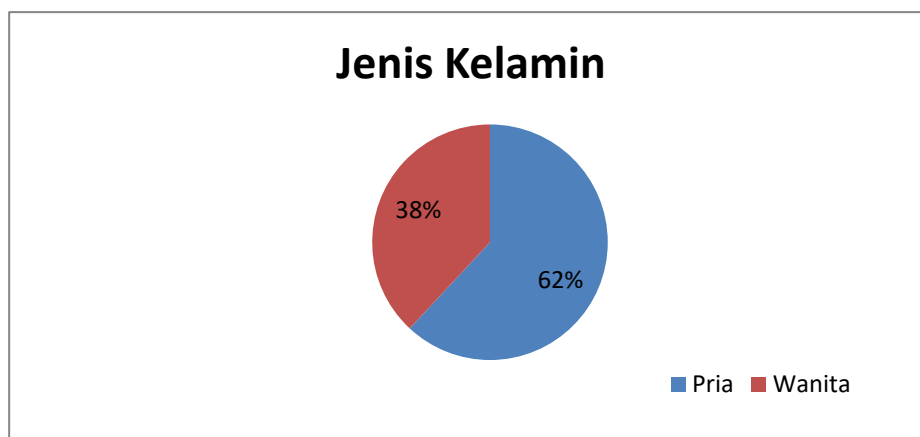


## HASIL SURVEI KUALITAS PELAYANAN PENANAMAN MODAL TAHUN 2020 SEMESTER II

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 1 Juli 2020 sampai dengan 31 Desember 2020, melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM secara daring dengan link survei melalui sistem antrian online, diperoleh responden sebanyak 381 pengguna jasa di pilih secara acak berdasarkan jumlah pengguna layanan sebanyak 40.470 yang terdiri dari layanan tatap muka, *call center* dan email pada periode semester 2 yang terdiri dari:

### a) Jenis Kelamin

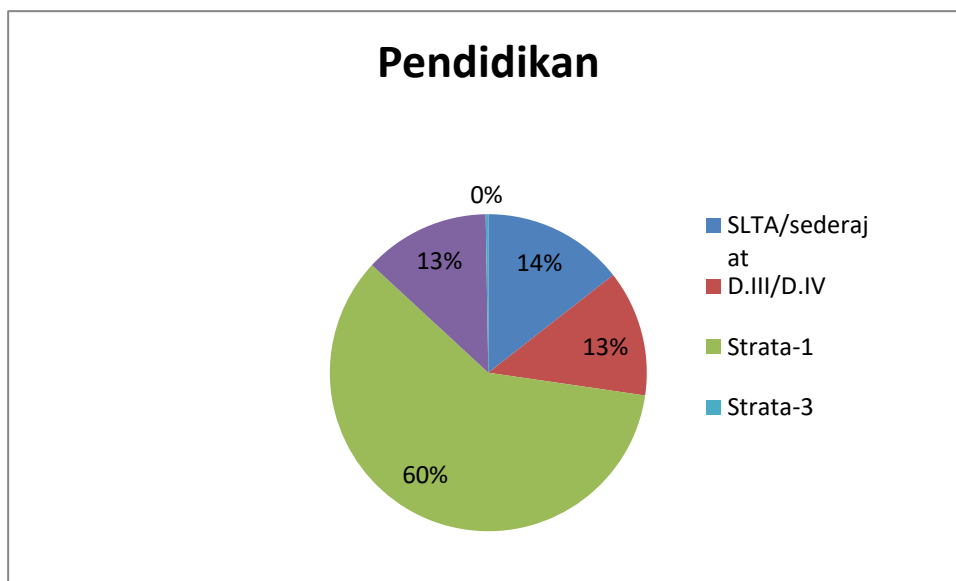
Jenis_Kelamin					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pria	236	61,9	61,9	61,9
	Wanita	145	38,1	38,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



- Pria sebanyak **236** orang
- Wanita sebanyak **145** orang
- Tanpa informasi sebanyak **0** orang

**b) Tingkat Pendidikan Pengguna Jasa**

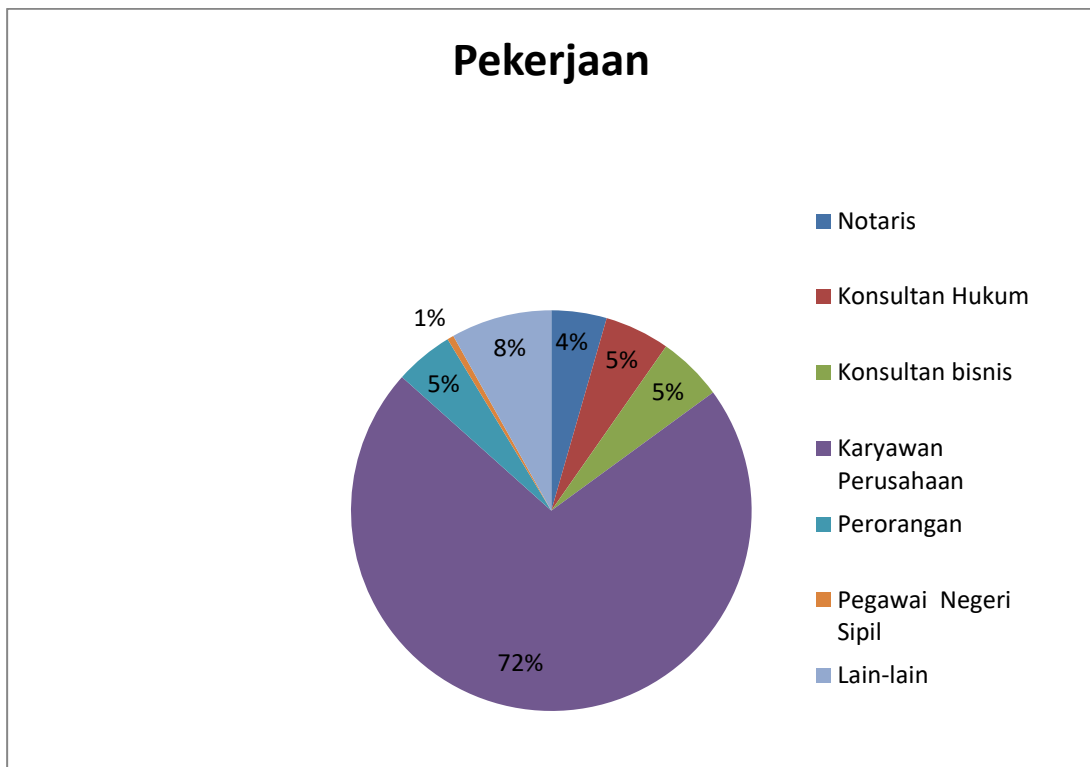
		Pendidikan			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	SLTA/ sederajat	55	14,4	14,4	14,4
	D.III/D.IV	49	12,9	12,9	27,3
	Srata-1	227	59,6	59,6	86,9
	Strata-2	49	12,9	12,9	99,7
	Strata-3	1	,3	,3	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



- Berpendidikan SLTA/ sederajat sebanyak **55** orang
- Berpendidikan D.III/D.IV sebanyak **49** orang
- Berpendidikan Strata-1 sebanyak **227** orang
- Berpendidikan Strata-2 sebanyak **49** orang
- Berpendidikan Strata-3 sebanyak **1** orang
- Tanpa informasi sebanyak **0** orang

c) **Pekerjaan**

		Pekerjaan			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Notaris	17	4,5	4,5	4,5
	Konsultan Hukum	20	5,2	5,2	9,7
	Konsultan Bisnis	20	5,2	5,2	15,0
	Karyawan Perusahaan	273	71,7	71,7	86,6
	Perorangan	18	4,7	4,7	91,3
	Pegawai Negeri Sipil	2	,5	,5	91,9
	Lain-lain	31	8,1	8,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



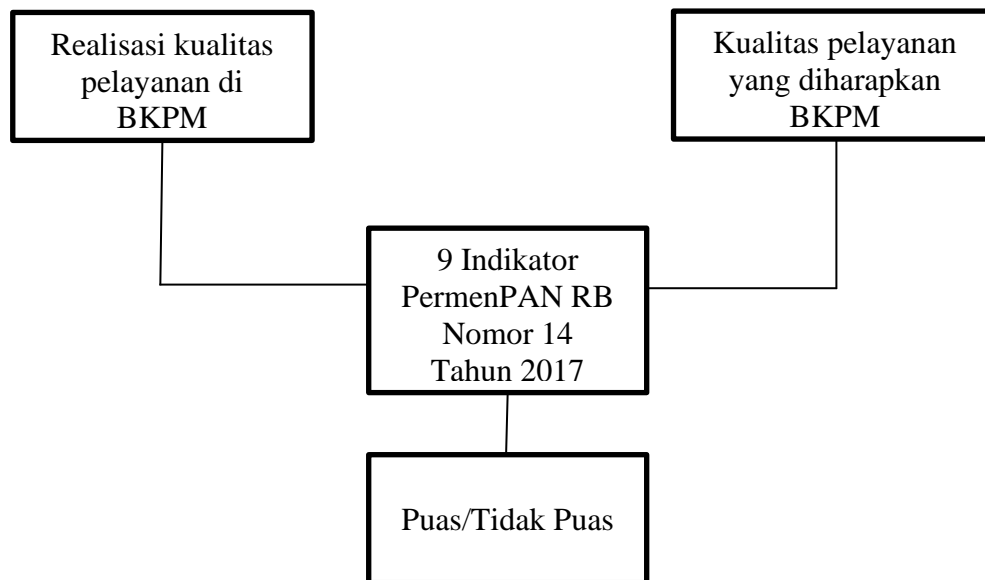
- Notaris sebanyak **17** orang
- Konsultan Hukum sebanyak **20** orang
- Karyawan Perusahaan sebanyak **20** orang
- Perorangan sebanyak **273** orang
- Pegawai Negeri Sipil sebanyak **18** orang
- Lain-lain sebanyak **2** orang
- Tanpa informasi sebanyak **31** orang

## A. Hasil Survei

Berdasarkan pengukuran keseluruhan kuesioner (381 kuesioner) yang telah terisi oleh responden terhadap kualitas ruang lingkup pelayanan, diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan angka Indeks sebesar **82.05**. Hal ini menunjukkan kinerja Unit Pelayanan 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 14 Tahun 2017 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. Sarana dan Prasarana;
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	3,168
2.	Prosedur Pelayanan	2,984
3.	Waktu Pelayanan	3,291
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	3,982
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,243
6.	Kompetensi Pelaksana	3,248
7.	Perilaku Pelaksana	3,441
8.	Sarana dan Prasarana	3,249
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,913
<b>Nilai Rata-rata (NRR) IKM Tertimbang</b>		<b>3,282</b>
<b>IKM Unit Pelayanan Prioritas (<math>\{3,282 : 4\} \times 100</math>)</b>		<b>82,05</b>

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-rata (NRR) tertinggi adalah Biaya/Tarif Pelayanan dengan indeks sebesar 3,982. 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 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan indeks sebesar 2,913. Meskipun memiliki nilai NRR terendah, termasuk dalam kategori Kurang Baik (interval 2,60 – 3,064). 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 3,301):

No	Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)	Kategori Unsur Kinerja Unit Pelayanan Prioritas
1.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,913	Kurang Baik
2.	Prosedur Pelayanan	2,984	Kurang Baik
3.	Persyaratan Pelayanan	3,168	Baik
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,243	Baik
5.	Kompetensi Pelaksana	3,248	Baik
6	Sarana dan Prasarana	3,249	Baik

Meskipun terdapat 6 unsur ruang lingkup pelayanan yang dibawah nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,282 keenam 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)
<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 ?				
PERTANYAAN	(1)	(2)	(3)	(4)

<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 SARANA DAN PRASARANA</b>				
13) Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana dan Prasarana Pendukung 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

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
,908	,905	14

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	Tidak Puas	3	,8	,8	,8
	Kurang Puas	32	8,4	8,4	9,2
	Cukup Puas	244	64,0	64,0	73,2
	Sangat Puas	102	26,8	26,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

U2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Mudah	8	2,1	2,1	2,1
	Kurang Mudah	70	18,4	18,4	20,5
	Mudah	223	58,5	58,5	79,0
	Sangat Mudah	80	21,0	21,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	



		U3			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Tidak Tepat	3	,8	,8	,8
	Kurang Tepat	16	4,2	4,2	5,0
	Cukup Tepat	229	60,1	60,1	65,1
	Sangat Tepat	133	34,9	34,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

		U4			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Kadang-kadang	7	1,8	1,8	1,8
	Tidak Pernah	374	98,2	98,2	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

		U5			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Tidak Puas	1	,3	,3	,3
	Kurang Puas	31	8,1	8,1	8,4
	Cukup Puas	236	61,9	61,9	70,3
	Sangat Puas	113	29,7	29,7	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

		U6			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Kurang Terbuka	21	5,5	5,5	5,5
	Cukup Terbuka	234	61,4	61,4	66,9
	Sangat Terbuka	126	33,1	33,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

		U7			Cumulative
		Frequency	Percent	Valid Percent	Percent
Valid	Kurang Menguasai	26	6,8	6,8	6,8
	Cukup Menguasai	243	63,8	63,8	70,6
	Sangat Menguasai	112	29,4	29,4	100,0

Total	381	100,0	100,0
-------	-----	-------	-------

U8					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Ahli	19	5,0	5,0	5,0
	Cukup Ahli	270	70,9	70,9	75,9
	Sangat Ahli	92	24,1	24,1	100,0
Total		381	100,0	100,0	

U9					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Terampil	9	2,4	2,4	2,4
	Cukup Terampil	272	71,4	71,4	73,8
	Sangat Terampil	100	26,2	26,2	100,0
Total		381	100,0	100,0	

U10					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Tanggap	9	2,4	2,4	2,4
	Cukup Tanggap	235	61,7	61,7	64,0
	Sangat Tanggap	137	36,0	36,0	100,0
Total		381	100,0	100,0	

U11					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Sopan	1	,3	,3	,3
	Cukup Sopan	198	52,0	52,0	52,2
	Sangat Sopan	182	47,8	47,8	100,0
Total		381	100,0	100,0	

U12					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Kurang Ramah	12	3,1	3,1	3,1
	Cukup Ramah	202	53,0	53,0	56,2
	Sangat Ramah	167	43,8	43,8	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

U13					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Jelas	1	,3	,3	,3
	Kurang Jelas	20	5,2	5,2	5,5
	Cukup Jelas	243	63,8	63,8	69,3
	Sangat Jelas	117	30,7	30,7	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

U14					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Tidak Cepat	14	3,7	3,7	3,7
	Kurang Cepat	78	20,5	20,5	24,1
	Cukup Cepat	216	56,7	56,7	80,8
	Sangat Cepat	73	19,2	19,2	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
U1	381	1,00	4,00	3,1680	,59659
U2	381	1,00	4,00	2,9843	,69188
U3	381	1,00	4,00	3,2913	,58188
U4	381	3,00	4,00	3,9816	,13447
U5	381	1,00	4,00	3,2100	,58760
U6	381	2,00	4,00	3,2756	,55740
U7	381	2,00	4,00	3,2257	,55864
U8	381	2,00	4,00	3,1916	,50527
U9	381	2,00	4,00	3,2388	,47921
U10	381	2,00	4,00	3,3360	,52062

U11	381	2,00	4,00	3,4751	,50527
U12	381	2,00	4,00	3,4068	,55237
U13	381	1,00	4,00	3,2493	,55562
U14	381	1,00	4,00	2,9134	,73295
Valid N (listwise)	381				

Summary Item Statistics							
	Mean	Minimum	Maximum	Range	Maximum / Minimum	Variance	N of Items
Item Means	3,282	2,913	3,982	1,068	1,367	,062	14
Item Variances	,309	,018	,537	,519	29,709	,014	14

#### D. Kesimpulan dan Rekomendasi

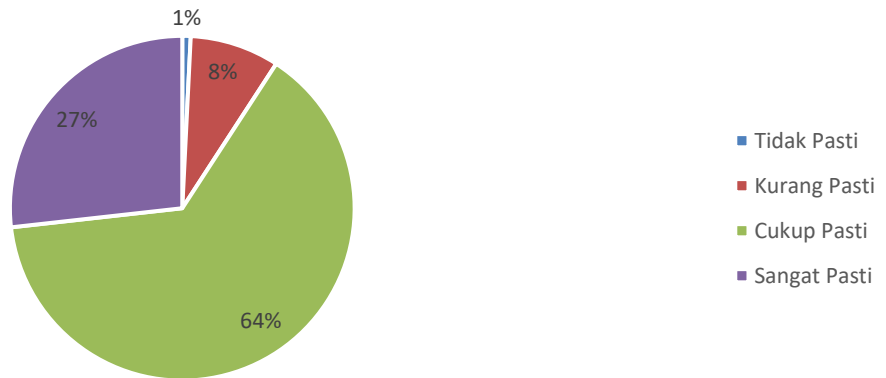
Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan di BKPM dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat pengguna jasanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26 – 100,00

Nilai IKM yang diperoleh pada 14 pertanyaan dari 9 ruang lingkup pelayanan adalah sebesar 82,05. 4 Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya Pelayanan (3,982), Perilaku Pelaksanan (3,441), Waktu Pelayanan (3,291), Sarana dan Prasarana (3,249) dan 5 unsur yang dianggap membutuhkan peningkatan adalah Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (2,913), Prosedur Pelayanan (2,984), Persyaratan Pelayanan (3,168), Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (3,243) dan Kompetensi Pelaksanaan (3,168).

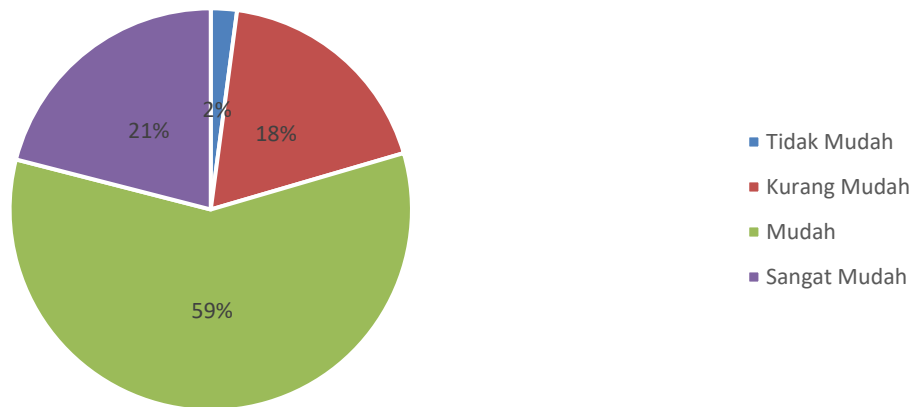
Dengan demikian kiranya upaya BKPM yang sangat diharapkan oleh para pengguna jasa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM adalah meningkatkan kemudahan prosedur pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM dan meningkatkan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

## Lampiran

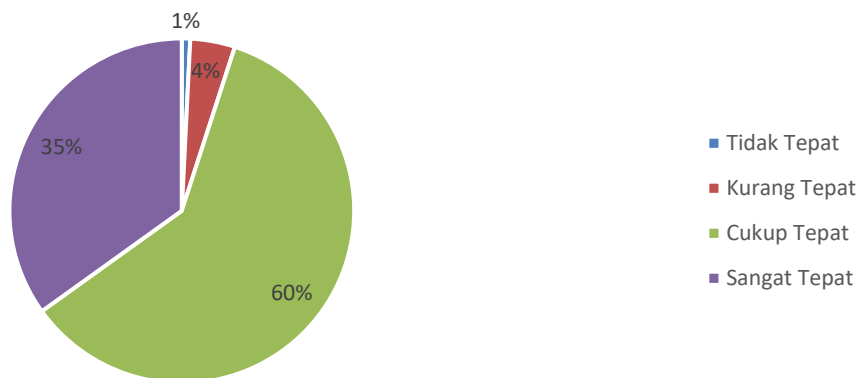
1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian persyaratan pelayanan konsultasi PTSP PusatT di BKPM



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



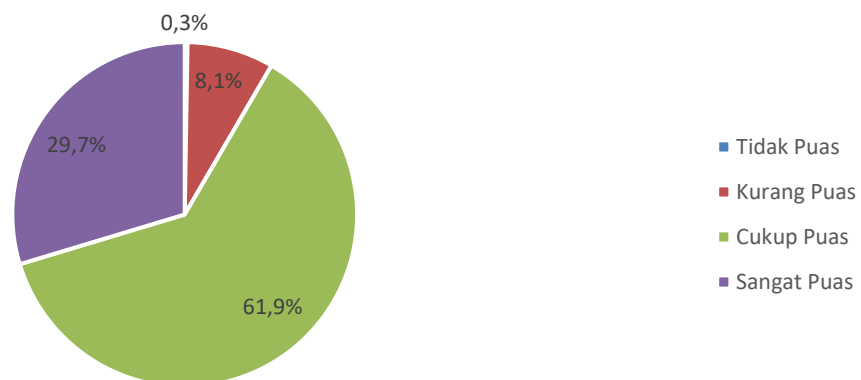
3. Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



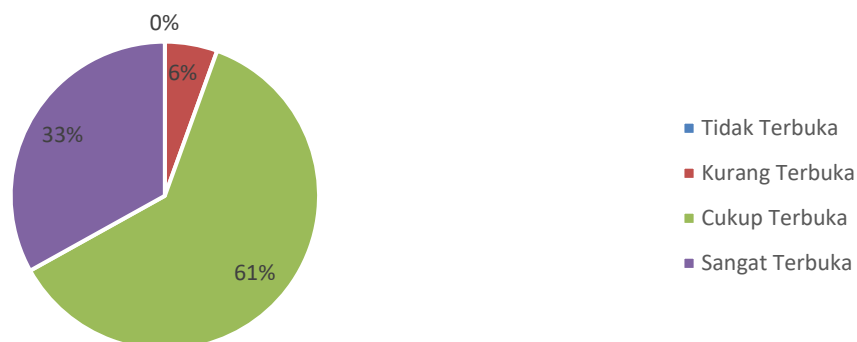
4. Apakah di dalam proses pelayanan konsultasi PTSP Pusat di BKPM saudara dikenakan biaya ?



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 ?



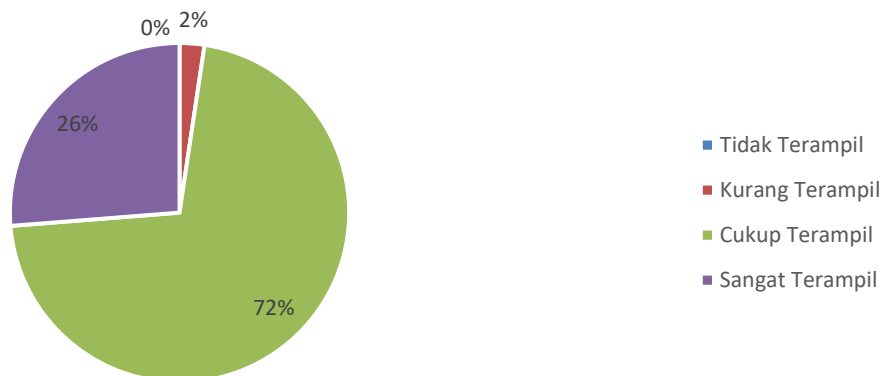
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang penguasaan materi oleh pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



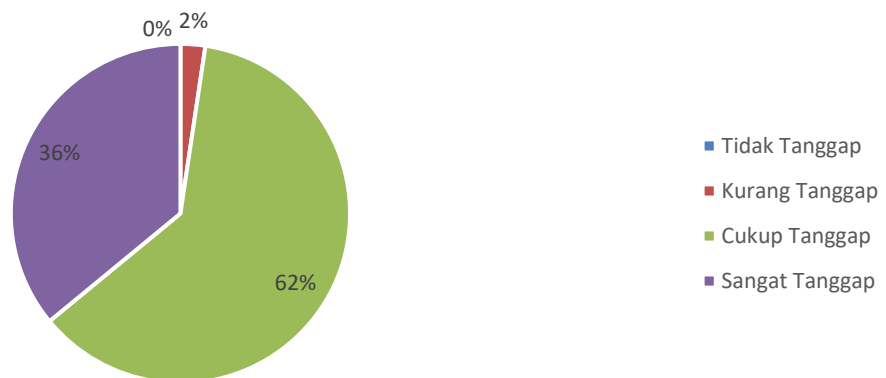
8. Bagaimana pendapat Saudara tentang keahlian pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



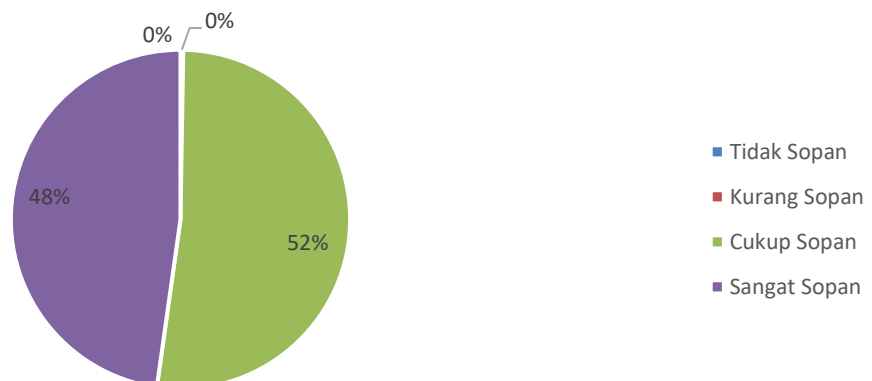
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang keterampilan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



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

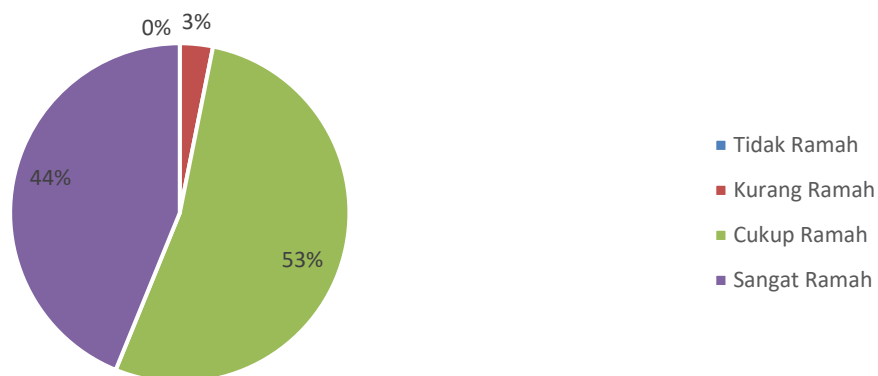


11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?

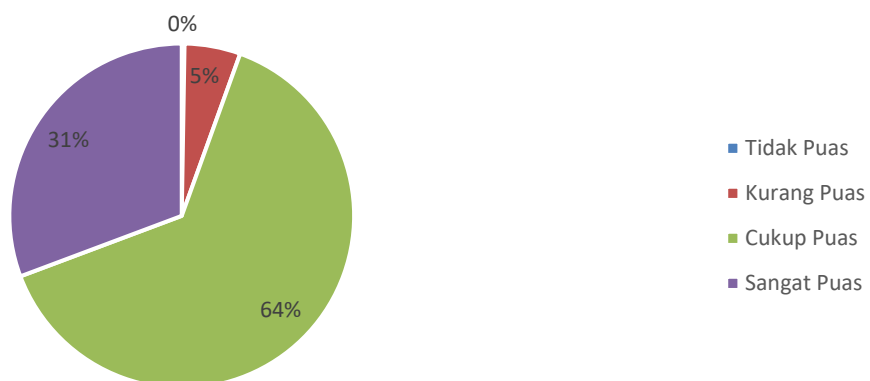




12. Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



13. Bagaimana Pendapat Saudara tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan?



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

