



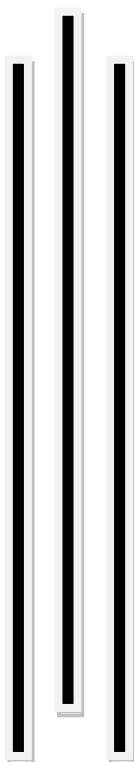
**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**LAPORAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**TRIWULAN I**

**TAHUN 2019**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan I Tahun 2019 yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dan bekerja sama dengan CV. Sadad Kreativa Tulungagung dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar Kepuasan Masyarakat serta bagaimana pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Tulungagung.

Kami menyadari bahwa survey ini masih banyak kekurangan, baik dari keterbatasan waktu yang tersedia maupun keterbatasan kemampuan petugas yang menangani, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Dengan telah disusunnya laporan SKM Triwulan I, kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan bekerjasama sehingga laporan SKM Triwulan I tahun 2019 bisa tersusun sesuai yang diharapkan.

Semoga hasil laporan yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pengambil keputusan dan pelaksana pelayanan, agar pelayanan kepada masyarakat lebih baik dan meningkat, khususnya di DPMPTSP Kabupaten Tulungagung.

Tulungagung, 5 April 2019

DAFTAR ISI

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                                             | ii  |
| KATA PENGANTAR .....                                            | iii |
| DAFTAR ISI .....                                                | iv  |
| DAFTAR TABEL .....                                              | v   |
| BAB I : PENDAHULUAN                                             |     |
| A. Latar Belakang .....                                         | 1   |
| B. Maksud Dan Tujuan .....                                      | 2   |
| C. Sasaran .....                                                | 3   |
| D. Ruang Lingkup .....                                          | 3   |
| E. Manfaat .....                                                | 4   |
| BAB II : GAMBARAN UMUM / PROFIL PELAYANAN                       |     |
| A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi SKPD .....                 | 5   |
| B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan .....         | 5   |
| C. Pengertian Dan Unsur-Unsur SKM .....                         | 6   |
| D. Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil SKM ..... | 7   |
| E. Langkah -Langkah Penyusunan SKM .....                        | 7   |
| BAB III : HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT      |     |
| A. Teknik Pengolahan Data .....                                 | 11  |
| B. Hasil Pengukuran SKM .....                                   | 12  |
| C. Temuan .....                                                 | 14  |
| BAB IV : PENUTUP                                                |     |
| A. Kesimpulan Dan Rekondasi .....                               | 16  |
| B. Tindak Lanjut Hasil SKM .....                                | 17  |
| LAMPIRAN - LAMPIRAN                                             |     |

**DAFTAR TABEL**

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Tabel I Kategorisasi Metu Pelayanan .....                                                      | 13 |
| 2. Tabel II Nilai Rata-Rata (NRR) Dan .....<br>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan | 13 |
| 3. Tabel III Nilai Tertinggi Dan Terendah Tahun 2018 .....                                        | 17 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sesuai dengan Pemendagri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih kuat kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik dan sasarannya adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta memberikan hak-hak yang lebih luas kepada masyarakat terhadap pelayanan publik.

Masyarakat biasanya menginginkan perbaikan mutu pelayanan dan memperoleh nilai tambah lainnya dari biaya yang mereka kenakan. Masyarakat akan mengharapkan sesuatu jenis pelayanan yang lebih baik dan apa yang harus ditingkatkan, dan masyarakat sering kali memberikan masukan tentang bagaimana hal tersebut menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Salah satu metode yang umum dipakai untuk mengetahui tingkat kinerja suatu lembaga pelayanan publik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat, karena sebagai suatu lembaga pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung sangat menyadari bahwa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan salah satu indikator utama untuk mengukur keberhasilan kinerjanya.

Survey kepuasan masyarakat dapat dilakukan sendiri dengan mudah, biaya murah dan dapat digunakan untuk mengumpulkan umpan balik dari keinginan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Hasil dari survey kepuasan masyarakat tersebut dapat diperoleh berbagai informasi sebagai bahan evaluasi kebijakan untuk mengatur prioritas dimasa yang akan datang.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung telah melakukan survey kepuasan masyarakat, dengan jumlah responden sebanyak 60 orang pemohon perijinan dari bulan Januari sampai Maret 2019.

#### **B. Maksud dan tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan mengacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **C. Sasaran**

1. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang ada sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih efektif, berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peranserta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **D. Ruang lingkup**

Sesuai dengan Keputusan Bupati nomor 188.45/140/013/2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Bidang Perijinan Dari Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu kabupaten Tulungagung, maka Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung diberi wewenang untuk memberikan pelayanan dan penandatanganan terhadap 21 (dua puluh satu) perijinan, yaitu :

1. Ijin Lokasi
2. Ijin Gangguan (HO)
3. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB dan IMB Penertiban)
4. Ijin Kursus dan Ijin Bimbingan Belajar
5. Ijin Prinsip Penanaman Modal
6. Ijin Prinsip Perluasan Penanaman Modal
7. Ijin Prinsip Perubahan Penanaman Modal
8. Ijin Prinsip Penggabungan Penanaman Modal
9. Ijin Usaha Industri (IUI)
10. Ijin Usaha Perdagangan (SIUP)
11. Ijin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
12. Ijin Penggilingan Padi (Huller) dan Penyosohan Beras
13. Ijin Usaha Peternakan
14. Ijin Pemasangan Reklame
15. Ijin Pemutaran/Penayangan Film, Usaha Rental dan Media Elektronik.
16. Ijin Menggunakan Lapangan Olahraga Milik Pemerintah
17. Ijin Usaha Toko Swalayan (IUTS)
18. Tanda Daftar Gudang (TDG)

19. Tanda Daftar Industri (TDI)
20. Tanda Daftar perusahaan (TDP)
21. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)

#### **E. Manfaat**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggara yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodeik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.
8. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksana pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM/ PROFIL PELAYANAN**

#### **A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung nomor 65 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten di bidang Penanaman Modal dan Fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan PTSP
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan PTSP
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan PTSP
4. Pelaksanaan administrasi Dinas
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

#### **B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan**

##### **1. Visi**

Menciptakan akselerasi pelayanan perijinan didukung dengan peningkatan dan penyempurnaan sistem pelayanan yang akuntabel dan transparan.

##### **2. Misi**

Misi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung meliputi :

- a) Meningkatkan efisiensi untuk mencapai tujuan pelayanan
- b) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelayanan
- c) Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan peluang investasi dan penanaman Modal

### **3. Motto pelayanan**

“Kepuasan Anda harapan Kami”

### **4. Maklumat Pelayanan**

“Dengan ini kami, Pimpinan beserta seluruh karyawan karyawan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan perijinan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

## **C. Pengertian dan unsur-unsur SKM**

Berdasarkan peraturan Menpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 Unsur-unsur dalam kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat, meliputi :

#### **1. Persyaratan**

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

#### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **4. Biaya/tarif**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### **5. Produk Spesialis Jenis Pelayanan**

Produk spesialis jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### **6. Kompetensi pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

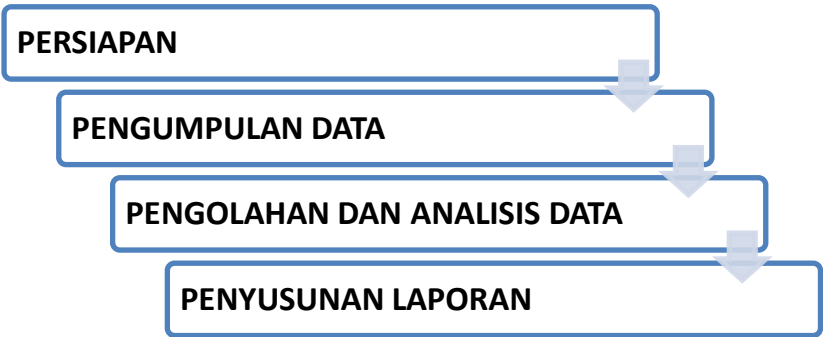
- 7. Perilaku pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. Maklumat pelayanan  
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**D. Pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil SKM**

- 1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung telah secara rutin melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri.
- 2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung telah melaporkan secara rutin pelaksanaan survey kepuasan masyarakat kepada Bupati Tulungagung melalui Kepala Bagian Organisasi Setda Tulungagung, sebagai bahan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi serta penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM, rencana dan tindak lanjutnya maka Bupati perlu untuk mempublikasikan kepada masyarakat.

**E. Langkah-langkah Penyusunan SKM**

Langkah-langkah penyusunan SKM dilakukan sebagai berikut :



**Gambari 1 : langkah-langkah penyusunan SKM**

## 1. Persiapan

Aktivitas yang dilakukan dalam tahap ini adalah :

- a. Menyusun tim survey kepuasan masyarakat (SKM)
- b. Menyusun jadwal pelaksanaan
- c. Briefing dan role play kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuisisioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

### a) Penyiapan bahan

#### 1. Kuisisioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### 2. Bagian dari kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### 3. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat puas sampai dengan sangat tidak puas. Untuk kategori sangat tidak puas diberi nilai persepsi 1, tidak puas diberi nilai persepsi 2, cukup puas diberi nilai persepsi 3, puas diberi nilai persepsi 4, dan sangat puas diberi nilai persepsi 5, penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan apabila :

1. Diberi nilai 1 (sangat tidak puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap tidak sederhana, alurnya tidak mudah,

loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

2. Diberi nilai 2 (tidak puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (cukup puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap mudah, sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
5. Diberi nilai 5 (sangat puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya sangat mudah dan efektif serta masyarakat mendapatkan pelayanan lebih dari yang diharapkan.

b) Kriteria responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan.

c) Metode pemilihan responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden setiap lokasi survey.

## **2. Pengumpulan data**

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuisioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuisioner yang telah terkumpul, pelaksanaan back-checking kepada 20% responden dan proses validasi kuisioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 60 (enam puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data

telah dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan dimulai bulan januari sampai dengan bulan maret tahun 2019.

### **3. Pengolahan dan analisis data**

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excell. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014, sehingga memenuhi standar yang ditetapkan secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

### **4. Penyusunan laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

##### A. Teknik pengolahan data

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan dioleh secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excell, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur x nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Interpretasi nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

IKM unit pelayanan x 25 atau dengan

$$\text{IKM unit pelayanan} = \frac{\text{Niali IKM} \times 100}{4}$$

Penjelasan istilah SKM :

1. IKM = indeks kepuasan masyarakat
2. U1-U9 = unsur 1 sampai unsur 9
3. NRR = nilai rata-rata per unsur
4. NRR/unsur = nilai rata per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi
5. NRR tertimbang = nilai rata-rata per unsur x 0,1111
6. \*) = jumlah nilai rata-rata tertimbang
7. \*\*) = jumlah nilai rata-rata tertimbang x 25
8. Angka 25 = bila interpretasi nilai IKM adalah 25-100, maka angka 25 merupakan konvensi nilai dasar
9. Angka 0,1111 = didapat dari bobot per unsur (1) dibagi jumlah unsur (9) berarti  $1/9 = 0,1111$

## **B. Hasil pengukuran SKM**

Berdasarkan Peraturan Menpan dan RB Nomor 16 tahun 2014 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

### **1. Persyaratan Pelayanan**

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

### **2. Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### **4. Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### **5. Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesialis jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### **6. Kompetensi petugas**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### **7. Perilaku petugas pelayanan**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **8. Maklumat pelayanan**

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

### **9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) : **77,54, dengan angka indeks sebesar 77,54**, maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan (B) dengan kategori Puas, karena berada dalam nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat 62,50 – 81,24.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks asalah sebagai berikut :

Tabel 1

Kategorisasi mutu pelayanan

| Nilai interval IKM | Nilai interval konversi IKM | Mutu pelayanan | Kinerja unit pelayanan |
|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1,00 – 1,74        | 25,00 – 43,74               | D              | SANGAT TIDAK PUAS      |
| 1,75 – 2,49        | 43,75 – 62,49               | C              | TIDAK PUAS             |
| 2,50 – 3,24        | 62,50 – 81,24               | B              | PUAS                   |
| 3,25 – 4,00        | 81,25 – 100,00              | A              | SANGAT PUAS            |

Tabel 2

Nilai rata-rata (NRR) dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 9 unsur pelayanan

| No | Unsur pelayanan                         | NRR   | IKM    |
|----|-----------------------------------------|-------|--------|
| 1  | Persyaratan pelayanan                   | 0,335 | 75,417 |
| 2  | Prosedur pelayanan                      | 0,313 | 70,417 |
| 3  | Waktu pelayanan                         | 0,313 | 70,417 |
| 4  | Kewajaran Biaya/tarif                   | 0,419 | 94,167 |
| 5  | Spesifikasi jenis pelayanan             | 0,339 | 76,250 |
| 6  | Kompetensi Petugas                      | 0,341 | 76,667 |
| 7  | Perilaku petugas pelayanan              | 0,398 | 89,583 |
| 8  | Maklumat pelayanan                      | 0,333 | 75,000 |
| 9  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | 0,311 | 70,000 |

Rata-rata dari nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai (NRR) tertinggi adalah Biaya/tarif (rata-rata 0,419), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (rata-rata 0,311), nilai unsur rata-rata 0,344 menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung pada umumnya sudah baik dan sudah puas.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, namun hal tersebut tidak mempengaruhi mutu pelayanan, karena semakin rendah unsur penanganan pengaduan saran dan masukan berarti mutu pelayanan semakin baik, tetapi tetap harus ditingkatkan. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai indeks kepuasan masyarakat karena nilai interval IKM di interval 62,50 – 81,24 yang berarti mutu pelayanan B (Puas).

Pelayanan di atas harus ditingkatkan khususnya unsur pelayanan yang nilainya rendah.

### **C. Temuan**

Walaupun secara umum masyarakat telah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung akan tetapi ada beberapa keluhan yang disampaikan masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian, antara lain :

1. Prosedur antrian untuk pemohon belum ada, sehingga banyak yg nyerobot ke petugas.
2. Diharapkan waktu pelayanan dipersingkat, supaya yang antri tidak lama menunggu.
3. Kekonsistenan petugas dalam pelayanan tetap dijaga.
4. Parkir pemohon roda dua diperluas.
5. Pengaduan dilayani dengan baik.

Pelaksanaan survey secara umum dapat berjalan lancar sesuai dengan waktu yang telah direncanakan, akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi kendala dan hambatan dalam pelaksanaan survey, antara lain :

1. Pemohon ijin banyak yang tidak bersedia disurvey dengan berbagai alasan karena waktu yang terburu-buru.
2. Permohonan ijin seringkali mau memberikan pendapat secara lisan akan tetapi enggan untuk memberikan pendapat secara tertulis.
3. Pemohon ijin seringkali tidak mau memberikan data pribadinya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Survey kepuasan masyarakat ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara rutin setiap tahun dan dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung. Walaupun petugas telah berusaha semaksimal mungkin agar survey ini dapat memenuhi kaidah-kaidah penelitian yang berlaku secara umum sehingga informasi yang ada benar-benar dapat mewakili dan menggambarkan persepsi masyarakat, khususnya pemohon ijin terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, akan tetapi kami menyadari bahwa pelaksanaan survey masih banyak kekurangan dan kendala yang dihadapi, untuk itu kami mohon saran dan masukan agar di masa yang akan datang pelaksanaan survey dapat berjalan secara lebih baik.

#### **A. Kesimpulan dan Rekomendasi**

##### **1. Kesimpulan**

- a) Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebesar 77,55 atau dalam klasifikasi puas.
- b) Unsur Biaya/Tarif mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai IKM (94,17) karena selama ini dari 21 perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung tidak dipungut biaya / gratis kecuali perizinan Lokasi, IMB dan reklame.
- c) Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah pengaduan (70,00), dikarenakan belum optimal layanan untuk pengaduan sehingga masyarakat merasakan kebingungan akan mengadakan aduan.

2. Dari ketiga poin tersebut diatas menggambarkan bahwa dalam bidang pelayanan prima, masyarakat menginginkan pelayanannya memuaskan yaitu praktis, efisien dan mudah.

##### **3. Rekomendasi**

- a) Perlu adanya tindak lanjut terhadap hasil survey maupun keluhan yang disampaikan masyarakat untuk perbaikan mutu pelayanan dimasa yang akan datang sehingga tujuan survey kepuasan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

- b) Perlu adanya publikasi terhadap hasil survey sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan dan langkah perbaikan yang telah ditempuh.
- c) Survey agar dilakukan secara berkala, sehingga dapat membandingkan perkembangan kinerja secara periodik.

## B. Tindak Lanjut Hasil SKM

Sesuai dengan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung serta saran dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, maka kami akan segera menindaklanjuti sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**



**Drs. SANTOSO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651008 198603 1 013

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

TABEL : NILAI IKM TERTINGGI DAN TERENDAH  
TAHUN 2019

| NO | TAHUN                                 | NILAI IKM | NILAI UNSUR PELAYANAN              |                                                     | KETERANGAN        |
|----|---------------------------------------|-----------|------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|
|    |                                       |           | TERTINGGI                          | TERENDAH                                            |                   |
| 1  | 2019<br>triwulan I<br><br>(jan-maret) | 77,54     | Biaya/tarif pelayanan<br><br>0,419 | Penanganan pengaduan saran dan masukan<br><br>0,311 | 9 unsur pelayanan |
|    | 2019<br>Triwulan II<br>(april-juni)   |           |                                    |                                                     |                   |
|    | 2019<br>Triwulan III<br>(juli-sept)   |           |                                    |                                                     |                   |
|    | 2019<br>Triwulan IV<br>(okt-des)      |           |                                    |                                                     |                   |

Tulungagung,5 April 2019

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG



**Drs. SANTOSO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651008 198603 1 013

UNIT PELAYANAN

ALAMAT

Tlp/Fax.

: DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

: JL. Jayeng Kusuma No. 17 Tulungagung

: 0355 332313

| No.<br>Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN |     |     |     |     |     |     |     |     | Keterangan |
|------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
|                  | U 1                   | U 2 | U 3 | U 4 | U 5 | U 6 | U 7 | U 8 | U 9 |            |
|                  | 1                     | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   |            |
| 1                | 3                     | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 2                | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   |            |
| 3                | 3                     | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 4                | 3                     | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 5                | 3                     | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 6                | 3                     | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 7                | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 8                | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |            |
| 9                | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 10               | 2                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |            |
| 11               | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 12               | 3                     | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   |            |
| 13               | 3                     | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 14               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |            |
| 15               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 16               | 3                     | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   |            |
| 17               | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |            |
| 18               | 3                     | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 19               | 3                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 20               | 2                     | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 21               | 3                     | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 22               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   |            |
| 23               | 2                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   |            |
| 24               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 25               | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |            |
| 26               | 3                     | 2   | 2   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 27               | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 28               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   |            |
| 29               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   | 4   | 3   | 2   |            |
| 30               | 3                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 31               | 3                     | 3   | 2   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   |            |
| 32               | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   |            |
| 33               | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   |            |
| 34               | 4                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 35               | 3                     | 2   | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   |            |
| 36               | 4                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 37               | 4                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 38               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 39               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   |            |
| 40               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 41               | 3                     | 3   | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 2   |            |
| 42               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 2   |            |
| 43               | 4                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 44               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 45               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 46               | 3                     | 2   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 47               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 48               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   |            |
| 49               | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 50               | 3                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   |            |
| 51               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |

[illegible]



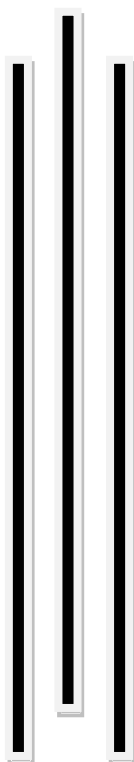
**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**LAPORAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**TRIWULAN II**

**TAHUN 2019**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**

**TERPADU SATU PINTU**

**KABUPATEN TULUNGAGUNG**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan II Tahun 2019 yang dilakukan Dinas Penanaman Modan Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dan bekerja sama dengan CV. Sadad Kreativa Tulungagung dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar Kepuasan Masyarakat serta bagaimana pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Tulungagung.

Kami menyadari bahwa survey ini masih banyak kekurangan, baik dari keterbatasan waktu yang tersedia maupun keterbatasan kemampuan petugas yang menangani, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Dengan telah disusunnya laporan SKM Triwulan II, kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan bekerjasama sehingga laporan SKM Triwulan II tahun 2019 bisa tersusun sesuai yang diharapkan.

Semoga hasil laporan yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pengambil keputusan dan pelaksana pelayanan, agar pelayanan kepada masyarakat lebih baik dan meningkat, khususnya di DPMPTSP Kabupaten Tulungagung.

Tulungagung, 2 Juli 2019

DAFTAR ISI

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                                             | ii  |
| KATA PENGANTAR .....                                            | iii |
| DAFTAR ISI .....                                                | iv  |
| DAFTAR TABEL .....                                              | v   |
| BAB I : PENDAHULUAN                                             |     |
| A. Latar Belakang .....                                         | 1   |
| B. Maksud Dan Tujuan .....                                      | 2   |
| C. Sasaran .....                                                | 3   |
| D. Ruang Lingkup .....                                          | 3   |
| E. Manfaat .....                                                | 4   |
| BAB II : GAMBARAN UMUM / PROFIL PELAYANAN                       |     |
| A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi SKPD .....                 | 5   |
| B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan .....         | 5   |
| C. Pengertian Dan Unsur-Unsur SKM .....                         | 6   |
| D. Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil SKM ..... | 7   |
| E. Langkah -Langkah Penyusunan SKM .....                        | 7   |
| BAB III : HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT      |     |
| A. Teknik Pengolahan Data .....                                 | 11  |
| B. Hasil Pengukuran SKM .....                                   | 12  |
| C. Temuan .....                                                 | 14  |
| BAB IV : PENUTUP                                                |     |
| A. Kesimpulan Dan Rekondasi .....                               | 16  |
| B. Tindak Lanjut Hasil SKM .....                                | 17  |
| LAMPIRAN – LAMPIRAN                                             |     |

**DAFTAR TABEL**

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Tabel I Kategorisasi Metu Pelayanan .....                                                      | 13 |
| 2. Tabel II Nilai Rata-Rata (NRR) Dan .....<br>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan | 13 |
| 3. Tabel III Nilai Tertinggi Dan Terendah Tahun 2019.....                                         | 18 |

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang**

Sesuai dengan Pemendagri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih kuat kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik dan sasarannya adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta memberikan hak-hak yang lebih luas kepada masyarakat terhadap pelayanan publik.

Masyarakat biasanya menginginkan perbaikan mutu pelayanan dan memperoleh nilai tambah lainnya dari biaya yang mereka kenakan. Masyarakat akan mengharapkan sesuatu jenis pelayanan yang lebih baik dan apa yang harus ditingkatkan, dan masyarakat sering kali memberikan masukan tentang bagaimana hal tersebut menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Salah satu metode yang umum dipakai untuk mengetahui tingkat kinerja suatu lembaga pelayanan publik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat, karena sebagai suatu lembaga pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung sangat menyadari bahwa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan salah satu indikator utama untuk mengukur keberhasilan kinerjanya.

Survey kepuasan masyarakat dapat dilakukan sendiri dengan mudah, biaya murah dan dapat digunakan untuk mengumpulkan umpan balik dari keinginan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Hasil dari survey kepuasan masyarakat tersebut dapat diperoleh berbagai informasi sebagai bahan evaluasi kebijakan untuk mengatur prioritas dimasa yang akan datang.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung telah melakukan survey kepuasan masyarakat, dengan jumlah responden sebanyak 60 orang pemohon perijinan dari bulan Januari sampai Maret 2019.

#### **B. Maksud dan tujuan**

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan mengacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **C. Sasaran**

1. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang ada sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih efektif, berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peranserta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **D. Ruang lingkup**

Sesuai dengan Keputusan Bupati nomor 188.45/140/013/2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Bidang Perijinan Dari Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu kabupaten Tulungagung dan Keputusan Kepala Dinas Nomor 188.45/463/120/2019 tentang SOP Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, maka pelayananperijinan yang menjadi ruang lingkut pembuatan SKM, yaitu :

1. Perijinan Online OSS
2. Perijinan Non OSS
  - a. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB dan IMB Penertiban)
  - b. Ijin Lokasi
  - c. Ijin TPS Limbah B3
  - d. Ijin Pemasangan Reklame

### **E. Manfaat**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggara yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodeik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.
8. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksana pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM/ PROFIL PELAYANAN**

#### **A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung nomor 65 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten di bidang Penanaman Modal dan Fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan PTSP
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan PTSP
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan PTSP
4. Pelaksanaan administrasi Dinas
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

#### **B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan**

##### **1. Visi**

Menciptakan akselerasi pelayanan perijinan didukung dengan peningkatan dan penyempurnaan sistem pelayanan yang akuntabel dan transparan.

##### **2. Misi**

Misi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung meliputi :

- a) Meningkatkan efisiensi untuk mencapai tujuan pelayanan
- b) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelayanan
- c) Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan peluang investasi dan penanaman Modal

### **3. Motto pelayanan**

“Kepuasan Anda harapan Kami”

### **4. Maklumat Pelayanan**

“Dengan ini kami, Pimpinan beserta seluruh karyawan karyawan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan perijinan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

## **C. Pengertian dan unsur-unsur SKM**

Berdasarkan peraturan Menpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 Unsur-unsur dalam kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat, meliputi :

#### **1. Persyaratan**

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

#### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **4. Biaya/tarif**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### **5. Produk Spesialis Jenis Pelayanan**

Produk spesialis jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### **6. Kompetensi pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

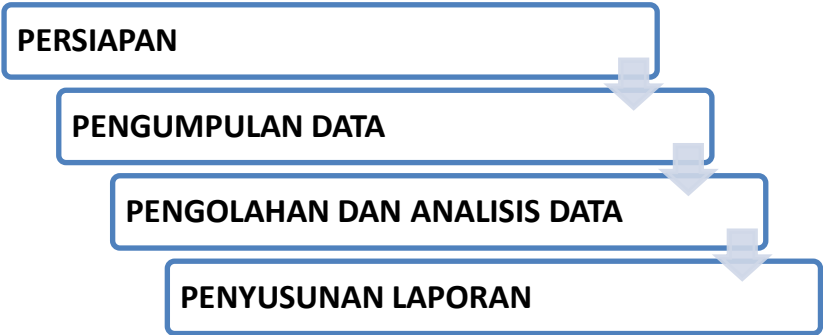
- 7. Perilaku pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. Maklumat pelayanan  
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**D. Pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil SKM**

- 1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung telah secara rutin melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri.
- 2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung telah melaporkan secara rutin pelaksanaan survey kepuasan masyarakat kepada Bupati Tulungagung melalui Kepala Bagian Organisasi Setda Tulungagung, sebagai bahan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi serta penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM, rencana dan tindak lanjutnya maka Bupati perlu untuk mempublikasikan kepada masyarakat.

**E. Langkah-langkah Penyusunan SKM**

Langkah-langkah penyusunan SKM dilakukan sebagai berikut :



**Gambari 1 : langkah-langkah penyusunan SKM**

## 1. Persiapan

Aktivitas yang dilakukan dalam tahap ini adalah :

- a. Menyusun tim survey kepuasan masyarakat (SKM)
- b. Menyusun jadwal pelaksanaan
- c. Briefing dan role play kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuisisioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

### a) Penyiapan bahan

#### 1. Kuisisioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### 2. Bagian dari kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### 3. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat puas sampai dengan sangat tidak puas. Untuk kategori sangat tidak puas diberi nilai persepsi 1, tidak puas diberi nilai persepsi 2, cukup puas diberi nilai persepsi 3, puas diberi nilai persepsi 4, dan sangat puas diberi nilai persepsi 5, penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan apabila :

1. Diberi nilai 1 (sangat tidak puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap tidak sederhana, alurnya tidak mudah,

loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

2. Diberi nilai 2 (tidak puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (cukup puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap mudah, sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
5. Diberi nilai 5 (sangat puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya sangat mudah dan efektif serta masyarakat mendapatkan pelayanan lebih dari yang diharapkan.

b) Kriteria responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan.

c) Metode pemilihan responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden setiap lokasi survey.

## 2. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuisioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuisioner yang telah terkumpul, pelaksanaan back-checking kepada 20% responden dan proses validasi kuisioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 60 (enam puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data

telah dilaksanakan selama 3 (tiga) bulan dimulai bulan April sampai dengan bulan Juni tahun 2019.

### **3. Pengolahan dan analisis data**

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excell. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri dan RB Nomor 16 Tahun 2014, sehingga memenuhi standar yang ditetapkan secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

### **4. Penyusunan laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

##### A. Teknik pengolahan data

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan dioleh secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excell, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Interpretasi nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

IKM unit pelayanan x 25 atau dengan

$$\text{IKM unit pelayanan} = \frac{\text{Niali IKM} \times 100}{4}$$

Penjelasan istilah SKM :

1. IKM = indeks kepuasan masyarakat
2. U1-U9 = unsur 1 sampai unsur 9
3. NRR = nilai rata-rata per unsur
4. NRR/unsur = nilai rata per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi
5. NRR tertimbang = nilai rata-rata per unsur x 0,1111
6. \*) = jumlah nilai rata-rata tertimbang
7. \*\*) = jumlah nilai rata-rata tertimbang x 25
8. Angka 25 = bila interpretasi nilai IKM adalah 25-100, maka angka 25 merupakan konvensi nilai dasar
9. Angka 0,1111 = didapat dari bobot per unsur (1) dibagi jumlah unsur (9) berarti  $1/9 = 0,1111$

## **B. Hasil pengukuran SKM**

Berdasarkan Peraturan Menpan dan RB Nomor 16 tahun 2014 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

### **1. Persyaratan Pelayanan**

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

### **2. Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### **4. Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### **5. Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesialis jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### **6. Kompetensi petugas**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### **7. Perilaku petugas pelayanan**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **8. Maklumat pelayanan**

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

### **9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) : **78,00, dengan angka indeks sebesar 78,00**, maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan (B) dengan kategori Puas, karena berada dalam nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat 62,50 – 81,24.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks asalah sebagai berikut :

Tabel 1

Kategorisasi mutu pelayanan

| Nilai interval IKM | Nilai interval konversi IKM | Mutu pelayanan | Kinerja unit pelayanan |
|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1,00 – 1,74        | 25,00 – 43,74               | D              | SANGAT TIDAK PUAS      |
| 1,75 – 2,49        | 43,75 – 62,49               | C              | TIDAK PUAS             |
| 2,50 – 3,24        | 62,50 – 81,24               | B              | PUAS                   |
| 3,25 – 4,00        | 81,25 – 100,00              | A              | SANGAT PUAS            |

Tabel 2

Nilai rata-rata (NRR) dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 9 unsur pelayanan

| No | Unsur pelayanan                         | NRR          | IKM           |
|----|-----------------------------------------|--------------|---------------|
| 1  | Persyaratan pelayanan                   | <b>0,335</b> | <b>75,417</b> |
| 2  | Prosedur pelayanan                      | <b>0,331</b> | <b>74,583</b> |
| 3  | Waktu pelayanan                         | <b>0,378</b> | <b>85,000</b> |
| 4  | Kewajaran Biaya/tarif                   | <b>0,370</b> | <b>83,333</b> |
| 5  | Spesifikasi jenis pelayanan             | <b>0,344</b> | <b>77,500</b> |
| 6  | Kompetensi Petugas                      | <b>0,341</b> | <b>76,667</b> |
| 7  | Perilaku petugas pelayanan              | <b>0,346</b> | <b>77,917</b> |
| 8  | Maklumat pelayanan                      | <b>0,339</b> | <b>76,250</b> |
| 9  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <b>0,335</b> | <b>75,417</b> |

Rata-rata dari nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai (NRR) tertinggi adalah Waktu pelayanan (rata-rata 0,378), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Prosedur Pelayanan (rata-rata 0,378), nilai unsur rata-rata 0,346 menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung pada umumnya sudah baik dan sudah puas.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, namun hal tersebut tidak mempengaruhi mutu pelayanan, karena semakin rendah unsur penanganan pengaduan saran dan masukan berarti mutu pelayanan semakin baik, tetapi tetap harus ditingkatkan. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai indeks kepuasan masyarakat karena nilai interval IKM di interval 62,50 – 81,24 yang berarti mutu pelayanan B (Puas).

Pelayanan di atas harus ditingkatkan khususnya unsur pelayanan yang nilainya rendah.

### C. Temuan

Walaupun secara umum masyarakat telah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung akan tetapi ada beberapa keluhan yang disampaikan masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian, antara lain :

1. Prosedur antrian untuk pemohon belum ada, sehingga dapat dilihat masyarakat kurang puas dalam hal penanganan antrian .
2. Petugas memberikan layanan dengan cepat sehingga banyak pemohon yang merasa puas.
3. Kekonsistenan petugas dalam pelayanan yang sigap tetap dijaga.
4. Parkir pemohon roda dua diperluas.
5. Pengaduan dilayani dengan baik.

Pelaksanaan survey secara umum dapat berjalan lancar sesuai dengan waktu yang telah direncanakan, akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi kendala dan hambatan dalam pelaksanaan survey, antara lain :

1. Pemohon ijin banyak yang tidak bersedia disurvey dengan berbagai alasan karena waktu yang terburu-buru.
2. Permohonan ijin seringkali mau memberikan pendapat secara lisan akan tetapi enggan untuk memberikan pendapat secara tertulis.
3. Pemohon ijin seringkali tidak mau memberikan data pribadinya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Survey kepuasan masyarakat ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara rutin setiap tahun dan dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung. Walaupun petugas telah berusaha semaksimal mungkin agar survey ini dapat memenuhi kaidah-kaidah penelitian yang berlaku secara umum sehingga informasi yang ada benar-benar dapat mewakili dan menggambarkan persepsi masyarakat, khususnya pemohon ijin terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, akan tetapi kami menyadari bahwa pelaksanaan survey masih banyak kekurangan dan kendala yang dihadapi, untuk itu kami mohon saran dan masukan agar di masa yang akan datang pelaksanaan survey dapat berjalan secara lebih baik.

#### **A. Kesimpulan dan Rekomendasi**

##### **1. Kesimpulan**

- a) Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebesar 78,00 atau dalam klasifikasi puas.
- b) Unsur Waktu pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai IKM (85,00) karena selama ini perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung mempunyai petugas sigap sehingga waktu penyelesaian ijin bisa dipercepat.
- c) Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah Prosedur Pelayanan (74,58), dikarenakan belum optimal layanan antrian sehingga masyarakat merasakan kebingungan urutan pelayanan ijin .

##### **2. Dari ketiga poin tersebut diatas menggambarkan bahwa dalam bidang pelayanan prima, masyarakat menginginkan pelayanannya memuaskan yaitu praktis, efisien dan mudah.**

##### **3. Rekomendasi**

- a) Perlu adanya tindak lanjut terhadap hasil survey maupun keluhan yang disampaikan masyarakat untuk perbaikan mutu pelayanan dimasa yang akan datang sehingga tujuan survey kepuasan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

- b) Perlu adanya publikasi terhadap hasil survey sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan dan langkah perbaikan yang telah ditempuh.
- c) Survey agar dilakukan secara berkala, sehingga dapat membandingkan perkembangan kinerja secara periodik.

## B. Tindak Lanjut Hasil SKM

Sesuai dengan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung serta saran dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, maka kami akan segera menindaklanjuti sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**



**Drs. SANTOSO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651008 198603 1 013

TABEL3 : NILAI IKM TERTINGGI DAN TERENDAH  
TAHUN 2019

| NO | TAHUN                                 | NILAI IKM | NILAI UNSUR PELAYANAN              |                                                     | KETERANGAN        |
|----|---------------------------------------|-----------|------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|
|    |                                       |           | TERTINGGI                          | TERENDAH                                            |                   |
| 1  | 2019<br>triwulan I<br><br>(jan-maret) | 77,54     | Biaya/tarif pelayanan<br><br>0,419 | Penanganan pengaduan saran dan masukan<br><br>0,311 | 9 unsur pelayanan |
|    | 2019<br>Triwulan II<br>(april-juni)   | 78,00     | Waktu pelayanan<br><br>0,370       | Prosedur Pelayanan<br><br>0,331                     | 9 unsur pelayanan |
|    | 2019<br>Triwulan III<br>(juli-sept)   |           |                                    |                                                     |                   |
|    | 2019<br>Triwulan IV<br>(okt-des)      |           |                                    |                                                     |                   |

Tulungagung, 2 Juli 2019

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG



**Drs. SANTOSO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651008 198603 1 013

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU

ALAMAT

: JL. Jayeng Kusuma No. 17 Tulungagung

Tlp/Fax.

: 0355 332313

| No.<br>Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN |     |     |     |     |     |     |     |     | Keterangan |
|------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
|                  | U 1                   | U 2 | U 3 | U 4 | U 5 | U 6 | U 7 | U 8 | U 9 |            |
|                  | 1                     | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   |            |
| 1                | 3                     | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 2                | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 3   |            |
| 3                | 3                     | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |            |
| 4                | 3                     | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |            |
| 5                | 3                     | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |            |
| 6                | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 7                | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 8                | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |            |
| 9                | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 10               | 2                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   |            |
| 11               | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 12               | 3                     | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   |            |
| 13               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 14               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   |            |
| 15               | 3                     | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 16               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   |            |
| 17               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |            |
| 18               | 3                     | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 19               | 3                     | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 20               | 2                     | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 21               | 3                     | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 22               | 3                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |            |
| 23               | 2                     | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |            |
| 24               | 3                     | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 25               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |            |
| 26               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 27               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |            |
| 28               | 3                     | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 29               | 3                     | 2   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 2   | 4   |            |
| 30               | 3                     | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 31               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 32               | 3                     | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 33               | 3                     | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |            |
| 34               | 4                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 35               | 3                     | 2   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 3   |            |
| 36               | 4                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 37               | 4                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 38               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 39               | 3                     | 4   | 3   | 2   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   |            |
| 40               | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 41               | 3                     | 4   | 2   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 2   |            |
| 42               | 3                     | 4   | 3   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |            |
| 43               | 4                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 44               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 45               | 3                     | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 46               | 3                     | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 47               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |            |
| 48               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |            |
| 49               | 3                     | 2   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 50               | 3                     | 4   | 4   | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   |            |
| 51               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |            |
| 52               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 53               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |            |
| 54               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 2   |            |
| 55               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |            |

[illegible]



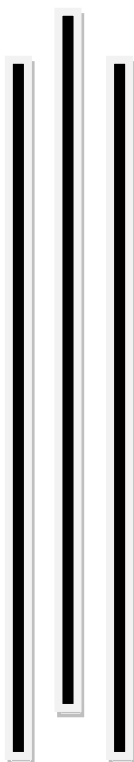
**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**LAPORAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**TRIWULAN III**

**TAHUN 2019**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**

**TERPADU SATU PINTU**

**KABUPATEN TULUNGAGUNG**

## KATA PENGANTAR

Pujisyukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan III Tahun 2019 yang dilakukan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dan bekerja sama dengan CV. Sadad Kreativa Tulungagung dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar Kepuasan Masyarakat serta bagaimana pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Tulungagung.

Kami menyadari bahwa survey ini masih banyak kekurangan, baik dari keterbatasan waktu yang tersedia maupun keterbatasan kemampuan petugas yang menangani, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Dengan telah disusunnya laporan SKM Triwulan III, kami mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan bekerjasama sehingga laporan SKM Triwulan III tahun 2019 bisa tersusun sesuai yang diharapkan.

Semoga hasil laporan yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pengambil keputusan dan pelaksana pelayanan, agar pelayanan kepada masyarakat lebih baik dan meningkat, khususnya di DPMPTSP Kabupaten Tulungagung.

Tulungagung, 01 Oktober 2019

DAFTAR ISI

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                                             | ii  |
| KATA PENGANTAR .....                                            | iii |
| DAFTAR ISI .....                                                | iv  |
| DAFTAR TABEL .....                                              | v   |
| BAB I : PENDAHULUAN                                             |     |
| A. Latar Belakang .....                                         | 1   |
| B. Maksud Dan Tujuan .....                                      | 2   |
| C. Sasaran .....                                                | 3   |
| D. Ruang Lingkup .....                                          | 3   |
| E. Manfaat .....                                                | 4   |
| BAB II : GAMBARAN UMUM / PROFIL PELAYANAN                       |     |
| A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi SKPD .....                 | 5   |
| B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan .....         | 5   |
| C. Pengertian Dan Unsur-Unsur SKM .....                         | 6   |
| D. Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil SKM ..... | 7   |
| E. Langkah -Langkah Penyusunan SKM .....                        | 7   |
| BAB III : HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN                 |     |
| MASYARAKAT                                                      |     |
| A. Teknik Pengolahan Data .....                                 | 11  |
| B. Hasil Pengukuran SKM .....                                   | 12  |
| C. Temuan .....                                                 | 14  |
| BAB IV : PENUTUP                                                |     |
| A. Kesimpulan Dan Rekondasi .....                               | 16  |
| B. Tindak Lanjut Hasil SKM .....                                | 17  |
| LAMPIRAN - LAMPIRAN                                             |     |

**DAFTAR TABEL**

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Tabel I Kategorisasi Metu Pelayanan .....                                                      | 13 |
| 2. Tabel II Nilai Rata-Rata (NRR) Dan .....<br>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan | 13 |
| 3. Tabel III Nilai Tertinggi Dan Terendah Tahun 2019.....                                         | 18 |

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang

Sesuai dengan Pemendagri nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih kuat kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik dan sasarannya adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta memberikan hak-hak yang lebih luas kepada masyarakat terhadap pelayanan publik.

Masyarakat biasanya menginginkan perbaikan mutu pelayanan dan memperoleh nilai tambah lainnya dari biaya yang mereka kenakan. Masyarakat akan mengharapkan sesuatu jenis pelayanan yang lebih baik dan apa yang harus ditingkatkan, dan masyarakat sering kali memberikan masukan tentang bagaimana hal tersebut menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Salah satu metode yang umum dipakai untuk mengetahui tingkat kinerja suatu lembaga pelayanan publik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat, karena sebagai suatu lembaga pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung sangat menyadari bahwa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan salah satu indikator utama untuk mengukur keberhasilan kinerjanya.

Survey kepuasan masyarakat dapat dilakukan sendiri dengan mudah, biaya murah dan dapat digunakan untuk mengumpulkan umpan balik dari keinginan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Hasil dari survey kepuasan masyarakat tersebut dapat diperoleh berbagai informasi sebagai bahan evaluasi kebijakan untuk mengatur prioritas dimasa yang akan datang.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung telah melakukan survey kepuasan masyarakat, dengan jumlah responden sebanyak 60 orang pemohon perijinan dari bulan Juli sampai September 2019.

#### B. Maksud dan tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan mengacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **C. Sasaran**

1. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang ada sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih efektif, berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peranserta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **D. Ruang lingkup**

Sesuai dengan Keputusan Bupati nomor 188.45/140/013/2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Bidang Perijinan Dari Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu kabupaten Tulungagung dan Keputusan Kepala Dinas Nomor 188.45/463/120/2019 tentang SOP Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, maka pelayananperijinan yang menjadi ruang lingkut pembuatan SKM, yaitu :

1. Perijinan Online OSS
2. Perijinan Non OSS
  - a. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB dan IMB Penertiban)
  - b. Ijin Lokasi
  - c. Ijin TPS Limbah B3
  - d. Ijin Pemasangan Reklame

### **E. Manfaat**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggara yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodeik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.
8. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksana pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM/ PROFIL PELAYANAN**

#### **A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung nomor 65 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten di bidang Penanaman Modal dan Fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan PTSP
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan PTSP
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan PTSP
4. Pelaksanaan administrasi Dinas
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

#### **B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan**

##### **1. Visi**

Menciptakan akselerasi pelayanan perijinan didukung dengan peningkatan dan penyempurnaan sistem pelayanan yang akuntabel dan transparan.

##### **2. Misi**

Misi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung meliputi :

- a) Meningkatkan efisiensi untuk mencapai tujuan pelayanan
- b) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelayanan
- c) Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan peluang investasi dan penanaman Modal

### **3. Motto pelayanan**

“Kepuasan Anda harapan Kami”

### **4. Maklumat Pelayanan**

“Dengan ini kami, Pimpinan beserta seluruh karyawan karyawan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan perijinan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

## **C. Pengertian dan unsur-unsur SKM**

Berdasarkan peraturan Menpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 Unsur-unsur dalam kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat, meliputi :

#### **1. Persyaratan**

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

#### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **4. Biaya/tarif**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### **5. Produk Spesialis Jenis Pelayanan**

Produk spesialis jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### **6. Kompetensi pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

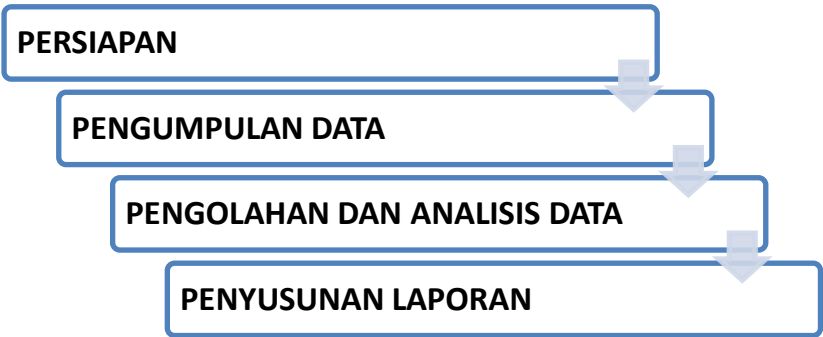
- 7. Perilaku pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. Maklumat pelayanan  
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**D. Pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil SKM**

- 1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung telah secara rutin melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri.
- 2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung telah melaporkan secara rutin pelaksanaan survey kepuasan masyarakat kepada Bupati Tulungagung melalui Kepala Bagian Organisasi Setda Tulungagung, sebagai bahan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi serta penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM, rencana dan tindak lanjutnya maka Bupati perlu untuk mempublikasikan kepada masyarakat.

**E. Langkah-langkah Penyusunan SKM**

Langkah-langkah penyusunan SKM dilakukan sebagai berikut :



**Gambari 1 : langkah-langkah penyusunan SKM**

## 1. Persiapan

Aktivitas yang dilakukan dalam tahap ini adalah :

- a. Menyusun tim survey kepuasan masyarakat (SKM)
- b. Menyusun jadwal pelaksanaan
- c. Briefing dan role play kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuisisioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

### a) Penyiapan bahan

#### 1. Kuisisioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### 2. Bagian dari kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### 3. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat puas sampai dengan sangat tidak puas. Untuk kategori sangat tidak puas diberi nilai persepsi 1, tidak puas diberi nilai persepsi 2, cukup puas diberi nilai persepsi 3, puas diberi nilai persepsi 4, dan sangat puas diberi nilai persepsi 5, penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan apabila :

1. Diberi nilai 1 (sangat tidak puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap tidak sederhana, alurnya tidak mudah,

loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

2. Diberi nilai 2 (tidak puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (cukup puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap mudah, sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
5. Diberi nilai 5 (sangat puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya sangat mudah dan efektif serta masyarakat mendapatkan pelayanan lebih dari yang diharapkan.

b) Kriteria responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan.

c) Metode pemilihan responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden setiap lokasi survey.

## 2. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuisioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuisioner yang telah terkumpul, pelaksanaan back-checking kepada 20% responden dan proses validasi kuisioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 60 (enam puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data

bulan dimulaibulan Juli sampai dengan bulan September tahun 2019.

### **3. Pengolahan dan analisis data**

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excell. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri dan RB Nomor 16 Tahun 2014, sehingga memenuhi standar yang ditetapkan secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

### **4. Penyusunan laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

##### A. Teknik pengolahan data

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan dioleh secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excell, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur x nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Interpretasi nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

IKM unit pelayanan x 25 atau dengan

$$\text{IKM unit pelayanan} = \frac{\text{Niali IKM} \times 100}{4}$$

Penjelasan istilah SKM :

1. IKM = indeks kepuasan masyarakat
2. U1-U9 = unsur 1 sampai unsur 9
3. NRR = nilai rata-rata per unsur
4. NRR/unsur = nilai rata per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi
5. NRR tertimbang = nilai rata-rata per unsur x 0,1111
6. \*) = jumlah nilai rata-rata tertimbang
7. \*\*) = jumlah nilai rata-rata tertimbang x 25
8. Angka 25 = bila interpretasi nilai IKM adalah 25-100, maka angka 25 merupakan konvensi nilai dasar
9. Angka 0,1111 = didapat dari bobot per unsur (1) dibagi jumlah unsur (9) berarti  $1/9 = 0,1111$

## **B. Hasil pengukuran SKM**

Berdasarkan Peraturan Menpan dan RB Nomor 16 tahun 2014 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

### **1. Persyaratan Pelayanan**

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

### **2. Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### **4. Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### **5. Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesialis jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### **6. Kompetensi petugas**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### **7. Perilaku petugas pelayanan**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **8. Maklumat pelayanan**

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

### **9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor indeks kepuasan masyarakat (IKM) : **78,00, dengan angka indeks sebesar 78,00**, maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan (B) dengan kategori Puas, karena berada dalam nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat 62,50 – 81,24.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks asalah sebagai berikut :

Tabel 1

Kategorisasi mutu pelayanan

| Nilai interval IKM | Nilai interval konversi IKM | Mutu pelayanan | Kinerja unit pelayanan |
|--------------------|-----------------------------|----------------|------------------------|
| 1,00 – 1,74        | 25,00 – 43,74               | D              | SANGAT TIDAK PUAS      |
| 1,75 – 2,49        | 43,75 – 62,49               | C              | TIDAK PUAS             |
| 2,50 – 3,24        | 62,50 – 81,24               | B              | PUAS                   |
| 3,25 – 4,00        | 81,25 – 100,00              | A              | SANGAT PUAS            |

Tabel 2

Nilai rata-rata (NRR) dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 9 unsur pelayanan

| No | Unsur pelayanan                         | NRR           | IKM           |
|----|-----------------------------------------|---------------|---------------|
| 1  | Persyaratan pelayanan                   | <b>0, 337</b> | <b>75,750</b> |
| 2  | Prosedur pelayanan                      | <b>0,391</b>  | <b>88,000</b> |
| 3  | Waktu pelayanan                         | <b>0,427</b>  | <b>96,250</b> |
| 4  | Kewajaran Biaya/tarif                   | <b>0,406</b>  | <b>91,250</b> |
| 5  | Spesifikasi jenis pelayanan             | <b>0,386</b>  | <b>87,000</b> |
| 6  | Kompetensi Petugas                      | <b>0,391</b>  | <b>88,000</b> |
| 7  | Perilaku petugas pelayanan              | <b>0,397</b>  | <b>89,500</b> |
| 8  | Maklumat pelayanan                      | <b>0,389</b>  | <b>87,500</b> |
| 9  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <b>0,391</b>  | <b>88,000</b> |

Rata-rata dari nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai (NRR) tertinggi adalah Waktu pelayanan (rata-rata 0,378), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Prosedur Pelayanan (rata-rata 0,378), nilai unsur rata-rata 0,346 menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung pada umumnya sudah baik dan sudah puas.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, namun hal tersebut tidak mempengaruhi mutu pelayanan, karena semakin rendah unsur penanganan pengaduan saran dan masukan berarti mutu pelayanan semakin baik, tetapi tetap harus ditingkatkan. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai indeks kepuasan masyarakat karena nilai interval IKM di interval 62,50 – 81,24 yang berarti mutu pelayanan B (Puas).

Pelayanan di atas harus ditingkatkan khususnya unsur pelayanan yang nilainya rendah.

### **C. Temuan**

Walaupun secara umum masyarakat telah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung akan tetapi ada beberapa keluhan yang disampaikan masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian, antara lain :

1. Prosedur antrian untuk pemohon belum ada, sehingga dapat dilihat masyarakat kurang puas dalam hal penanganan antrian .
2. Petugas memberikan layanan dengan cepat sehingga banyak pemohon yang merasa puas.
3. Kekonsistenan petugas dalam pelayanan yang sigap tetap dijaga.
4. Parkir pemohon roda dua diperluas.
5. Pengaduan dilayani dengan baik.

Pelaksanaan survey secara umum dapat berjalan lancar sesuai dengan waktu yang telah direncanakan, akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi kendala dan hambatan dalam pelaksanaan survey, antara lain :

1. Pemohon ijin banyak yang tidak bersedia disurvey dengan berbagai alasan karena waktu yang terburu-buru.
2. Permohonan ijin seringkali mau memberikan pendapat secara lisan akan tetapi enggan untuk memberikan pendapat secara tertulis.
3. Pemohon ijin seringkali tidak mau memberikan data pribadinya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Survey kepuasan masyarakat ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara rutin setiap tahun dan dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung. Walaupun petugas telah berusaha semaksimal mungkin agar survey ini dapat memenuhi kaidah-kaidah penelitian yang berlaku secara umum sehingga informasi yang ada benar-benar dapat mewakili dan menggambarkan persepsi masyarakat, khususnya pemohon ijin terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, akan tetapi kami menyadari bahwa pelaksanaan survey masih banyak kekurangan dan kendala yang dihadapi, untuk itu kami mohon saran dan masukan agar di masa yang akan datang pelaksanaan survey dapat berjalan secara lebih baik.

#### **A. Kesimpulan dan Rekomendasi**

##### **1. Kesimpulan**

- a) Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebesar 78,06 atau dalam klasifikasi puas.
- b) Unsur Waktu pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai IKM (96,25) karena selama ini perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung mempunyai petugas sigap sehingga waktu penyelesaian ijin bisa dipercepat.
- c) Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah Persyaratan Pelayanan (75,75), dikarenakan persyaratan lain yang harus dipenuhi sebagai syarat terbitnya ijin, sesuai usaha yang akan diajukan.

##### **2. Dari ketiga poin tersebut diatas menggambarkan bahwa dalam bidang pelayanan prima, masyarakat menginginkan pelayanannya memuaskan yaitu praktis, efisien dan mudah.**

##### **3. Rekomendasi**

- a) Perlu adanya tindak lanjut terhadap hasil survey maupun keluhan yang disampaikan masyarakat untuk perbaikan mutu pelayanan di masa yang akan datang sehingga tujuan survey kepuasan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

- b) Perlu adanya publikasi terhadap hasil survey sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan dan langkah perbaikan yang telah ditempuh.
- c) Survey agar dilakukan secara berkala, sehingga dapat membandingkan perkembangan kinerja secara periodik.

## B. Tindak Lanjut Hasil SKM

Sesuai dengan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung serta saran dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, maka kami akan segera menindaklanjuti sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**



**Drs. SANTOSO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651008 198603 1 013

TABEL3 : NILAI IKM TERTINGGI DAN TERENDAH  
TAHUN 2019

| N<br>O | TAHUN                                     | NILAI<br>IKM | NILAI UNSUR PELAYANAN              |                                                     | KETERANGAN        |
|--------|-------------------------------------------|--------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|
|        |                                           |              | TERTINGGI                          | TERENDAH                                            |                   |
| 1      | 2019<br><br>triwulan I<br><br>(jan-maret) | 77,54        | Biaya/tarif pelayanan<br><br>0,419 | Penanganan pengaduan saran dan masukan<br><br>0,311 | 9 unsur pelayanan |
|        | 2019<br>Triwulan II<br>(april-juni)       | 78,00        | Waktu pelayanan<br><br>0,370       | Prosedur Pelayanan<br><br>0,331                     | 9 unsur pelayanan |
|        | 2019<br>Triwulan III<br>(juli-sept)       | 78,06        | Waktupelayana<br>n<br><br>0,427    | Persyaratan Pelayanan<br><br>0,337                  | 9 unsurpelayanan  |
|        | 2019<br>Triwulan IV<br>(okt-des)          |              |                                    |                                                     |                   |

Tulungagung,01 Oktober 2019

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG



**Drs. SANTOSO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651008 198603 1 013

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU

ALAMAT

: JL. Jayeng Kusuma No. 17 Tulungagung

Tlp/Fax.

: 0355 332313

| No.<br>Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN |     |     |     |     |     |     |     |     | Keterangan |
|------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
|                  | U 1                   | U 2 | U 3 | U 4 | U 5 | U 6 | U 7 | U 8 | U 9 |            |
|                  | 1                     | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   |            |
| 1                | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 2                | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |            |
| 3                | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |            |
| 4                | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |            |
| 5                | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   |            |
| 6                | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 7                | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 8                | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 9                | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 10               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   |            |
| 11               | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |            |
| 12               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |            |
| 13               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 14               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 15               | 3                     | 3   | 4   | 2   | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   |            |
| 16               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 4   | 4   | 2   | 3   |            |
| 17               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |            |
| 18               | 3                     | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 19               | 3                     | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 20               | 2                     | 3   | 4   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   |            |
| 21               | 3                     | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 22               | 3                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |            |
| 23               | 2                     | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 24               | 3                     | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 25               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |            |
| 26               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 27               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |            |
| 28               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 29               | 3                     | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 30               | 3                     | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 31               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 32               | 3                     | 2   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 33               | 3                     | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |            |
| 34               | 4                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 35               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 36               | 4                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 37               | 4                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 38               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 39               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 4   |            |
| 40               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 41               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 42               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 43               | 4                     | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 44               | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 45               | 3                     | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 46               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 47               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 48               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 49               | 3                     | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 50               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |            |
| 51               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 52               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 53               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |            |
| 54               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |            |
| 55               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |

[illegible]



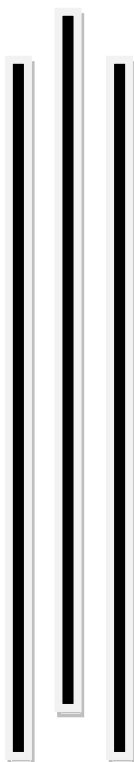
**PEMERINTAH KABUPATEN TULUNGAGUNG**

**LAPORAN**

**SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

**TRIWULAN IV**

**TAHUN 2019**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**

**TERPADU SATU PINTU**

**KABUPATEN TULUNGAGUNG**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayahnya, sehingga hasil Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Triwulan IV Tahun 2019 yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dan bekerjasama dengan CV. Sadad Kreativa Tulungagung dapat dilaksanakan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan sebagai upaya untuk mengetahui seberapa besar Kepuasan Masyarakat serta bagaimana pendapat masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Tulungagung.

Kami menyadari bahwa survey ini masih banyak kekurangan, baik dari keterbatasan waktu yang tersedia maupun keterbatasan kemampuan petugas yang menangani, untuk itu segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan demi perbaikan dimasa yang akan datang.

Dengan telah disusunnya laporan SKM Triwulan IV, kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantunya dan bekerjasama sehingga laporan SKM Triwulan IV tahun 2019 bisa tersusun sesuai yang diharapkan.

Semoga hasil laporan yang sederhana ini dapat bermanfaat bagi para pengambil keputusan dan pelaksana pelayanan, agar pelayanan kepada masyarakat lebih baik dan meningkat, khususnya di DPMPTSP Kabupaten Tulungagung.

Tulungagung, 31 Desember 2019



DAFTAR ISI

|                                                                 |     |
|-----------------------------------------------------------------|-----|
| HALAMAN JUDUL .....                                             | ii  |
| KATA PENGANTAR .....                                            | iii |
| DAFTAR ISI .....                                                | iv  |
| DAFTAR TABEL .....                                              | v   |
| BAB I : PENDAHULUAN                                             |     |
| A. Latar Belakang .....                                         | 1   |
| B. Maksud Dan Tujuan .....                                      | 2   |
| C. Sasaran .....                                                | 3   |
| D. Ruang Lingkup .....                                          | 3   |
| E. Manfaat .....                                                | 4   |
| BAB II : GAMBARAN UMUM / PROFIL PELAYANAN                       |     |
| A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi SKPD .....                 | 5   |
| B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan .....         | 5   |
| C. Pengertian Dan Unsur-Unsur SKM .....                         | 6   |
| D. Pemantauan, Evaluasi Dan Mekanisme Pelaporan Hasil SKM ..... | 7   |
| E. Langkah -Langkah Penyusunan SKM .....                        | 7   |
| BAB III : HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT      |     |
| A. Teknik Pengolahan Data .....                                 | 11  |
| B. Hasil Pengukuran SKM .....                                   | 12  |
| C. Temuan .....                                                 | 14  |
| BAB IV : PENUTUP                                                |     |
| A. Kesimpulan Dan Rekondasi .....                               | 16  |
| B. Tindak Lanjut Hasil SKM .....                                | 17  |
| LAMPIRAN – LAMPIRAN                                             |     |

**DAFTAR TABEL**

|                                                                                                   |    |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1. Tabel I Kategorisasi Metu Pelayanan .....                                                      | 13 |
| 2. Tabel II Nilai Rata-Rata (NRR) Dan .....<br>Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 Unsur Pelayanan | 13 |
| 3. Tabel III Nilai Tertinggi Dan Terendah Tahun 2019.....                                         | 18 |

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 24 tahun 2006 tentang pedoman penyelenggara pelayanan terpadu satu pintu tujuan penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memberikan akses yang lebih kuat kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan publik dan sasarannya adalah untuk mewujudkan pelayanan publik yang cepat, murah, mudah, transparan, pasti dan terjangkau serta memberikan hak-hak yang lebih luas kepada masyarakat terhadap pelayanan publik.

Masyarakat biasanya menginginkan perbaikan mutu pelayanan dan memperoleh nilai tambah lainnya dari biaya yang mereka kenakan. Masyarakat akan mengharapkan sesuatu jenis pelayanan yang lebih baik dan apa yang harus ditingkatkan, dan masyarakat sering kali memberikan masukan tentang bagaimana hal tersebut menjadi lebih baik lagi dimasa yang akan datang.

Salah satu metode yang umum dipakai untuk mengetahui tingkat kinerja suatu lembaga pelayanan publik adalah dengan melakukan survey kepuasan masyarakat, karena sebagai suatu lembaga pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung sangat menyadari bahwa kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan merupakan salah satu indikator utama untuk mengukur keberhasilan kinerjanya.

Survey kepuasan masyarakat dapat dilakukan sendiri dengan mudah, biaya murah dan dapat digunakan untuk mengumpulkan umpan balik dari keinginan masyarakat sebagai bentuk tanggung jawab kepada masyarakat. Hasil dari survey kepuasan masyarakat tersebut dapat diperoleh berbagai informasi sebagai bahan evaluasi kebijakan untuk mengatur prioritas dimasa yang akan datang.

Berdasarkan hal tersebut di atas maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung telah melakukan survey kepuasan masyarakat, dengan jumlah responden sebanyak 60 orang pemohon perijinan dari bulan Oktober sampai Desember 2019.

B. Maksud dan tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggara pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan mengacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### **C. Sasaran**

1. Mengetahui tingkat pencapaian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Penataan sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan yang ada sehingga pelayanan dapat dilaksanakan lebih efektif, berkualitas, berdayaguna dan berhasilguna.
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peranserta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

### **D. Ruang lingkup**

Sesuai dengan Keputusan Bupati nomor 188.45/140/013/2017 Tentang Pendelegasian Wewenang Penandatanganan Bidang Perijinan Dari Bupati Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu pintu kabupaten Tulungagung dan Keputusan Kepala Dinas Nomor 188.45/463/120/2019 tentang SOP Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, maka pelayananperijinan yang menjadi ruang lingkut pembuatan SKM, yaitu :

1. Perijinan Online OSS
2. Perijinan Non OSS
  - a. Ijin Mendirikan Bangunan (IMB dan IMB Penertiban)
  - b. Ijin Lokasi
  - c. Ijin TPS Limbah B3
  - d. Ijin Pemasangan Reklame

### **E. Manfaat**

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat bermanfaat sebagai berikut :

1. Diketuinya tingkat kinerja penyelenggara yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodeik.
2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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.

3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya gambaran umum tentang kinerja unit pelayanan oleh masyarakat.
5. Memudahkan pihak berwenang dalam mempertimbangkan guna penetapan kebijakan pada masa yang akan datang.
6. Munculnya persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.
8. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksana pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM/ PROFIL PELAYANAN**

#### **A. Kedudukan, Tugas Pokok Dan Fungsi**

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dibentuk berdasarkan Peraturan Bupati Kabupaten Tulungagung nomor 65 tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, mempunyai tugas membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Kabupaten di bidang Penanaman Modal dan Fungsi Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta tugas pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten.

Untuk melaksanakan tugas pokok tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung menyelenggarakan fungsi :

1. Perumusan kebijakan teknis di bidang penanaman modal dan PTSP
2. Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan PTSP
3. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan PTSP
4. Pelaksanaan administrasi Dinas
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

#### **B. Visi, Misi, Motto / Maklumat / Janji Pelayanan**

##### **1. Visi**

Menciptakan akselerasi pelayanan perijinan didukung dengan peningkatan dan penyempurnaan sistem pelayanan yang akuntabel dan transparan.

##### **2. Misi**

Misi Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung meliputi :

- a) Meningkatkan efisiensi untuk mencapai tujuan pelayanan
- b) Meningkatkan mutu dan produktifitas pelayanan
- c) Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan peluang investasi dan penanaman Modal

### **3. Motto pelayanan**

“Kepuasan Anda harapan Kami”

### **4. Maklumat Pelayanan**

“Dengan ini kami, Pimpinan beserta seluruh karyawan karyawan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tulungagung menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan perijinan sesuai dengan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.”

## **C. Pengertian dan unsur-unsur SKM**

Berdasarkan peraturan Menpan dan RB Nomor 16 Tahun 2014 Unsur-unsur dalam kuisioner Survey Kepuasan Masyarakat, meliputi :

#### **1. Persyaratan**

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

#### **2. Prosedur**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

#### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

#### **4. Biaya/tarif**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

#### **5. Produk Spesialis Jenis Pelayanan**

Produk spesialis jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

#### **6. Kompetensi pelaksana**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

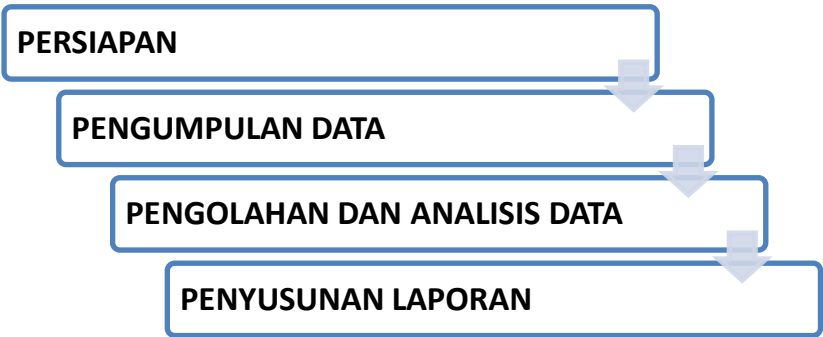
- 7. Perilaku pelaksana  
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- 8. Maklumat pelayanan  
Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
- 9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan  
Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksana penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**D. Pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil SKM**

- 1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung telah secara rutin melaksanakan Survey Kepuasan Masyarakat secara mandiri.
- 2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung telah melaporkan secara rutin pelaksanaan survey kepuasan masyarakat kepada Bupati Tulungagung melalui Kepala Bagian Organisasi Setda Tulungagung, sebagai bahan pelaksanaan pemantauan dan evaluasi serta penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
- 3. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan SKM, rencana dan tindak lanjutnya maka Bupati perlu untuk mempublikasikan kepada masyarakat.

**E. Langkah-langkah Penyusunan SKM**

Langkah-langkah penyusunan SKM dilakukan sebagai berikut :



**Gambari 1 : langkah-langkah penyusunan SKM**

## 1. Persiapan

Aktivitas yang dilakukan dalam tahap ini adalah :

- a. Menyusun tim survey kepuasan masyarakat (SKM)
- b. Menyusun jadwal pelaksanaan
- c. Briefing dan role play kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuisisioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

### a) Penyiapan bahan

#### 1. Kuisisioner

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

#### 2. Bagian dari kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisa profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II : identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisisioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III : mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

#### 3. Bentuk jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat puas sampai dengan sangat tidak puas. Untuk kategori sangat tidak puas diberi nilai persepsi 1, tidak puas diberi nilai persepsi 2, cukup puas diberi nilai persepsi 3, puas diberi nilai persepsi 4, dan sangat puas diberi nilai persepsi 5, penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan apabila :

1. Diberi nilai 1 (sangat tidak puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap tidak sederhana, alurnya tidak mudah,

loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.

2. Diberi nilai 2 (tidak puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
3. Diberi nilai 3 (cukup puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
4. Diberi nilai 4 (puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap mudah, sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.
5. Diberi nilai 5 (sangat puas) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dianggap sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya sangat mudah dan efektif serta masyarakat mendapatkan pelayanan lebih dari yang diharapkan.

b) Kriteria responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan.

c) Metode pemilihan responden

Responden dipilih secara simple random sampling dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden setiap lokasi survey.

## 2. Pengumpulan data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (face to face interviews) dengan menggunakan kuisioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuisioner yang telah terkumpul, pelaksanaan back-checking kepada 20% responden dan proses validasi kuisioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 60 (enam puluh) orang. Kegiatan pengumpulan data

bulan dimulaibulan Juli sampai dengan bulan September tahun 2019.

### **3. Pengolahan dan analisis data**

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excell. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan Menteri dan RB Nomor 16 Tahun 2014, sehingga memenuhi standar yang ditetapkan secara nasional. Selain itu survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

### **4. Penyusunan laporan**

Hasil survey disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

### BAB III

#### HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

##### A. Teknik pengolahan data

Kuisisioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan dioleh secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Excell, sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,1111$$

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur} \times \text{nilai penimbang}}{\text{Total unsur yang terisi}}$$

Interpretasi nilai IKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

IKM unit pelayanan x 25 atau dengan

$$\text{IKM unit pelayanan} = \frac{\text{Niali IKM} \times 100}{4}$$

Penjelasan istilah SKM :

1. IKM = indeks kepuasan masyarakat
2. U1-U9 = unsur 1 sampai unsur 9
3. NRR = nilai rata-rata per unsur
4. NRR/unsur = nilai rata per unsur dibagi jumlah kuisisioner terisi
5. NRR tertimbang = nilai rata-rata per unsur x 0,1111
6. \*) = jumlah nilai rata-rata tertimbang
7. \*\*) = jumlah nilai rata-rata tertimbang x 25
8. Angka 25 = bila interpretasi nilai IKM adalah 25-100, maka angka 25 merupakan konvensi nilai dasar
9. Angka 0,1111 = didapat dari bobot per unsur (1) dibagi jumlah unsur (9) berarti  $1/9 = 0,1111$

## **B. Hasil pengukuran SKM**

Berdasarkan Peraturan Menpan dan RB Nomor 16 tahun 2014 memuat 9 unsur pelayanan yang harus diukur, yaitu :

### **1. Persyaratan Pelayanan**

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

### **2. Prosedur Pelayanan**

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

### **3. Waktu pelayanan**

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

### **4. Kewajaran Biaya/Tarif pelayanan**

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

### **5. Spesifikasi Jenis Pelayanan**

Produk spesialis jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

### **6. Kompetensi petugas**

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

### **7. Perilaku petugas pelayanan**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

### **8. Maklumat pelayanan**

Maklumat pelayanan adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

### **9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan**

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut diperoleh hasil skor indeks kepuasan masyarakat (**IKM**) : **78,00**, dengan angka indeks sebesar **78,00**, maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan (B) dengan kategori Puas, karena berada dalam nilai interval konversi indeks kepuasan masyarakat 62,50 – 81,24.

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks asalah sebagai berikut :

Tabel 1

Kategorisasi mutu pelayanan

| Nilai interval<br>IKM | Nilai interval<br>konversi IKM | Mutu<br>pelayanan | Kinerja unit pelayanan |
|-----------------------|--------------------------------|-------------------|------------------------|
| 1,00 – 1,74           | 25,00 – 43,74                  | D                 | SANGAT TIDAK PUAS      |
| 1,75 – 2,49           | 43,75 – 62,49                  | C                 | TIDAK PUAS             |
| 2,50 – 3,24           | 62,50 – 81,24                  | B                 | PUAS                   |
| 3,25 – 4,00           | 81,25 – 100,00                 | A                 | SANGAT PUAS            |

Tabel 2

Nilai rata-rata (NRR) dan indeks kepuasan masyarakat (IKM) 9 unsur pelayanan

| No | Unsur pelayanan                         | NRR           | IKM           |
|----|-----------------------------------------|---------------|---------------|
| 1  | Persyaratan pelayanan                   | <b>0, 386</b> | <b>86,000</b> |
| 2  | Prosedur pelayanan                      | <b>0,382</b>  | <b>87,000</b> |
| 3  | Waktu pelayanan                         | <b>0,414</b>  | <b>93,250</b> |
| 4  | Kewajaran Biaya/tarif                   | <b>0,403</b>  | <b>90,750</b> |
| 5  | Spesifikasi jenis pelayanan             | <b>0,386</b>  | <b>87,000</b> |
| 6  | Kompetensi Petugas                      | <b>0,384</b>  | <b>86,500</b> |
| 7  | Perilaku petugas pelayanan              | <b>0,393</b>  | <b>88,500</b> |
| 8  | Maklumat pelayanan                      | <b>0,386</b>  | <b>87,000</b> |
| 9  | Penanganan pengaduan, saran dan masukan | <b>0,384</b>  | <b>86,500</b> |

Rata-rata dari nilai suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Unsur-unsur pelayanan yang perlu dipertahankan.

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki nilai (NRR) tertinggi adalah Waktu pelayanan (rata-rata 0,414), sedangkan unsur dengan nilai rata-rata (NRR) terendah adalah unsur Prosedur Pelayanan (rata-rata 0,382), nilai unsur rata-rata 0,348 menggambarkan bahwa penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung pada umumnya sudah baik dan sudah puas.

Dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, maka yang perlu diprioritaskan adalah pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, namun hal tersebut tidak mempengaruhi mutu pelayanan, karena semakin rendah unsur penanganan pengaduan saran dan masukan berarti mutu pelayanan semakin baik, tetapi tetap harus ditingkatkan. Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan. Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai indeks kepuasan masyarakat karena nilai interval IKM di interval 62,50 – 81,24 yang berarti mutu pelayanan B (Puas).

Pelayanan di atas harus ditingkatkan khususnya unsur pelayanan yang nilainya rendah.

### C. Temuan

Walaupun secara umum masyarakat telah merasa sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung akan tetapi ada beberapa keluhan yang disampaikan masyarakat yang perlu mendapatkan perhatian, antara lain :

1. Prosedur antrian untuk pemohon belum ada, sehingga dapat dilihat masyarakat kurang puas dalam hal penanganan antrian .
2. Petugas memberikan layanan dengan cepat sehingga banyak pemohon yang merasa puas.
3. Kekonsistenan petugas dalam pelayanan yang sigap tetap dijaga.
4. Parkir pemohon roda dua diperluas.
5. Pengaduan dilayani dengan baik.

Pelaksanaan survey secara umum dapat berjalan lancar sesuai dengan waktu yang telah direncanakan, akan tetapi ada beberapa hal yang menjadi kendala dan hambatan dalam pelaksanaan survey, antara lain :

1. Pemohon ijin banyak yang tidak bersedia disurvey dengan berbagai alasan karena waktu yang terburu-buru.
2. Permohonan ijin seringkali mau memberikan pendapat secara lisan akan tetapi enggan untuk memberikan pendapat secara tertulis.
3. Pemohon ijin seringkali tidak mau memberikan data pribadinya.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

Survey kepuasan masyarakat ini merupakan kegiatan yang dilaksanakan secara rutin setiap tahun dan dilaksanakan secara mandiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung. Walaupun petugas telah berusaha semaksimal mungkin agar survey ini dapat memenuhi kaidah-kaidah penelitian yang berlaku secara umum sehingga informasi yang ada benar-benar dapat mewakili dan menggambarkan persepsi masyarakat, khususnya pemohon ijin terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung, akan tetapi kami menyadari bahwa pelaksanaan survey masih banyak kekurangan dan kendala yang dihadapi, untuk itu kami mohon saran dan masukan agar di masa yang akan datang pelaksanaan survey dapat berjalan secara lebih baik.

#### **A. Kesimpulan dan Rekomendasi**

##### **1. Kesimpulan**

- a) Berdasarkan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung diperoleh indeks kepuasan masyarakat sebesar 78,39 atau dalam klasifikasi puas.
- b) Unsur Waktu pelayanan mendapatkan nilai tertinggi dengan nilai IKM (93,25) karena selama ini perizinan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung mempunyai petugas sigap sehingga waktu penyelesaian ijin bisa dipercepat.
- c) Sedangkan unsur dengan nilai IKM terendah adalah Prosedur Pelayanan (86,00), dikarenakan persyaratan lain yang harus dipenuhi sebagai syarat terbitnya ijin, sesuai usaha yang akan diajukan.

##### **2. Dari ketiga poin tersebut diatas menggambarkan bahwa dalam bidang pelayanan prima, masyarakat menginginkan pelayanannya memuaskan yaitu praktis, efisien dan mudah.**

##### **3. Rekomendasi**

- a) Perlu adanya tindak lanjut terhadap hasil survey maupun keluhan yang disampaikan masyarakat untuk perbaikan mutu pelayanan di masa yang

akan datang sehingga tujuan survey kepuasan masyarakat dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

- b) Perlu adanya publikasi terhadap hasil survey sehingga masyarakat dapat memantau perkembangan dan langkah perbaikan yang telah ditempuh.
- c) Survey agar dilakukan secara berkala, sehingga dapat membandingkan perkembangan kinerja secara periodik.

#### **B. Tindak Lanjut Hasil SKM**

Sesuai dengan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Tulungagung serta saran dan keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, maka kami akan segera menindaklanjuti sehingga dapat meningkatkan kepuasan terhadap masyarakat.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG**



**Drs. SANTOSO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651008 198603 1 013

TABEL3 : NILAI IKM TERTINGGI DAN TERENDAH

TAHUN 2019

| N<br>O | TAHUN                                     | NILAI<br>IKM | NILAI UNSUR PELAYANAN              |                                                     | KETERANGAN        |
|--------|-------------------------------------------|--------------|------------------------------------|-----------------------------------------------------|-------------------|
|        |                                           |              | TERTINGGI                          | TERENDAH                                            |                   |
| 1      | 2019<br><br>triwulan I<br><br>(jan-maret) | 77,54        | Biaya/tarif pelayanan<br><br>0,419 | Penanganan pengaduan saran dan masukan<br><br>0,311 | 9 unsur pelayanan |
| 2      | 2019<br>Triwulan II<br>(april-juni)       | 78,00        | Waktu pelayanan<br><br>0,370       | Prosedur Pelayanan<br><br>0,331                     | 9 unsur pelayanan |
| 3      | 2019<br>Triwulan III<br>(juli-sept)       | 78,06        | Waktupelayana<br>n<br><br>0,427    | Persyaratan Pelayanan<br><br>0,337                  | 9 unsurpelayanan  |
| 4      | 2019<br>Triwulan IV<br>(okt-des)          | 78,39        | Waktupelayana<br>n<br><br>0,414    | Prosedur Pelayanan<br><br>0,382                     | 9 unsurpelayanan  |

Tulungagung,31 Desember 2019

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN TULUNGAGUNG



**Drs. SANTOSO, M.Si**  
Pembina Utama Muda  
NIP. 19651008 198603 1 013

PENGOLAHAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN

: DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU

ALAMAT

: JL. Jayeng Kusuma No. 17 Tulungagung

Tlp/Fax.

: 0355 332313

| No.<br>Responden | NILAI UNSUR PELAYANAN |     |     |     |     |     |     |     |     | Keterangan |
|------------------|-----------------------|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|-----|------------|
|                  | U 1                   | U 2 | U 3 | U 4 | U 5 | U 6 | U 7 | U 8 | U 9 |            |
|                  | 1                     | 2   | 3   | 4   | 5   | 6   | 7   | 8   | 9   |            |
| 1                | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 2                | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |            |
| 3                | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 4                | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 5                | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 6                | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 7                | 3                     | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 8                | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 9                | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 10               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 2   |            |
| 11               | 3                     | 2   | 3   | 4   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 12               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   | 3   |            |
| 13               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 14               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 15               | 3                     | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 16               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 4   | 2   | 3   |            |
| 17               | 3                     | 3   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |            |
| 18               | 3                     | 3   | 4   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 19               | 3                     | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 20               | 2                     | 3   | 4   | 4   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 21               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 22               | 3                     | 4   | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |            |
| 23               | 2                     | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 24               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 25               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 2   |            |
| 26               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 27               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |            |
| 28               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 29               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 30               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 31               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 32               | 3                     | 3   | 4   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 33               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   | 3   |            |
| 34               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 35               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 36               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 37               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 38               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 39               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 4   |            |
| 40               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 41               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 42               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 43               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 44               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 45               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 46               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 47               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 48               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 49               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |            |
| 50               | 4                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   |            |
| 51               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 52               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 53               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   |            |
| 54               | 4                     | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |
| 55               | 3                     | 3   | 3   | 3   | 2   | 3   | 3   | 3   | 3   |            |

[illegible]