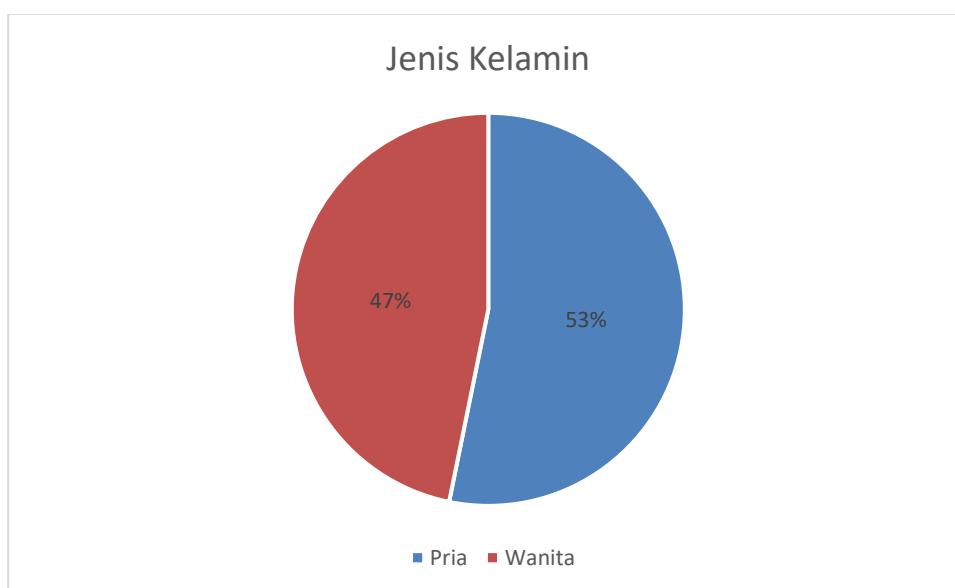


HASIL SURVEI KUALITAS PELAYANAN PENANAMAN MODAL TAHUN 2019 SEMESTER II

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 4 November 2019 sampai dengan 30 November 2019, melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM secara langsung, diperoleh responden sebanyak 250 pengguna jasa yang terdiri dari:

a) Jenis Kelamin

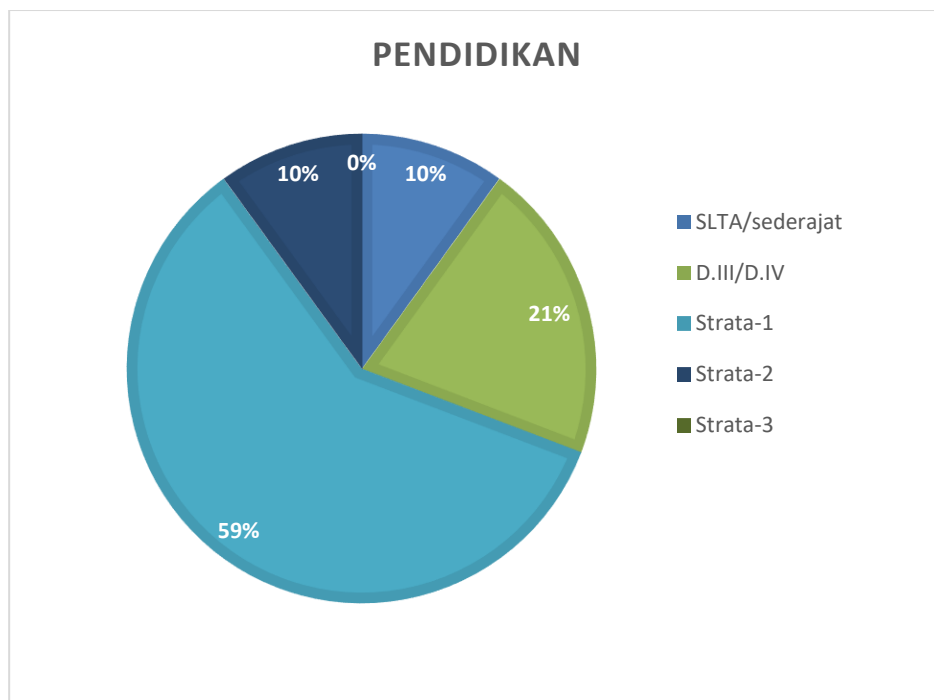
		Jenis_Kelamin			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Pria	133	53,2	53,2	53,2
	Wanita	117	46,8	46,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	



- Pria sebanyak **133** orang
- Wanita sebanyak **177** orang
- Tanpa informasi sebanyak **0** orang

b) Tingkat Pendidikan Pengguna Jasa

		Pendidikan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SLTA/ sederajat	25	10,0	10,0	10,0
	D.III/D.IV	52	20,8	20,8	30,8
	Srata-1	148	59,2	59,2	90,0
	Strata-2	25	10,0	10,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

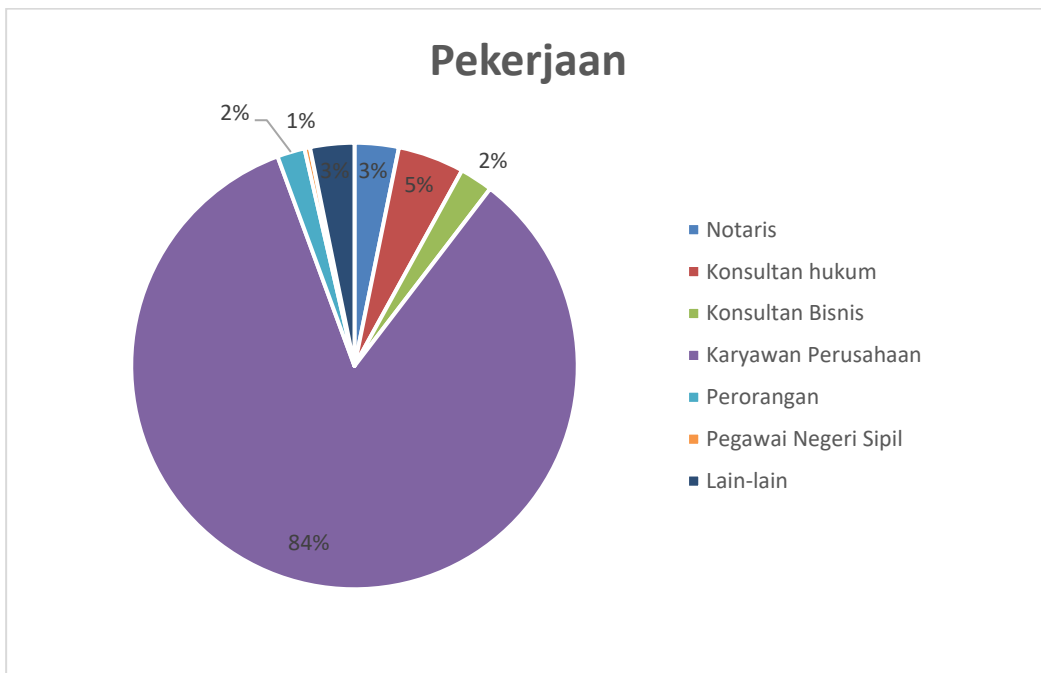


- Berpendidikan SLTA/ sederajat sebanyak **25** orang
- Berpendidikan D.III/D.IV sebanyak **52** orang
- Berpendidikan Strata-1 sebanyak **148** orang

- Berpendidikan Strata-2 sebanyak **25** orang
- Berpendidikan Strata-3 sebanyak **0** orang
- Tanpa informasi sebanyak **0** orang

c) Pekerjaan

		Pekerjaan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Notaris	8	3,2	3,2	3,2
	Konsultan Hukum	12	4,8	4,8	8,0
	Konsultan Bisnis	6	2,4	2,4	10,4
	Karyawan Perusahaan	210	84,0	84,0	94,4
	Perorangan	5	2,0	2,0	96,4
	Pegawai Negeri Sipil	1	,4	,4	96,8
	Lain-lain	8	3,2	3,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	



- Notaris sebanyak **8** orang
- Konsultan Hukum sebanyak **12** orang
- Konsultan Bisnis sebanyak **6** orang
- Karyawan Perusahaan sebanyak **210** orang
- Perorangan sebanyak **5** orang

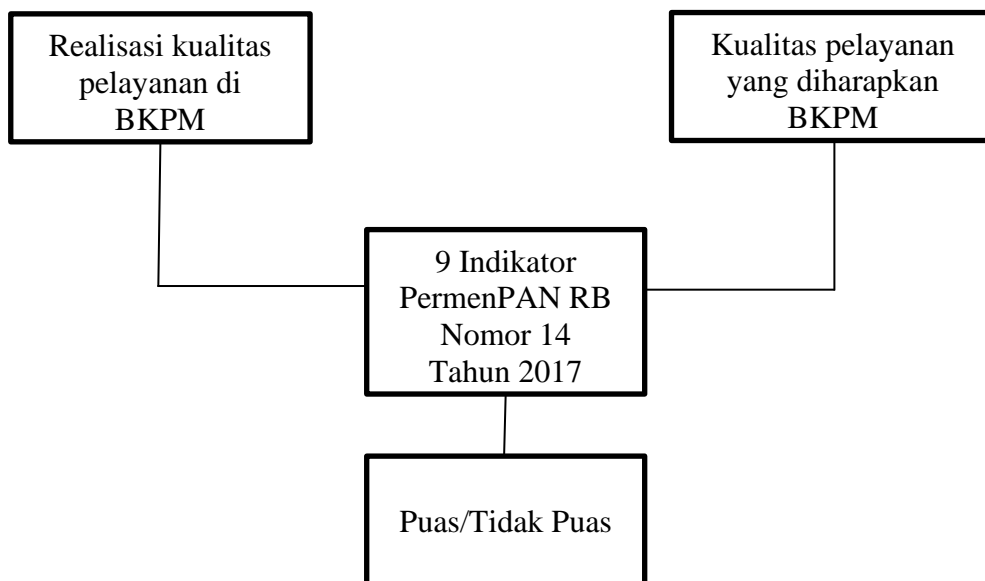
- Pegawai Negeri Sipil sebanyak **1** orang
- Lain-lain sebanyak **8** orang
- Tanpa informasi sebanyak **0** orang

A. Hasil Survei

Berdasarkan pengukuran keseluruhan kuesioner (250 kuesioner) yang telah terisi oleh responden terhadap kualitas ruang lingkup pelayanan, diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan angka Indeks sebesar **81.81**. Hal ini menunjukkan kinerja Unit Pelayanan Prioritas pada PTSP Pusat di BKPM berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**. Hal ini berdasarkan klasifikasi penilaian dari PermenPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 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 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

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	3,204
2.	Prosedur Pelayanan	3,136
3.	Waktu Pelayanan	2,780
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	4,000
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,358
6.	Kompetensi Pelaksana	3,177
7.	Perilaku Pelaksana	3,424
8.	Maklumat Pelayanan	3,312
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,108
Nilai Rata-rata (NRR) IKM Tertimbang		3,272
IKM Unit Pelayanan Prioritas ($\{3,272 : 4\} \times 100$)		81,81

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 Waktu Pelayanan dengan indeks sebesar 2,780. Meskipun Prosedur Pelayanan memiliki nilai NRR terendah, unsur tersebut termasuk dalam kategori Kurang 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 3,272):

No	Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)	Kategori Unsur Kinerja Unit Pelayanan Prioritas
1.	Kompetensi Pelaksana	3,177	Baik
2.	Waktu Pelayanan	2,780	Kurang Baik
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,108	Baik

Meskipun terdapat 3 unsur ruang lingkup pelayanan yang dibawah nilai rata-rata tertimbang sebesar 3.272, ketiga 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. 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)
A. RUANG LINGKUP PERSYARATAN				
1) Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian persyaratan pelayanan konsultasi PTSP PusatT di BKPM ?				
B. RUANG LINGKUP PROSEDUR				

2) Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM ?				
PERTANYAAN	(1)	(2)	(3)	(4)
C. UANG LINGKUP WAKTU PELAYANAN				
3) Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan konsultasi ?				
D. RUANG LINGKUP BIAYA/TARIF				
4) Apakah di dalam proses pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM saudara dikenakan biaya ?				
E. RUANG LINGKUP PRODUK SPESIFIKASI JENIS PELAYANAN				
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 ?				
F. RUANG LINGKUP KOMPETENSI PELAKSANA				
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 ?				
G. RUANG LINGKUP PERILAKU PELAKSANA				
11) Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?				
12) Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?				
H. RUANG LINGKUP MAKLUMAT PELAYANAN				
13) Bagaimana pendapat Saudara tentang Maklumat Deputi Pelayanan terkait Pelayanan PTSP Pusat di BKPM ?				
I. RUANG LINGKUP PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN				
14) Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran, dan masukan di BKPM ?				

a) Uji Validitas

Validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan tingkat-tingkat kevalidan sesuatu instrumen (Arikunto, 2006:168). Suatu instrumen yang valid atau sah 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

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,863	,883	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

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	199	79,6	79,6	79,6
	Sangat Puas	51	20,4	20,4	100,0
Total		250	100,0	100,0	

U2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mudah	216	86,4	86,4	86,4
	Sangat Mudah	34	13,6	13,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

U3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Tepat	11	4,4	4,4	4,4
	Kurang Tepat	61	24,4	24,4	28,8
	Cukup Tepat	150	60,0	60,0	88,8
	Sangat Tepat	28	11,2	11,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

U4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Pernah	250	100,0	100,0	100,0

U5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Puas	153	61,2	61,2	61,2
	Sangat Puas	97	38,8	38,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

U6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Terbuka	168	67,2	67,2	67,2
	Sangat Terbuka	82	32,8	32,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

U7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Menguasai	209	83,6	83,6	83,6
	Sangat Menguasai	41	16,4	16,4	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

U8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Ahli	195	78,0	78,0	78,0
	Sangat Ahli	55	22,0	22,0	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

U9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Terampil	196	78,4	78,4	78,4
	Sangat Terampil	54	21,6	21,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

U10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tanggap	223	89,2	89,2	89,2
	Sangat Tanggap	27	10,8	10,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

U11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Sopan	166	66,4	66,4	66,4
	Sangat Sopan	84	33,6	33,6	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

U12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Ramah	122	48,8	48,8	48,8
	Sangat Ramah	128	51,2	51,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

U13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Jelas	172	68,8	68,8	68,8
	Sangat Jelas	78	31,2	31,2	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

U14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Cepat	223	89,2	89,2	89,2
	Sangat Cepat	27	10,8	10,8	100,0
	Total	250	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
U1	250	3,00	4,00	3,2040	,40378
U2	250	3,00	4,00	3,1360	,34348
U3	250	1,00	4,00	2,7800	,69681
U4	250	4,00	4,00	4,0000	,00000
U5	250	3,00	4,00	3,3880	,48827
U6	250	3,00	4,00	3,3280	,47043
U7	250	3,00	4,00	3,1640	,37102
U8	250	3,00	4,00	3,2200	,41508
U9	250	3,00	4,00	3,2160	,41234
U10	250	3,00	4,00	3,1080	,31100

U11	250	3,00	4,00	3,3360	,47329
U12	250	3,00	4,00	3,5120	,50086
U13	250	3,00	4,00	3,3120	,46424
U14	250	3,00	4,00	3,1080	,31100
Valid N (listwise)	250				

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 baik dimana nilai rata-rata IKM tertimbang adalah sebesar 3,272.

Begitu juga nilai rata-rata IKM tertimbang dikalikan nilai konversi (25) hasilnya adalah sebesar 81.81. Nilai rata-rata IKM tertimbang dan nilai konversi IKM Unit Pelayanan Prioritas pada PTSP Pusat di BKPM termasuk dalam mutu pelayanan B artinya mutu pelayanan di Badan Koordinasi Penanaman Modal termasuk dalam kategori baik.

D. Kesimpulan dan Rekomendasi

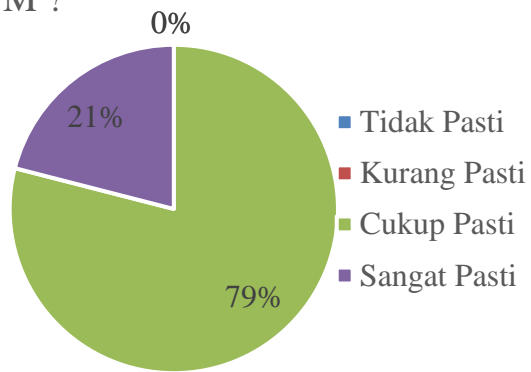
Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Prioritas BKPM dipersepsikan Baik oleh masyarakat pengguna jasanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30

Nilai IKM yang diperoleh pada 14 pertanyaan dari 9 ruang lingkup pelayanan adalah sebesar 81.81. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya Pelayanan (4,000) dan yang dianggap membutuhkan peningkatan adalah Waktu Pelayanan (2,780).

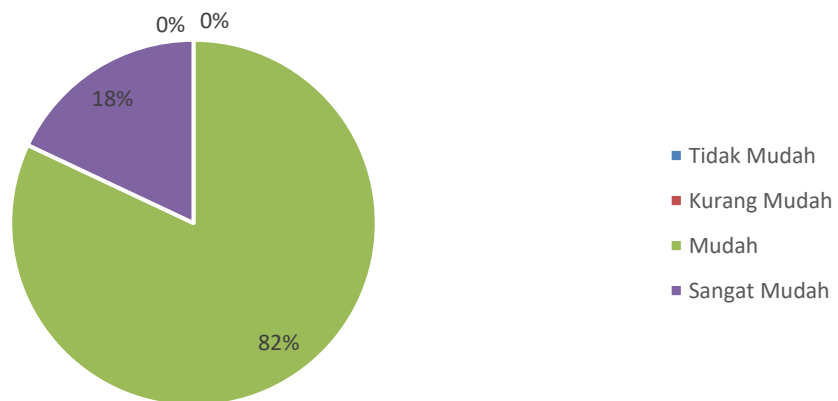
Dengan demikian kiranya upaya BKPM yang sangat diharapkan oleh para pengguna jasa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM adalah meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM dan meningkatkan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan konsultasi.

Lampiran

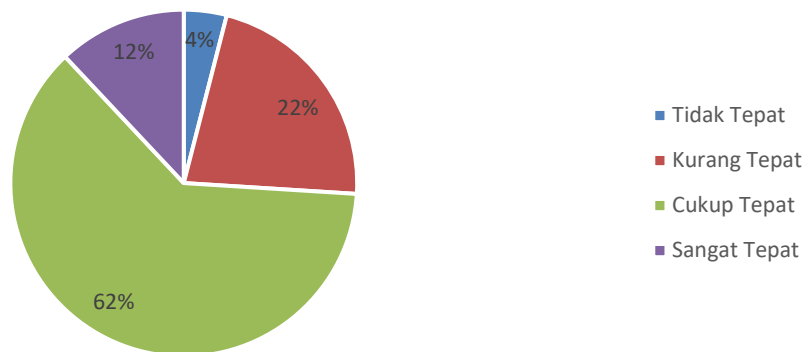
Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian persyaratan pelayanan konsultasi PTSP PusatT di BKPM ?



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



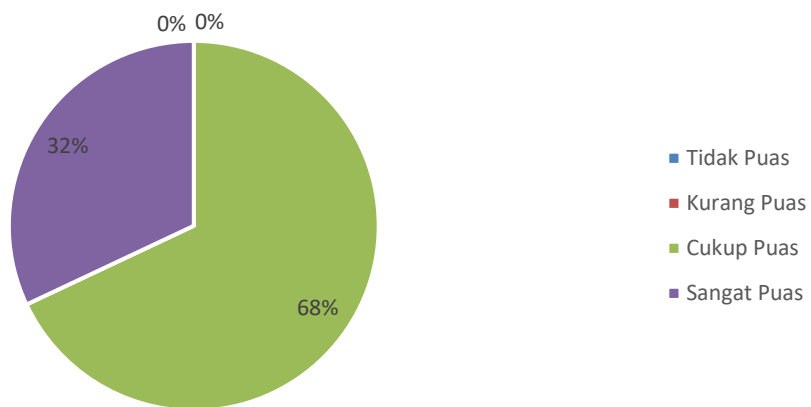
Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



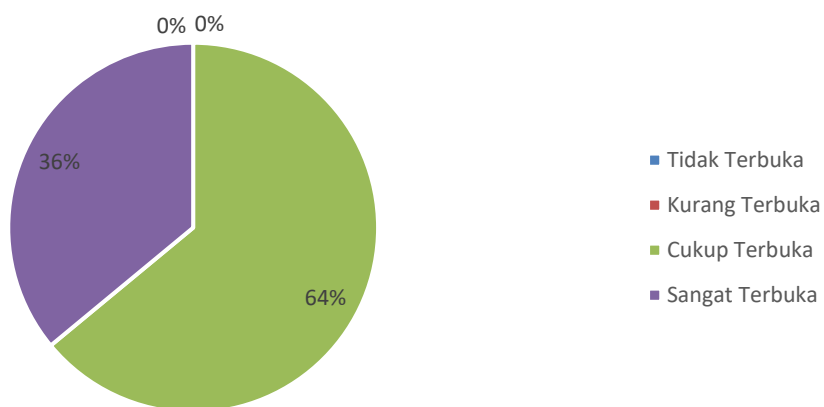
Apakah di dalam proses pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM saudara dikenakan biaya ?



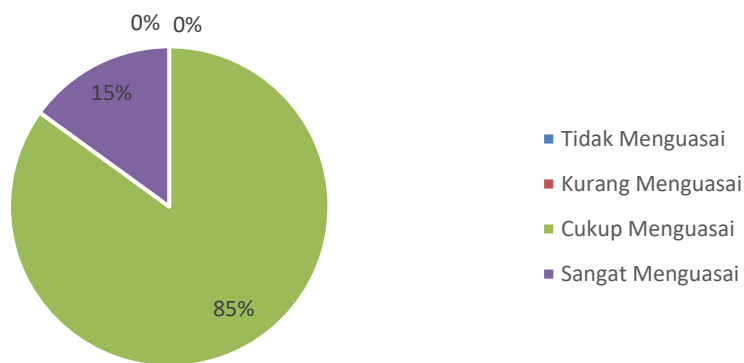
Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil dari pelayanan konsultasi yang diberikan PTSP Pusat di BKPM ?



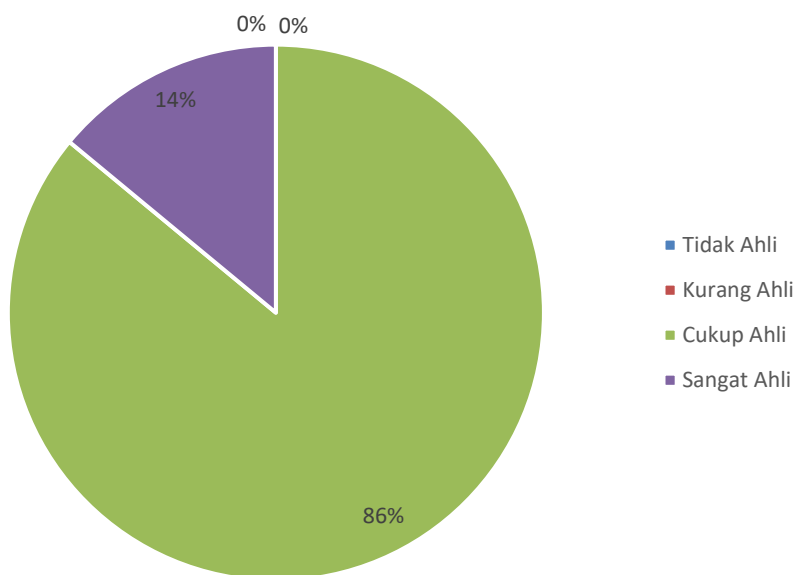
Bagaimana pendapat Saudara tentang keterbukaan informasi terkait pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM ?



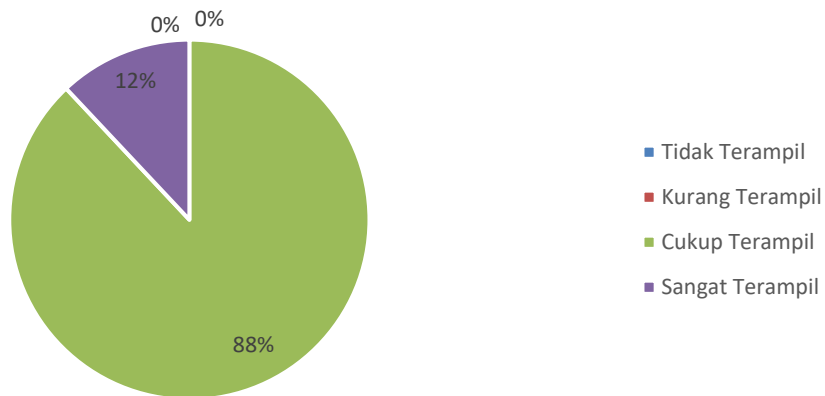
Bagaimana pendapat Saudara tentang penguasaan materi oleh pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



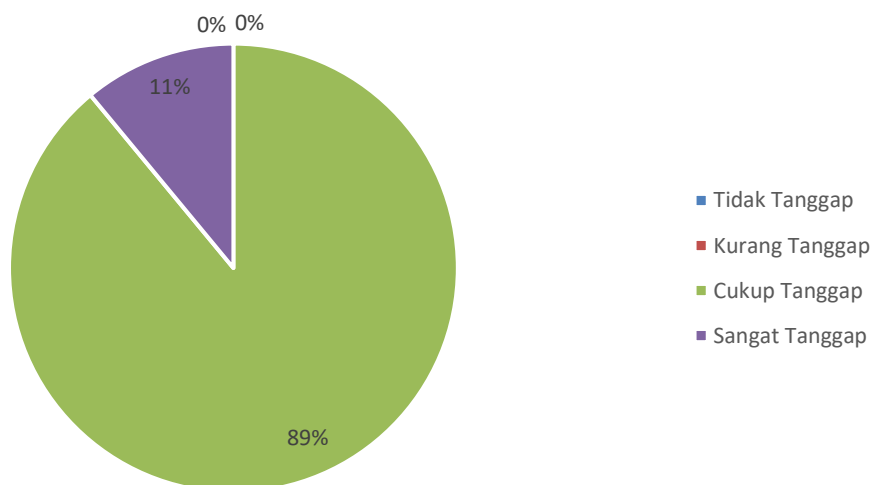
Bagaimana pendapat Saudara tentang keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



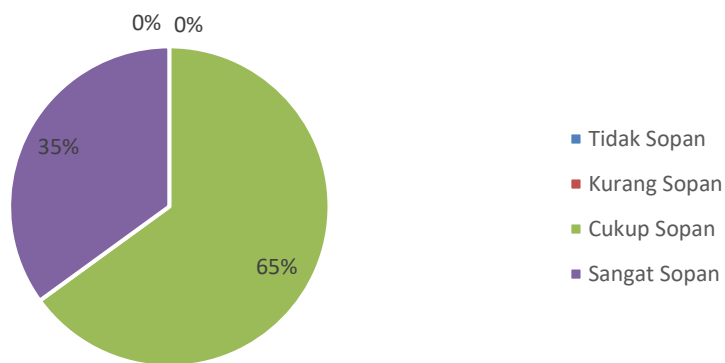
Bagaimana pendapat Saudara tentang keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



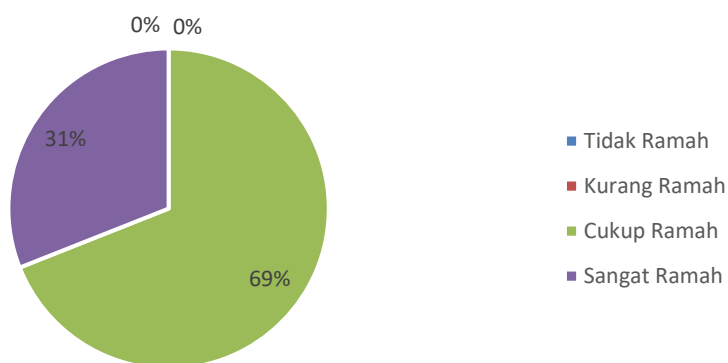
Bagaimana pendapat Saudara tentang daya tanggap (responsif) pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



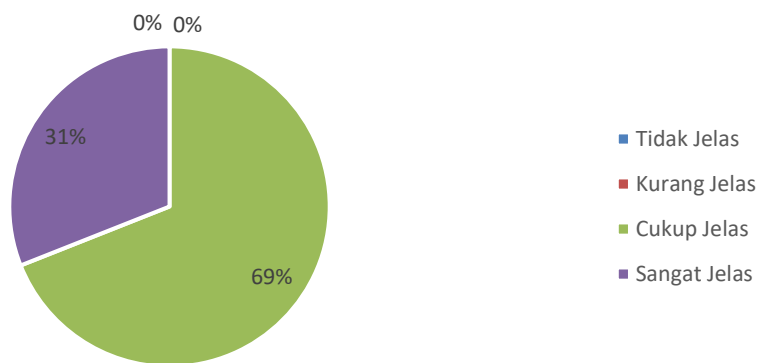
Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



Bagaimana pendapat Saudara tentang Maklumat
Deputi Pelayanan terkait Pelayanan PTSP Pusat di
BKPM ?



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

