

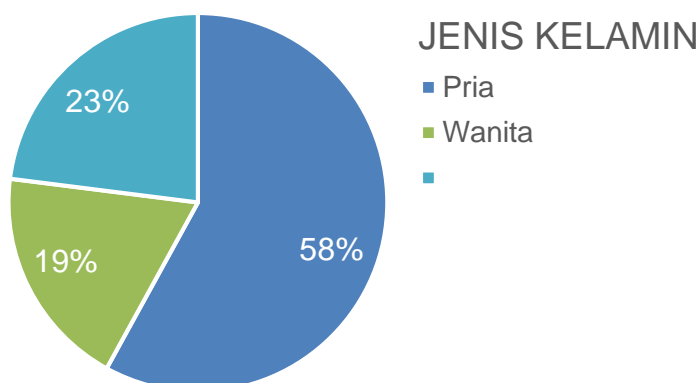
## HASIL SURVEI KUALITAS PELAYANAN PENANAMAN MODAL TAHUN 2018 SEMESTER II

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 (IKM) 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 10 Januari 2019 sampai dengan 16 Januari 2019, melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM secara langsung, diperoleh responden sebanyak 100 pengguna jasa yang terdiri dari:

### a) Jenis Kelamin

JENIS\_KELAMIN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	23	23.0	23.0	23.0
Pria	58	58.0	58.0	81.0
Wanita	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

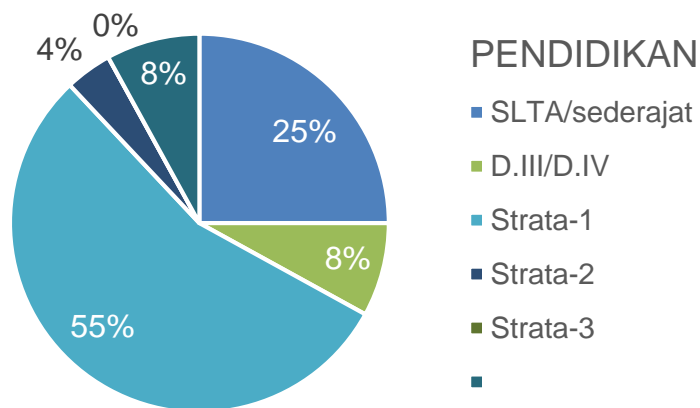


- Pria sebanyak **58** orang
- Wanita sebanyak **19** orang
- Tanpa informasi sebanyak **23** orang

**b) Tingkat Pendidikan Pengguna Jasa**

**PENDIDIKAN**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	8	8.0	8.0	8.0
SLTA/ sederajat	25	25.0	25.0	33.0
D.III/D.IV	8	8.0	8.0	41.0
Strata-1	55	55.0	55.0	96.0
Strata-2	4	4.0	4.0	100.0
Strata-3	0	0.0	0.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

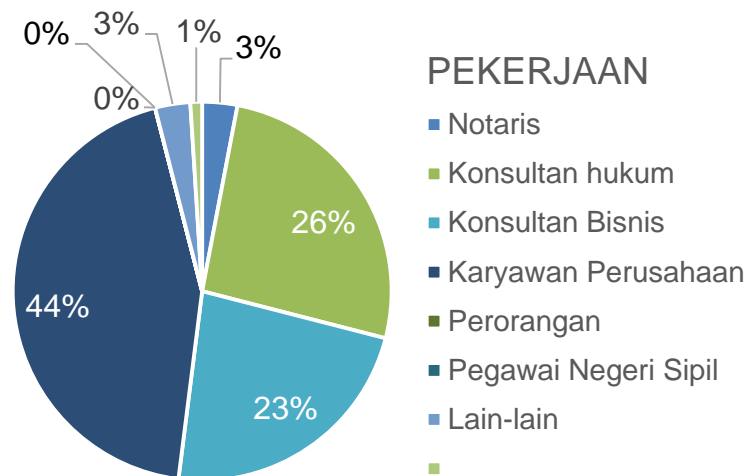


- Berpendidikan SLTA/sederajat sebanyak **25** orang
- Berpendidikan D.III/D.IV sebanyak **8** orang
- Berpendidikan Strata-1 sebanyak **55** orang
- Berpendidikan Strata-2 sebanyak **4** orang
- Berpendidikan Strata-3 sebanyak **0** orang
- Tanpa informasi sebanyak **8** orang

### c) Pekerjaan

PEKERJAAN

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1.0	1.0	1.0
Notaris	3	3.0	3.0	4.0
Konsultan Hukum	26	26.0	26.0	30.0
Konsultan Bisnis	23	23.0	23.0	53.0
Konsultan Perusahaan	44	44.0	44.0	97.0
Perorangan	0	0.0	0.0	97.0
Pegawai Negeri Sipil	0	0.0	0.0	97.0
Lain-lain	3	3.0	3.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



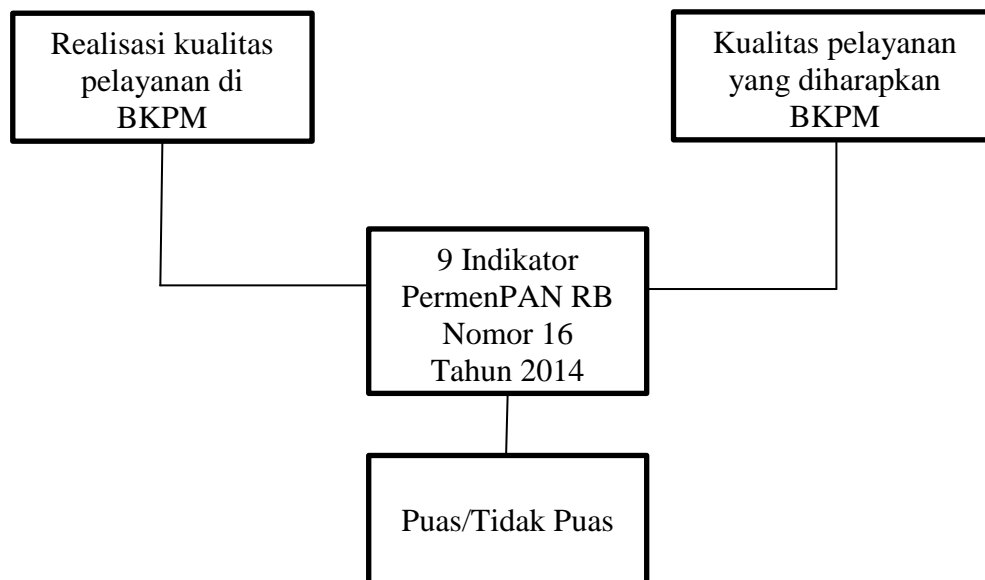
- Notari sebanyak **3** orang
- Konsultan Hukum sebanyak **26** orang
- Konsultan Bisnis sebanyak **23** orang
- Karyawan Perusahaan sebanyak **44** orang
- Perorangan sebanyak **0** orang
- Pegawai Negeri Sipil sebanyak **0** orang
- Lain-lain sebanyak **3** orang
- Tanpa informasi sebanyak **0** orang

## A. Hasil Survei

Berdasarkan pengukuran keseluruhan kuesioner (100 kuesioner) yang telah terisi oleh responden terhadap kualitas ruang lingkup pelayanan, diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan angka Indeks sebesar **84,36**. Hal ini menunjukkan kinerja Unit Pelayanan Prioritas pada PTSP Pusat di BKPM berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK**. Hal ini berdasarkan klasifikasi penilaian dari PermenPAN RB Nomor 25 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yang terdiri dari :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
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:

No.	Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan	NRR (Skala 4)
1.	Persyaratan Pelayanan	3,310
2.	Prosedur Pelayanan	3,120
3.	Waktu Pelayanan	3.140
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	4,000
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,375
6.	Kompetensi Pelaksana	3,333
7.	Perilaku Pelaksana	3,400
8.	Maklumat Pelayanan	3,240
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,200
<b>Nilai Rata-rata (NRR) IKM Tertimbang</b>		<b>3,374</b>
<b>IKM Unit Pelayanan Prioritas (<math>\{3,484 : 4\} \times 100</math>)</b>		<b>84,36</b>

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah Biaya/Tarif Pelayanan dengan indeks sebesar 4,000. Hal ini menunjukkan bahwa rata-rata responden puas dengan tidak adanya pungutan biaya pelayanan PTSP Pusat di BKPM.

Sementara itu, unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) terendah adalah Prosedur Pelayanan dengan indeks sebesar 3,120. Meskipun Prosedur 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 3,374):

No.	Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)	Kategori Unsur Kinerja Unit Pelayanan Prioritas
1.	Prosedur Pelayanan	3,120	Baik
2.	Waktu Pelayanan	3,140	Baik
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,200	Sangat Baik
4.	Maklumat Pelayanan	3,240	Sangat Baik
5.	Persyaratan Pelayanan	3,310	Sangat Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	3,333	Sangat Baik

Meskipun terdapat 6 unsur ruang lingkup pelayanan yang dibawah nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,374, keenam unsur tersebut masih dalam kategori baik dan sangat 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. Metode Analisis Data

Untuk memperoleh hasil survei kualitas pelayanan penanaman modal ini menggunakan beberapa metode. Adapun analisis data yang digunakan adalah sebagai berikut :

PERTANYAAN		(1)	(2)	(3)	(4)
<b>A. RUANG LINGKUP PERSYARATAN</b>					
1)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian persyaratan pelayanan konsultasi PTSP PusatT di BKPM ?				
<b>B. RUANG LINGKUP PROSEDUR</b>					
2)	Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM ?				

<b>PERTANYAAN</b>	<b>(1)</b>	<b>(2)</b>	<b>(3)</b>	<b>(4)</b>
<b>C. UANG LINGKUP WAKTU PELAYANAN</b>				
3) Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan konsultasi ?				
<b>D. RUANG LINGKUP BIAYA/TARIF</b>				
4) Apakah di dalam proses pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM saudara dikenakan biaya ?				
<b>E. RUANG LINGKUP PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN</b>				
5) Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil dari pelayanan konsultasi yang diberikan PTSP Pusat di BKPM ?				
6) Bagaimana pendapat Saudara tentang keterbukaan informasi terkait pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM ?				
<b>F. RUANG LINGKUP KOMPETENSI PELAKSANA</b>				
7) Bagaimana pendapat Saudara tentang penguasaan materi oleh pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?				
8) Bagaimana pendapat Saudara tentang keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?				
9) Bagaimana pendapat Saudara tentang keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?				
10) Bagaimana pendapat Saudara tentang daya tanggap (responsif) pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?				
<b>G. RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA</b>				
11) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?				
12) Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?				
<b>H. RUANG LINGKUP MAKLUMAT PELAYANAN</b>				
13) Bagaimana pendapat Saudara tentang Maklumat Deputy Pelayanan terkait Pelayanan PTSP Pusat di BKPM ?				
<b>I. RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN</b>				
14) Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan di BKPM ?				

**a) Uji Validitas**

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
U1	43.9300	22.712	.650	.904
U2	44.1200	23.763	.605	.905
U3	44.1000	23.202	.632	.904
U4	43.2400	27.477	.000	.916
U5	43.9400	23.633	.625	.904
U6	43.7900	23.481	.682	.902
U7	43.9200	23.145	.687	.901
U8	43.9800	23.616	.675	.902
U9	43.9000	23.303	.722	.900
U10	43.8300	23.132	.733	.900
U11	43.6500	25.119	.427	.911
U12	43.6800	24.159	.626	.904
U13	44.0000	23.980	.641	.903
U14	44.0400	23.251	.687	.901

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrumen (Arikunto, 2006:168). Suatu instrumen yang valid atau sahih mempunyai validitas tinggi. Sebaliknya instrumen yang kurang valid berarti memiliki validitas rendah.

Berdasarkan hasil perhitungan nilai r-hitung dengan program SPSS dan perbandingan dengan nilai r-tabel sebesar 0.197, tidak ditemukan pertanyaan kuesioner yang dinyatakan tidak valid. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa seluruh pertanyaan realisasi indeks kepuasan masyarakat dinyatakan valid, sehingga dapat digunakan sebagai alat ukur.

**b) Uji Reabilitas**

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.916	.916	13



Menurut Sugiyono (2009:172), Instrumen yang reliabel adalah instrumen yang bila digunakan beberapa kali untuk mengukur obyek yang sama, akan menghasilkan data yang sama.

Diketahui bahwa nilai Alpha Cronbach lebih besar dari Alpha Pembanding yaitu 0,6, sehingga indeks kepuasan masyarakat dapat dikatakan reliabel sebagai alat ukur.

**c) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat**

**U1**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	2	2.0	2.0	2.0
2	7	7.0	7.0	9.0
3	49	49.0	49.0	58.0
4	42	42.0	42.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**U2**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	11	11.0	11.0	11.0
3	66	66.0	66.0	77.0
4	23	23.0	23.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**U3**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 1	1	1.0	1.0	1.0
2	11	11.0	11.0	12.0
3	61	61.0	61.0	73.0
4	27	27.0	27.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**U4**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 4	100	100.0	100.0	100.0

**U5**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	6	6.0	6.0	6.0
3	58	58.0	58.0	64.0
4	36	36.0	36.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**U6**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	3	3.0	3.0	3.0
3	49	49.0	49.0	52.0
4	48	48.0	48.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**U7**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	7	7.0	7.0	7.0
3	54	54.0	54.0	61.0
4	39	39.0	39.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**U8**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	5	5.0	5.0	5.0
3	64	64.0	64.0	69.0
4	31	31.0	31.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**U9**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	58	58.0	58.0	62.0
4	38	38.0	38.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**U10**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	51	51.0	51.0	55.0
4	45	45.0	45.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**U11**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	41	41.0	41.0	41.0
4	59	59.0	59.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**U12**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 3	44	44.0	44.0	44.0
4	56	56.0	56.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**U13**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	4	4.0	4.0	4.0
3	68	68.0	68.0	72.0
4	28	28.0	28.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

**U14**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 2	9	9.0	9.0	9.0
3	62	62.0	62.0	71.0
4	29	29.0	29.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
U1	100	1.00	4.00	3.3100	.69187
U2	100	2.00	4.00	3.1200	.57349
U3	100	1.00	4.00	3.1400	.63596
U4	100	4.00	4.00	4.0000	.00000
U5	100	2.00	4.00	3.3000	.57735
U6	100	2.00	4.00	3.4500	.55732
U7	100	2.00	4.00	3.3200	.60101
U8	100	2.00	4.00	3.2600	.54346
U9	100	2.00	4.00	3.3400	.55450
U10	100	2.00	4.00	3.4100	.57022
U11	100	3.00	4.00	3.5900	.49431
U12	100	3.00	4.00	3.5600	.49889
U13	100	2.00	4.00	3.2400	.51483
U14	100	2.00	4.00	3.2000	.58603
Valid N (listwise)	100				

Berdasarkan hasil analisis, kinerja Unit Pelayanan Prioritas pada PTSP Pusat di BKPM, dari 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dipecah menjadi 14 (empat belas) pertanyaan, termasuk dalam kategori sangat baik dimana nilai rata-rata IKM tertimbang adalah sebesar 3,374.

Begitu juga nilai rata-rata IKM tertimbang dikalikan nilai konversi (25) hasilnya adalah sebesar 84,36. Nilai rata-rata IKM tertimbang dan nilai konversi IKM Unit Pelayanan Prioritas pada PTSP Pusat di BKPM termasuk dalam mutu pelayanan A artinya mutu pelayanan di Badan Koordinasi Penanaman Modal termasuk dalam kategori sangat baik.

#### D. Kesimpulan dan Rekomendasi

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Prioritas BKPM dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat pengguna jasanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26 – 100,00.

Nilai IKM yang diperoleh pada 14 pertanyaan dari 9 ruang lingkup pelayanan adalah sebesar 84,36. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya Pelayanan (4,000) dan yang dianggap membutuhkan peningkatan adalah Prosedur Pelayanan (3,120).

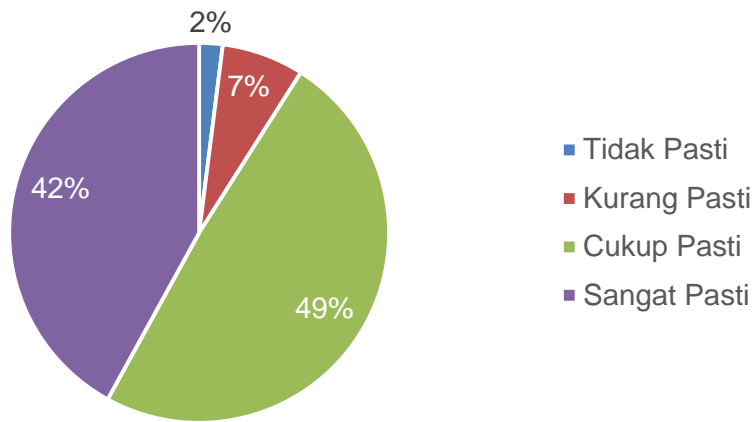
Dengan demikian kiranya upaya BKPM yang sangat diharapkan oleh para pengguna jasa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM adalah meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM dan meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan konsultasi.

Jakarta, Januari 2019  
Direktur Pelayanan Prioritas,

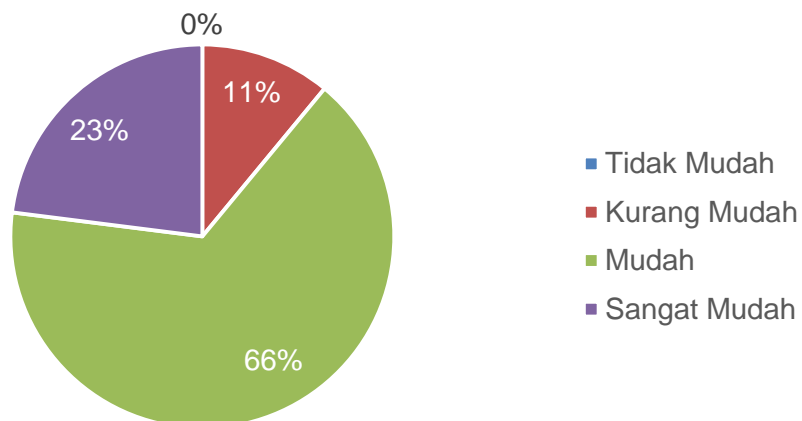
Ariesta R. Puspasari

## Lampiran

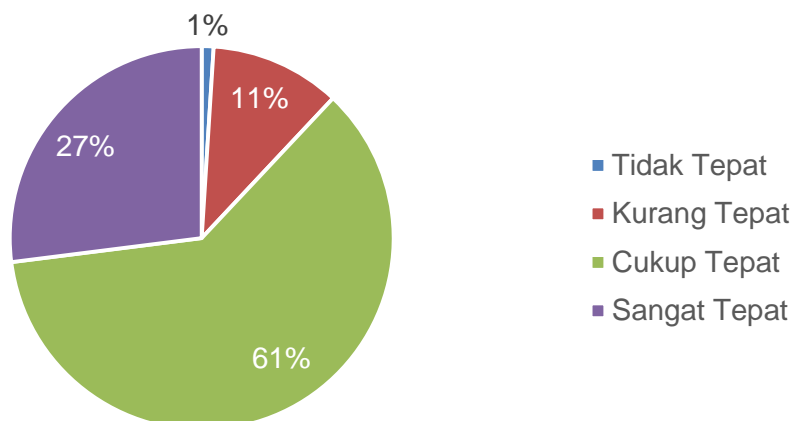
Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian persyaratan pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM ?



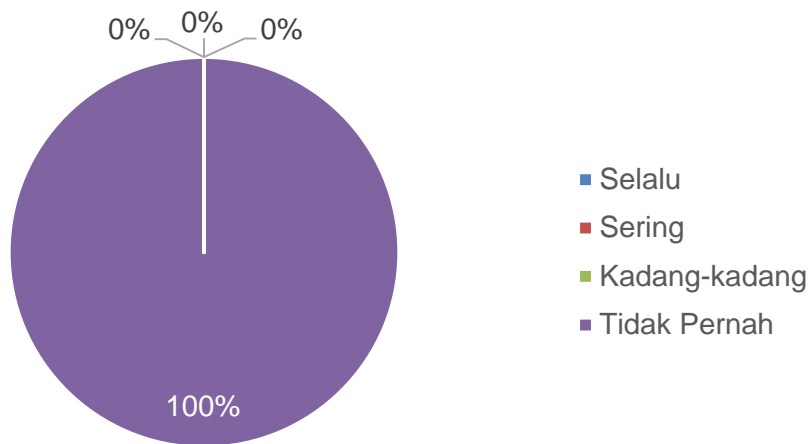
Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM ?



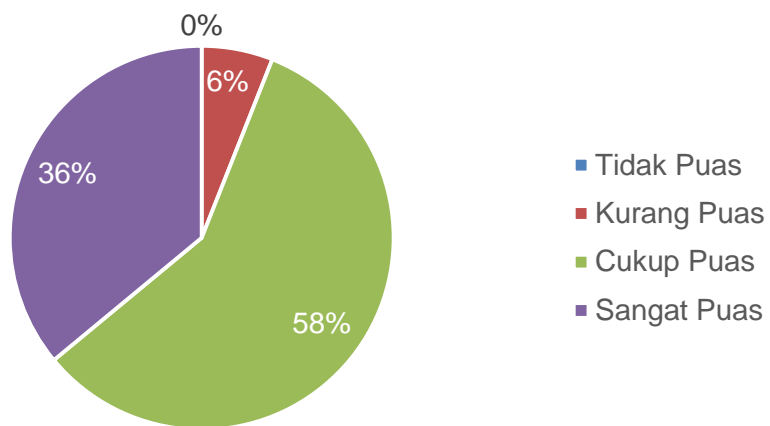
Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



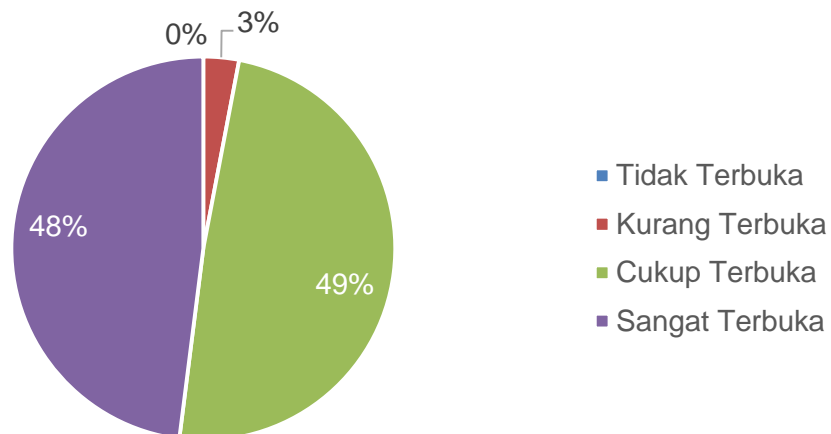
Apakah di dalam proses pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM saudara dikenakan biaya ?



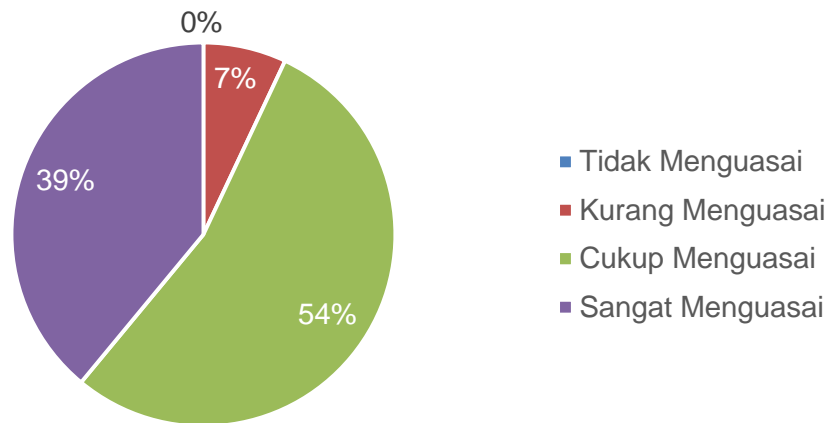
Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil dari pelayanan konsultasi yang diberikan PTSP Pusat di BKPM ?



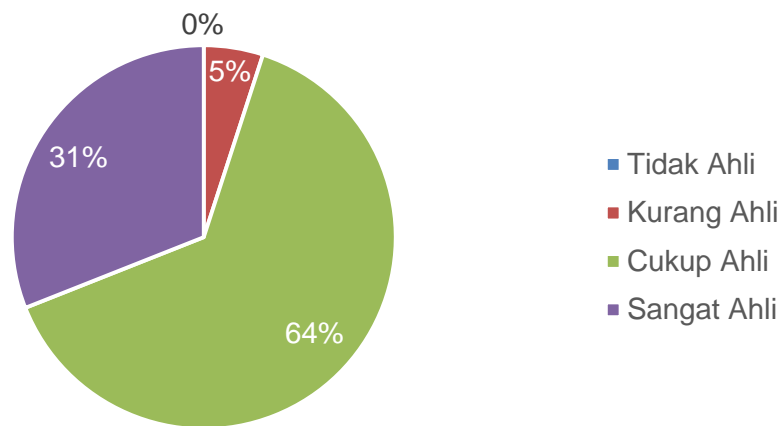
Bagaimana pendapat Saudara tentang keterbukaan informasi terkait pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM ?



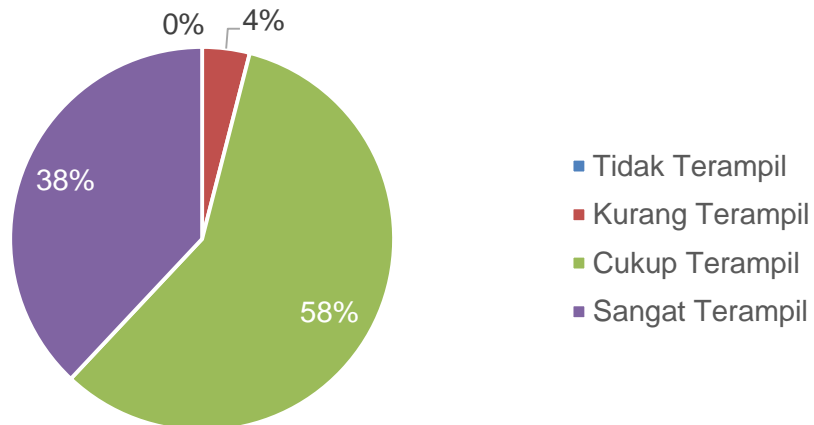
Bagaimana pendapat Saudara tentang penguasaan materi oleh pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



Bagaimana pendapat Saudara tentang keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?

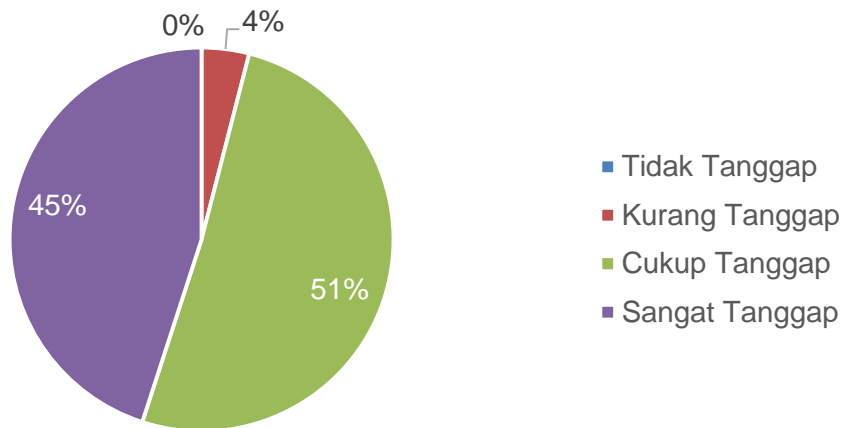


Bagaimana pendapat Saudara tentang keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?

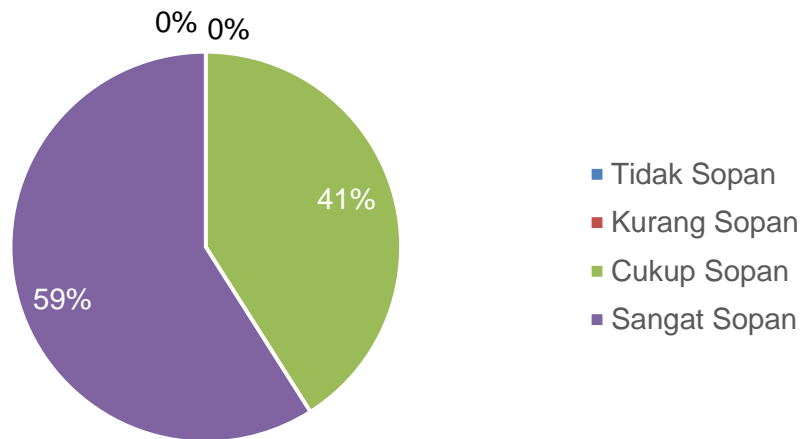




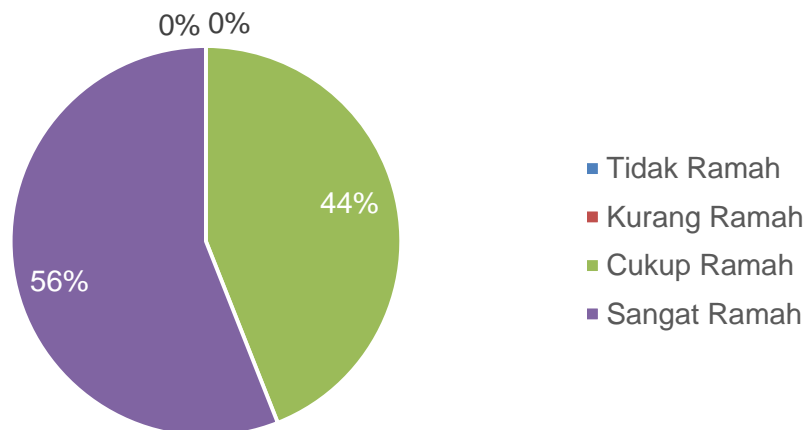
Bagaimana pendapat Saudara tentang daya tanggap (responsif) pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



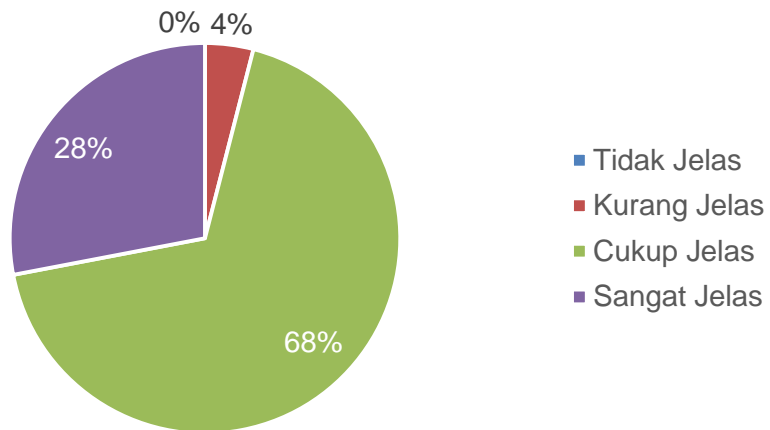
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



Bagaimana pendapat Saudara tentang Maklumat Deputy Pelayan terkait Pelayan PTSP Pusat di BKPM ?



Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan di BKPM ?

