



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2021

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU, TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA
KABUPATEN KEPULAUAN ANAMBAS**

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Publik Service) oleh penyelenggara pelayanan publik merupakan satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abadi masyarakat di samping sebagai abdi negara. Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan.

Berbagai cara yang ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan. Atas pemikiran tersebut maka Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas selaku penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Melalui hasil survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas di masa akan datang.

Kepada semua pihak yang telah membantu pelaksanaan pengukuran kepuasan masyarakat sehingga tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat di tahun 2021, kami sampaikan terima kasih. Kami menyadari bahwa hasil survei kepuasan masyarakat ini masih jauh dari sempurna sehingga saran, masukan dan kritikan yang sifatnya membangun sangat diharapkan. Namun demikian kami tetap berharap

hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan khususnya pada unsur -unsur pelayanan yang masih dianggap kurang.

Demikian, semoga hasil survey ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kinerja pelayanan menuju terwujudnya pelayanan prima di Kabupaten Kepulauan Anambas , Provinsi Kepulauan Riau.

Tarempa, 22 November 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU, TRANSMIGRASI DAN TENAGA KERJA,



YUNIZAR, SE, MP

Pembina Utama Muda

NIP. 19700623 199803 1 009

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GRAFIK	vi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Dasar Hukum	2
C. Pengertian Umum	2
D. Maksud dan Tujuan Kegiatan	4
E. Hasil yang ingin dicapai	5
F. Ruang Lingkup	5
BAB II METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN	7
2.1 Kualitas Pelayanan Publik	7
2.2 Tahap Kegiatan Survei.....	7
2.2.1 Persiapan	8
2.2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data	11
2.2.3 Pengolahan dan Analisa data	11
2.2.4 Penyusunan Pelaporan Hasil	12
BAB III HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT ...	14
3.1 Deskripsi Responden	14
a. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Umur	14
b. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Jenis Kelamin	15
c. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan Terakhir	16
d. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama	17
3.2 Analisa Tingkat Kepuasan Masyarakat	18
3.3 Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	21
3.4 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan	33
	37

3.4.1 Keluhan Masyarakat	
3.4.2 Feed Back/Umpan Balik	37
BAB IV PENUTUP.....	38
4.1 Kesimpulan	38
4.2 Saran	38

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Nilai Persepsi, Interval IKM, Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan	12
Tabel 3.1	Nilai Per Unsur Layanan Publik di DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas	19
Tabel 3.2	Nilai Rata-rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) 9 Unsur Pelayanan di DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas	20
Tabel 3.4	Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dan Rencana Tindak Lanjut di DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas	21
Tabel 3.5	Olah Data SKM Tahun 2021	33

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur	14
Grafik 3.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin	15
Grafik 3.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan	16
Grafik 3.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan Utama.....	17
Grafik 3.5	Produk Layanan yang diterima oleh Responden	18
Grafik 3.6	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Persyaratan	22
Grafik 3.7	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur	23
Grafik 3.8	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Waktu Penyelesaian	24
Grafik 3.9	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Biaya / Tarif	25
Grafik 3.10	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Produk Spesifikasi Jenis Layanan	26
Grafik 3.11	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Kompetensi Pelaksanaan	27
Grafik 3.12	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Perilaku Pelaksana	29
Grafik 3.13	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Sarana dan Prasarana	30
Grafik 3.14	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	32

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggaraan berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dimana salah satu kegiatan yang harus ada dengan melakukan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Selain itu, data SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Oleh Karena itu, perlu dilakukan Survei dan Pengolah Data Survei

Kepuasan Masyarakat (SKM) serta melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat khususnya terkait pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas.

B. Dasar Hukum

1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
4. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 135 Tahun 2018 tentang Percepatan Pelaksanaan Birokrasi di Lingkungan Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2020 tentang Road Map Reformasi Birokrasi 2020-2024;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 20 Tahun 2020 tentang Pedoman Evaluasi Pelaksanaan Reformasi dan Birokrasi.

C. Pengertian Umum

Berdasarkan PERMENPAN RB No 14 Tahun 2017 yang menjadi pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara kebutuhan dan harapannya;
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik;
3. Instansi Pemerintah adalah instansi pemerintah pusat dan pemerintah daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;
4. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan layanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
5. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
6. Penerima layanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
7. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan;
9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada penerima layanan sebagai variable penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja;

10. Responden adalah penerima layanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

D. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Adapun maksud dan tujuan dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit layanan, Survei 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 kebutuhan dan harapan masyarakat dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian penerima layanan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
4. 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;
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan.

E. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan penerima layanan terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh unit pelayanan melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh penerima pelayanan.

F. Ruang Lingkup

Berdasarkan perinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 yang kemudian dikembangkan menjadi 9 unsur yang “relevan” , “valid” dan “relibel” , sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran survei kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis layanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Prosedur Pelayanan, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. 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 Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini adalah hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Sarana dan Prasarana, yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana yang digunakan untuk benda yang bergerak dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak.
9. Penanganan Pengaduan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB II

METODOLOGI PELAKSANAAN KEGIATAN

2.1 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

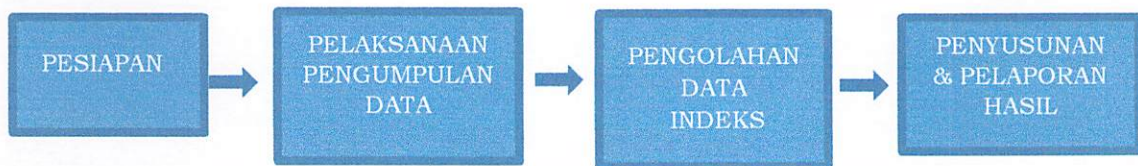
Pelayanan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi harapan konsumen (tjiptono, 2007). Kualitas pelayanan (service quality) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/diperoleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (perceived service) sesuai dengan yang yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

2.2 TAHAP KEGIATAN SURVEI

Pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan dalam Menyusun Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan

Anambas yang mengacu pada PERMENPAN RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Survei dilakukan menggunakan pendekatan Metode Kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Pada metode Skala Likert, pelaku usaha diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.



2.2.1 Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah :

A. Pelaksanaan survei diawali dengan rapat persiapan, pembentukan tim/panitia pelaksana kegiatan dan pembagian tugas penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

B. Penyiapan Bahan

i. Kuisisioner

Dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data indeks kepuasan masyarakat penerima layanan. Format kuisisioner yang digunakan adalah berdasarkan format baku dari kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

ii. Bagian kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu :

Bagian I : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, Pendidikan terakhir dan pekerjaan utama.

- Bagian II : Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuisioner ini diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).
- Bagian III : Pendapat responden terhadap publik adalah pendapat responden / penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang di nilai.

iii. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan sangat baik sampai dengan yang tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai 2, baik diberi nilai 3 dan sangat baik diberi nilai 4.

- a. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket/tahapan untuk memperoleh layanan terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- b. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- c. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- d. Diberikan nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga proses mudah dan efektif.

C. Menentukan Kriteria Responden

Kriteria responden adalah penggunaan layanan perizinan pada unit Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan

Anambas. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah mendapatkan pelayanan.

Pada penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2021 mencakup pelayanan publik yang diberikan kepada para pengusaha Kabupaten Kepulauan Anambas dan masyarakat yang datang ke DPMPTSPTRANSNAKER.

Responden dipilih secara acak untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 90 orang. Dasar penetapan jumlah responden ini sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu dengan Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan table sampel dari **Krejcie and Morgan** atau dihitung dengan menggunakan rumus :

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

Dimana :

S = Jumlah Sampel

λ = Lambda (factor pengali) dengan dk = 1,

Taraf kesalahan bisa 1 %, 5%, 10%

N = Populasi

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

D = 0,05

D. Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara acak, kuisisioner disebar secara langsung kepada masyarakat/pelaku usaha yang datang langsung ke DPMPTSPTRANSNAKER dalam rangka pengurusan perizinan atau sebagai pengguna layanan perizinan, dan melalui survei lapangan pada tiga kecamatan di Kabupaten Kepulauan Anambas yaitu kecamatan Siantan dan kecamatan Palamatak dan Jemaja. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks responden terpilih ditetapkan minimal 90 orang dari jumlah populasi penerima layanan. Adapun populasi yang diambil dari bulan Januari sampai dengan Oktober 2021 dengan penyebaran kuisisioner mulai dari bulan Agustus sampai dengan bulan Oktober 2021.

2.2.2 Pelaksanaan Pengumpulan Data

1. Pengumpulan Data

Guna memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan.

2. Pengisian kuisisioner

Dilakukan sendiri oleh penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan ditempat yang telah disediakan.

2.2.3 Pengolahan dan Analisa Data

1. Metode Pengumpulan Data

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

$$\text{Nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = \text{Nilai Penimbang}$$

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

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

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

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

4. Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Intereval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

Tabel 2.1

NILAI PERSEPSI, INTERVAL IKM, KONVERSI, MUTU PELAYANAN DAN KINERJA UNIT PELAYANAN

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 - 2,599	25,00 - 64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 - 3,064	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 - 3,532	76,61 - 88,30	B	Baik
4	3,5324 - 4,00	88,31 - 100,00	A	Sangat Baik

2.2.4 Penyusunan Pelaporan Hasil

Hasil survei Kepuasan Masyarakat disusun dalam bentuk laporan yang akan menjadi dokumen penting dalam menyajikan informasi tentang tingkat pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan untuk mengetahui sejauh mana kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan

pelayanan publik yang diberikan dan mengetahui sejauh mana kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas.

Hasil akhir kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut :

1. Indeks setiap unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan, sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan yang dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111 (untuk 9 unsur).

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

3. Penyusunan Jadwal

Penyusunan indeks kepuasan masyarakat diperkirakan memerlukan waktu selama 4 (empat) bulan dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan, 5 (lima) hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data, 3 (tiga) bulan;
- c. Pengolahan data indeks, 5 (lima) hari kerja ;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 10 (sepuluh) hari kerja.

BAB III

HASIL PENGUKURAN SERVEI KEPUASAN MASYARAKAT

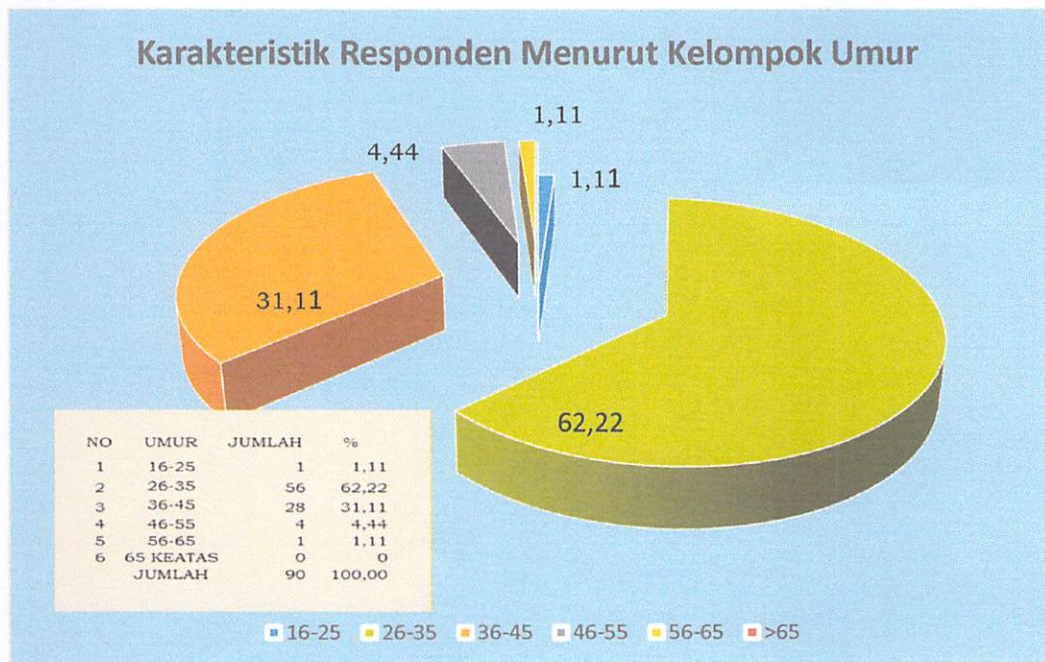
3.1 DESKRIPSI RESPONDEN

a. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Umur

Berdasarkan kelompok umur, responden didominasi oleh kelompok umur 26-35 tahun yang mencapai 62,22% atau sebanyak 56 orang, diikuti dengan kelompok umur 36 - 45 tahun sebesar 31,11% atau sebanyak 28 orang, dan untuk kelompok umur 46 - 55 tahun sebesar 4,44% dengan jumlah 4 orang, sedangkan masih rendahnya responden dengan kelompok umur 16 - 25 tahun, kelompok 56 - 65 tahun yang masing-masing sebesar 1,11 % atau sebanyak 1 orang, serta tidak terdapatnya responden dengan kelompok umur diatas 65 tahun.

Grafik 3.1

Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Umur Pada Survei IKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP di DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021



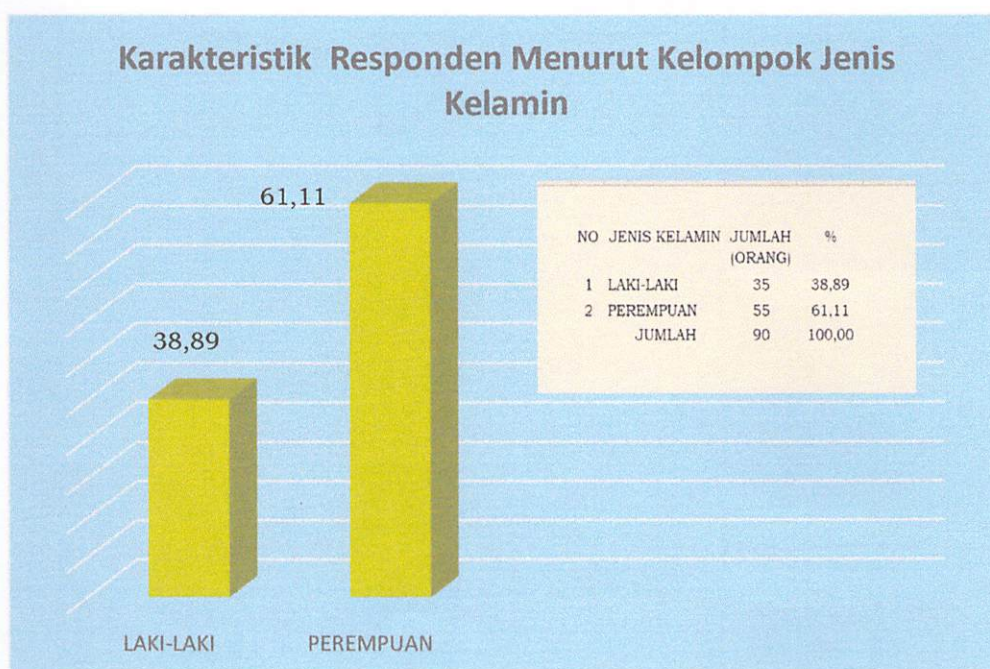
Dari data pada Grafik 1.1 tentang karakteristik Responden Menurut Kelompok Jenis Umur terlihat jelas bahwa pada usia 30 – 39 tahun merupakan usia yang sangat matang dalam menentukan kebijakan maupun keputusan dalam penilaian, karena pada usia tersebut pemikiran lebih luas dan berpengalaman, disamping itu daya ingat juga cukup kuat dalam menentukan suatu sikap yang realita.

b. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, persentase laki-laki dan perempuan yang menjadi responden pada unit Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas, dengan persentase perempuan yang menjadi responden sebesar 61,11% atau sebanyak 55 orang dan sisa responden laki-laki sebesar 38,89% atau sebanyak 35 orang.

Grafik 3.2

Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin Pada Survei IKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP di DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021



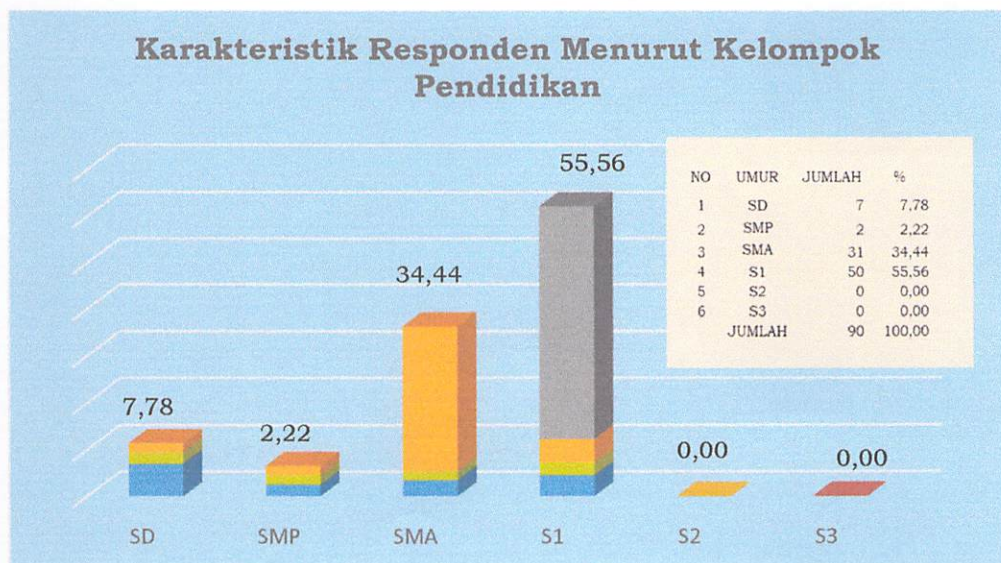
Berdasarkan data Grafik 3.2 diatas menggambarkan bahwa persentase Responden berdasarkan Kelompok Jenis Kelamin

mencerminkan jenis kelamin perempuan yang lebih banyak menyampaikan aspirasi dalam pengisian Kuesioner Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan persentase 61,11%, sedangkan jenis kelamin laki-laki memberikan kontribusi sebesar 38,89% atau sebanyak 35 orang dari 90 kuesioner. Ini menggambarkan bahwa izin usaha yang banyak diurus oleh responden dari bidang Kesehatan yaitu pengurusan Surat Izin Praktik Bidan dan Surat Izin Praktik Perawat.

- c. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pendidikan Terakhir Berdasarkan tingkat Pendidikan terakhir, responden didominasi oleh lulusan Sarjana (S1) yang mencapai 55,56% atau sebanyak 50 orang, kemudian diikuti oleh lulusan SMA sebesar 34,44% atau sebanyak 31 orang, sedangkan lulusan SD sebesar 7,78% atau sebanyak 7 orang, dan sisanya masih rendah persentasenya yaitu Tamatan SMP, S2 dan S3.

Grafik 3.3

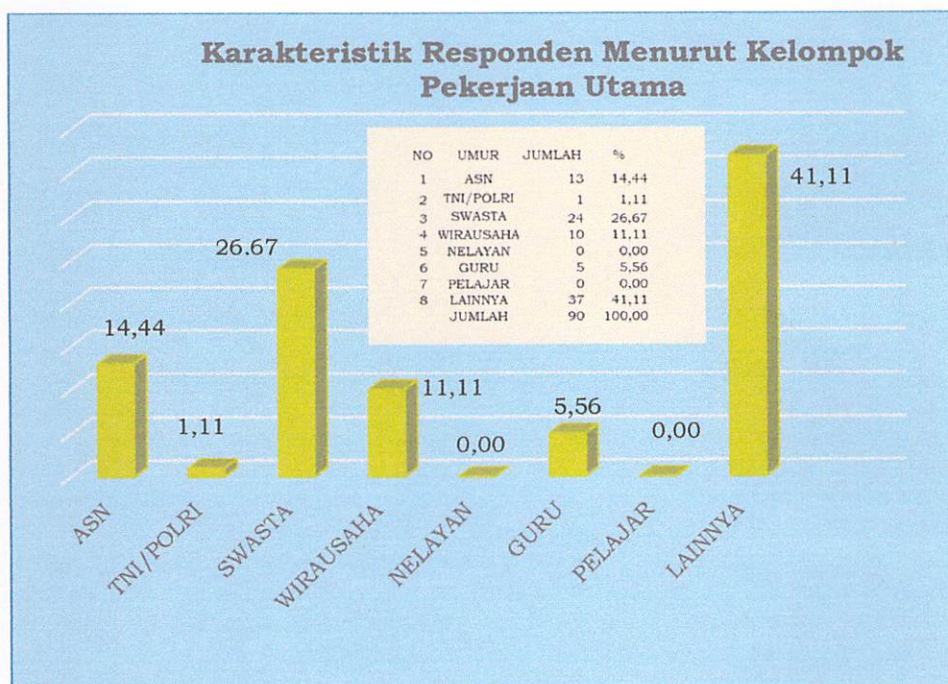
Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pendidikan Pada Survei IKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP di DPMPSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anamabs Tahun 2021



Karakteristik Responden Menurut Kelompok Tingkat Pendidikan menggambarkan bahwa lulusan S1 lebih unggul dari tingkat lainnya yaitu sebesar 55,56% atau sebanyak 50 orang dari 90 kuesioner dan lebih banyak dengan jenis kelamin perempuan.

- d. Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama Berdasarkan jenis pekerjaan utama, responden didominasi oleh Pekerjaan Lainnya sebanyak 37 orang atau 41,11% dilanjutkan dengan Swasta sebanyak 24 orang atau sebanyak 26,67% dan urutan ketiga adalah dari ASN sebanyak 13 orang atau 14,44% serta Wirausaha sebanyak 10 orang atau 11,11% selanjutnya Guru sebanyak 5 orang atau sebesar 5,56% kemudian dari pekerjaan TNI/ Polri sebanyak 1 orang atau sebesar 1,11% sedangkan Nelayan dan Pelajar tidak ada menggunakan layanan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja.

Grafik 3.4
Karakteristik Responden Berdasarkan Kelompok Pekerjaan Utama Pada Survei IKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP di DPMPSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anamabs Tahun 2021



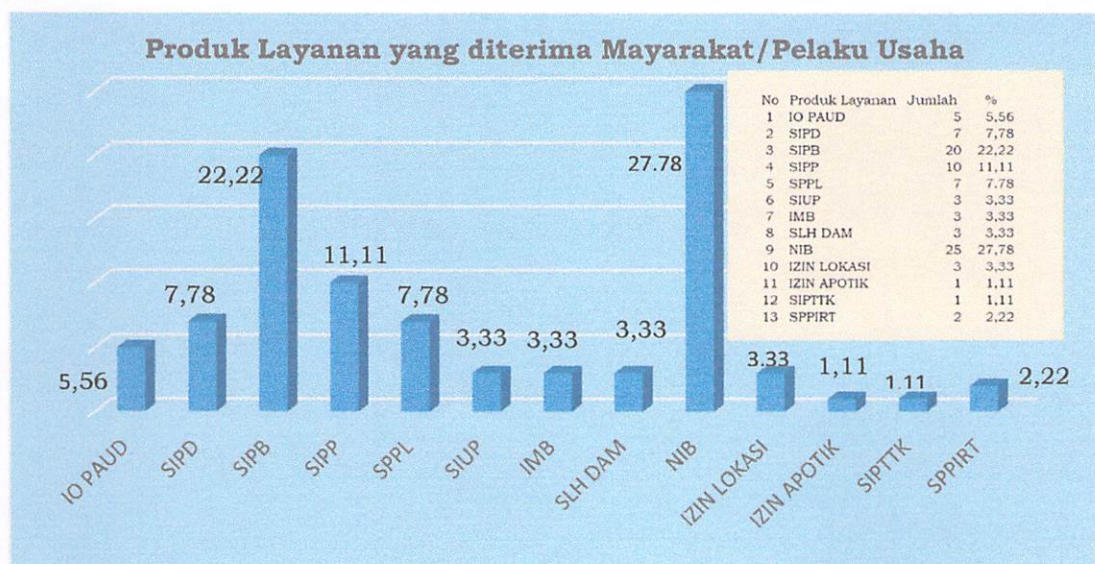
Adapun Karakteristik Responden Menurut Kelompok Pekerjaan Utama menjelaskan bahwa pengurusan perizinan di DPMPSTPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas adalah dari Pekerja Lainnya sebanyak 31 orang. Dilihat dari jenis pekerjaan yang memberikan kontribusi terhadap kuesioner IKM yang sangat mendukung dalam penilaian Survei Kepuasan Masyarakat adalah kalangan Pekerja Lainnya, Swasta, PNS dan Wirausaha.

3.2 ANALISIS TINGKAT KEPUASAN MASYARAKAT

Analisis yang dilakukan pada hasil survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas tahun 2021 ini antara lain untuk mengetahui tingkat kepuasan dan ketidakpuasan masyarakat Kabupaten Kepulauan Anambas terhadap pelayanan yang diberikan, ini adalah salah satu untuk menentukan prioritas pembenahan terhadap pelayanan publik oleh Pemerintah Kabupaten Kepulauan Anambas.

Grafik 3.5

**Produk Layanan yang diterima oleh Responden
Pada Survei IKM Unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP di
DPMPSTPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021**



Grafik 3.5 menunjukkan bahwa masyarakat/pelaku usaha yang menerima layanan perizinan dan non perizinan di DPMPTSPTRANSNAKER dari bulan januari sampai dengan Oktober 2021 sebanyak 13 jenis layanan. Layanan perizinan yang paling banyak di lakukan oleh masyarakat/pelaku usaha dalam pengurusan perizinan adalah penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) sebesar 27,78%, sedangkan layanan yang paling sedikit diurus oleh masyarakat/pelaku usaha adalah Izin Apotik dan Surat Izin Praktik Tenaga Teknis Kepermasian (SIPTTK) masing-masing sebesar 1,11%. Data akhir kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dari setiap unit pelayanan dengan data kuesioner berjumlah 90 lembar, disusun dengan materi utama dan interviu (wawancara) dengan responden untuk mendapatkan data, gambaran pelayanan yang diberikan dinas penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas.

Berdasarkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat terhadap Pelayanan Publik DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas yang telah dilakukan, selanjutnya diperoleh indikator kepuasan masyarakat yang meliputi rata-rata kepuasan terhadap pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat/pelaku usaha dengan jumlah nilai dari setiap unit pelayanan yang diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Adapun nilai survei komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111. Hasil nilai unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagai berikut :

Tabel 3.1
 Nilai Per Unsur Layanan Pelayanan Publik di
 DPMPTSPTRANSNAKER KABUPATEN KEPUALUAN ANAMBAS

No	Unsur Pelayanan Atribut Kepuasan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan	3.19
2	Prosedur Pelayanan	3.10
3	Waktu Pelayanan	3.08
4	Biaya/Tarif	3.98

5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.18
6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3.16
7	Perilaku Pelaksana	3.31
8	Sarana dan Pelaksana	2.62
9	Penanganan Pengaduan	3.64

Maka untuk mengetahui nilai Survei unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut : $(3.19 \times 0.111) + (3.10 \times 0.111) + (3.08 \times 0.111) + (3.98 \times 0.111) + (3.18 \times 0.111) + (3.16 \times 0.111) + (3.31 \times 0.111) + (2.62 \times 0.111) + (3.64 \times 0.111) = \text{Nilai Survei adalah } 3.25$

Dengan demikian, nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan hasilnya dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai SKM setelah dikonversi = Nilai Survei x Nilai Dasar = $3.25 \times 25 = 81,27$.
- b. Mutu Pelayanan B (Baik).
- c. Kinerja unit pelayanan masih dikategorikan yang Baik, sebagaimana diketahui bahwa kategori mutu pelayanan berdasarkan indeks Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan yang sudah dijelaskan pada tabel 2.1 Bab II.

Tabel 3.2

Nilai Rata-Rata (NRR) dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
9 Unsur pelayanan di DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas

Unit Pelayanan	No	Unsur Pelayanan Atribut Kepuasan	NRR Per Unsur	NRR Tertimbang Per Unsur
Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja	1	Persyaratan Pelayanan	3.19	0.35
	2	Prosedur Pelayanan	3.10	0.34
	3	Waktu Pelayanan	3.08	0.34
	4	Biaya/Tarif	3.98	0.44
	5	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	3.18	0.35
	6	Kompetensi/Kemampuan Petugas Pelayanan	3.16	0.35
	7	Perilaku Pelaksana	3.31	0.37

	8	Sarana dan Prasarana	2.62	0.29
	9	Penanganan Pengaduan	3.64	0.40
Nilai Indeks (NI)				3.25
Nilai SKM setelah dikonversi (NI x 25)				81.27

Tabel 3.2 menunjukkan bahwa secara informasi pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat yang datang ke DPMPTSPTRANSNAKER merasa puas terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas dengan nilai indeks 3.25 dengan hasil SKM setelah dikonversi bernilai Baik sebesar 81.27. Terdapat satu jenis atribut pelayanan publik yang memiliki indeks kepuasan dibawah rata-rata yaitu Sarana dan Prasarana dengan nilai NRR Per Unsur sebesar 2.62 dan NRR Tertimbang Perunsur 0.29 jika dikonversi kenilai indeks pelayanan sebesar 65.56 ini dikategorikan Kurang Baik.

3.3 PRIORITAS PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 3.3
Analisis Survei Kepuasan Masyarakat dan Rencana Tindak Lanjut di
DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas

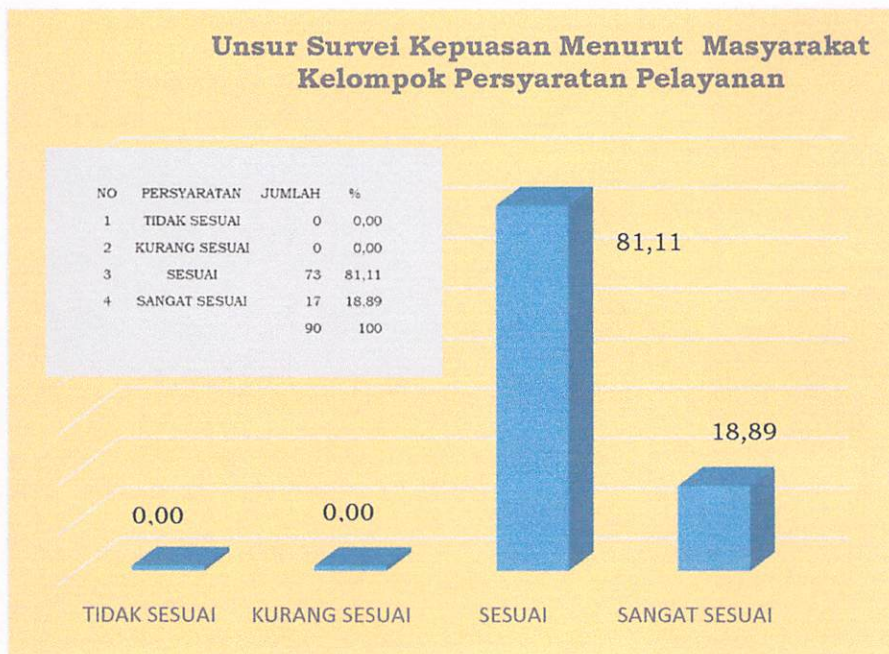
Nomor Responden	Nilai Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM Per Unsur	3.19	3.10	3.08	3.98	3.18	3.16	3.31	2.62	3.64
Mutu Kinerja	B	B	B	A	B	B	B	C	A
Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	Prioritas	Prioritas	Prioritas	Prioritas	Prioritas	Prioritas	Prioritas	Prioritas	Prioritas
	3	3	3	4	3	3	3	2	4
Skor KM Total	81,27								
	Kesimpulan : Mutu Pelayanan "B" atau dapat dikatakan bahwa Kinerja Unit Pelayanan "Baik"								

Berikut ini merupakan penjelasan tiap unsur dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Pelayanan Publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas.

1. Persyaratan Pelayanan (U1)

Persyaratan Pelayanan Perizinan disiapkan oleh Pegawai DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas dapat dilihat dalam Formulir Persyaratan guna mempermudah pelanggan pelayanan perizinan dalam melakukan pengurusan perizinan, mereka tinggal melengkapi persyaratan apa saja yang akan diurus sesuai dengan jenis perizinan yang diinginkan.

Grafik 3.6
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur
Persyaratan Pelayanan pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP di
DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021



Grafik 3.6 menunjukkan bagaimana pendapat responden terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. Dari responden sebanyak 73 orang (81,11%) menyatakan bahwa persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan adalah sesuai dan 17 orang atau 18,89% menyatakan sangat sesuai, artinya

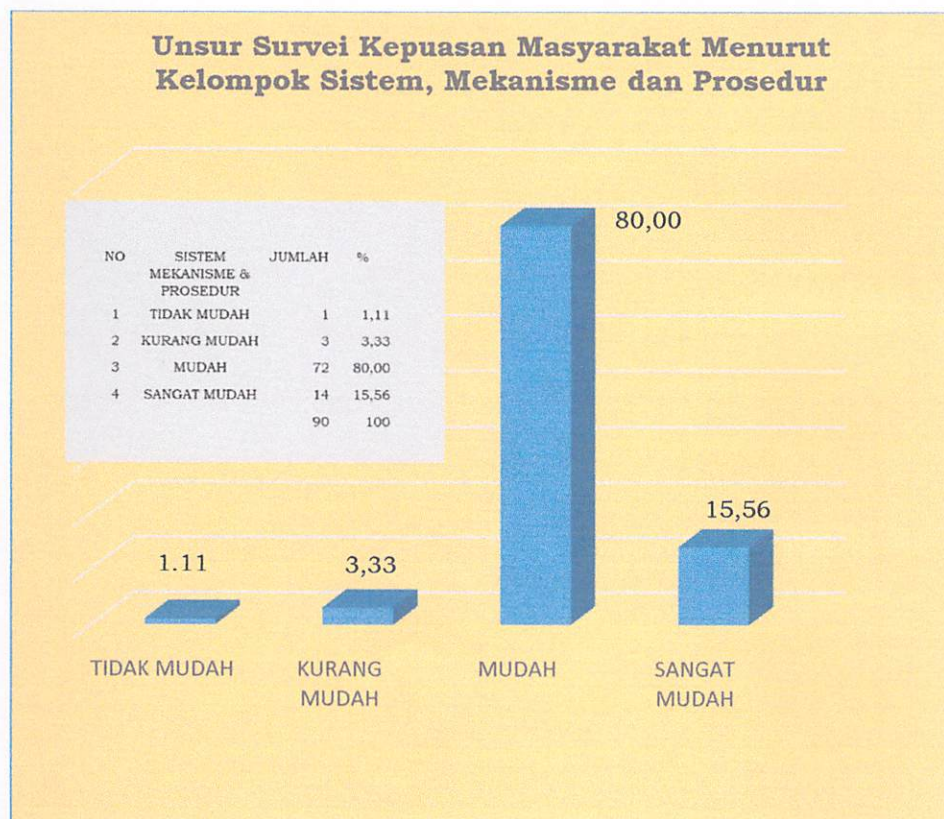
masyarakat telah mengetahui dengan jelas dan dapat merasakan bahwa persyaratan pelayanan yang menjadi prosedur adalah tepat dan sesuai terhadap beberapa jenis pelayanan.

Pada tabel 3.3 menunjukkan nilai IKM Per Unsur, untuk unsur layanan persyaratan sebesar 3.19 dan nilai mutu kinerja “**B**”, jika dikonversi dengan SKM dan indek kepuasan sebesar 79.72 maka unsur Persyaratan Pelayanan di DPMPTSPTRANSNAKER termasuk dalam kategori “**Baik**”.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (U2)

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

Grafik 3.7
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur
Sistem, Mekanisme dan Prosedur pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan
PNP diDPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas
Tahun 2021



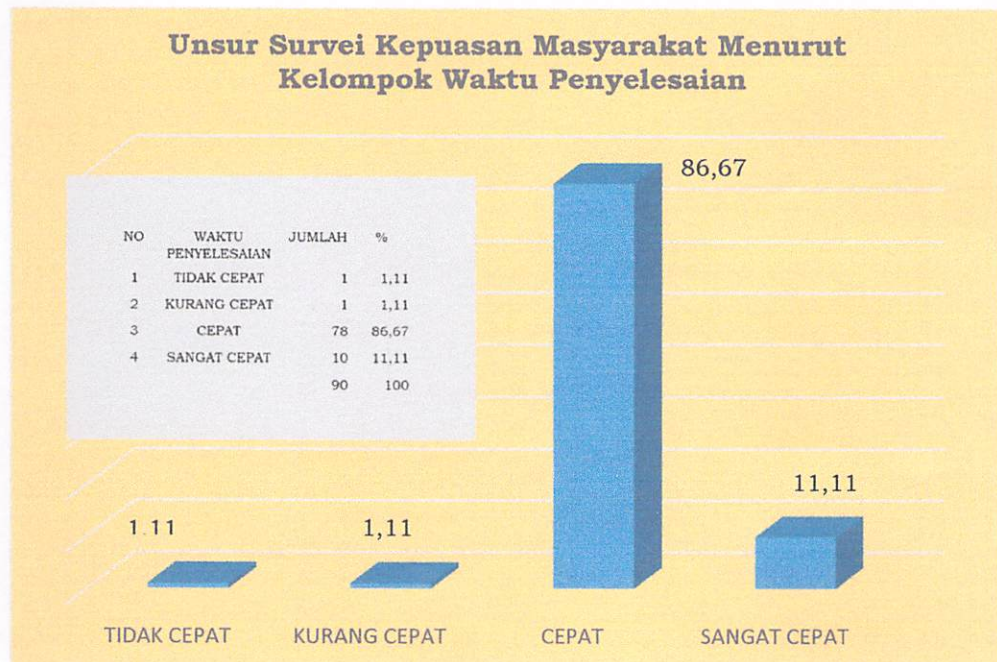
Grafik 3.7 menunjukkan masih adanya responden yang mengatakan bahwa prosedur pelayanan masih kurang mudah dipahami sehingga diperlukannya penjelasan dari petugas pelayanan kepada responden pada saat mengantar berkas terkait sistem, mekanisme dan prosedur sampai dengan terbitnya perizinan.

Pada tabel 3.3 menunjukkan nilai IKM Per Unsur untuk unsur prosedur sebesar 3.10 dan nilai mutu kinerja “**B**”, jika dikonversi dengan SKM dan indeks kepuasan sebesar 77.50 maka untuk unsur Prosedur pelayanan di DPMPSTPTRANSNAKER termasuk dalam kategori sudah “**Baik**”.

3. Waktu Penyelesaian (U3)

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

Grafik 3.8
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Waktu Penyelesaian pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP di DPMPSTTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021

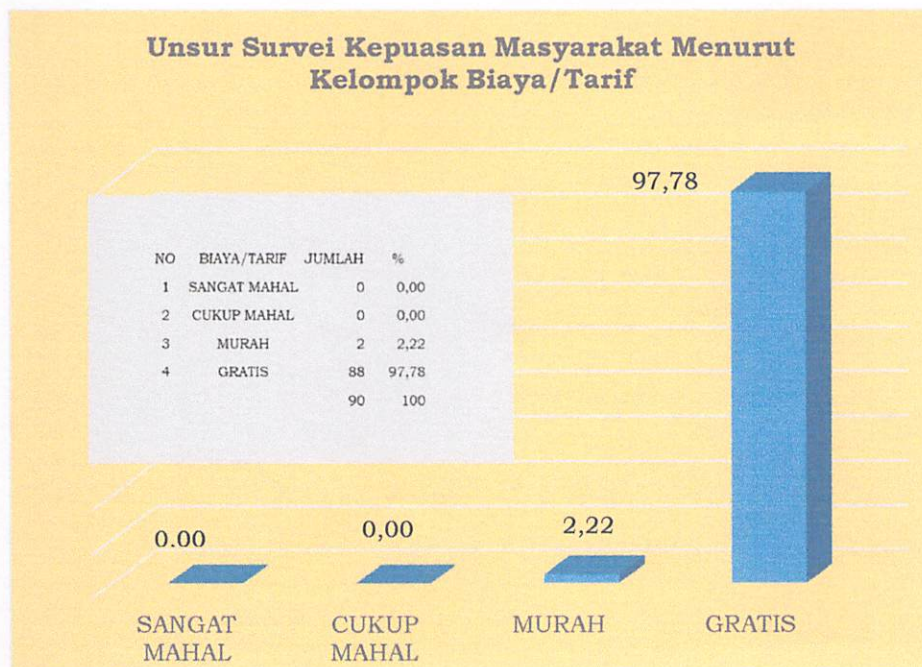


Grafik 3.8 Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Waktu Penyelesaian pada unit pelayanan PTSP menjelaskan bahwa ada 1 orang yang menyatakan tidak cepat (1,11%) dan juga 1 orang yang menyatakan kurang cepat (1,11%), sedangkan sebanyak 78 orang (86,67%) yang menyatakan cepat, selebihnya yang menyatakan sangat cepat sebanyak 10 orang atau 11,11%. Hal ini menurut responden masih terdapatnya penerbitan dokumen perizinan yang waktu penyelesaiannya belum sesuai dengan standar pelayanan. Pada tabel 3.3 menunjukkan nilai IKM Per Unsur untuk unsur waktu pelayanan sebesar 3.08 dan nilai mutu kinerja “B”, jika dikonversi dengan SKM dan Indeks kepuasan sebesar 76.94 maka untuk unsur pelayanan di DPMPTSPTRANSNAKER termasuk kategori “Baik”.

4. Unsur Biaya atau Tarif Pelayanan (U4)

Pendapat responden tentang biaya / tarif dapat dilihat dari tabel dan grafik berikut :

Grafik 3.9
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur
Biaya / Tarif pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP di
DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021



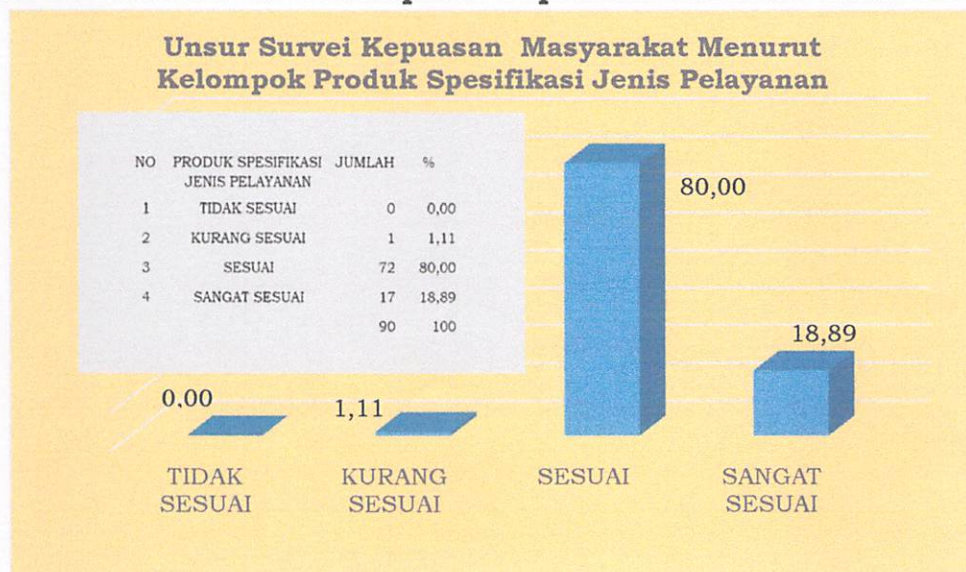
Grafik 3.9 tentang pendapat responden terhadap biaya/tarif pada unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP terlihat jelas bahwa sebanyak 2 orang atau sekitar 2,22% memberikan pendapat murah sedangkan 88 orang atau sebesar 97,78% menyatakan Gratis. Hal ini dikarenakan semua responden yang telah disurvei menyatakan bahwa tidak ada biaya (gratis) untuk pelayanan yang diterima. Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di DPMPSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas sehingga sangat penting untuk dipertahankan.

Pada tabel 3.3 menunjukkan nilai IKM Per Unsur untuk Biaya atau tarif pelayanan sebesar 3.98 dan nilai mutu kinerja “A”, jika dikonversi dengan SKM dan indeks kepuasan sebesar 99.44 maka untuk unsur Biaya/Tarif pelayanan di DPMPSPTRANSNAKER termasuk dalam kategori “Sangat Baik”.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5)

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

Grafik 3.10
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur
Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Unit PPPNP di
DPMPSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021



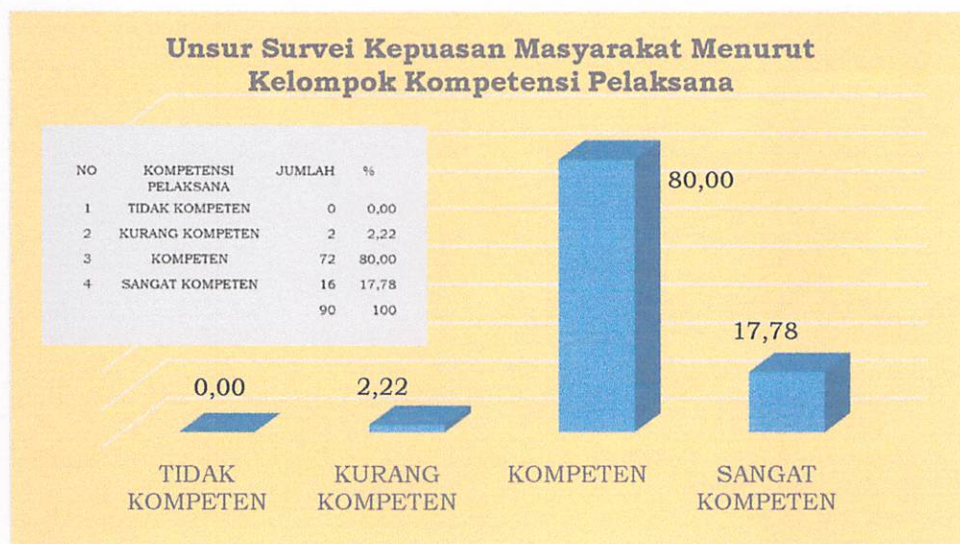
Grafik 3.10 diatas menggambarkan bahwa sebanyak 72 orang (80,00%) menyatakan sesuai, dan yang memberikan tanggapan sangat sesuai adalah sebanyak 17 orang atau 18,89% sedangkan terdapat 1 orang atau 1,11% yang menyatakan kurang sesuai. Dari hasil wawancara kepada responden ternyata masih ada beberapa kesalahan pada dokumen seperti salah dalam pengetikan jenis perizinan yang telah diterbitkan sehingga harus menunggu perbaikan lagi.

Dilihat dari tabel 3.3 menunjukkan nilai IKM Per Unsur untuk produk spesifikasi jenis pelayanan sebesar 3.18 dan nilai mutu kinerja **“B”**, jika dikonversi dengan SKM dan indeks kepuasan sebesar 79.44 di DPMPSTSTRANSNAKER maka untuk unsur produk spesifikasi termasuk dalam kategori **“Baik”**.

6. Kompetensi Pelaksana (U6)

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

Grafik 3.11
Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Kompetensi Pelaksana pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP di DPMPSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021



Pada tabel 3.3 menunjukkan nilai IKM Per Unsur untuk unsur Kompetensi Pelaksana sebesar 3.16 dan nilai mutu kinerja “**B**”, jika dikonversi dengan SKM dan indeks kepuasan sebesar 78.89 maka untuk unsur kompetensi Pelaksana dalam memberikan pelayanan di DPMPTSPTRANSNAKER termasuk dalam kategori “**Baik**”.

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang digambarkan pada grafik 3.11 diatas menggambarkan bahwa sebanyak 2 orang (2,22%) yang menyatakan kurang kompeten, yang menyatakan kompeten sebanyak 72 orang (80,00%) dan yang memberikan tanggapan sangat kompeten sebanyak 16 orang atau 17,78%. Dalam rangka meningkatkan kapasitas dan kompetensi pelaksana, bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan non perizinan DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas terus berupaya meningkatkan kapasitas di lingkungan unit kerja dengan mengikuti pelatihan sesuai dengan kompetensinya. Selain itu, untuk pegawai yang berada di front office sebagai garda terdepan dalam menghadapi masyarakat dan pelaku usaha masih juga harus dibekali dengan berbagai bimbingan dan pelatihan.

7. Perilaku Pelaksana (U7)

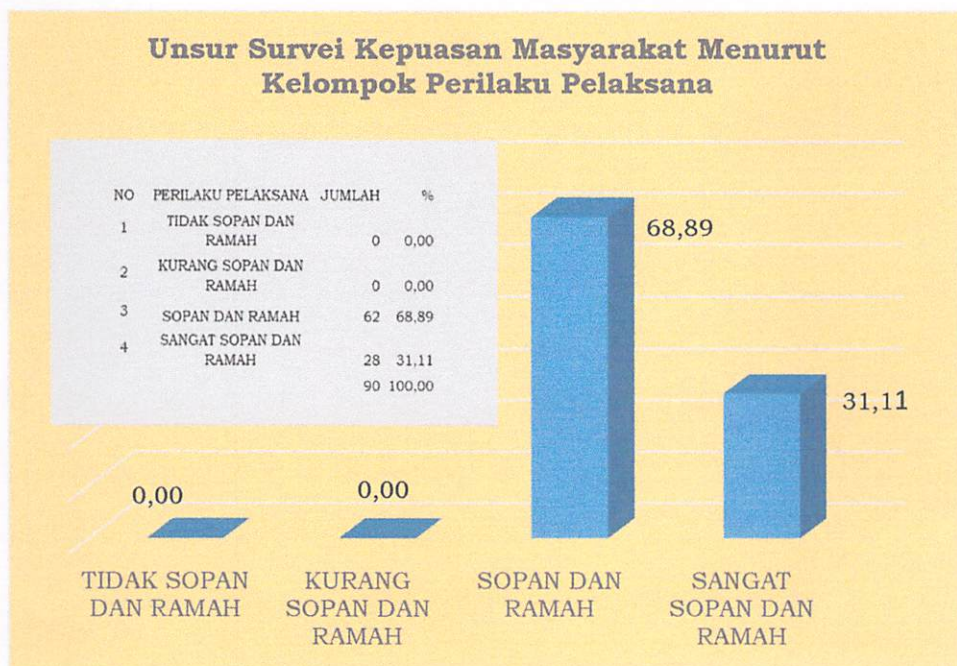
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati. Tabel 3.3 menunjukkan nilai IKM Per Unsur untuk unsur Perilaku Pelaksana dalam memberikan pelayanan sebesar 3.31 dan nilai mutu kinerja “**B**”, jika dikonversi dengan SKM dan indeks kepuasan sebesar 82.78 maka untuk unsur Perilaku Pelaksana di DPMPTSPTRANSNAKER termasuk dalam kategori “**Baik**”.

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang digambarkan pada grafik 3.12 dibawah ini menggambarkan bahwa sebanyak 62 orang (68,89%) menyatakan sopan dan ramah dan yang memberikan

tanggapan bahwa perilaku pelaksana sangat sopan dan ramah adalah sebanyak 28 orang atau 31,11%, dalam hal ini perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan masih perlu lebih ditingkatkan lagi.

Grafik 3.12

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Perilaku Pelaksana pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP di DPMPSTPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021



8. Sarana dan Prasarana (U8)

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

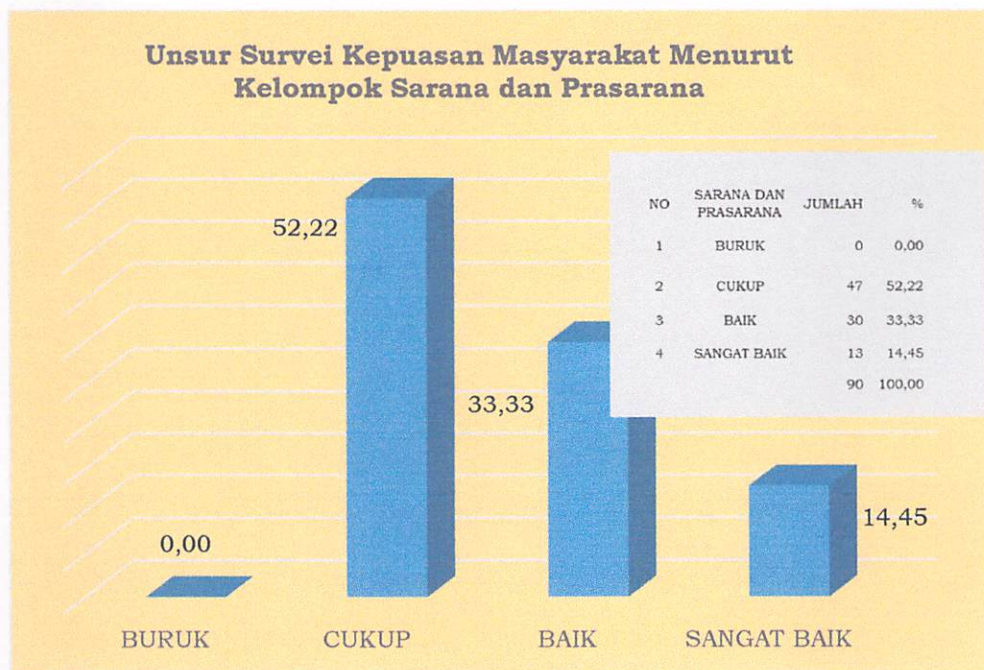
Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang digambarkan pada grafik 3.13 dibawah menggambarkan bahwa sebanyak 47 orang (52,22%) yang menyatakan cukup, disisi lain menyatakan baik dengan 33,33% atau sebanyak 30 orang, dan yang memberikan

tanggapan bahwa sarana dan prasana sangat baik adalah sebanyak 13 orang atau 14,45%.

Pada tabel 3.3 menunjukkan nilai IKM Per Unsur untuk unsur Sarana dan Prasarana yang menunjang dalam memberikan pelayanan sebesar 2,62 dan nilai mutu kinerja “C”, jika dikonversi dengan SKM dan indeks kepuasan sebesar 65,56, maka untuk unsur Sarana dan Prasarana penunjang di DPMPSTPTRANSNAKER termasuk dalam kategori “**Kurang Baik**”. Dalam hal ini disebabkan masih terbatasnya ruang pelayanan, ruang tunggu dengan kondisi masih kecil/sempit. ruang laktasi, ruang konsultasi/pengaduan belum memadai, belum memiliki nomor antrian elektronik dan mesin foto copy khusus, namun ruang tunggu sudah nyaman karena memiliki AC, Wifi dan CCTV.

Garafik 3.13

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Sarana dan Prasarana Pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP di DPMPSTPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021



9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9)

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindaklanjut. Pada unit Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nom Perizinan DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas tetap berpedoman pada keadilan bagi siapa saja yang mengurus izin, pengaduan, saran maupun masukan demi kesempurnaan dalam proses pelayanan perizinan.

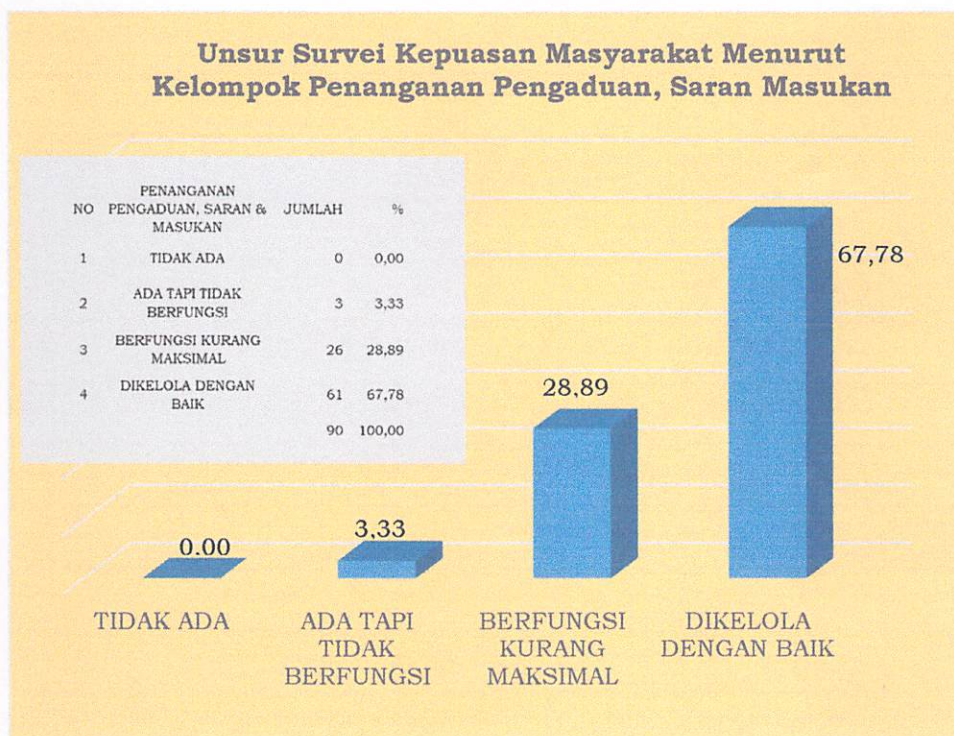
Dalam Tahun 2021 terdapat 1 berkas pengaduan yang disampaikan masyarakat kepada DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas dan telah ditindak lanjuti proses penyelesaiannya.

Berdasarkan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang digambarkan pada grafik 3.14 dibawah ini menggambarkan bahwa sebanyak 3 orang (3,33%) yang menyatakan ada tapi tidak berfungsi dan yang menyatakan berfungsi kurang maksimal sebanyak 26 orang (28,89%) sedangkan yang memberikan tanggapan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan mendapatkan pelayanan sangat baik adalah sebanyak 61 orang atau 67,78%.

Pada tabel 3.3 menunjukkan nilai IKM Per Unsur untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan sebesar 3,64 dan nilai mutu kinerja "A", jika dikonversi dengan SKM dan indeks kepuasan sebesar 91,11 maka untuk unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan di DPMPTSPTRANSNAKER termasuk dalam kategori "Sangat Baik". Atribut inilah yang menjadi kekuatan atau keunggulan pelayanan publik di DPMPTSPTRANSNAKER sehingga sangat penting untuk dipertahankan agar posisinya tidak berubah.

Garafik 3.14

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Menurut Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pada Unit Penyelenggaraan Pelayanan PNP di DPMPSTPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021



3.4 NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN

PENGELOLAAN DATA INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

ANALISA : PER RESPONDEN PER PARAMETER SURVEI

PERIODE : JANUARI – OKTOBER 2021

TABEL 3.5
OLAH DATA SKM TAHUN 2021

PROFIL RESPONDEN						UNSUR SKM								
RESPONDEN	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN	USIA	PRODUK LAYANAN	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
R1	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	U3	SIUP	3	3	3	3	3	3	3	2	4
R2	PEREMPUAN	SMA	GURU	U2	IO PAUD	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R3	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	U3	SPPL	3	3	3	4	3	3	3	2	4

R4	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	U3	IMB	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R5	PEREMPUAN	S1	ASN	U2	SIPD	4	4	3	4	3	3	3	2	4
R6	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	U3	SPPL	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R7	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	U3	SPPL	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R8	LAKI-LAKI	S1	ASN	U2	SIPD	4	3	3	4	4	3	3	3	3
R9	LAKI-LAKI	SD	LAINNYA	U5	SIUP	3	1	2	4	3	2	4	3	4
R10	PEREMPUAN	SMP	GURU	U2	IO PAUD	3	2	1	4	3	4	4	3	3
R11	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	U1	SLH DEPOT AIR MINUM	4	3	3	4	4	3	4	3	4
R12	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	U4	SLH DEPOT AIR MINUM	3	3	3	4	3	4	3	3	4
R13	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	U3	IMB	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R14	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	U2	NIB	3	3	3	4	3	3	4	3	4
R15	PEREMPUAN	SD	WIRUSAHA	U4	NIB	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R16	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	4	4	3	3	3	3	3
R17	PEREMPUAN	S1	GURU	U2	IO PAUD	4	3	3	4	3	3	4	3	3
R18	LAKI-LAKI	S1	ASN	U2	IZIN APOTIK	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R19	LAKI-LAKI	S1	ASN	U2	SIPB	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R20	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	U4	SIUP	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R21	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	4	4
R22	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R23	PEREMPUAN	S1	ASN	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R24	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPP	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R25	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	U2	SIPP	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R26	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R27	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R28	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R29	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R30	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R31	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R32	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPP	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R33	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R34	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R35	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R36	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	U2	SIPP	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R37	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R38	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R39	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R40	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R41	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R42	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPP	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R43	LAKI-LAKI	S1	WIRUSAHA	U3	IMB	3	3	3	4	3	3	4	3	4
R44	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	U3	NIB	3	2	3	4	4	4	4	3	4
R45	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPTTK	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R46	LAKI-LAKI	S1	LAINNYA	U2	SIPD	3	3	3	4	3	3	3	2	4

R47	PEREMPUAN	SMA	GURU	U2	IO PAUD	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R48	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPB	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R49	LAKI-LAKI	SMA	LAINNYA	U2	NIB	3	3	3	4	2	3	4	3	4
R50	PEREMPUAN	S1	SWASTA	U2	NIB	3	3	3	4	3	3	4	3	4
R51	LAKI-LAKI	S1	TNI/POLRI	U3	SPPL	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R52	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	U3	NIB	3	3	3	4	3	2	3	2	2
R53	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	U3	SPPL	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R54	LAKI-LAKI	S1	WIRUSAHA	U2	NIB	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R55	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	U3	NIB	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R56	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	U2	NIB	3	3	3	3	3	3	4	2	4
R57	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	U2	NIB	3	3	3	4	3	3	4	4	4
R58	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	U2	NIB	3	3	3	4	3	4	4	4	4
R59	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	U2	NIB	3	3	3	4	4	4	4	4	4
R60	PEREMPUAN	SD	LAINNYA	U3	NIB	3	3	3	4	4	3	4	4	4
R61	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	U3	NIB	4	4	3	4	4	4	4	4	4
R62	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	U3	NIB	3	4	4	4	3	4	4	3	2
R63	PEREMPUAN	SMA	SWASTA	U3	NIB	4	4	4	4	4	4	4	3	4
R64	PEREMPUAN	S1	ASN	U2	SIPP	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R65	PEREMPUAN	SMA	WIRUSAHA	U2	NIB	4	3	3	4	4	3	3	4	4
R66	LAKI-LAKI	SD	SWASTA	U4	NIB	4	4	3	4	3	4	4	2	4
R67	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	U3	NIB	3	3	3	4	3	3	3	3	4
R68	PEREMPUAN	S1	SWASTA	U2	NIB	4	4	4	4	4	3	4	3	4
R69	PEREMPUAN	SMP	SWASTA	U2	NIB	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R70	PEREMPUAN	SMA	WIRUSAHA	U2	NIB	4	4	3	4	3	3	4	3	4
R71	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	U3	SPPL	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R72	PEREMPUAN	S1	ASN	U2	SIPP	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R73	LAKI-LAKI	S1	ASN	U2	SIPP	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R74	PEREMPUAN	S1	ASN	U2	SIPP	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R75	PEREMPUAN	SMA	WIRUSAHA	U3	SPPIRT	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R76	PEREMPUAN	SMA	WIRUSAHA	U3	SPPIRT	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R77	PEREMPUAN	S1	LAINNYA	U2	SIPD	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R78	PEREMPUAN	S1	ASN	U2	SIPD	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R79	PEREMPUAN	SMA	LAINNYA	U3	NIB	3	3	3	4	3	3	3	3	3
R80	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	U3	IZIN LOKASI	3	3	3	4	3	3	3	2	4
R81	LAKI-LAKI	S1	SWASTA	U2	IZIN LOKASI	4	3	3	4	3	3	4	3	4
R82	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	U2	IZIN LOKASI	4	4	3	4	3	3	4	3	4
R83	LAKI-LAKI	SMA	WIRUSAHA	U3	NIB	4	4	4	4	4	4	4	4	4
R84	PEREMPUAN	S1	ASN	U2	SIPD	3	3	3	4	3	3	3	2	2
R85	PEREMPUAN	S1	ASN	U3	SIPD	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R86	LAKI-LAKI	SMA	SWASTA	U3	SPPL	3	3	3	4	3	3	3	2	3
R87	PEREMPUAN	S1	GURU	U3	IO PAUD	3	4	3	4	3	3	3	3	4
R88	LAKI-LAKI	SMA	WIRUSAHA	U3	SLH DEPOT AIR MINUM	3	2	4	4	4	4	4	4	4
R89	LAKI-LAKI	S1	ASN	U2	SIPP	3	3	3	4	4	3	3	3	4

R90	LAKI-LAKI	SMA	WIRUSAHA	U3	NIB	3	3	3	4	4	4	3	3	4
NILAI INTERVAL						3.189	3.100	3.078	3.978	3.178	3.156	3.311	2.622	3.644
NILAI INTERVAL KONVERSI						79.72	77.50	76.94	99.44	79.44	78.89	82.78	65.56	91.11
KINERJA PELAYANAN						BAIK	BAIK	BAIK	SANGAT BAIK	BAIK	BAIK	BAIK	KURANG BAIK	SANGAT BAIK
MUTU PELAYANAN						B	B	B	A	B	B	B	C	A
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT						81.27								
						B						BAIK		

JENIS KELAMIN	JUMLAH	PERSENTASE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
PEREMPUAN	55	61.11%	3.16	3.11	3.04	4.00	3.15	3.09	3.24	2.58	3.56
LAKI-LAKI	35	38.89%	3.23	3.11	3.11	3.98	3.15	3.18	3.29	2.58	3.62

PENDIDIKAN	JUMLAH	PERSENTASE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
SD	7	7.78%	3.14	2.86	3.00	4.00	3.29	3.29	3.71	3.00	3.71
SMP	2	2.22%	3.50	3.00	2.50	4.00	3.50	4.00	4.00	3.50	3.50
SMA	31	34.44%	3.23	3.13	3.10	3.97	3.23	3.19	3.39	2.74	3.65
S1	50	55.56%	3.16	3.12	3.10	3.98	3.12	3.08	3.18	2.46	3.64
S2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
S3	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

PEKERJAAN	JUMLAH	PERSENTASE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
ASN	13	14.44%	3.23	3.15	3.08	4.00	3.23	3.08	3.08	2.46	3.62
TNI/POLRI	1	1.11%	3.15	2.92	3.00	4.00	3.23	3.08	3.15	2.54	3.46
SWASTA	24	26.67%	3.33	3.25	3.17	3.92	3.25	3.25	3.50	2.54	3.75
WIRUSAHA	10	11.11%	3.40	3.20	3.30	4.00	3.50	3.40	3.50	3.20	3.80
NELAYAN	0	0.00%	-	-	-	-	-	-	-	-	-
GURU	5	5.56%	3.20	3.00	2.60	4.00	3.00	3.20	3.40	2.60	3.20
PELAJAR	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LAINNYA	37	41.11%	3.00	2.95	3.00	4.00	3.03	3.03	3.19	2.54	3.59

USIA	KODE	JUMLAH	PERSENTASE	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
16-25	U1	1	1.11%	4.00	3.00	3.00	4.00	4.00	3.00	4.00	3.00	4.00
26-35	U2	56	62.22%	3.20	3.11	3.05	3.98	3.13	3.11	3.29	2.59	3.64
36-45	U3	28	31.11%	3.14	3.14	3.18	3.96	3.29	3.25	3.32	2.68	3.61

46-55	U4	4	4.44%
56-65	U5	1	1.11%
>65	U6	-	-

3.25	3.25	3.00	4.00	3.00	3.50	3.25	2.50	3.75
3.00	3.00	3.25	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	3.75
-	-	-	-	-	-	-	-	-

P. LAYANAN	JUMLAH	PERSentase	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IO PAUD	5	5.56%	3.20	3.00	2.60	4.00	3.00	3.20	3.40	2.60	3.20
SIPD	7	7.78%	3.29	3.14	3.00	4.00	3.14	3.00	3.00	2.29	3.14
SIPB	20	22.22%	3.05	3.05	3.10	4.00	3.05	3.05	3.05	2.40	3.65
SIPP	10	11.11%	3.00	3.00	3.00	4.00	3.10	3.00	3.00	2.10	3.60
SPPL	7	7.78%	3.14	3.14	3.14	4.00	3.14	3.14	3.14	2.29	3.57
SIUP	3	3.33%	3.29	3.29	3.14	4.00	3.29	3.00	3.14	2.57	3.57
IMB	3	3.33%	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.33	2.33	4.00
SLH DEPOT AIR MINUM	3	3.33%	3.33	2.67	3.33	4.00	3.67	3.67	3.67	3.33	4.00
NIB	25	27.78%	3.36	3.32	3.24	3.96	3.40	3.40	3.72	3.24	3.80
IZIN LOKASI	3	3.33%	3.67	3.33	3.00	4.00	3.00	3.00	3.67	2.67	4.00
IZIN APOTIK	1	1.11%	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00
SIPTTK	1	1.11%	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	4.00
SPPIRT	2	2.22%	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	2.00	3.00

3.4.1 Keluhan Masyarakat

1. Waktu penyelesaian dokumen lama dan tidak sesuai dengan waktu penyelesaian pembuatan dokumen yang disampaikan petugas;
2. Petugas kurang cekatan dalam melayani dan kurang memberikan informasi terkait proses penyelesaian perizinan dan non perizinan;
3. Ruang pelayanan dan fasilitas penunjang pelayanan yang belum memadai.

3.4.2 Feedback/ Umpan Balik

1. Memperbaiki prosedur pelayanan dengan menginformasikan mekanisme proses perizinan dan non perizinan kepada masyarakat/pelaku usaha, dan selalu berkoordinasi dengan tim teknis dalam verifikasi berkas agar penerbitan dokumen menjadi lebih cepat dan tidak berbelit-belit;
2. Meningkatkan ketelitian petugas dalam membuat dokumen agar tidak ada kesalahan dalam pembuatan dokumen, dan menerapkan

sistem verifikasi / pengecekan ulang sebelum dokumen dicetak atau diserahkan kepada masyarakat/pelaku usaha;

3. Meningkatkan kualitas, kuantitas dan kompetensi petugas dengan cara penambahan petugas perizinan serta memberikan training/pelatihan yang berkaitan dengan pelayanan publik;
4. Melakukan pengadaan dan perbaikan sarana dan prasarana guna menunjang pelayanan publik;
5. Memperbaiki sistem antrian dengan menyediakan petugas khusus yang memberikan nomor antrian sekaligus menanyakan tujuan kedatangan masyarakat/pelaku usaha.

BAB IV

PENUTUP

4.1 KESIMPULAN

- a. Jumlah responden dalam Survei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja kabupaten Kepulauan Anambas sebanyak 90 (sembilan puluh) orang, karakteristik responden yang mengajukan perizinan mayoritas perempuan dengan latar belakang Pendidikan S1 dan berprofesi pekerjaan lainnya dan asal pelanggan mayoritas dari tenaga kesehatan;
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan dan PTSP, Transmigrasi Dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas Tahun 2021 secara keseluruhan mencapai **81.27** dengan kategori “**B**” atau kinerja pelayanan “**BAIK**”;
- c. Dari 9 unsur pelayanan terdapat 1 unsur pelayanan dengan nilai IKM tertinggi yaitu unsur biaya atau Tarif Pelayanan sebesar **99.44**;
- d. Sedangkan unsur layanan yang masih banyak dikeluhkan oleh masyarakat yaitu unsur **Saran dan Prasarana**.

4.2 SARAN

- a. Pelayanan DPMPTSPTRANSNAKER Kabupaten Kepulauan Anambas tergolong baik namun untuk kedepannya masih perlu lebih ditingkatkan, agar menjadi lebih baik lagi;
- b. Unsur sarana dan prasarana merupakan salah satu unsur dengan nilai IKM terendah (65.56) dibanding dengan unsur lainnya, sehingga sangat penting untuk menjadi perhatian dan perlu dilakukan pengadaan dan perbaikan guna menunjang pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan PTSP, Transmigrasi dan Tenaga Kerja Kabupaten Kepulauan Anambas.