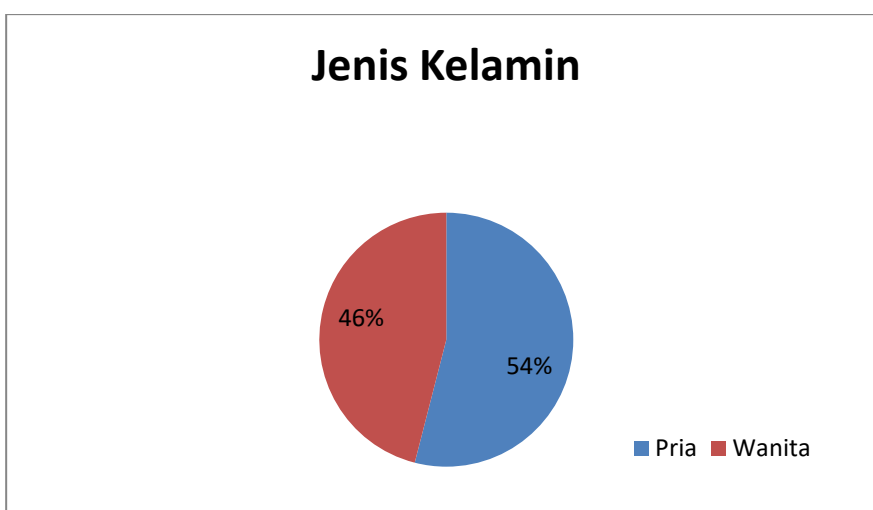


HASIL SURVEI KUALITAS PELAYANAN PENANAMAN MODAL TAHUN 2020 SEMESTER I

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 Juni 2020 sampai dengan 30 Juni 2020, melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM secara daring melalui Google form, diperoleh responden sebanyak 100 pengguna jasa yang terdiri dari:

a) Jenis Kelamin

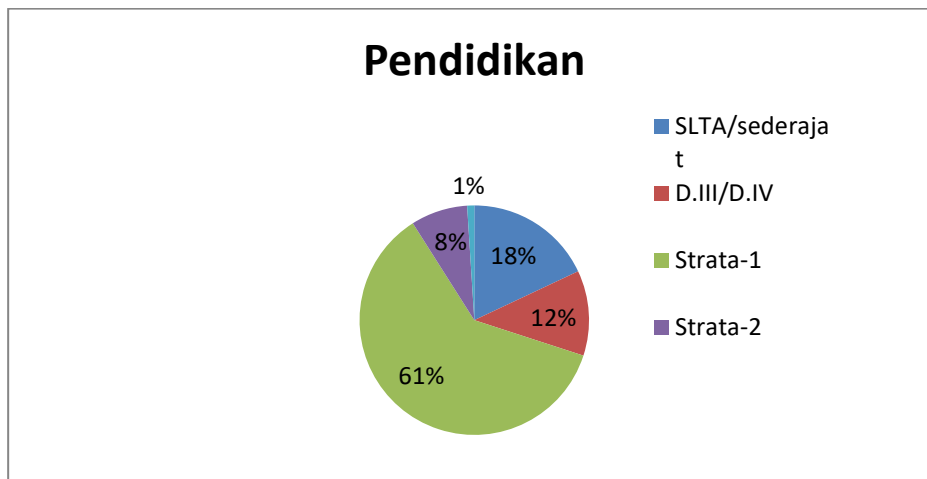
Jenis_Kelamin				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Pria	54	54,0	54,0
	Wanita	46	46,0	46,0
	Total	100	100,0	100,0



- Pria sebanyak **54** orang
- Wanita sebanyak **46** orang

b) **Tingkat Pendidikan Pengguna Jasa**

Pendidikan				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	SLTA/ sederajat	18	18,0	18,0
	D.III/D.IV	12	12,0	12,0
	Srata-1	61	61,0	61,0
	Strata-2	8	8,0	8,0
	Strata-3	1	1,0	1,0
	Total		100	100,0

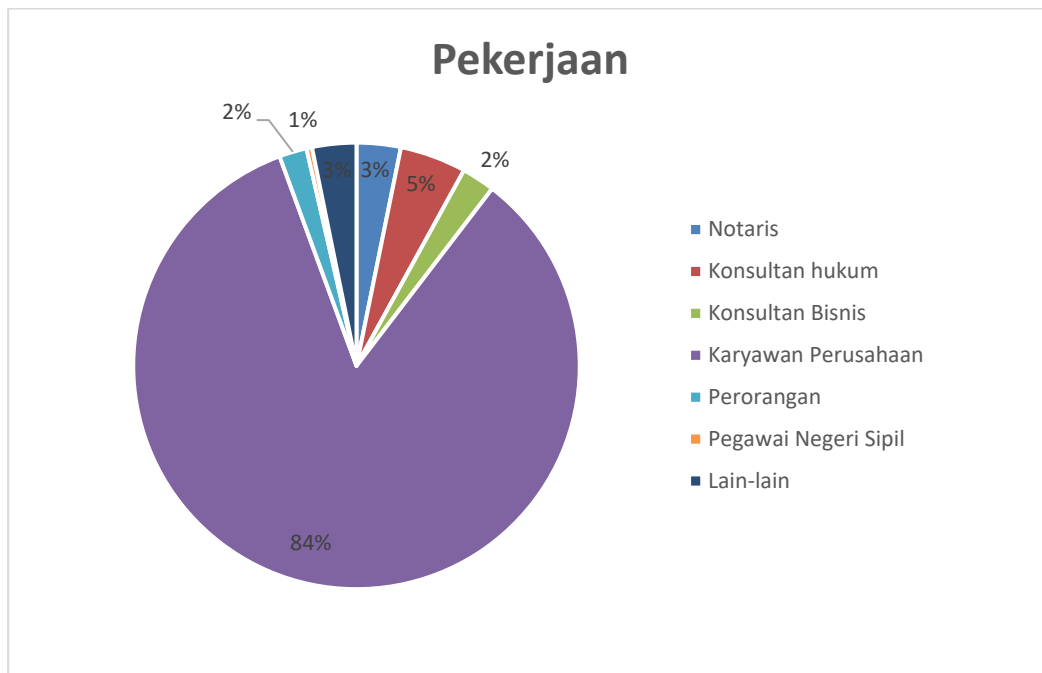


- Berpendidikan SLTA/ sederajat sebanyak **18** orang
- Berpendidikan D.III/D.IV sebanyak **12** orang
- Berpendidikan Strata-1 sebanyak **61** orang
- Berpendidikan Strata-2 sebanyak **8** orang
- Berpendidikan Strata-3 sebanyak **1** orang

c) **Pekerjaan**

Pekerjaan				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Notaris	1	1,0	1,0
	Konsultan Hukum	5	5,0	5,0
	Karyawan Perusahaan	54	54,0	54,0
	Perorangan	14	14,0	14,0

Pegawai Negeri Sipil	4	4,0	4,0
Lain-lain	22	22,0	22,0
Total	100	100,0	100,0



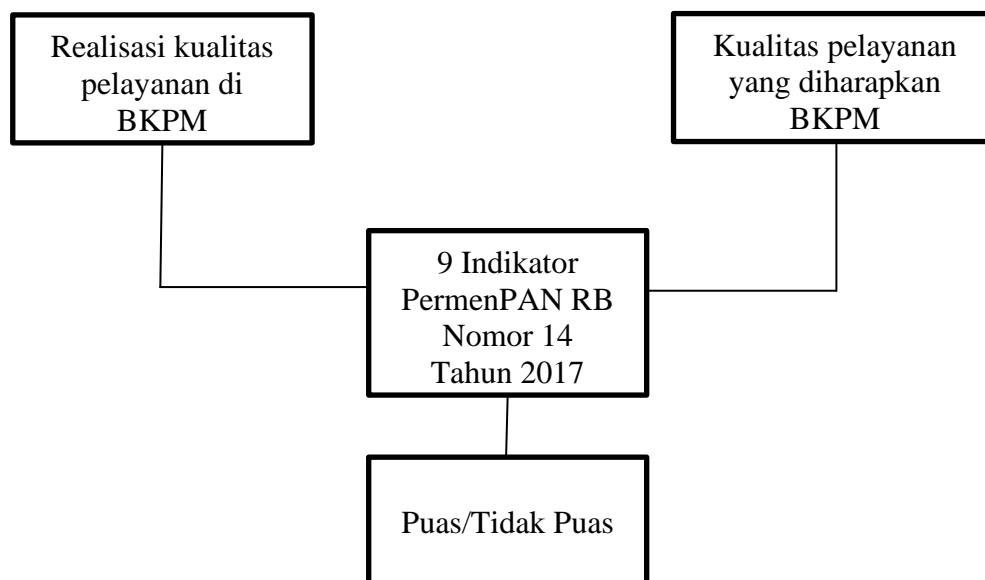
- Notaris sebanyak **1** orang
- Konsultan Hukum sebanyak **5** orang
- Karyawan Perusahaan sebanyak **54** orang
- Perorangan sebanyak **14** orang
- Pegawai Negeri Sipil sebanyak **4** orang
- Lain-lain sebanyak **22** orang

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 **82.52**. Hal ini menunjukkan kinerja Unit Pelayanan pada PTSP Pusat di BKPM berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **BAIK**. 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	3,300
2.	Prosedur Pelayanan	3,180
3.	Waktu Pelayanan	3,180
4.	Biaya/Tarif Pelayanan	4,000
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,255
6.	Kompetensi Pelaksana	3,185
7.	Perilaku Pelaksana	3,410
8.	Sarana dan Prasarana	3,350
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,230
Nilai Rata-rata (NRR) IKM Tertimbang		3,301
IKM Unit Pelayanan Prioritas ($\{3,272 : 4\} \times 100$)		82,52

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 dan Prosedur Pelayanan dengan indeks sebesar 3.180. Meskipun Waktu pelayanan dan Prosedur Pelayanan memiliki nilai NRR terendah, unsur tersebut masih termasuk dalam kategori Baik (interval 3,0644 – 3,532). 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.

Tabel berikut Menunjukkan 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.	Prsedur Pelayanan	3,180	Baik
2.	Waktu Pelayanan	3,180	Baik
3.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,230	Baik
4.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,255	Baik
5.	Kompetensi Pelaksana	3,185	Baik

Meskipun terdapat 5 unsur ruang lingkup pelayanan yang dibawah nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,301, 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 SARANA DAN PRASARANA				
13) Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana dan Prasarana Pendukung 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 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
,943	,943	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	
Valid	Tidak Puas	1	1,0	1,0
	Kurang Puas	4	4,0	4,0
	Cukup Puas	59	59,0	59,0
	Sangat Puas	36	36,0	36,0
	Total	100	100,0	100,0

U2

		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Mudah	2	2,0	2,0
	Kurang Mudah	5	5,0	5,0
	Mudah	66	66,0	66,0
	Sangat Mudah	27	27,0	27,0
	Total	100	100,0	100,0

U3				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Tepat	2	2,0	2,0
	Kurang Tepat	1	1,0	1,0
	Cukup Tepat	74	74,0	74,0
	Sangat Tepat	23	23,0	23,0
	Total	100	100,0	100,0

U4				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Pernah	100	100,0	100,0

U5				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Puas	1	1,0	1,0
	Kurang Puas	1	1,0	1,0
	Cukup Puas	71	71,0	71,0
	Sangat Puas	27	27,0	27,0
	Total	100	100,0	100,0

U6				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Terbuka	1	1,0	1,0
	Kurang Terbuka	2	2,0	2,0
	Cukup Terbuka	66	66,0	66,0
	Sangat Terbuka	31	31,0	31,0
	Total	100	100,0	100,0

U7				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Menguasai	1	1,0	1,0
	Cukup Menguasai	99	99,0	99,0
	Total	100	100,0	100,0

U8				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Ahli	1	1,0	1,0
	Cukup Ahli	73	73,0	73,0
	Sangat Ahli	26	26,0	26,0
	Total	100	100,0	100,0

U9				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Terampil	1	1,0	1,0
	Cukup Terampil	73	73,0	73,0
	Sangat Terampil	26	26,0	26,0
	Total	100	100,0	100,0

U10				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Tanggap	1	1,0	1,0
	Kurang Tanggap	2	2,0	2,0
	Cukup Tanggap	65	65,0	65,0
	Sangat Tanggap	32	32,0	32,0
	Total	100	100,0	100,0

U11				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Cukup Sopan	57	57,0	57,0
	Sangat Sopan	43	43,0	43,0
	Total	100	100,0	100,0

U12				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Kurang Ramah	2	2,0	2,0
	Cukup Ramah	57	57,0	57,0
	Sangat Ramah	41	41,0	41,0
	Total	100	100,0	100,0

U13				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Puas	2	2,0	2,0
	Kurang Puas	2	2,0	2,0
	Cukup Puas	65	65,0	65,0
	Sangat Puas	31	31,0	31,0
	Total	100	100,0	100,0

U14				
		Frequency	Percent	Valid Percent
Valid	Tidak Cepat	3	3,0	3,0
	Cukup Cepat	68	68,0	68,0
	Sangat Cepat	29	29,0	29,0
	Total	100	100,0	100,0

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
U1	100	1,00	4,00	3,3000	,59459
U2	100	1,00	4,00	3,1800	,60935
U3	100	1,00	4,00	3,1800	,53899
U4	100	4,00	4,00	4,0000	,00000
U5	100	1,00	4,00	3,2400	,51483
U6	100	1,00	4,00	3,2700	,54781
U7	100	1,00	3,00	2,9800	,20000
U8	100	1,00	4,00	3,2400	,49482
U9	100	1,00	4,00	3,2400	,49482
U10	100	1,00	4,00	3,2800	,55195
U11	100	3,00	4,00	3,4300	,49757
U12	100	2,00	4,00	3,3900	,52982

U13	100	1,00	4,00	3,2500	,59246
U14	100	1,00	4,00	3,2300	,60059
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 baik dimana nilai rata-rata IKM tertimbang adalah sebesar 3,301.

Begitu juga nilai rata-rata IKM tertimbang dikalikan nilai konversi (25) hasilnya adalah sebesar 82,52. Nilai rata-rata IKM tertimbang dan nilai konversi IKM PTSP Pusat di BKPM termasuk dalam mutu pelayanan A artinya mutu pelayanan PTSP Pusat di Badan Koordinasi Penanaman Modal termasuk dalam kategori baik.

D. Kesimpulan dan Rekomendasi

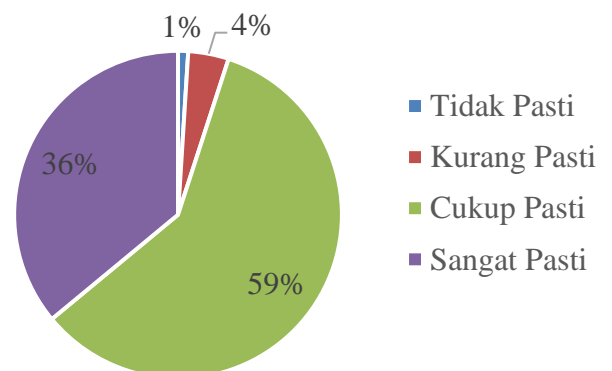
Secara umum kualitas pelayanan pada PTSP Pusat di BKPM dipersepsikan Baik oleh masyarakat pengguna jasanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 76,61 – 88,30

Nilai IKM yang diperoleh pada 14 pertanyaan dari 9 ruang lingkup pelayanan adalah sebesar 82,52. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya Pelayanan (4,000) dan yang dianggap membutuhkan peningkatan adalah Prosedur Pelayanan serta Waktu Pelayanan (3,180).

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 ?



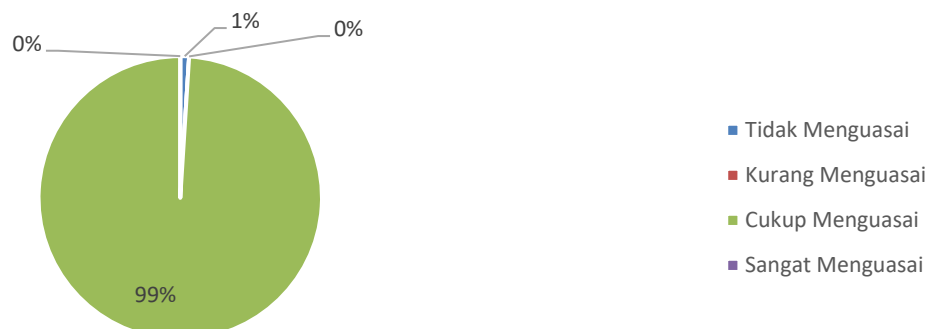
Bagaimana pendapat Saudara tentang hasil dari pelayanan konsultasi yang diberikan PTSP Pusat di BKPM ?



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 ?



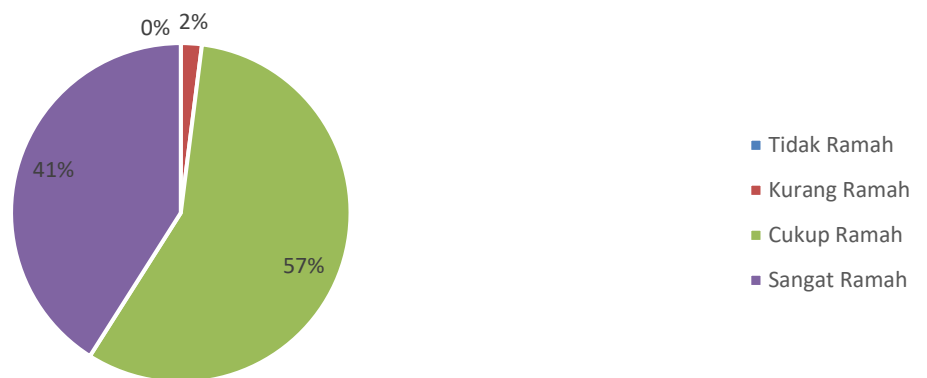
Bagaimana pendapat Saudara tentang daya tanggap (responsif) pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



Bagaimana pendapat Saudara tentang keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan konsultasi ?



Bagaimana Pendapat Saudara tentang Sarana dan Prasarana Pelayanan?



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

