan* (unsur ke-9) dengan perolehan skor sebesar 386. Berikut ini ditampilkan unsur pelayanan berdasarkan urutan perolehan skor seperti yang terlihat pada table 6.4.1:

Tabel 6.4. 1 Urutan 9 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi

No	Unsur Pelayanan	Jumlah
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (unsur ke-1)	440
2	Kemahalan harga biaya pelayanan (unsur ke-4)	439
3	Keberadaan unit pengaduan layanan di Laman <i>Website Layanan</i> dan di instansi pelayanan (unsur ke-8)	421
4	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (unsur ke-5)	417
5	Kemampuan petugas layanan dan kecepatan respon layanan <i>online</i> (unsur ke-7)	415
6	Kemudahan prosedur pelayanan (unsur ke-2)	410
7	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (unsur ke-3)	408
8	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan di Laman <i>Website Layanan</i> dan di instansi pelayanan (unsur ke-6)	397
9	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik : ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman <i>Web Layanan</i> (unsur ke-9)	386
	Jumlah	3733

Sumber: data primer, 2022, ditabulasi oleh penulis.

Lebih jauh tentang Survei Kepuasan Masyarakat yang didasarkan pada 9 jenis unsur pelayanan, dapat juga digambarkan bahwa secara keseluruhan ke sembilan unsur mutu pelayanan dari penilaian yang diberikan oleh 110 orang responden memiliki total skor yang berkisar antara 386-440. Sesuai dengan urutan skor tertinggi hingga terendah, secara garis besar ke 9 jenis unsur pelayanan dapat

dikelompokkan ke dalam 5 kategori kelompok skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan, seperti yang ditampilkan pada tabel 6.4.2 berikut ini:

Tabel 6.4. 2 Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah	Kelompok Skor Berdasarkan Indeks
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (unsur ke-1)	440	1 (439-440)
2	Kemahalan harga biaya pelayanan (unsur ke-4)	439	
3	Keberadaan unit pengaduan layanan di Laman <i>Website</i> Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-8)	421	2 (415-421)
4	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (unsur ke-5)	417	
5	Kemampuan petugas layanan dan kecepatan respon layanan <i>online</i> (unsur ke-7)	415	
6	Kemudahan prosedur pelayanan (unsur ke-2)	410	3 (408-410)
7	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (unsur ke-3)	408	
8	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan di Laman <i>Website</i> Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-6)	397	4 (397)
9	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik : ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman <i>Web</i> Layanan (unsur ke-9)	386	5 (389)
Total		3733	

Sumber: data primer, 2022, ditabulasi oleh penulis.

Tabel 6.4.2 dapat diuraikan sebagai berikut, 9 unsur pelayanan termasuk dalam 5 kelompok skor indeks sebagai berikut:

Kelompok skor indeks 1 (439-440) terdiri dari 2 unsur, yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (unsur ke-1) dengan perolehan skor sebesar 440 dan Unsur Kemahalan harga biaya pelayanan (unsur ke-4) dengan perolehan skor sebesar 439.

Kelompok skor indeks 2 (415-421) terdiri dari 3 unsur, yaitu Unsur Keberadaan unit pengaduan layanan di Laman *Website* Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-8) dengan perolehan skor sebesar 421, Unsur Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (unsur ke-5) dengan perolehan skor sebesar 417 dan Unsur Kemampuan petugas layanan dan kecepatan respon layanan *online* (unsur ke-7) dengan perolehan skor sebesar 415.

Kelompok skor indeks 3 (408-410) terdapat 2 unsur, yaitu Unsur Kemudahan prosedur pelayanan (unsur ke-2) dengan perolehan skor sebesar 410

dan Unsur Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (unsur ke-3) dengan perolehan skor sebesar 408.

Kelompok skor indeks 4 (397), terdapat hanya 1 unsur pelayanan yaitu unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik : ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman *Web Layanan* (unsur ke-9) dengan perolehan skor sebesar 397.

Kelompok skor indeks 5 (386), terdapat hanya 1 unsur pelayanan yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman *Web Layanan* (unsur ke-9) dengan perolehan skor sebesar 386.

Untuk mempermudah dalam menentukan unsur pelayanan yang akan diprioritaskan akan ditingkatkan kualitasnya, maka ke-9 unsur pelayanan akan dikelompokkan berdasarkan capaian skor tertinggi hingga terendah dan kategorinya, seperti yang tampak pada tabel 6.4.3 berikut:

Tabel 6.4.3 Urutan 9 Unsur Pelayanan Berdasarkan Skor Tertinggi dan Pengkategorian Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Jumlah	Katagori
1	Pemenuhan persyaratan pelayanan (unsur ke-1)	440	1
2	Kemahalan harga biaya pelayanan (unsur ke-4)	439	1
3	Keberadaan unit pengaduan layanan di Laman <i>Website Layanan</i> dan di instansi pelayanan (unsur ke-8)	421	5
4	Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (unsur ke-5)	417	4
5	Kemampuan petugas layanan dan kecepatan respon layanan <i>online</i> (unsur ke-7)	415	2
6	Kemudahan prosedur pelayanan (unsur ke-2)	410	1
7	Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (unsur ke-3)	408	3
8	Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan di Laman <i>Website Layanan</i> dan di instansi pelayanan (unsur ke-6)	397	5
9	Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik : ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman <i>Web Layanan</i> (unsur ke-9)	386	5
	Total	3733	

Sumber: data primer, 2022, ditabulasi oleh penulis.

Angka dalam kurung = (nomor urut unsur pelayanan)

Kategori 1 = Ketentuan Layanan

Kategori 2 = Kapasitas &Perilaku Petugas Pelayanan

Kategori 3 = Kelompok Waktu Pelayanan

Kategori 4 = Produk Layanan
Kategori 5 = Fasilitas Pelayanan

Dari tabel 6.4.3, pengelompokan 9 unsur pelayanan berdasarkan skor tertinggi dan kategori pengelompokan oleh peneliti dimaksudkan untuk mempermudah dalam menganalisis guna menemukan unsur mana saja yang harus ditingkatkan kualitasnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat yang merupakan lokasi penelitiannya.

Adapun kategori pembagian dalam lima kelompok tersebut:

1. Kategori Ketentuan Layanan yang mencakup unsur 1,2, dan 4
2. Kategori Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan yang mencakup unsur 7
3. Kategori Waktu Pelayanan yang mencakup unsur 3
4. Kategori Produk Layanan yang mencakup unsur 5
5. Kategori Fasilitas Layanan mencakup unsur 6,8, dan 9

Berdasarkan kategori pengelompokan 9 unsur pelayanan dapat diketahui untuk bahwa:

- A) Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, terdiri dari 3 unsur dan berada pada kelompok skor indeks berbeda yaitu kelompok skor indeks 1 dan kelompok skor indeks 3. Terdapat 2 unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (416-423) yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (unsur ke-1) dengan perolehan skor sebesar 440 dan Unsur Kemahalan harga biaya pelayanan (unsur ke-4) dengan perolehan skor sebesar 439, dan unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (408-410) yaitu Unsur Kemudahan prosedur pelayanan (unsur ke-2) dengan perolehan skor sebesar 410.
- B) Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, terdapat 1 unsur dan berada pada kelompok skor indeks 2 (415-421) yaitu, unsur Kemampuan petugas layanan dan kecepatan respon layanan *online* (unsur ke-7) dengan perolehan skor sebesar 415.
- C) Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 1 unsur dan berada pada kelompok skor indeks 3 (408-410) yaitu Unsur Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (unsur ke-3) dengan perolehan skor sebesar 408.

- D) Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur dan berada pada kelompok skor indeks 2 (415-421) yaitu Unsur Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (unsur ke-5) dengan perolehan skor sebesar 417.
- E) Kategori 5 tentang Fasilitas Layanan terdiri 3 unsur dan berada pada kelompok skor indeks berbeda yaitu kelompok skor indeks 2, kelompok skor indeks 4 dan kelompok skor indeks 5. Unsur yang berada di kelompok skor indeks 2 terdapat 1 unsur yaitu Unsur Keberadaan unit pengaduan layanan di Laman *Website* Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-8) dengan perolehan skor sebesar 421. Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 4 (397) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan di Laman *Website* Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-6) dengan perolehan skor sebanyak 397. Dan Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 5 (389) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman *Web* Layanan (unsur ke-9) dengan perolehan skor sebanyak 389.

Untuk mempermudah penganalisaan, maka pengelompokan berikutnya akan terangkum dalam tabel 6.4.4. berikut:

Tabel 6.4.4 Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan dan Pengelompokan Skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan

No Kategori	Kategori Pengelompokan Unsur Pelayanan	Kategori Kelompok Skor Berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan
1	Kelompok Ketentuan Layanan (1,2, dan 4)*	1 (416-423) 2 (411-415)
2	Kelompok Kapasitas & Perilaku Petugas (7)	1 (416-423)
3	Kelompok Waktu Pelayanan (3)	2 (411-415)
4	Kelompok Produk Layanan (5)	2 (411-415)
5	Kelompok Fasilitas Layanan (6,8, dan 9)	3 (399-405) 4 (397) 5 (382)

Sumber: data primer, 2022, ditabulasi oleh penulis.

***Angka di dalam kurung menunjukkan nomor urut unsur pelayanan Warna abu-abu menunjukkan unsur yang menjadi prioritas dalam perbaikan**

Berdasarkan hasil pengelompokan unsur pelayanan yang dikorelasikan dengan kategori skor berdasarkan Indeks Unsur Pelayanan dapat dijelaskan dalam kategori dibawah ini:

Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, terdiri dari 3 unsur dan berada pada kelompok skor indeks berbeda yaitu kelompok skor indeks 1 dan kelompok skor indeks 3. Terdapat 2 unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (416-423) yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (unsur ke-1) dengan perolehan skor sebesar 440 dan Unsur Kemahalan harga biaya pelayanan (unsur ke-4) dengan perolehan skor sebesar 439. Kedua unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi, artinya masyarakat sangat puas dengan kedua unsur ini dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Unsur pemenuhan persyaratan layanan mayoritas masyarakat menjawab harus dipenuhi seluruhnya. Hal ini dapat dilihat dalam pelayanan *online*, masyarakat tidak bisa melanjutkan permohonan izin jika berkas yang diminta belum di *upload* kan, sehingga wajib diisi dan dipenuhi agar bisa mendapatkan pelayanan. Selain itu, pelayanan izin *Offline* juga mengharuskan melengkapi berkas sebelum permohonan izin di proses. Sedangkan untuk Biaya pelayanan terbagi dalam dua kategori yaitu, ada yang gratis dan ada yang harus membayar. Tarif pelayanan yang dikenakan sesuai dengan standar harga yang telah ditetapkan, sedangkan untuk pelayanan yang gratis masyarakat tidak dipungut biaya.

Sedangkan untuk unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (408-410) yaitu Unsur Kemudahan prosedur pelayanan (unsur ke-2) dengan perolehan skor sebesar 410. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan unsur ini sehingga perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Prosedur pelayanan yang dikeluhkan masyarakat adalah jenis pelayanan *online*. Masyarakat menginginkan adanya video panduan penggunaan aplikasi agar masyarakat lebih mudah memahami, dan tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Karena ketika mengalami kesulitan, responden mengeluhkan tidak ada petugas yang bisa membantu memberikan bantuan cara pengisian pada aplikasi. Ada salah satu responden yang ketika mengalami kesulitan kemudian datang ke kantor untuk bertanya, kemudian sama petugas yang berada di *front office* disampaikan “apakah ibuk ada anak yang sudah besar? Silakan minta tolong anaknya untuk membantu

mengisikan formnya”. Sehingga hal ini sangat mengecewakan. Masyarakat berharap ada petugas khusus yang bisa menjadi pemandu apabila ada kesulitan dalam pengisian form pada aplikasi yang bisa di akses menggunakan layanan *call center* maupun bisa datang ke kantor.

Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, terdapat 1 unsur dan berada pada kelompok skor indeks 2 (415-421) yaitu, Unsur Kemampuan Petugas layanan dan kecepatan respon layanan *online* (unsur ke-7) memperoleh skor sebesar 415. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks tinggi, yang berarti masyarakat juga sangat puas dengan unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Petugas dinilai mampu dalam menjalankan tugasnya baik petugas layanan *online* maupun petugas layanan *offline*. Petugas layanan *online* dan *offline* cepat merespon dan memproses berkas yang telah lengkap dan proses penerbitan izin telah sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 1 unsur dan berada pada kelompok skor indeks 3 (408-410) yaitu Unsur Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (unsur ke-3) memperoleh skor sebesar 408. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah sehingga perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 110 orang responden terkait unsur ini, di dapatkan hasil 82 orang (74,5%) menjawab sangat cepat, 24 orang (21,8%) menjawab cukup cepat dan 4 orang (3,6%) menjawab cukup lama. Dari hasil survei ini dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden menjawab sangat cepat, tetapi masih ada responden yang mengeluhkan tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan yaitu pada Sektor Sosial pada Izin Pengangkatan Anak yang membutuhkan waktu lebih dari 1 tahun, karena ada banyak persyaratan yang harus dipenuhi dan juga harus ada ujicoba mengasuh anak, dan ada proses lainnya yang harus di penuhi. Selain itu, pada sector Lingkungan Hidup yaitu pada izin UKL-UPL yang membutuhkan waktu sekitar 50 hari. Hal ini di sebabkan karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, dan juga terdapat kendala dalam mencocokkan jadwal OPT Teknis untuk survei lapangan. Sehingga saran perbaikan adalah:

- a. Membuat Informasi waktu penyelesaian pelayanan pada setiap jenis perizinan

berupa benner atau papan informasi waktu penyelesaian pelayanan yang mudah di akses masyarakat.

- b. Meningkatkan koordinasi dengan OPD terkait
- c. Adanya integrasi data dengan dinas terkait, terutama terkait data persyaratan pelayanan jika memungkinkan.

Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur dan berada pada kelompok skor indeks 2 (415-421) yaitu Unsur Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (unsur ke-5) memperoleh skor sebesar 417. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 110 orang responden, di dapatkan hasil 88 orang (80%) menjawab sangat sesuai, 21 orang (19,1%) menjawab cukup sesuai dan 1 orang (0,9%) menjawab kurang sesuai. Dari hasil ini dapat menunjukkan bahwa masyarakat sangat puas dengan unsur ini dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.

Kategori 5 tentang Fasilitas Layanan terdiri 3 unsur dan berada pada kelompok skor indeks berbeda yaitu kelompok skor indeks 2, kelompok skor indeks 4 dan kelompok skor indeks 5. Unsur yang berada di kelompok skor indeks 2 terdapat 1 unsur yaitu Unsur Keberadaan unit pengaduan layanan di Laman *Website* Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-8) dengan perolehan skor sebesar 421. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks tinggi sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 110 orang responden terhadap unsur ini adalah 103 orang (93,6%) menjawab ada, berfungsi dan jelas alurnya, 2 orang (1.8%) menjawab ada tapi tidak berfungsi dan 5 orang (4,5%) menjawab tidak ada. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat sangat puas dengan unsur ini sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Fasilitas layanan pengaduan pelayanan dan alur pengaduan pelayanan baik layanan pengaduan *online* maupun sarana pengaduan *offline* sudah di sediakan oleh DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat seperti yang terlihat pada foto-foto berikut ini:

Foto 6.4.1. Sarana dan Prasarana Pengaduan Pelayanan di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat

Kotak Layanan Pengaduan/Kotak Saran



Ruang Layanan Pengaduan



Alur Mekanisme Penanganan Pengaduan Masyarakat



SOP Pengaduan



Informasi Layanan Pengaduan

Formulir Pengaduan Online



Sumber: dokumentasi Peneliti, 2022

Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 4 (397) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan di Laman *Website* Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-6) dengan perolehan skor sebanyak 397. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 110 orang responden terhadap unsur ini di dapatkan hasil 69 orang (62,7%) menjawab sangat mudah, 39 orang (35,5%) menjawab cukup mudah dan 2 orang (1,8%) menjawab kurang mudah. Walaupun Sebagian besar responden menjawab sangat mudah, tetapi masih perlu upaya perbaikan pada kemudahan informasi pada setiap jenis layanan yang ada di Laman Website, dengan menyediakan panduan berupa video animasi untuk memudahkan semua pengguna layanan online pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.

Dan Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 5 (389) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman *Web* Layanan (unsur ke-9) dengan perolehan skor sebanyak 389. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks terendah sehingga perlu menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang. Uraian detail tentang unsur ini akan di bahas pada sub bab berikutnya.

6.5. Prioritas Perbaikan Pelayanan

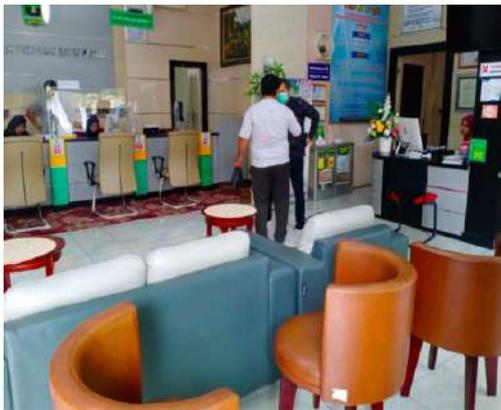
Berdasarkan hasil kompilasi dari pelayanan *offline* dan pelayanan *online* di DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat, maka dari 9 unsur penilaian terdapat 1 unsur terendah dan termasuk kategori fasilitas layanan. Ketiga unsur terendah tersebut menjadi skala prioritas perbaikan pada masa yang akan datang yaitu unsur Unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman *Web* Layanan (unsur ke-9). Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada 110 orang responden, di dapatkan hasil 56 orang (50,9%) menjawab sangat lengkap dan 54 orang (49,1%) menjawab cukup lengkap. Walaupun Sebagian besar responden menjawab sangat lengkap, tetapi masih perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Berikut ini akan ditampilkan foto-foto prasarana penunjang pelayanan pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat:

Foto 6.5.1. Prasarana Pelayanan di DPM & PTSP
Provinsi Sumatera Barat

Kantor DPM & PTSP Perivinsi
Sumatera Barat



Ruang Tunggu Layanan



Toilet Wanita yang Berada di Dalam
Ruangan Kantor



Sumber: dokumentasi peneliti, 2022

Loket Layanan



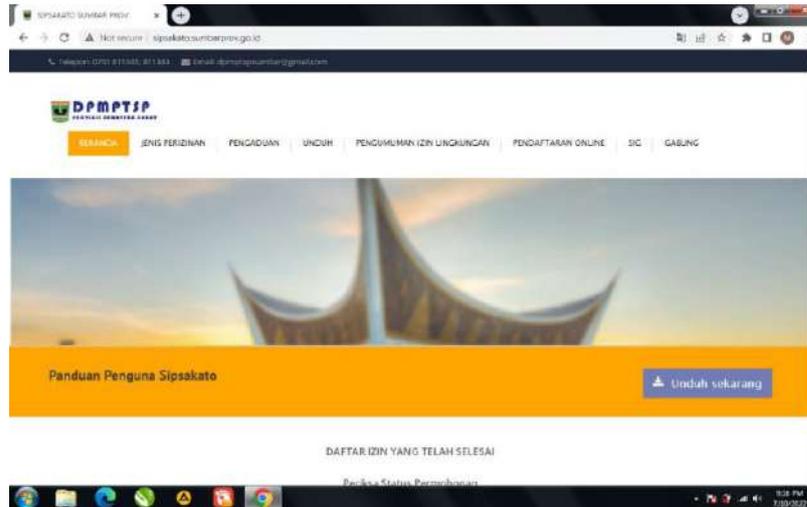
Ruang Layanan Pengaduan



Tempat Parkir



Gambar 6.5.2 Laman Webiste Pelayanan *Online* di SIPSAKATO



Sumber: Diambil oleh peneliti tahun 2022

Adapun pendapat responden tentang unsur terendah ini adalah:

1. Alasan penilaian unsur terendah bagi masyarakat Pengguna layanan online adalah:
 - a. Pada saat survei dilakukan, Akses pelayanan untuk upload dokumen tidak bisa di akses melalui *Handphone* atau hanya bisa melalui *Personal Computer* (PC) atau laptop;
 - b. Laman *Website* masih sederhana, dan tidak menyediakan layanan komunikasi interaktif;
 - c. Penyajian fitur layanan surat pernyataan pada layanan sector Kesatuan Bangsa dan Politik berada di menu download, bukan pada menu Izinnya, sehingga masyarakat berharap keberadaan form surat pernyataan di satukan pada menu izin penelitian.
2. Alasan penilaian unsur terendah bagi masyarakat Pengguna layanan *offline* adalah:
 - a. Akses ke toilet yang berada didalam ruangan kerja, jadi kadang masyarakat segan menggunakan fasilitas toilet
 - b. Area parkir terutama parkir mobil sangat terbatas/sempit
 - c. Bangunan Gedung DPMPTSP terbilang cukup kecil sehingga sarana prasarana di dalamnya pun jadi terbatas, seperti ruang layanan yang cukup sempit;

7.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat, maka pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat antara lain:

1. Nilai IKM pelayanan *Online* **kategori mutu pelayanan A atau Sangat Baik dengan Nilai Indeks Konversi = 3,753 atau 93,82**
2. Nilai IKM Pelayanan *Offline* **kategori mutu pelayanan A atau Sangat Baik dengan Nilai Indeks Konversi = 3,815 atau 95,37.**
3. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah masuk dalam **kategori mutu pelayanan A atau Sangat Baik dengan Nilai Indeks Konversi = 3,767 atau 94,17.**

Namun demikian, dilihat dari skor dan peringkat yang diperoleh masing-masing 9 unsur pelayanannya, yang dikelompokkan kedalam 5 kategori pengelompokkan unsur pelayanan yang kemudian dikorelasikan kedalam 5 kelompok skor indeks pelayanan maka dapat disimpulkan bahwa:

1. Kategori 1 tentang Ketentuan Layanan, terdiri dari 3 unsur dan berada pada kelompok skor indeks berbeda yaitu kelompok skor indeks 1 dan kelompok skor indeks 3. Terdapat 2 unsur yang berada pada kelompok skor indeks 1 (416-423) yaitu Unsur Pemenuhan persyaratan pelayanan (unsur ke-1) dengan perolehan skor sebesar 440 dan Unsur Kemahalan harga biaya pelayanan (unsur ke-4) dengan perolehan skor sebesar 439. Kedua unsur ini berada pada kelompok skor indeks tertinggi, artinya masyarakat sangat puas dengan kedua unsur ini dan perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Unsur pemenuhan persyaratan layanan mayoritas masyarakat menjawab harus dipenuhi seluruhnya. Hal ini dapat dilihat dalam pelayanan *online*, masyarakat tidak bisa melanjutkan permohonan izin jika berkas yang diminta belum di *upload* kan, sehingga wajib diisi dan dipenuhi agar bisa mendapatkan pelayanan. Selain itu, pelayanan izin *Offline* juga mengharuskan melengkapi berkas sebelum

permohonan izin di proses. Sedangkan untuk Biaya pelayanan terbagi dalam dua kategori yaitu, ada yang gratis dan ada yang harus membayar. Tarif pelayanan yang dikenakan sesuai dengan standar harga yang telah ditetapkan, sedangkan untuk pelayanan yang gratis masyarakat tidak dipungut biaya.

Sedangkan untuk unsur yang berada pada kelompok skor indeks 3 (408-410) yaitu Unsur Kemudahan prosedur pelayanan (unsur ke-2) dengan perolehan skor sebesar 410. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat cukup puas dengan unsur ini sehingga perlu di tingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Prosedur pelayanan yang dikeluhkan masyarakat adalah jenis pelayanan *online*. Masyarakat menginginkan adanya video panduan penggunaan aplikasi agar masyarakat lebih mudah memahami, dan tidak mengalami kesulitan dalam menggunakan aplikasi. Karena ketika mengalami kesulitan, responden mengeluhkan tidak ada petugas yang bisa membantu memberikan bantuan cara pengisian pada aplikasi. Ada salah satu responden yang ketika mengalami kesulitan kemudian datang ke kantor untuk bertanya, kemudian sama petugas yang berada di *front office* disampaikan “apakah ibuk ada anak yang sudah besar? Silakan minta tolong anaknya untuk membantu mengisikan formnya”. Sehingga hal ini sangat mengecewakan. Masyarakat berharap ada petugas khusus yang bisa menjadi pemandu apabila ada kesulitan dalam pengisian form pada aplikasi yang bisa di akses menggunakan layanan *call center* maupun bisa datang ke kantor.

2. Kategori 2 tentang Kapasitas dan Perilaku Petugas Pelayanan, terdapat 1 unsur dan berada pada kelompok skor indeks 2 (415-421) yaitu, Unsur Kemampuan Petugas layanan dan kecepatan respon layanan *online* (unsur ke-7) memperoleh skor sebesar 415. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks tinggi, yang berarti masyarakat juga sangat puas dengan unsur ini sehingga perlu di pertahankan pada masa yan akan datang. Petugas dinilai mampu dalam menjalankan tugasnya baik petugas layanan *online* maupun petugas layanan *offline*. Petugas layanan *online* dan *offline* cepat merespon dan memproses berkas yang telah lengkap dan proses penerbitan izin telah sesuai dengan waktu yang ditetapkan.

3. Kategori 3 tentang Waktu Pelayanan yang terdiri dari 1 unsur dan berada pada kelompok skor indeks 3 (408-410) yaitu Unsur Lamanya waktu penyelesaian pelayanan (unsur ke-3) memperoleh skor sebesar 408. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah sehingga perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Dari hasil survei didapatkan hasil mayoritas responden menjawab sangat cepat, tetapi masih ada responden yang mengeluhkan tentang lamanya waktu penyelesaian pelayanan yaitu pada Sektor Sosial pada Izin Pengangkatan Anak yang membutuhkan waktu lebih dari 1 tahun, karena ada banyak persyaratan yang harus dipenuhi dan juga harus ada ujicoba mengasuh anak, dan ada proses lainnya yang harus di penuhi. Selain itu, pada sector Lingkungan Hidup yaitu pada izin UKL-UPL yang membutuhkan waktu sekitar 50 hari. Hal ini di sebabkan karena banyaknya persyaratan yang harus dipenuhi, dan juga terdapat kendala dalam mencocokkan jadwal OPT Teknis untuk survei lapangan. Sehingga saran perbaikan adalah: a). Membuat Informasi waktu penyelesaian pelayanan pada setiap jenis perizinan berupa benner atau papan informasi waktu penyelesaian pelayanan yang mudah di akses masyarakat, b) Meningkatkan koordinasi dengan OPD terkait dan c). Adanya integrasi data dengan dinas terkait, terutama terkait data persyaratan pelayanan jika memungkinkan.
4. Kategori 4 tentang Produk Layanan yang terdiri dari 1 unsur dan berada pada kelompok skor indeks 2 (415-421) yaitu Unsur Kesesuaian hasil pelayanan dengan yang ditetapkan (unsur ke-5) memperoleh skor sebesar 417. Dari hasil survei yang dilakukan di dapatkan hasil bahwa masyarakat sangat puas dengan unsur ini dan perlu dipertahankan pada masa yang akan datang.
5. Kategori 5 tentang Fasilitas Layanan terdiri 3 unsur dan berada pada kelompok skor indeks berbeda yaitu kelompok skor indeks 2, kelompok skor indeks 4 dan kelompok skor indeks 5. Unsur yang berada di kelompok skor indeks 2 terdapat 1 unsur yaitu Unsur Keberadaan unit pengaduan layanan di Laman *Website* Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-8) dengan perolehan skor sebesar 421. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks tinggi sehingga perlu di pertahankan pada masa yang akan datang. Hal ini menunjukkan bahwa

mayoritas masyarakat sangat puas dengan unsur ini sehingga perlu dipertahankan pada masa yang akan datang. Sarana dan prasarana pengaduan pelayanan sangat lengkap di sediakan oleh DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat baik layanan pengaduan *online* maupun layanan pengaduan *offline*.

Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 4 (397) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Kemudahan mendapatkan informasi setiap jenis layanan di Laman *Website* Layanan dan di instansi pelayanan (unsur ke-6) dengan perolehan skor sebanyak 397. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks menengah ke bawah sehingga perlu ditingkatkan lagi pada masa yang akan datang. Dari hasil survei yang dilakukan, sebagian besar responden menjawab sangat mudah, tetapi masih perlu upaya perbaikan pada kemudahan informasi pada setiap jenis layanan yang ada di Laman *Website*, dengan menyediakan panduan berupa video animasi untuk memudahkan semua pengguna layanan online pada DPM & PTSP Provinsi Sumatera Barat.

Dan Unsur yang berada pada kelompok skor indeks 5 (389) terdiri dari 1 unsur yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik: ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman *Web* Layanan (unsur ke-9) dengan perolehan skor sebanyak 389. Unsur ini berada pada kelompok skor indeks terendah sehingga menjadi prioritas perbaikan pada masa yang akan datang. Alasan responden terkait penilaian unsur ini adalah:

- 1). Alasan penilaian unsur terendah bagi masyarakat Pengguna layanan online adalah a). Pada saat survei dilakukan, Akses pelayanan untuk upload dokumen tidak bisa di akses melalui *Handphone* atau hanya bisa melalui *Personal Computer* (PC) atau laptop; b). Laman *Website* masih sederhana, dan tidak menyediakan layanan komunikasi interaktif; dan c). Penyajian fitur layanan surat pernyataan pada layanan sector Kesatuan Bangsa dan Politik berada di menu download, bukan pada menu Izinnya, sehingga masyarakat berharap keberadaan form surat pernyataan di satukan pada menu izin penelitian.
- 2). Alasan penilaian unsur terendah bagi masyarakat Pengguna layanan *offline* adalah a). Akses ke toilet yang berada didalam ruangan kerja, jadi kadang

masyarakat segan menggunakan fasilitas toilet, b). Area parkir terutama parkir mobil sangat terbatas/sempit, c). Bangunan Gedung DPMPTSP terbilang cukup kecil sehingga sarana prasarana di dalamnya pun jadi terbatas, seperti ruang layanan yang cukup sempit;

7.2. Rekomendasi

Setelah dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sumatera Barat terhadap layanan *online* maupun Layanan *offline*, terdapat 1 unsur terendah dan termasuk kedalam kategori fasilitas yaitu Unsur Kelengkapan prasarana pelayanan (Bangunan Fisik : ruang tunggu, ruang layanan, kantor, dll) dan Kelengkapan fitur layanan yang disediakan di laman *Web* Layanan (unsur ke-9).

Berdasarkan data unsur terendah dan hasil wawancara kepada responden yang telah dilakukan, maka beberapa poin yang dapat kami rekomendasikan untuk menjadi perhatian dalam membenahan layanan kedepannya adalah:

1. Tampilan laman Website Sipsakato di buat lebih menarik
2. Penginputan berkas persyaratan pada layanan online bisa dilakukan melalui handphone aplikasi mobile.
3. Penyediaan video animasi untuk tata cara layanan
4. Menyediakan fitur layanan Live Chat untuk memudahkan dalam komunikasi antara pengguna Layanan dan Penyedia Layanan
5. Penyediaan toilet khusus bagi pengguna layanan

DAFTAR PUSTAKA

- Denhardt, Janet V. and Denhardt, Robert. 2003. *The New Public Service: Serving, not Steering*. New York: ME, Sharpe.
- Gaster, Lucy. 1995. *Quality in Public Services: Managers' Choices*. Buckingham, Philadelphia, USA: Open University Press.
- Islamy, M. Irfan. 2002. *Agenda Kebijakan Reformasi Administrasi Negara*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Islamy, M. Irfan. 2005. *Manajemen Komplain dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. Malang: Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya Malang.
- Ivancevich, M. Jhon, dkk. 1977. *Organizational Behaviour and Performance*. Goodyear Publishing Company, inc.
- Ratminto Atik Winarsih, 2005. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta : PT. Gramedia Pustaka
- Siagian, S.P. 1994. *Patologi Birokrasi: Analisis, Identifikasi dan Terapinya*. Jakarta: Ghalia.
- Thoha, M. 2001. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

Landasan Hukum:

1. Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. PP No. 96 tentang Pelaksanaan UU No. 25/2009 tentang pelayanan publik
3. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Bagi Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara & Reformasi Birokrasi Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional.

LAMPIRAN

**TABEL INDUK PELAYANAN *ONLINE* DPM & PTSP
PROVINSI SUMATERA BARAT
TAHUN 2022 Semester 2**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
1	4	2	2	3	4	2	3	2	2	4
2	4	3	3	3	4	3	3	3	3	4
3	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
5	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
6	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
7	4	3	4	3	4	4	3	3	3	4
8	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
9	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
12	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
13	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
14	4	4	4	3	4	4	3	4	3	2
15	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2
16	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
19	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
20	4	4	4	3	4	3	3	3	3	4
21	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
22	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
23	4	3	4	3	4	3	3	3	3	4
24	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
25	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4
28	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
29	4	4	4	3	4	4	3	3	3	4
30	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
46	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4

48	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4
51	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4
57	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
Total	228	218	223	211	227	219	192	196	201	224
NRR	4,000	3,825	3,912	3,702	3,982	3,842	3,368	3,439	3,526	3,930
NRR*N Tertimbang	0,400	0,382	0,391	0,370	0,398	0,384	0,337	0,344	0,353	0,393
Nilai Konversi IKM	3,753									
IKM	93,82									

**TABEL INDUK PELAYANAN OFFLINE DPM & PTSP
PROVINSI SUMATERA BARAT
TAHUN 2022 Semester 2**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	2	2	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
13	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
17	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4
19	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
20	4	3	2	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
21	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	1	3	4	4	3	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
30	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
31	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
32	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
33	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
34	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
41	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
43	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	1	4	4	4	3	4
46	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4
47	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
48	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

49	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3
Tot5 3al	21 2	19 2	18 5	21 2	21 2	19 8	20 1	20 7	20 7	20 6	20 4	19 7	21 0	20 1	19 4	18 9	20 0
NRR	4, 00 0	3, 62 3	3, 49 1	4, 00 0	4, 00 0	3, 73 6	3, 79 2	3, 90 6	3, 90 6	3, 88 7	3, 84 9	3, 71 7	3, 96 2	3, 79 2	3, 66 0	3, 56 6	3, 77 4
NRR *N Terti mba ng	0, 23 6	0, 21 4	0, 20 6	0, 23 6	0, 23 6	0, 22 0	0, 22 4	0, 23 0	0, 23 0	0, 22 9	0, 22 7	0, 21 9	0, 23 4	0, 22 4	0, 21 6	0, 21 0	0, 22 3
Nilai Kon versi IKM	3,815																
IKM	95,37																

**TABEL INDUK PELAYANAN DPM & PTSP PROVINSI SUMATERA BARAT
TAHUN 2022**

No	1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	4	2	2	4	2	2	3	4	3
2	4	3	3	4	3	3	3	4	3
3	4	4	4	4	4	3	3	4	3
4	4	4	4	4	4	3	4	4	3
5	4	3	4	4	4	3	3	4	3
6	4	4	4	4	3	3	3	4	3
7	4	3	4	4	4	3	3	4	3
8	4	3	4	4	3	3	3	4	3
9	4	4	4	4	4	3	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	3	3	4	3
12	4	4	4	4	4	3	4	4	3
13	4	4	4	4	4	3	3	4	3
14	4	4	4	4	4	4	3	2	3
15	4	4	4	4	4	2	4	2	3
16	4	3	2	3	3	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	3	4	4	4	3	4	4	4
19	4	3	4	4	3	3	3	4	3
20	4	4	4	4	3	3	3	4	3
21	4	4	4	4	4	3	4	4	3
22	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	4	3	4	4	3	3	3	4	3

24	4	4	4	4	4	4	4	4	3
25	4	4	4	4	4	3	3	4	3
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	3	3	4	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	3
29	4	4	4	4	4	3	3	4	3
30	4	4	4	4	4	3	3	4	4
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4
32	4	4	4	4	4	4	4	4	3
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	3	4	4	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	3	4	4	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	3
46	4	4	4	4	4	3	4	4	3
47	4	4	4	4	4	3	4	4	3
48	4	4	4	4	4	3	4	4	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	3	4	4	3
51	4	4	4	4	4	4	4	4	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	3
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	3	4	4	3
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	3	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	3
58	4	4	4	4	4	4	4	4	3
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	2	2	4	3	3	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4

69	4	4	4	4	4	4	4	4	3
70	4	3	3	4	3	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	3
74	4	3	3	4	3	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	3
76	4	3	3	4	3	3	3	4	4
77	4	3	2	4	3	4	3	4	4
78	4	4	3	4	3	3	3	1	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	4	4	3	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	3
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	3	4	4	4	4	4	3
87	4	3	3	4	3	3	3	4	3
88	4	3	3	4	3	3	4	4	3
89	4	4	3	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	4	4	4	4	4	3
91	4	4	3	4	4	4	4	4	4
92	4	3	3	4	4	4	4	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	3	3	4	3	3	3	4	3
95	4	4	3	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	3	3	4	3	3	3	4	3
98	4	3	3	4	3	3	3	4	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	3
100	4	3	3	4	4	4	4	1	4
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	3	3	4	3	3	4	1	4
103	4	3	3	4	4	4	4	4	3
104	4	3	3	4	4	4	4	1	4
105	4	3	3	4	4	4	4	4	4
106	4	3	3	4	3	3	3	4	3
107	4	4	4	4	4	4	4	1	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	3	3	4	4	4	4	4	3
Total	440	410	408	439	417	397	415	421	386
NRR	4,000	3,727	3,709	3,991	3,791	3,609	3,773	3,827	3,509
NRR*N Tertimbang	0,444	0,414	0,412	0,443	0,421	0,401	0,419	0,425	0,390

Nilai Konversi IKM	3,767
IKM	94,17



**Lembaga Penelitian dan Pengabdian
kepada Masyarakat (LPPM)
Universitas Andalas 2022**