

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PUSAT DI BKPM
SEMESTER II TAHUN 2017**

Dalam rangka evaluasi pelaksanaan tugas pelayanan penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat pada kantor Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada para pengguna jasa pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM. Data dan informasi hasil penyebaran kuesioner kepada para pengguna jasa tersebut akan digunakan terbatas sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan penanaman modal PTSP Pusat. Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan sejak 30 November sampai dengan 28 Desember 2017, melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM secara langsung maupun melalui *online (google form)*, diperoleh responden total sebanyak 180 pengguna jasa yang terdiri dari 56 diterima langsung dan 124 diterima melalui *online*. Responden tersebut diantaranya terdiri dari :

a) Jenis kelamin

- Pria sebanyak **102** orang
- Wanita sebanyak **77** orang
- Tanpa informasi sebanyak **1** orang

b) Tingkat pendidikan pengguna jasa

- Berpendidikan SLTA sebanyak **25** orang
- Berpendidikan D3/D4 sebanyak **15** orang
- Berpendidikan S1 sebanyak **108** orang
- Berpendidikan S2 sebanyak **28** orang
- Tanpa informasi sebanyak **4** orang

c) Pekerjaan

- KARYAWAN PERUSAHAAN **104** orang
- KARYAWAN PERUSAHAAN JASA KONSULTAN sebanyak **31** orang
- KONSULTAN HUKUM sebanyak **23** orang
- NOTARIS sebanyak **6** orang
- PERORANGAN sebanyak **13** orang
- Tanpa informasi sebanyak **3** orang

A. Hasil Survei

Berdasarkan pengukuran keseluruhan kuesioner (180 kuesioner) yang telah terisi oleh responden terhadap kualitas ruang lingkup pelayanan, diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan angka Indeks sebesar **77,56**. Hal ini menunjukkan kinerja unit pelayanan PTSP Pusat di BKPM berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**. Hal ini berdasarkan klasifikasi penilaian dari PermenPAN RB yang terdiri dari :

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

B. Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan

Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat sekurang-kurangnya 9 ruang lingkup yang dinilai dalam penentuan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/ Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Berdasarkan penilaian terhadap jawaban yang diberikan oleh seluruh responden terhadap seluruh kriteria tersebut sebagaimana tercantum dalam kuesioner, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan

No.	Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan	NRR (Skala 4)
1.	Persyaratan Pelayanan	3,078
2.	Prosedur Pelayanan	2,888
3.	Waktu Pelayanan	2,721
4.	Biaya/ Tarif Pelayanan	3,950
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Hasil dari Pelayanan)	3,112
6.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Keterbukaan Informasi)	3,067
7.	Kompetensi Pelaksana (Penguasaan Materi)	3,056
8.	Kompetensi Pelaksana (Keahlian)	3,011
9.	Kompetensi Pelaksana (Keterampilan)	3,061
10.	Kompetensi Pelaksana (Daya tanggap)	3,128
11.	Perilaku Pelaksana (Kesopanan)	3,313
12.	Perilaku Pelaksana (Keramahan)	3,253
13.	Maklumat Pelayanan	3,101
14.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,955
NRR IKM Tertimbang		3,102
Setara $(\{3,111: 4\} \times 100)$		77,56

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah **Biaya Pelayanan** dengan indeks sebesar 3,950. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden telah cukup puas terhadap perilaku kesopanan dan daya tanggap pegawai BKPM

dalam memberikan layanan serta dan tidak ada pungutan biaya pelayanan perizinan dan non perizinan PTSP Pusat di BKPM.

Sementara itu, unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah **Waktu Pelayanan** dengan indeks sebesar 2,721. Meskipun waktu pelayanan memiliki nilai NRR terendah, unsur tersebut masih termasuk dalam kategori Baik (interval 2,51-3,25). Dikarenakan unsur tersebut mendapatkan nilai paling rendah diantara unsur-unsur lain, maka perlu mendapatkan perhatian lebih agar tercapai pelayanan publik yang berkualitas prima di BKPM.

Berikut adalah beberapa unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, karena memiliki indeks dibawah NRR IKM tertimbang (sebesar 3,102) :

No.	Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)	Kategori Unsur Kinerja Unit Pelayanan
1.	Waktu Pelayanan	2,721	Baik
2.	Prosedur Pelayanan	2,888	Baik
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,955	Baik
4.	Kompetensi Pelaksana (Keahlian)	3,011	Baik
5.	Kompetensi Pelaksana (Penguasaan Materi)	3,044	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana (Keterampilan)	3,061	Baik
7.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Keterbukaan Informasi)	3,067	Baik
8.	Persyaratan Pelayanan	3,078	Baik
9.	Maklumat Pelayanan	3,101	Baik

Meskipun terdapat 9 unsur ruang lingkup pelayanan yang dibawah nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,102, kesembilan unsur tersebut masih dalam kategori baik. Hal ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan penilaian masyarakat terhadap ruang lingkup pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM pada umumnya sudah baik dan masyarakat sudah merasa puas dengan unsur-unsur pada ruang lingkup pelayanan tersebut.

C. Kesimpulan, Saran dan Rekomendasi

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Penanaman Modal BKPM dipersepsikan Baik oleh masyarakat pengguna jasa layanan. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 62,51 – 81,25.

Nilai IKM yang diperoleh pada 14 unsur dari 9 ruang lingkup pelayanan adalah sebesar 77,29. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya Pelayanan (3,950) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah Waktu Pelayanan (rata-rata 2,711).

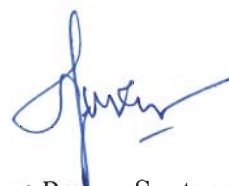
Beberapa hal yang sangat diharapkan oleh para pengguna jasa layanan di BKPM adalah peningkatan kecepatan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan penanaman modal.

Dengan demikian untuk mewujudkan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat, BKPM diharapkan dapat melakukan upaya perbaikan terhadap pelayanan PTSP Pusat di BKPM diantaranya:

1. Penyederhanaan prosedur pelayanan;
2. Pemeliharaan kelancaran sistem pengajuan izin secara *online*;
3. Percepatan integrasi sistem dan prosedur persyaratan pengajuan izin antar Kementerian/Lembaga yang ada di PTSP Pusat BKPM maupun di daerah;
4. Pelatihan SDM terkait pelayanan perizinan secara berkelanjutan.

Jakarta, 18 Januari 2018

Inspektur,



Slamet Purwo Santoso

**LAPORAN HASIL SURVEI PERAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PUSAT DI BKPM
TAHUN 2017**

Dalam rangka evaluasi pelaksanaan tugas pelayanan penanaman modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Pusat pada kantor Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal melaksanakan Survei kepada para pengguna jasa pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM. Data dan informasi hasil penyebaran kuesioner kepada para pengguna jasa tersebut akan digunakan terbatas sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan penanaman modal PTSP Pusat. Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan sejak 30 November sampai dengan 28 Desember 2017, melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM secara langsung maupun melalui *online (google form)*, diperoleh responden total sebanyak 180 pengguna jasa yang terdiri dari 56 diterima langsung dan 124 diterima melalui *online*. Responden tersebut diantaranya terdiri dari :

a) Jenis kelamin

- Pria sebanyak **102** orang
- Wanita sebanyak **77** orang
- Tanpa informasi sebanyak **1** orang

b) Tingkat pendidikan pengguna jasa

- Berpendidikan SLTA sebanyak **25** orang
- Berpendidikan D3/D4 sebanyak **15** orang
- Berpendidikan S1 sebanyak **108** orang
- Berpendidikan S2 sebanyak **28** orang
- Tanpa informasi sebanyak **4** orang

c) Pekerjaan

- KARYAWAN PERUSAHAAN **104** orang
- KARYAWAN PERUSAHAAN JASA KONSULTAN sebanyak **31** orang
- KONSULTAN HUKUM sebanyak **23** orang
- NOTARIS sebanyak **6** orang
- PERORANGAN sebanyak **13** orang
- Tanpa informasi sebanyak **3** orang

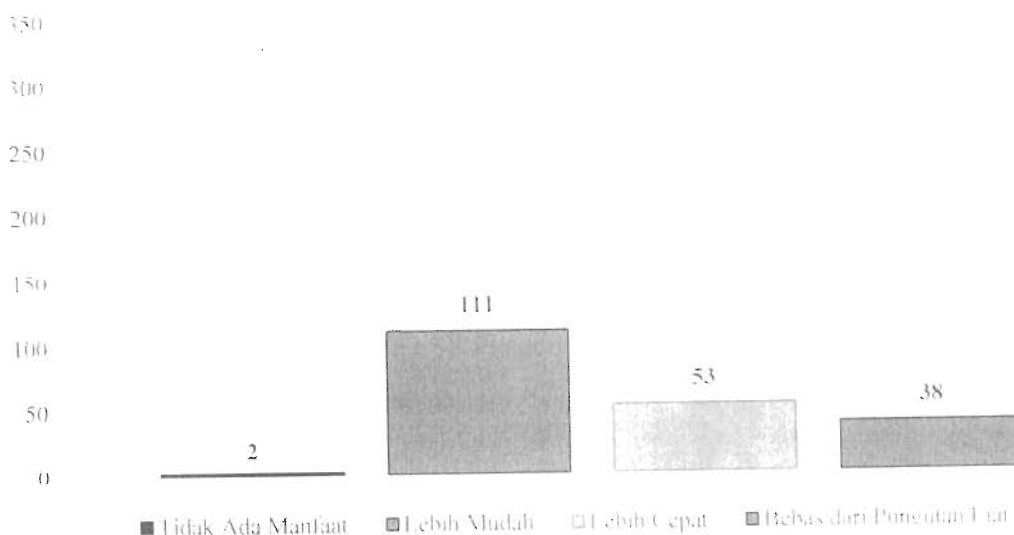
Berdasarkan pengukuran keseluruhan kuesioner (180 kuesioner) yang telah terisi oleh responden terhadap peran PTSP Pusat di BKPM, diperoleh hasil sebagai berikut :

A. Manfaat Keberadaan PTSP Pusat

Setelah dilakukan survei kepada 180 responden, dapat diketahui sebanyak 111 responden menyatakan bahwa lebih mudah pengurusan perizinan setelah adanya PTSP Pusat di BKPM (62% dari total responden). Manfaat selanjutnya 53 responden merasakan bahwa dengan adanya PTSP Pusat penerbitan izin menjadi lebih cepat (30% dari total responden) dan 38 responden menyatakan bahwa keberadaan PTSP Pusat di BKPM memberikan manfaat bebas dari pungutan liar (pungli) (21% dari total responden).

Namun selain beberapa manfaat yang dirasakan responden, terdapat 2 responden yang menyatakan bahwa keberadaan PTSP Pusat di BKPM tidak ada manfaat dalam hal mengurus perizinan (1,1% dai total responden).

Manfaat Keberadaan PTSP Pusat di BKPM



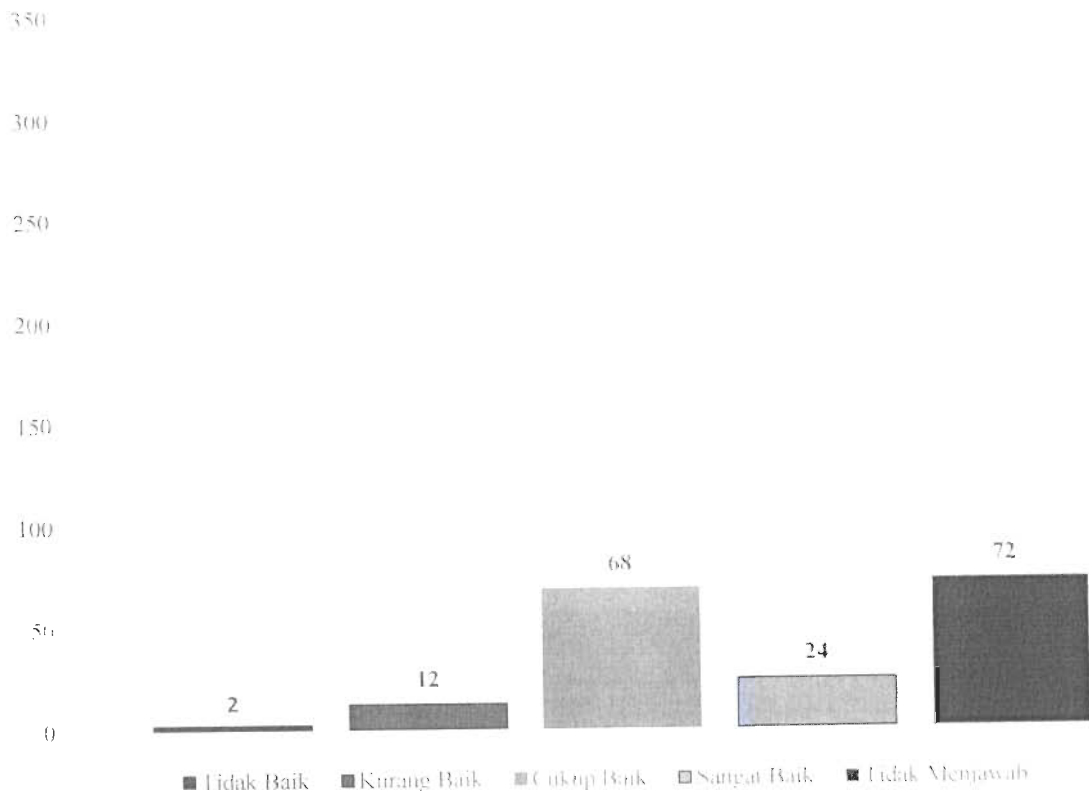
B. Kinerja SPIPISE

Setelah dilakukan survei kepada 180 responden, dapat diketahui sebanyak 24 responden menyatakan bahwa kinerja SPIPISE sangat baik (13% dari total responden). Selanjutnya sebanyak 68 responden menyatakan kinerja SPIPISE cukup baik (38% dari total

responden) dan 12 responden menyatakan kinerja SPIPISE kurang baik (6,7% dari total responden).

Namun selain beberapa manfaat yang dirasakan responden, terdapat 2 responden responden yang menyatakan kinerja SPIPISE tidak baik (1,1% dai total responden) dan sebanyak 72 responden tidak menjawab (40% dari total responden).

Pelayanan SPIPISE PTSP Pusat di BKPM

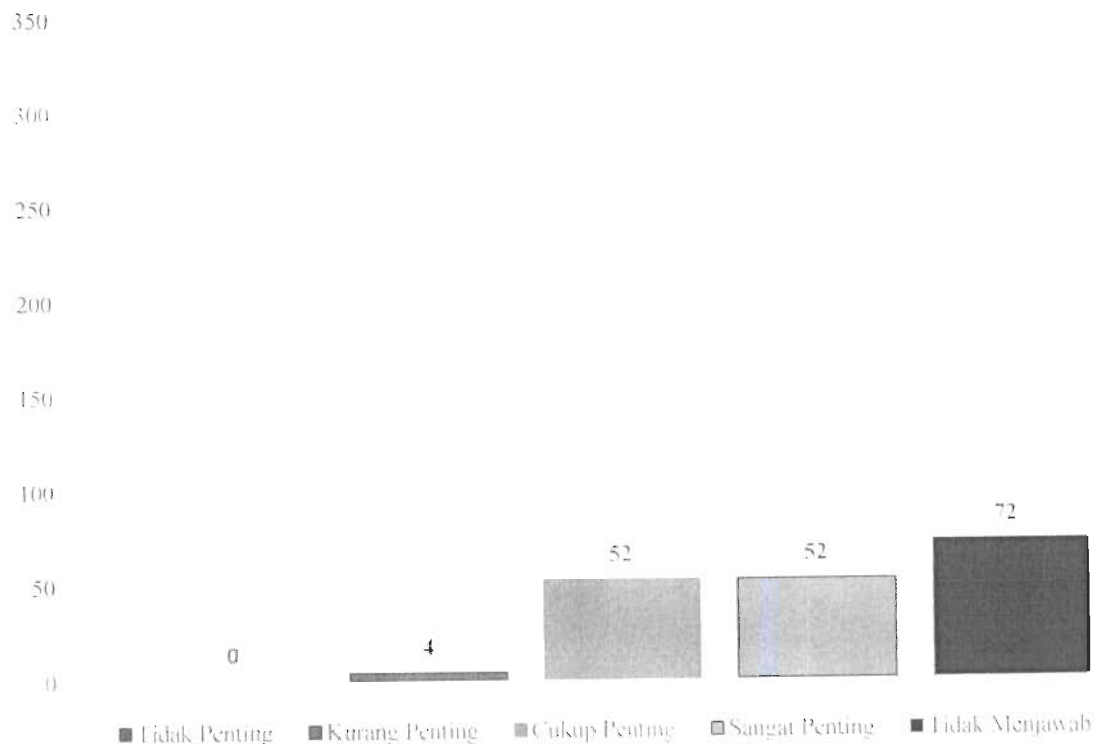


C. Pentingnya Keberadaan PTSP Pusat di BKPM

Setelah dilakukan survei kepada 180 responden, diketahui bahwa 52 responden menyatakan sangat penting keberadaan PTSP Pusat di BKPM meskipun semua perizinan sudah dilakukan secara *online* (29% dari total responden). Sebanyak 52 responden menyatakan cukup penting keberadaan PTSP Pusat di BKPM (29% dari total responden).

Sedangkan 4 responden menyatakan keberadaan PTSP Pusat di BKPM kurang penting (2,2% dari total responden), (0,9% dari total responden), dan 72 responden tidak menjawab (40% dari total responden) dan tidak ada responden menyatakan keberadaan PTSP Pusat tidak penting.

Pentingnya Keberadaan PTSP Pusat di BKPM



Beberapa alasan yang disampaikan responden terkait pentingnya keberadaan PTSP Pusat di BKPM, meskipun semua perizinan telah dilakukan secara *online*:

1. Responden tetap membutuhkan komunikasi secara tatap muka, untuk berkonsultasi jika terjadi kesulitan dalam mengajukan izin;
2. Responden menyatakan dengan adanya PTSP Pusat di BKPM secara online dapat memudahkan investor dalam mengunggah dan menyimpan berkas perusahaan;
3. Responden dapat merasakan efisiensi dan keefektifan biaya maupun tenaga dalam mengurus izin.

Jakarta, 18 Januari 2018
Inspektur,


Slamet Purwo Santoso