



LAPORAN

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU **TAHUN 2024**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KEPULAUAN RIAU**

ALAMAT:
GEDUNG WANITA RAJA SALEHA LANTAI 2
JALAN SULTAN MANSYUR SYAH
PULAU DOMPAK, TANJUNGPINANG

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN DPMPTSP KEPULAUAN RIAU TAHUN 2024

Disusun Oleh:

Dr. Bambang Satriawan, SE. M.Si

Dr. H. Ngaliman, SE. M.Si

Kerja Sama:

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
(DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Riau dengan

Fakultas Ekonomi dan Bisnis (FEB) Universitas Batam

Tahun 2024

KATA SAMBUTAN

Puji syukur senantiasa kami ucapkan kepada Allah SWT yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024 dapat diselesaikan oleh Fakultas Ekonomi dan Bisnis – Universitas Batam selaku mitra Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau dalam penyusunan survei IKM. Penyusunan dan pelaporan survei IKM merupakan salah satu kewajiban DPMPTSP untuk mengukur mutu dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat/pemohon sebagaimana yang diamanatkan Peraturan Menteri PAN & RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Penyelenggaraan DPMPTSP Tahun 2024 ini menyajikan data dan fakta tentang tanggapan masyarakat pemohon terhadap layanan yang diberikan dan disediakan oleh DPMPTSP pada bulan Januari s.d Juni di Tahun 2024. Hasil survei tersebut selanjutnya akan dijadikan sebagai bahan referensi dan pertimbangan bagi DPMPTSP dalam upaya peningkatan pelayanan dimasa yang akan datang.

Harapan kami semoga laporan hasil survei IKM Tahun 2024 ini dapat dimanfaatkan oleh semua pihak yang berkepentingan. Kepada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Batam selaku Tim Pelaksana Survei, kami menyampaikan ucapan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan sehingga selesainya pekerjaan ini.

Tanjungpinang, Juli 2024

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Provinsi Kepulauan Riau,



Hasanizar Indra, S.Sos
Rambina Utama Madya
NIP. 19690329 199003 1 009

KATA PENGANTAR

Dengan menyampaikan rasa syukur *alhamdulillah*, pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024 telah selesai dilaksanakan.

Survei ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat yang melakukan proses pengurusan perijinan di Kepulauan Riau. Hasil yang ditampilkan dalam survei mencerminkan penilaian atau persepsi objektif terhadap layanan yang diterima pelaku usaha selama kurun waktu Januari – Juni tahun 2024. Ada sebelas aspek/indikator dijadikan ukuran untuk menilai kinerja DPMPTSP Kepri.

Responden adalah mereka yang telah mengurus perijinan dan non perijinan di DPMPTSP Kepri. Titik tekan pelayanan adalah sesuai dengan kewajiban menggunakan OSS-RBA yang telah ditetapkan sejak tahun 2021. Meskipun

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada semua pihak, terkhusus Badan Usaha dan Perseorangan yang telah berpartisipasi dalam survei ini. Terimakasih juga disampaikan kepada Kepala DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau beserta jajaran atas dukungan dan kepercayaan yang telah diberikan kepada FEB Uniba. Semoga hasil survei menjadi dasar perbaikan layanan di masa yang akan datang.

Batam, Juli 2024

Tim Penyusun

DAFTAR ISI

KATA SAMBUTAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Maksud dan Tujuan.....	3
1.3. Ruang Lingkup	4
1.4. Dasar Hukum	6
BAB II KAJIAN PUSTAKA	7
2.1. Konsep Pelayanan Publik.....	7
2.2. Pelayanan Publik Indonesia	8
2.3. Survei Kepuasan Masyarakat.....	11
BAB III PENDEKATAN DAN METODOLOGI	13
3.1. Pendekatan	13
3.2. Indikator	13
3.3. Teknik Pengukuran	15
3.4. Teknik Analisa Data	15
3.5. Teknik Penyajian Data	17
3.6. Populasi dan sampel.....	17
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN.....	19
4.1. Deskripsi Responden	19
4.2. Hasil dan Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan DPM-PTSP Kepulauan Riau Tahun 2023.....	23
4.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	23
4.2.2. Prioritas Peningkatan Setiap Unsur Pelayanan	26

BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	28
5.1. Kesimpulan	28
5.2. Rekomendasi	29
 DAFTAR PUSTAKA.....	 33

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Pengukuran Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang.....	15
Tabel 3.2 Pengukuran Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	16
Tabel 3.3 Pengukuran Interpretasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat	16
Tabel 3.4 Nilai Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	16
Tabel 4.1 Responden Menurut Pengurusan Perizinan	19
Tabel 4.2 Responden Menurut Jenis Kelamin	20
Tabel 4.3 Responden Menurut Usia	20
Tabel 4.4 Responden Menurut Tingkat Pendidikan	21
Tabel 4.5 Responden Menurut Pengurusan Perizinan	22
Tabel 4.6 Responden Menurut Integritas Petugas Pelayanan	22
Tabel 4.7 Rata-Rata Indeks Per Aspek Layanan Kepuasan Masyarakat	24
Tabel 4.8 Nilai Persepri, Nilai Interval SKM, Nilai Interval Konversi IKM Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	25
Tabel 4.9 Perbandingan Perolehan Nilai Per Unsur Pelayanan Semester II 2023 dan Tahun 2024	26
Tabel 4.10 Prioritas Peningkatan Setiap Unsur Pelayanan Tahun 2024	27

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Tingginya tingkat persaingan antar kawasan yang menjadi pusat pengembangan investasi di ASEAN menuntut Provinsi Kepulauan Riau (Kepri) harus selalu memberikan layanan terbaik terhadap investor dan pelaku usaha. Berbagai keistimewaan dan insentif dalam status *Free Trade Zone* (FTZ) beserta Kawasan Ekonomi Khusus (KEK) bukan menjadi jaminan investor akan masuk ke Kepri jika pelayanan terhadap mereka mengecewakan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Kepulauan Riau sebagai OPD teknis yang menjadi *leading sector* dalam memberikan layanan investasi di Kepulauan Riau harus dapat memastikan bahwa investor dan pelaku usaha yang melakukan pengurusan perijinan dan non perijinan mendapatkan layanan yang memuaskan.

DPMPTSP mempunyai tugas pokok membantu Gubernur melaksanakan urusan pemerintahan di bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan yang ditugaskan kepada Daerah Provinsi. Dinas ini berfungsi dalam hal Perencanaan, Pengembangan dan Pengolahan Data Penanaman Modal, Promosi Penanaman Modal, Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan, Penyelenggaraan Pelayanan Non Perizinan, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan.

Untuk menjalankan tugas dan fungsinya tersebut, DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau terus melakukan perbaikan dalam hal penyediaan infrastruktur, pelayanan perijinan, penciptaan iklim investasi yang kondusif, serta meningkatkan promosi potensi dan peluang investasi. Melalui Dinas ini pelayanan perizinan dilaksanakan sesuai dengan asas. Kepastian hukum, tertib penyelenggaraan negara, kepentingan umum, keterbukaan, proporsionalitas, akuntabilitas, efesiensi dan efektivitas. DPMPTSP

diharapkan dapat menciptakan iklim yang mendorong ke arah terciptanya keseragaman pola dan langkah penyelenggaraan dan pelayanan oleh aparat pemerintah pada masyarakat serta adanya keterpaduan koordinasi dalam proses pemberian dokumen perizinan. Untuk mencapai sasaran sebagai daerah tujuan investasi, DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau terus melakukan perbaikan dalam hal penyediaan infrastruktur, pelayanan perijinan, penciptaan iklim investasi yang kondusif, serta meningkatkan promosi potensi dan peluang investasi.

Berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PP 5/2021) yang menjadi peraturan pelaksana dari Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja membawa perubahan terhadap pengaturan perizinan berusaha.

Sebelumnya, izin usaha dimohonkan melalui sistem perizinan berusaha berbasis elektronik, yakni *Online Single Submission* (OSS) versi 1.1. Namun sejak 2 Juli 2021, permohonan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik dilakukan melalui sistem OSS-RBA sesuai dengan Surat Menteri Investasi/Kepala BKPM Nomor 1342/A.1/2021. *Online Single Submission Risked Based Approach* (OSS-RBA) adalah sistem perizinan berusaha yang terintegrasi secara elektronik. Sistem OSS ini dikelola dan diselenggarakan oleh lembaga OSS dalam hal penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko (Pasal 1 angka 21 PP 5/2021).

Pelayanan perijinan berbasis OSS RBA tetap memerlukan keterlibatan DPMPTSP, khususnya Ketika proses secara online terkendala, maka investor memerlukan solusi yang cepat dan mudah diakses. Sejauh ini, pelayanan pada DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau menganut pada kaidah-kaidah kesederhanaan, kejelasan, dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisiensi, keadilan dan ketepatan waktu. Harapannya penyelenggaraan perizinan terpadu dapat memberikan pelayanan dengan prosedur yang sederhana sehingga memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk mengurus perizinan.

Untuk mendukung iklim investasi tersebut di atas, DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau telah menetapkan standar dengan fokus perbaikan meningkatkan promosi dan kerja sama peningkatan penanaman modal, meningkatkan kualitas pelayanan penanaman modal dengan mempermudah perizinan, mewujudkan pengelolaan dan ketersediaan data penanaman modal berbasis teknologi informasi, dan meningkatkan tata kelola penyelenggaraan pembangunan bidang penanaman modal.

Perbaikan layanan investasi tersebut signifikan dengan peningkatan kinerja DPMPTSP terkait urusan penanaman modal. Peningkatan ini disebabkan beberapa hal sebagai berikut :

1. Semakin banyaknya jumlah perusahaan yang memiliki kesadaran untuk menyampaikan LKPM secara online;
2. Banyak investor besar yang masuk merealisasikan investasinya di Provinsi Kepulauan Riau;
3. Kinerja Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Kepulauan Riau, dan
4. Peran BKPM RI dan DPMPTSP Provinsi dan Kabupaten/Kota dalam memberikan penyuluhan, bimbingan dan sosialisasi penyampaian LKPM kepada pengusaha.

Untuk mengetahui apakah DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau sudah melaksanakan tugas dengan optimal sebagaimana tugas dan fungsinya di atas, sekaligus mengetahui bagaimana penilaian investor dan pelaku usaha terhadap layanan yang telah diberikan, maka diperlukan survei secara berkesinambungan dari lembaga independen untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Hasil survei diharapkan memberikan gambaran konkrit bagaimana pelaksanaan pelayanan yang diberikan dan merumuskan perbaikan layanan ke masa yang akan datang.

1.2 Maksud dan Tujuan

1.2.1 Maksud

Maksud dari kegiatan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah:

1. Melaksanakan kegiatan pengukuran tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik yang diselenggarakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepri pada Tahun 2024. Pengukuran dilakukan baik secara parsial maupun total, sehingga diperoleh nilai/tingkat kepuasan masyarakat sebagai pedoman untuk mengukur perubahan nilai kepuasan masyarakat pada periode selanjutnya;
2. Memetakan kinerja pelayanan publik sekaligus memberikan cerminan kinerja pelayanan publik menurut persepsi pengguna jasa layanan publik pada DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024;
3. Mengevaluasi tingkat perubahan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau dari Tahun 2023 hingga Tahun 2024.

1.2.2 Tujuan

Tujuan dari kegiatan pengukuran survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah:

1. Terukurnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau;
2. Terpetakannya kinerja pelayanan publik yang telah dilaksanakan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau;
3. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan kualitas pelayanan publik pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau;
4. Tergambarnya tingkat perubahan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau dari tahun 2023 hingga periode Januari-Juni Tahun 2024;
5. Sebagai bahan dalam penetapan kebijakan terkait dengan peningkatan kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau;
6. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan publik pada periode berikutnya.

1.3 Ruang Lingkup

Ruang lingkup dari kegiatan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini adalah semua jenis pelayanan yang diberikan atau diselenggarakan oleh DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau baik

yang bersifat perizinan maupun non perizinan berdasarkan Peraturan Peraturan Gubernur (PERGUB) Provinsi Kepulauan Riau Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dalam hal ini jenis pelayanan yang diberikan atau diselenggarakan oleh DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau meliputi:

(1) Penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha meliputi:

1. Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha;
2. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sesuai KBLI; dan
3. Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha.

(2) Penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha meliputi sektor:

1. Kelautan dan perikanan;
2. Pertanian;
3. Lingkungan hidup dan kehutanan
4. Energi dan sumber daya mineral;
5. Perindustrian dan perdagangan;
6. Pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
7. Transportasi;
8. Kesehatan, obat, dan makanan;
9. Pendidikan;
10. Kebudayaan;
11. Pariwisata;
12. Ketenagakerjaan;
13. Koperasi;
14. Sosial; dan
15. Kesatuan bangsa dan politik

(3) Persyaratan dasar Perizinan Berusaha meliputi:

1. Kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang;
2. Persetujuan lingkungan;

1.4 Dasar Hukum

Dasar hukum dari kegiatan survei kepuasan masyarakat ini adalah:

1. Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945;
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Peraturan Gubernur Provinsi Kepulauan Riau Nomor 17 Tahun 2023 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Dwiyanto (2015) menyatakan "*what government does is public service*"¹. Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Pelayanan publik merupakan bentuk layanan yang diberikan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakatnya. Pelayanan publik juga harus mengacu dan didukung oleh undang-undang atau regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggarannya.

Pelayanan oleh pemerintah (*government service*) dapat dimaknai sebagai "*the delivery of a service by a government agency using its own employees*"². Dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (*public sector*), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan.

¹ Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.

² Savas, E.S. 1987. "Privatization: The Key to Better Government". New Jersey: Chatam House Publisher. Hal 62.

2.2 Pelayanan Publik di Indonesia

Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraan, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik³. Sehingga jelas sekali bahwa tugas dari penyelenggara pelayanan publik adalah memenuhi kebutuhan masyarakat baik dalam bentuk barang, jasa ataupun pelayanan administratif dan dalam kaitannya dengan pelayanan publik ini, kepuasan masyarakat akan pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting.

Penyediaan pelayanan publik harus didukung oleh regulasi yang dikeluarkan oleh pemerintah. regulasi tersebut selanjutnya menjadi semacam *guidance* bagi penyediaan pelayanan publik. Oleh karena itu, adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik menjadi hal yang baik dalam upaya penyediaan pelayanan publik yang baik. Undang-undang ini mengamanatkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik⁴.

Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggara. Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Penyelenggara dan seluruh bagian organisasi penyelenggara bertanggung jawab atas ketidakmampuan, pelanggaran, dan kegagalan penyelenggaraan pelayanan.

³ Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Reifika Aditama. Hal 17

⁴ UU N0 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Organisasi penyelenggaraan pelayanan publik sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi.

Dalam melaksanakan pelayanan publik, menurut ketentuan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 penyelenggara berkewajiban:

- a. Menyusun dan menetapkan standar pelayanan;
- b. Menyusun, menetapkan, dan mempublikasikan maklumat pelayanan;
- c. Menempatkan pelaksana yang kompeten;
- d. Menyediakan sarana, prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan publik yang mendukung terciptanya iklim pelayanan yang memadai;
- e. Memberikan pelayanan yang berkualitas sesuai dengan asas penyelenggaraan pelayanan publik;
- f. Melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
- g. Berpartisipasi aktif dan mematuhi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- h. Memberikan pertanggungjawaban terhadap pelayanan yang diselenggarakan;
- i. Membantu masyarakat dalam memahami hak dan tanggung jawabnya;
- j. Bertanggung jawab dalam pengelolaan organisasi penyelenggara pelayanan publik;
- k. Memberikan pertanggungjawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri atau melepaskan tanggung jawab atas posisi atau jabatan; dan
- l. Memenuhi panggilan atau mewakili organisasi untuk hadir atau melaksanakan perintah suatu tindakan hukum atas permintaan pejabat yang berwenang dari lembaga negara atau instansi pemerintah yang

berhak, berwenang, dan sah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Dalam penyelenggaraan administrasi publik, pelayanan publik kepada masyarakat sudah menjadi tujuan utama. Di Indonesia penyelenggaraan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di negara ini cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sebagaimana diketahui sangat luas karena menyentuh seluruh ruang-ruang kepublikan baik dalam kehidupan ekonomi, sosial, politik, budaya dan lain-lain.

Pandemi Covid-19 sejak Maret 2020 hingga Juni 2022 menuntut perubahan dalam birokrasi pelayanan publik. Perubahan birokrasi tersebut terjadi dalam dua dimensi, yakni dimensi organisasi dan sistem kerja. Pada dimensi organisasi telah terjadi perubahan dari semula dilakukan dengan cara normal, dituntut untuk beralih pada model birokrasi new normal. Sementara perubahan dalam sistem kerja disodorkan dua pilihan, yakni *Work Form Home* (WFH) dan tetap bekerja di kantor dengan memperhatikan dan menjalankan protokol kesehatan yang telah ditentukan (Taufik & Warsono, 2000) ⁵.

Menurut Lumbanraja (Rohman & Larasati, 2020)⁶ salah satu dampak besar pandemi Covid-19 bagi masyarakat Indonesia adalah bidang pelayanan publik. Indonesia perlu penggunaan model integrasi vertikal dan horizontal dengan menghadirkan *network service* layanan satu pintu yang membutuhkan transformasi pelayanan publik dari paradigma administrasi publik lama ke pelayanan publik baru. Selain itu, dibutuhkan juga harmonisasi antar lembaga pemerintah, agar tidak terjadi gesekan dan konflik yang berdampak pada penurunan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Kualitas pelayanan kepada masyarakat harus tetap terjaga. Pemerintah dituntut tetap memberikan pelayanan terbaik meskipun di lain sisi harus

⁵ Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. *Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(1), 1-18

⁶ Rohman, Abd., Larasati, Dewi C. (2020). Standar Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal. *Malang, Reformasi*, 10(2), 2088-7469.

menjalankan himbauan protokol kesehatan demi keselamatan bersama, baik penyedia maupun penerima layanan dengan menerapkan *social distancing* dan *physical distancing*. Kondisi ini mendorong Pemerintah Indonesia mengeluarkan kebijakan terbaru mengenai new normal atau Pola Hidup Baru.

Hal ini mempengaruhi aksesibilitas pelayanan publik. Pelayanan secara konvensional yakni dengan bertatap muka secara langsung mulai dibatasi jumlahnya dan selebihnya dibantu oleh sistem secara online. Pelayanan secara online ini merupakan hasil penerapan dari *E-Government*.

2.3 Survei Kepuasan Masyarakat

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Berdasarkan peraturan tersebut, Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Pelaksanaan SKM menjadi sangat penting, selain untuk mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan juga meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Mengingat hasil SKM diharapkan dapat:

1. Memberikan informasi mengenai kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;

3. Menjadi bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki pelayanan.

Mengingat begitu pentingnya pelaksanaan SKM, maka diharapkan agar penyelenggara pelayanan publik dapat melaksanakan SKM minimal satu kali dalam setahun, sesuai dengan apa yang diamanahkan dalam Permenpan dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tersebut.

Agar SKM dapat mencapai tujuan yang diharapkan, maka hendaknya penyelenggara pelayanan publik memperhatikan beberapa hal diantaranya:

1. Internalisasi SKM. Penyelenggara pelayanan publik sebagai salah satu aktor dalam SKM, diharapkan memahami SKM secara menyeluruh. Mulai dari pengertian sampai dengan hasil yang diharapkan, sehingga menepis anggapan bahwa SKM hanyalah kegiatan rutin semata.
2. Memperhatikan Metodologi SKM. Menurut Permenpan 14 Tahun 2017, penyelenggara pelayanan diberikan keleluasaan untuk melakukan penyesuaian indikator, metodologi survei, pengolahan data, dan penyusunan laporan, selama dapat dipertanggung jawabkan secara akademis.
3. Penguatan Partisipasi Masyarakat. Dalam pelaksanaan SKM, penyelenggara pelayanan publik bukanlah aktor tunggal. Aktor lain yang harus ikut terlibat adalah masyarakat.
4. Penyusunan rencana tindak lanjut. Tentu saja diharapkan SKM tidak berhenti pada titik penyampaian laporan tentang SKM. Penyelenggara hendaknya menyusun rencana tindak lanjut peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan hasil SKM.

BAB III

PENDEKATAN DAN METODOLOGI

3.1 Pendekatan

Pendekatan dalam survei yang dilakukan menggunakan pendekatan deskriptif kuantitatif dengan menyajikan dan menjelaskan dalam bentuk grafik dan tabel yang berisikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau pada tahun 2024.

3.2 Indikator

Adapun yang menjadi dasar dalam Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik pada DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau yang ditetapkan 9 unsur dan menambah satu indikator terkait dengan integritas:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (Gedung).

10. Integritas Petugas Pelayanan

Catatan:

*) Unsur 4 diganti dengan bentuk pertanyaan lain, jika dalam peraturan perundang-undangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen).

**) Unsur 6 dan 7, dapat ditambah dengan bentuk pertanyaan lain jika layanan berbasis internet.

3.3 Teknik Pengukuran

Teknik yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat (responden) diminta untuk memilih di antara 1 sampai dengan 4 jawaban yang dipersepsikan paling tepat dengan nilai sebagai berikut:

- 1) Tidak Puas/Tidak Sesuai/Tidak Mudah
- 2) Kurang Puas/ Kurang Sesuai/Kurang Mudah
- 3) Puas/Sesuai/Mudah
- 4) Sangat Puas/Sangat Sesuai/Sangat Mudah

3.4 Teknik Analisis Data

Teknik analisa data yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut:

1. Analisis Deskriptif

Analisis data ini digunakan untuk memberikan deskripsi atau menggambarkan mengenai pengelompokkan responden dalam perhitungan presentase dan grafik sehingga mudah untuk dipahami, serta digunakan untuk mendeskripsikan jawaban atas tanggapan responden terhadap kualitas pelayanan yang dibuat dalam bentuk persentase.

2. Perhitungan Indeks

Nilai survei kepuasan masyarakat dengan menggunakan nilai-nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur yang terdapat dalam ruang survei, setiap pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus :

Tabel 3.1

Pengukuran Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang

$$\text{Bobot nilai rata – rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

Untuk memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

Tabel 3.2

Pengukuran Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

Tabel 3.3

Pengukuran Interpretasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk melakukan analisa terhadap hasil perhitungan indeks dengan persepsi pelayanan, maka dapat dilihat dari tabel berikut :

Tabel 3.4

Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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 – 100,0	A	Sangat Baik

3.5 Teknik Penyajian Data

Teknik penyajian data dalam kajian survei ini dengan teknik analisa data yang telah disebutkan di atas, maka tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan akan disajikan dalam dua bentuk, yaitu: hasil analisa ini merupakan deskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik seperti: frekuensi distribusi, tabulasi data dan presentase yang diwujudkan dalam grafik serta perhitungan-perhitungan deskripsi terkait dengan demografi responden. Menyajikan secara keseluruhan unsur layanan dari 16 sektor pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan pada bab sebelumnya dan secara parsial dengan menyajikan tingkat kepuasan masyarakat akan pelayanan per tiap unsur sektor pelayanan.

3.6 Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan dari bulan Januari sampai Juni 2024 yang terdaftar di DPMPSTSP Kepulauan Riau yang berjumlah 365 yang melakukan perizinan badan usaha. Pada penelitian ini dipergunakan *metode random sampling* sebagai Teknik penarikan sampel yakni menggambarkan bagaimana setiap elemen dalam suatu populasi akan memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. selanjutnya dalam menentukan besaran dari ukuran sampel digunakan rumus *Slovin* dan data setiap kelompok akan didistribusikan secara proporsional. Adapun rumus *Slovin* sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Keterangan:

n: ukuran sampel

N: ukuran populasi

e: kelonggaran ketidak telitian atau derajat toleransi

Jumlah populasi dalam survei ini merupakan ukuran populasi (N). Derajat toleransi yang ditentukan sebesar 0.1% didapat berdasarkan akurasi sebesar 90% dikurangi dengan 100%, sehingga memberikan hasil jumlah

sampel penelitian sebesar 80. Berikut ini adalah perhitungan sampel dengan rumus Slovin.

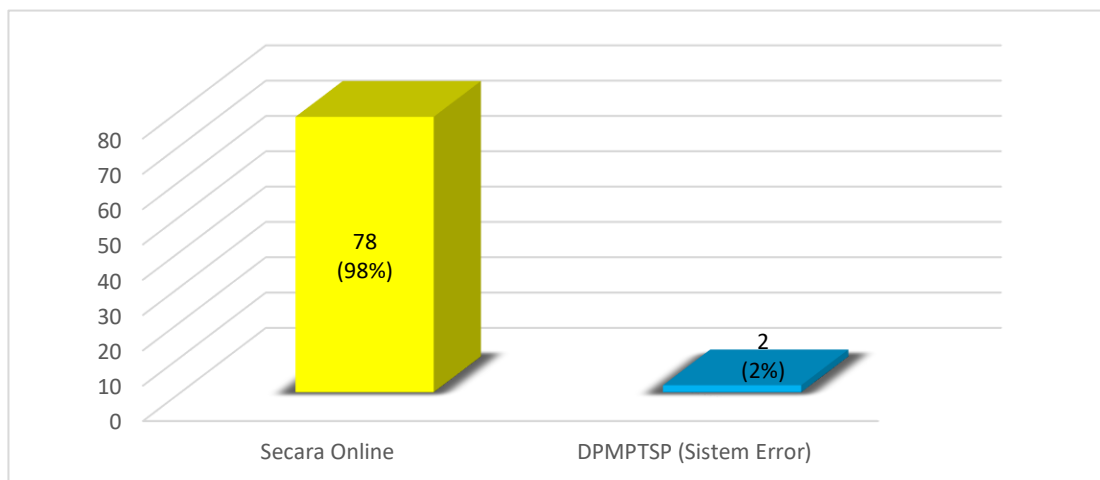
$$n = \frac{365}{1 + 365 (0.1)^2} = 78.49 \text{ (80 Pembulatan)}$$

BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Responden

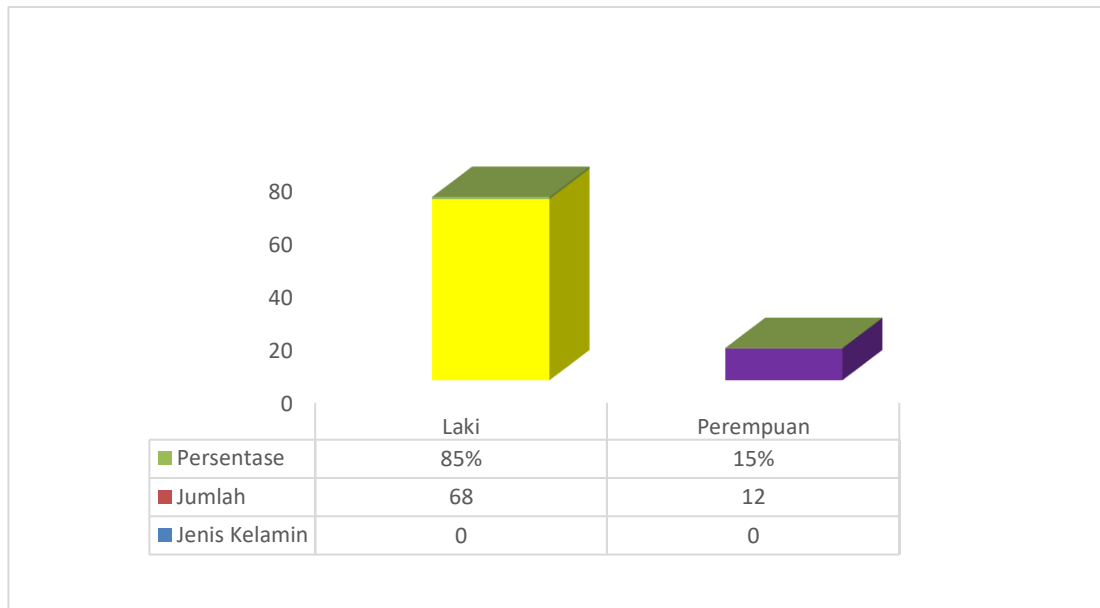
Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat dilakukan untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau pada Tahun 2024 semester satu penelitian dilakukan terhadap 80 responden telah mengurus layanan perizinan pada rentang waktu dari bulan Januari sampai dengan bulan Juni 2024. Adapun karakteristik responden pada survei ini sebagai berikut :

Tabel 4.1
Responden Menurut Pengurusan Perizinan



Pengurusan Perizinan yang dilakukan oleh masyarakat dari 64 responden sebanyak 78 (98%) yang pengurusannya perizinan dengan melakukan secara online yakni OSS-RBA dan sebanyak 2 (2%) responden yang melakukan proses perizinannya dengan datang langsung ke DPMPTSP dan atau melalui layanan pengaduan yang telah disiapkan Provinsi Kepulauan Riau disebabkan karena sistem yang digunakan terjadi gangguan atau kesalahan teknis ketika melakukan proses pengurusan perizinan melalui OSS RBA.

Tabel 4.2
Responden Menurut Jenis Kelamin



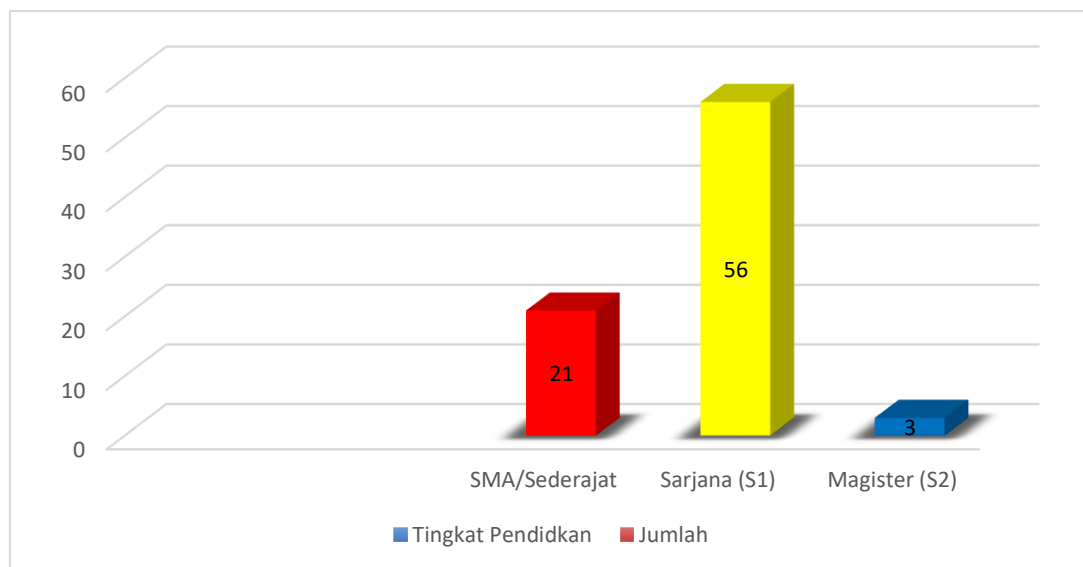
Pada saat survei pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau dilakukan terdapat 80 responden pada table 4.2 yang terdiri dari; Laki-Laki 68 orang (85%) dan Perempuan 12 orang (15%).

Tabel 4.3
Responden Menurut Usia

No	Rentang Usia	Jumlah	%
1	20-30	9	10%
2	31-40	32	40%
3	41-50	30	38%
4	51-60	7	9%
5	61-70	2	3%

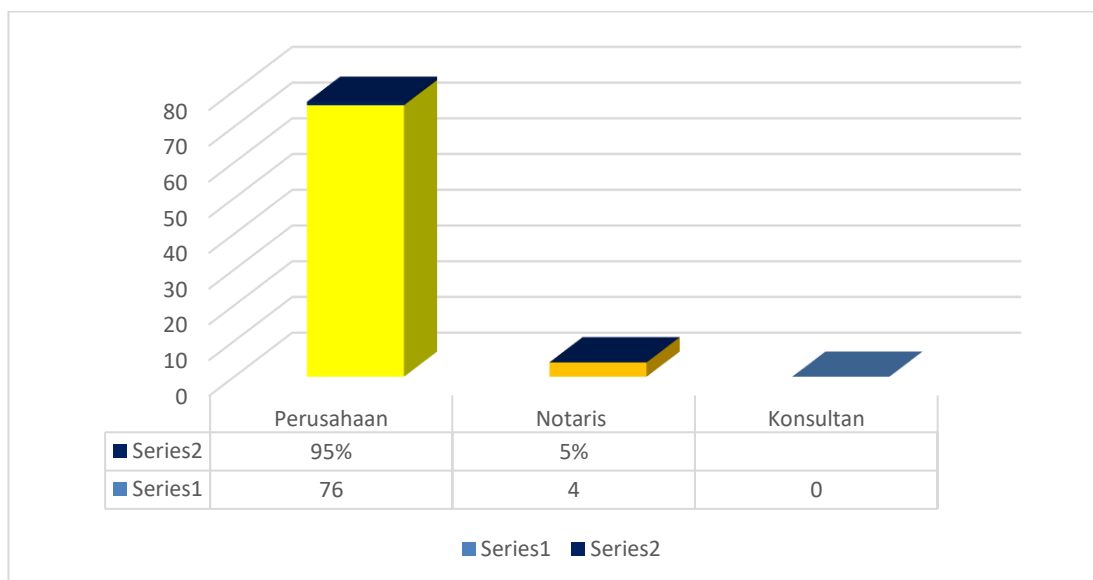
Rentang usia responden terdiri dari usia 20 tahun hingga 70 tahun, dengan rentang usia pada table 4.3 sebagai berikut; a) usia 20 hingga 30 tahun: 9 (10%) responden, b) usia 31 hingga 40 tahun: 32 (40%) responden, dan c) Usia 41 hingga 50 tahun: 30 (38%) responden d) Usia 51 hingga 60 tahun: 7 (9%) dan 61-70 tahun: 2 (3%)

Tabel 4.4
Responden Menurut Tingkat Pendidikan



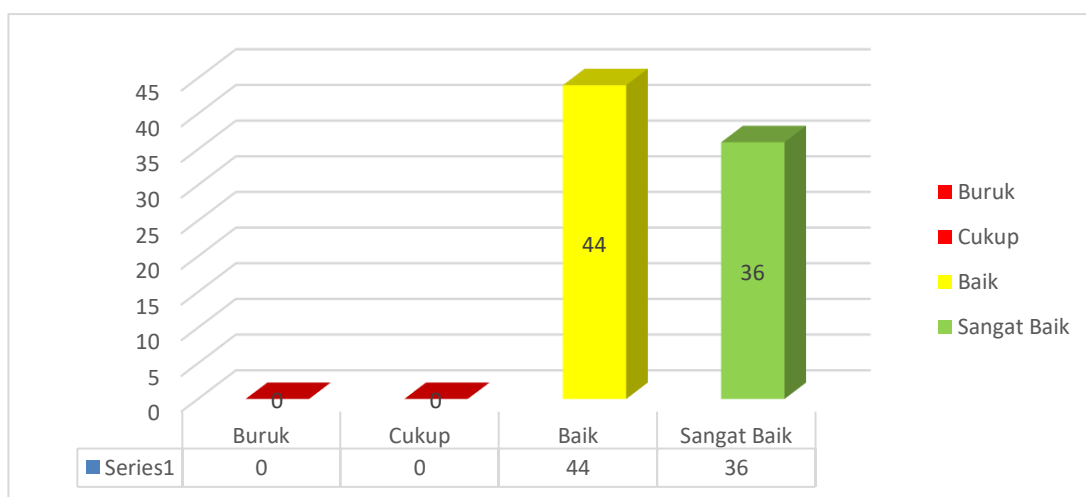
Keragaman dari tingkat Pendidikan reponden yang telah mengurus layanan perizinan baik dari Badan pada DPMPSTSP Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana terdapat pada tabel 4.4 ialah sebagai berikut; responden, SLTA/Sederajat tidak ada (0%) responden, SMA/Sederajat 21 (26 %) responden Sarjana (S1) 56 (70%) responden dan Magister 3 (4%) dan Pendidikan Doktor (S3) tidak ada (0%).

Tabel 4.5
Responden Menurut Pengurusan Perizinan



Pengurusan perizinan yang dilakukan oleh pelaku usaha pada layanan perizinan DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana terdapat pada table 4.5 ialah sebagai berikut; pengurusan perizinan yang dilakukan oleh Perusahaan sendiri 76 (95%), sedangkan pengurusan perizinan dengan bantuan notaris sebanyak 4 (5%) dan pengurusan perizinan dengan bantuan konsultan tidak ada.

Tabel 4.6
Responden Menurut Integritas Petugas Pelayanan



Mengenai tingkat integritas petugas pelayanan perizinan pada DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau sebagaimana terdapat pada table 4.6 ialah sebagai berikut; hasil survei terkait dengan integritas petugas pelayanan sebanyak 44 responden (55%) menjawab baik dan responden yang menjawab integritas petugas pelayanan sangat baik sebanyak 36 (45%) serta yang menjawab buruk dan cukup dalam hal integritas petugas pelayanan tidak ada. Selain daripada itu dapat juga dilihat rata-rata indeks kepuasan berjumlah 3.45 dengan mutu layanan B (Baik).

4.2 Hasil dan Analisa Pengukuran Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2024

4.2.1 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Berdasarkan Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 17 Tahun 2023 Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Dan Nonperizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau dikelompokkan ke dalam 16 sektor yaitu:

(1) Penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha meliputi:

- a) Persyaratan Dasar Perizinan Berusaha;
- b) Perizinan Berusaha Berbasis Risiko sesuai KBLI; dan
- c) Perizinan Berusaha Untuk Menunjang Kegiatan Usaha.

(2) Penyelenggaraan pelayanan Perizinan Berusaha meliputi sektor:

- a) Kelautan dan perikanan;
- b) Pertanian;
- c) Lingkungan hidup dan kehutanan
- d) Energi dan sumber daya mineral;
- e) Perindustrian dan perdagangan;
- f) Pekerjaan umum dan perumahan rakyat;
- g) Transportasi;
- h) Kesehatan, obat, dan makanan;
- i) Pendidikan;
- j) Kebudayaan;
- k) Pariwisata;
- l) Ketenagakerjaan;
- m) Koperasi;
- n) Sosial; dan
- o) Kesatuan bangsa dan politik

(3) Persyaratan dasar Perizinan Berusaha meliputi:

- a) Kesesuaian kegiatan pemanfaatan ruang;
- b) Persetujuan lingkungan

Pada bagian ini akan dipaparkan analisa terhadap 9 atribut pelayanan Perizinan dan Nonperizinan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau , meliputi; 1) Persyaratan, 2) Prosedur, 3) Waktu, 4) Produk, 5) Kompetensi, 6) Perilaku, 7) Sarana Prasarana, 8) Pengaduan dan 9) Layanan Daring, dan dijadikan alat ukur untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh DPM-PTSP Provinsi Kepulauan Riau maka dapat dilihat rata-rata indeks kepuasan per aspek pelayanan yaitu sebagaimana tercantum dalam table 4.7 sebagai berikut:

Tabel 4.7
Rata-Rata Indeks Per Aspek Layanan Kepuasan Masyarakat

<i>NO</i>	<i>Unsur</i>	<i>Nilai Rata-rata</i>	<i>Mutu Pelayanan</i>
1	Persyaratan	3,63	Sangat Baik
2	Prosedur	3,60	Sangat Baik
3	Waktu	3,62	Sangat Baik
4	Produk	3,61	Sangat Baik
5	Kompetensi	3,48	Baik
6	Perilaku	3,64	Sangat Baik
7	Sapras	3,25	Baik
8	Pengaduan	3,51	Baik
9	Layanan Berbasis Internet	3,33	Baik
	Jumlah	31,77	
	IKM	$31.77 \times 0,11 = 3,4837$	

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa rerata persepsi kepuasan masyarakat yang telah memperoleh layanan di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau berada pada interval antara nilai rata-rata 3.25 sampai 3.64 dengan mutu pelayanan interval baik dan sangat baik. Layanan sarana dan prasarana dengan nilai rata-rata 3,25 menjadi unsur pelayanan yang berada

pada angka terendah diantara sembilan unsur pelayanan lainnya yakni dalam kategori baik dan sangat baik.

Dengan demikian, nilai survei kepuasan masyarakat dapat disimpulkan sebagai berikut:

- 1) Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai IKM Unit Pelayanan X Nilai dasar

$$\text{IKM} = 3,4837 \times 25 = \mathbf{87,09}$$
- 2) Mutu Pelayanan **B**
- 3) Kinerja Unit Pelayanan **Baik**

Tabel 4.8
Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi IKM
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Jika dibandingkan dengan persepsi kepuasan masyarakat pada 2023 semester II, yang telah memperoleh layanan di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau secara berurutan dari persyaratan hingga layanan berbasis internet dengan artian bahwa ada satu unsur yang mengalami penurunan, yakni sarana dan prasarana sedangkan persyaratan, prosedur, waktu, produk layanan, kompetensi, perilaku pengaduan dan layanan berbasis internet yang mengalami kenaikan dan

Tabel 4.9
Perbandingan Perolehan Nilai Per Unsur Pelayanan
Semester II 2023 dan Tahun 2024

Unsur	2024	BNRT	2023 (semester II)	Selisih
Persyaratan	3,63	0,40	3,53	0,1
Prosedur	3,60	0,40	3,50	0,1
Waktu	3,62	0,40	3,55	0,07
Produk	3,61	0,40	3,52	0,03
Kompetensi	3,48	0,38	3,38	0,09
Perilaku	3,64	0,40	3,63	0,01
Sapras	3,25	0,36	3,31	(0,06)
Pengaduan	3,51	0,39	3,47	0,04
Layanan <i>Berbasis internet</i>	3,33	0,37	3,23	0,1
Jumlah	31,77	3,48	31,12	0,48

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

4.2.2 Prioritas Peningkatan Setiap Unsur Pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai rendah, sedangkan yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

Tabel 4.10
Prioritas Peningkatan Setiap Unsur Pelayanan Tahun 2024

<i>Unsur</i>	<i>Nilai Rata-rata</i>	<i>BNRT</i>
<i>Persyaratan</i>	3,63	0,40
<i>Prosedur</i>	3,60	0,40
<i>Waktu</i>	3,62	0,40
<i>Produk</i>	3,61	0,40
<i>Kompetensi</i>	3,48	0,38
<i>Perilaku</i>	3,64	0,40
<i>Sapras</i>	3,25	0,36
<i>Pengaduan</i>	3,51	0,39
<i>Layanan daring</i>		
	3,33	0,37
	Nilai Indek	3,48
	Nilai SKM	87,09

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

Prioritas perbaikan terhadap layanan di DPMPTSP Provinsi Kepulauan Riau ialah terhadap unsur-unsur pelayanan yang paling terendah dari unsur lainnya dengan interval nilai SKM 3,25, yaitu: layanan terkait dengan sarana dan prasarana dalam kategori baik. Sedangkan unsur-unsur pelayanan yang dipertahankan dan ditingkatkan, ialah:

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu
4. Produk
5. Kompetensi
6. Perilaku
7. Pengaduan
8. Layanan Daring

BAB V

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan analisa data sebagaimana yang dijelaskan pada bagian di atas, dalam survei ini dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

1. Sebanyak 98 persen pengguna layanan DPMPTSP melakukan pengurusan perijinan secara online yakni OSS-RBA dan sebanyak 2 persen responden masih melakukan proses perizinan dengan datang langsung ke DPMPTSP. Mereka yang datang secara langsung disebabkan karena sistem yang digunakan terjadi gangguan dan sebagian lainnya karena memang tidak dapat menggunakan layanan OSS RBA.
2. Banyak dari pelaku usaha yang mengurus perizinan dilakukan secara sendiri berjumlah 76 pelaku usaha (95%) dan sedikit yang memanfaatkan jasa notaris berjumlah 4 pelaku usaha (5%) serta konsultan tidak ada (0%) dalam pengurusan perijinan di DPMPTSP.
3. Dengan merujuk Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di DPMPTSP Kepulauan Riau Tahun 2024 **secara kumulatif adalah B (Kinerja Baik) dengan nilai konversi IKM sebesar 87.09 atau nilai kumulatif indeks 3.48**. Rata-rata persepsi kepuasan masyarakat berada pada interval nilai rata-rata 3.25 sampai 3.64 dengan rincian hasil persepsi kepuasan masyarakat terlihat seperti pada data berikut ini:

<i>N0</i>	<i>Unsur</i>	<i>Nilai Rata-rata</i>	<i>Mutu Pelayanan</i>
1	Persyaratan	3,63	Sangat Baik
2	Prosedur	3,60	Sangat Baik
3	Waktu	3,62	Sangat Baik
4	Produk	3,61	Sangat Baik
5	Kompetensi	3,48	Baik
6	Perilaku	3,64	Sangat Baik
7	Sapras	3,25	Baik
8	Pengaduan	3,51	Baik
9	Layanan Berbasis Internet	3,33	Baik

Sumber : Data Primer Diolah, 2024

5.2 Rekomendasi

Dengan mengacu kesimpulan tersebut di atas, maka dalam SKM Tahun 2024 dapat direkomendasikan hal-hal sebagai berikut:

1. Penguatan SDM Bidang Teknologi Informasi

- Kewajiban penyelenggaraan perizinan berusaha berbasis risiko melalui Sistem Online Single Submission Risk Based Approach (OSS-RBA) yang dimulai sejak 2 Juli 2021 harus didukung dengan penambahan dan penguatan SDM bidang teknologi informasi. Penambahan Tim ini diprioritaskan pada bagian layanan *front liner* sehingga setiap persoalan yang timbul cepat penanganan dan solusinya.
- Penambahan dan penguatan SDM bidang teknologi informasi difokuskan bagi pelaku usaha yang masih datang secara langsung ke kantor PTSP karena keterbatasan kemampuan, pemahaman, dan pengetahuan di bidang TI sehingga mereka memilih tetap ke kantor dan memerlukan operator dan atau *front liner* staf yang disiapkan.
- Penambahan dan penguatan SDM bidang teknologi informasi ini juga berdasarkan dari realitas bahwa ketika proses OSS RBA

bermasalah, maka para pengguna layanan akan menyampaikan dan meminta solusinya di kantor.

2. Perbaiki Layanan Pengaduan

- Penyelenggaraan perizinan melalui OSS-RBA, menimbulkan beragam persoalan teknis mulai proses verifikasi hingga proses input data sehingga menimbulkan beragam kebingungan pengguna layanan. Berdasarkan hal tersebut, maka layanan pengaduan harus dibuat lebih lengkap, dan lebih mudah diakses sehingga cepat direspons untuk mendapatkan solusinya.
- SOP dan instrumen yang terkait dengan layanan pengaduan perlu mendapatkan perhatian dan pemeliharaan (maintenance) agar dapat berfungsi dengan maksimal sehingga layanan pengaduan yang tersedia bukan terbatas menu pelengkap dalam sistem OSS. Perlu dibuat SOP untuk layanan pengaduan untuk mengidentifikasi masalah yang disampaikan hingga estimasi waktu penyelesaian aduan lebih terukur.
- DPMPTSP Kepulauan Riau perlu menambah “Program Fasilitasi” tatap muka secara langsung dengan menghadirkan lembaga dan atau OPD teknis bagi perusahaan yang menyampaikan hambatan dan persoalan sehingga langsung mendapatkan solusi, khususnya investor yang strategis seperti pengelola kawasan industri atau investor dengan nilai yang besar. Dalam hal ini, perlu disosialisasikan tagline: *Datang Membawa Masalah, Pulang Membawa Solusi* bagi pengguna layanan.
- Perlu adanya integrasi pelayanan dengan OPD teknis sehingga persoalan yang muncul lebih cepat diselesaikan.

3. Perbaiki Sarana dan Prasarana

- Meskipun layanan berbasis OSS RBA, akan tetapi penggunaan layanan yang datang langsung ke kantor PTSP juga masih cukup banyak. Mereka adalah pengguna layanan yang belum terbiasa dengan layanan *online* serta pengguna layanan yang menyampaikan aduan ketika mendapatkan masalah dan hambatan dalam melakukan proses OSS RBA. Berdasarkan hal

tersebut, maka ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai beserta semua fasilitas pendukungnya masih penting untuk memaksimalkan layanan terhadap pelaku usaha.

- Sebagai daerah yang menjadi Prioritas Tujuan Investasi di Indonesia, sudah sangat mendesak DPM PSTP Kepri mempunyai gedung sendiri yang Iconik sehingga menjadi nilai tambah bagi dunia investasi di Kepulauan Riau. Masyarakat yang datang langsung kurang puas dengan situasi perkantoran DPM PTSP Kepulauan Riau yang masih menumpang di Gedung Pemberdayaan Perempuan dan kurang menghadirkan suasana daerah sebagai prioritas tujuan investasi di Indonesia. Perlu menghadirkan suasana kantor yang mendeskripsikan potensi dan peluang investasi di Kepulauan Riau.

4. Sosialisasi, Pendampingan dan Help Desk

- Banyak pemohon layanan yang masih melakukan proses pelayanan tanpa dokumen pendukung yang lengkap, sehingga terkendala penyelesaiannya. Hal ini perlu kembali disosialisasikan menggunakan berbagai bentuk media, baik media konvensional maupun media sosial.
- DPMPTSP harus meningkatkan banyak sosialisasi program dan pendampingan, khususnya para pengelola kawasan industri. Misalnya bagaimana sosialisasi pada unsur penanganan pengaduan, serta saran dan masukan yang diberikan oleh masyarakat.
- Perlu menyediakan dan mengoptimalkan helpdesk bagi pengguna layanan yang menghadapi kesulitan dalam proses pengurusan perijinan. Fasilitas ini menjadi pusat layanan yang secara langsung digunakan pengguna layanan yang menghadapi kendala dalam proses perijinan berbasis OSS RBA.

5. Menjaga Integritas dan Kompetensi SDM

- Meningkatkan layanan pada unsur kompetensi sumber daya manusia melalui pelatihan yang berhubungan dengan pelayanan prima melalui program bimbingan teknis dan pelatihan secara berkala sehingga petugas layanan memiliki pengetahuan, keahlian, keterampilan, kemampuan dan kualitas perilaku yang lebih baik dalam melayani masyarakat.
- Hasil survei menunjukkan integritas pegawai DPMPTSP tidak melakukan perbuatan seperti pungutan liar atau permintaan lain. Hal ini perlu dijaga dengan pembangunan pengawasan internal dan eksternal serta pembangunan karakter dan pembangunan dimensi spiritual (keagamaan). Yang berkesinambungan.

6. Delegasi kewenangan OSS RBA di DPM PTSP Provinsi

- Sebagai solusi tidak dapat diselesaikan dengan cepat layanan OSS RBA karena sistem pengoperasian berada di bawah koordinasi BKPM RI yang ruang lingkup wilayah kerjanya secara nasional, maka perlu ada delegasi kewenangan sistem pengoperasian OSS RBA di daerah Provinsi, minimal untuk perijinan yang memang menjadi kewenangan Pemerintah Provinsi.
- Secara lebih khusus, karena Kepri mempunyai wilayah dengan status FTZ dan KEK di Batam, Bintan dan karimun, setidaknya delegasi kewenangan pengendalian operasional diberikan kepada Badan Pengusahaan Kawasan FTZ dan atau Administrator KEK.

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2015. Manajemen Pelayan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press. Hal 14.
- Rohman, Abd., Larasati, Dewi C. (2020). Standart Pelayanan Publik di Era Transisi New Normal.
Malang, Reformasi, 10(2), 2088-7469.
- Savas, E.S. 1987. "Privatization: The Key to Better Government". New Jersey: Chatam House Publisher. Hal 62.
- Surjadi. 2012. Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Reifika Aditama. Hal 17
- Taufik, T., & Warsono, H. (2020). Birokrasi Baru Untuk New Normal: Tinjauan Model Perubahan Birokrasi Dalam Pelayanan Publik Di Era Covid-19. Dialogue: Jurnal Ilmu Administrasi Publik, 2(1), 1-18