

# HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL

## DAN PTSP 2017

### 1. Profil Responden

Setelah dilakukan tabulasi data terhadap keseluruhan responden, diperoleh gambaran responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan, seperti ditunjukkan pada Tabel berikut ini :

**Tabel 02. Data Responden Berdasarkan Umur**

	UMUR				JUMLAH
	<31	31-40	41-50	50>	
JUMLAH RESPONDEN	33	58	48	61	200
PERSENTASE	17%	29%	24%	31%	100%

*Sumber: Data olahan hasil penelitian, 2017*

**Tabel 03. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

	JENIS KELAMIN		
	LAKI-LAKI	PEREMPUAN	JUMLAH
JUMLAH RESPONDEN	117	83	200
PERSENTASE	58.5%	41.5%	100%

*Sumber: Data olahan hasil penelitian, 2017*

**Tabel 04. Data Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir**

	PENDIDIKAN TERAKHIR						JUMLAH
	SD KEBAWAH	SLTP	SLTA	DIPLOMA	S-1	S-2 KEATAS	
JUMLAH RESPONDEN	3	10	70	15	92	10	200
PERSENTASE	2%	5%	35%	8%	46%	5%	100%

*Sumber: Data olahan hasil penelitian, 2017*

**Tabel 05. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan**  
*Sumber: Data olahan hasil penelitian, 2017*

	P E K E R J A A N							Jumlah
	Swasta	Akademisi	Pengusaha	Profesional	PNS/TNI / POLRI	Mahasiswa	lainnya	
<b>Jumlah Responden</b>	140	1	25	13	8	0	13	200
<b>Persentase</b>	70.00%	0.50%	12.50%	6.50%	4.00%	0.00%	6.5%	100.00%

Dari tabel diatas diketahui data bahwa responden berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan utama responden. Dari 200 responden yang diberi kuesioner untuk Kelompok umur kurang dari 31 tahun sebanyak 33 orang atau 17%, Kelompok umur 31-40 tahun sebanyak 58 orang atau 29%, Kelompok umur 41-50 tahun sebanyak 48 orang atau 24%, Kelompok umur 50 tahun keatas sebanyak 61 orang atau 31%.

Jenis kelamin pria sebanyak 117 responden atau 58.5% dan 83 responden atau 41.5% jenis kelamin wanita. Untuk pendidikan, responden yang berpendidikan SD kebawah 2%, SLTP 5%, SLTA 35%, Diploma 8%, S-1 46%, dan S-2 keatas 5%. Sedangkan untuk responden yang memiliki pekerjaan Swasta 70%, Akademisi 0.50%, Pengusaha 12.50%, Profesopnal 6.5%, PNS/TNI/Polri 4%, Mahasiswa 0%, Lainnya.

## **2. Indeks Per Unsur Pelayanan**

### **a. Seksi Ekonomi Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Manado**

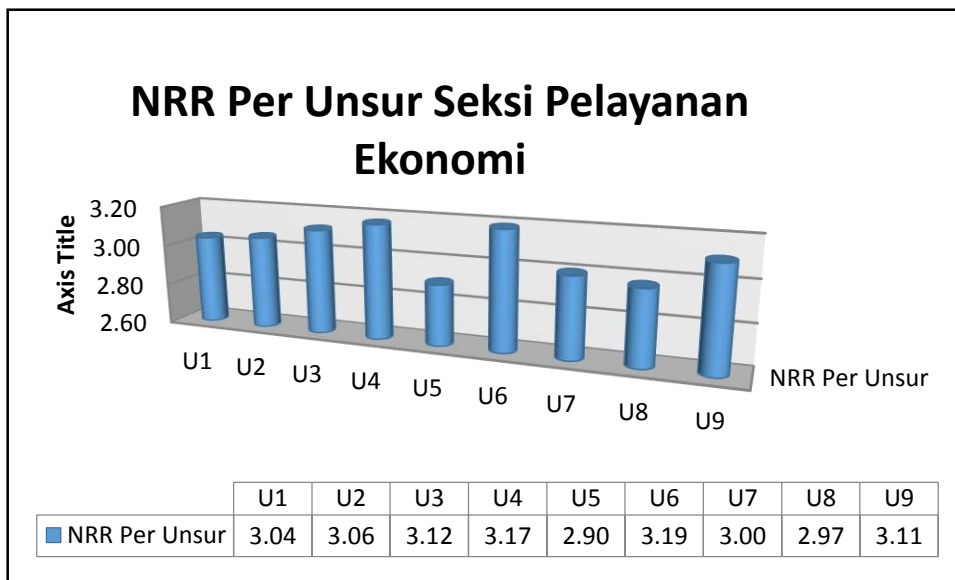
Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat untuk seksi Ekonomi dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 06. Nilai per unsur pelayanan seksi ekonomi unit pelayanan DPMPSTSSP Kota Manado**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
Jumlah Nilai Per Unsur	310	312	318	323	296	325	306	303	317	
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuesioner Yang Terisi	3.04	3.06	3.12	3.17	2.90	3.19	3.00	2.97	3.11	
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111111	0.34	0.34	0.35	0.35	0.32	0.35	0.33	0.33	0.35	<b>3.0609991</b>
IKM Unit Pelayanan										<b>76.524978</b>

Pada tabel diatas diketahui nilai unsur-unsur pelayanan untuk seksi Pelayanan Ekonomi, dimana dipersepsikan oleh responden untuk ke-9 unsur pelayanan dengan nilai Interval Konversi IKM 62,51 – 81,25 (*Lampiran*) dengan nilai IKM sebesar 76.524978 berada pada mutu pelayanan B atau dapat dikatakan Kinerja Pelayanannya BAIK.

**Gambar 03 . Nilai rata-rata per unsur seksi pelayanan ekonomi**



Unsur ke-6 (Perilaku Pelaksana) mendapatkan nilai rata-rata yang paling tinggi diantara unsur-unsur yang lainnya, yaitu sebesar 3.19 berada pada Mutu Pelayanan B. Sedangkan unsur yang ke-5 (Ketepatan waktu Pelayanan) mendapatkan nilai yang terendah yaitu sebesar 2,90 Mutu Pelayanannya B (Baik).

**b. Seksi Sosial Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Manado**

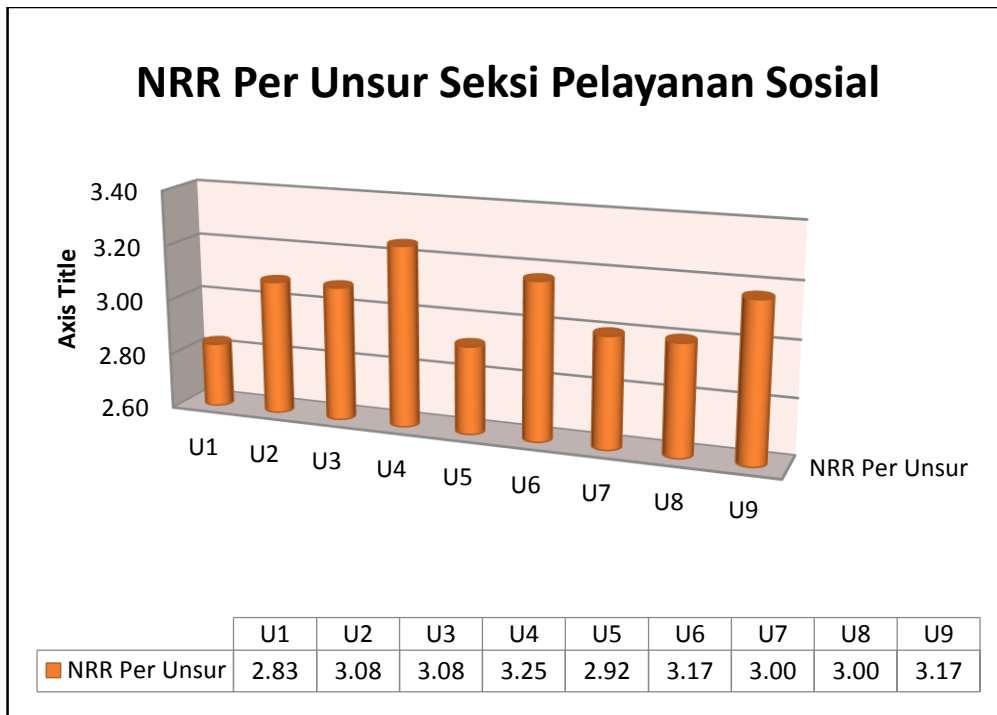
Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Seksi Sosial unit pelayanan DPMPTSP Kota Manado, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 07. Nilai per Unsur Pelayanan Seksi Sosial Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Manado**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<i>Jumlah Nilai Per Unsur</i>	34	37	37	39	35	38	36	36	38	
<i>NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuesioner Yang Terisi</i>	2.83	3.08	3.08	3.25	2.92	3.17	3.00	3.00	3.17	
<i>NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111111</i>	0.31	0.34	0.34	0.36	0.32	0.35	0.33	0.33	0.35	3.0555525
<i>IKM Unit Pelayanan</i>										76.388813

Pada tabel diatas di ketahui nilai unsur-unsur pelayanan seksi Sosial, dimana dipersepsikan oleh responden untuk ke-9 unsur pelayanan dengan nilai Interval Konversi IKM 62,51 – 81,25 (*Lampiran*) nilai IKM unit Pelayanannya 76.3888 berada pada mutu pelayanan B atau dapat dikatakan Kinerja Pelayanannya BAIK.

**Gambar 04 . Nilai rata-rata per unsur seksi pelayanan sosial**



Unsur ke 4 (Kompetensi Pelaksana) mendapatkan nilai rata-rata yang paling tinggi diantara unsur-unsur yang lainnya, yaitu sebesar 3.25 dengan Mutu Pelayanannya B. Sedangkan unsur yang ke-1 (Prosedur) mendapatkan nilai yang terendah yaitu sebesar 2,83 Mutu Pelayanan B.

**c. Seksi Pembangunan Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Manado**

Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Seksi Sosial unit pelayanan **DPMPTSP** Kota Manado, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 08. Nilai Per unsur pelayanan Seksi Sosial Unit Pelayanan DPMPSTSP Kota Manado**

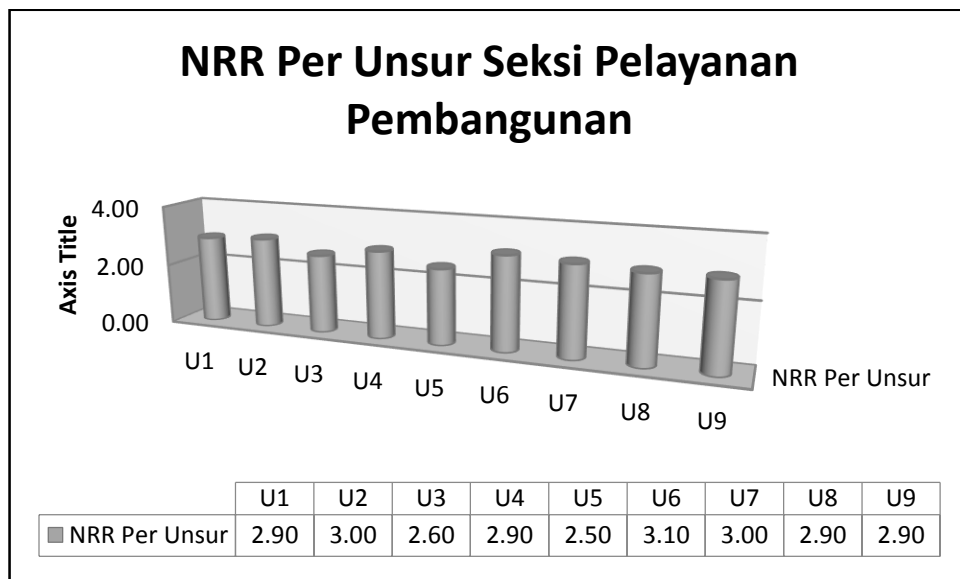
Pada tabel diatas di ketahui nilai unsur-unsur pelayanan seksi Pembangunan, dimana dipersepsikan oleh responden untuk ke-9 unsur pelayanan dengan nilai Interval Konversi

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<i>Jumlah Nilai Per Unsur</i>	29	30	26	29	25	31	30	29	29	
<i>NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuesioner Yang Terisi</i>	2.90	3.00	2.60	2.90	2.50	3.10	3.00	2.90	2.90	
<i>NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111111</i>	0.32	0.33	0.29	0.32	0.28	0.34	0.33	0.32	0.32	<b>2.8666638</b>
<i>IKM Unit Pelayanan</i>										<b>71.666595</b>

IKM  
62,51 –  
81,25

(Lampiran) nilai IKM unit Pelayannya 71.667 berada pada mutu pelayanan B atau dapat dikatakan Kinerja Pelayannya BAIK.

**Gambar 05 . Nilai rata-rata per unsur seksi pelayanan pembangunan**



Unsur ke 6 (Biaya Tarif) mendapatkan nilai rata-rata yang paling tinggi diantara unsur-unsur yang lainnya, yaitu sebesar 3.1 dengan Mutu Pelayanannya B (Baik). Sedangkan unsur yang ke-5 (Ketepatan Waktu Pelayanan) mendapatkan nilai yang terendah yaitu sebesar 2,9 Mutu Pelayanan C (Kurang Baik).

**d. Seksi Lingkungan Hidup Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Manado**

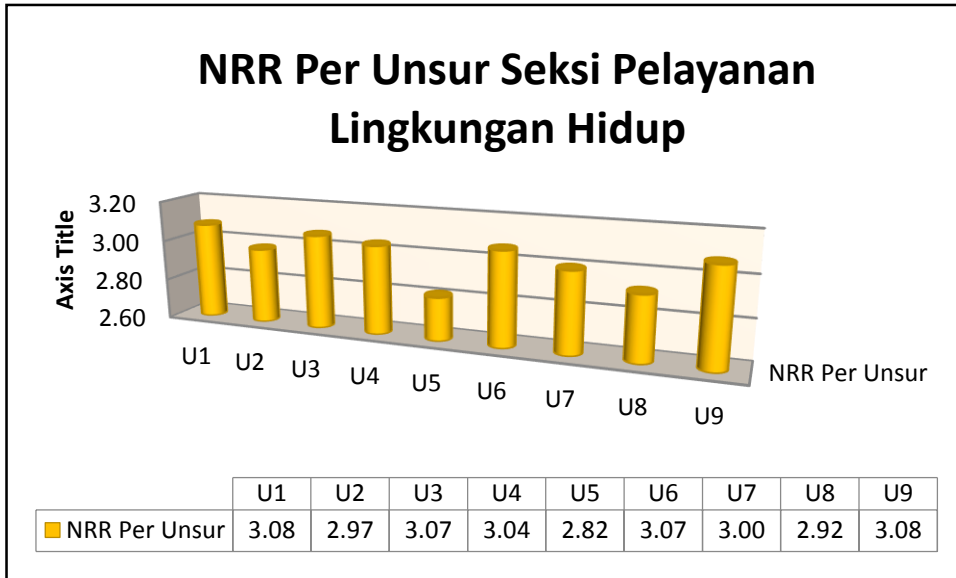
Hasil penghitungan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk Seksi Lingkungan Hidup unit pelayanan **DPMPTSP** Kota Manado, dapat dilihat pada tabel dibawah ini :

**Tabel 09. Nilai per unsur pelayanan Seksi Lingkungan Hidup Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Manado**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<i>Jumlah Nilai Per Unsur</i>	234	226	233	231	214	233	228	222	234	
<i>NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuesioner Yang Terisi</i>	3.08	2.97	3.07	3.04	2.82	3.07	3.00	2.92	3.08	
<i>NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111111</i>	0.34	0.33	0.34	0.34	0.31	0.34	0.33	0.32	0.34	<b>3.004383</b>
<i>IKM Unit Pelayanan</i>										<b>75.109574</b>

Pada tabel diatas di ketahui nilai unsur-unsur pelayanan seksi Pembangunan, dimana dipersepsikan oleh responden untuk ke-9 unsur pelayanan dengan nilai Interval Konversi IKM 62,51 – 81,25 (*Lampiran*) nilai IKM unit Pelayanannya 75.1096 berada pada mutu pelayanan B atau dapat dikatakan Kinerja Pelayanannya BAIK.

**Gambar 06. Nilai rata-rata per unsur seksi pelayanan lingkungan hidup**



Unsur ke 1 (Prosedur) dan unsur ke 9 (Penanganan Pengaduan dan Saran) mendapatkan nilai rata-rata yang paling tinggi diantara unsur-unsur yang lainnya, yaitu sebesar 3.08 dengan Mutu Pelayanannya B (Baik). Sedangkan unsur yang ke-5 (Ketepatan Waktu Pelayanan) mendapatkan nilai yang terendah yaitu sebesar 2,82 Mutu Pelayanan B (Baik).

**e. Indeks Kepuasan Konsumen Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Manado**

Tabel dibawah ini menjelaskan mengenai Nilai Indeks Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Manado secara keseluruhan:

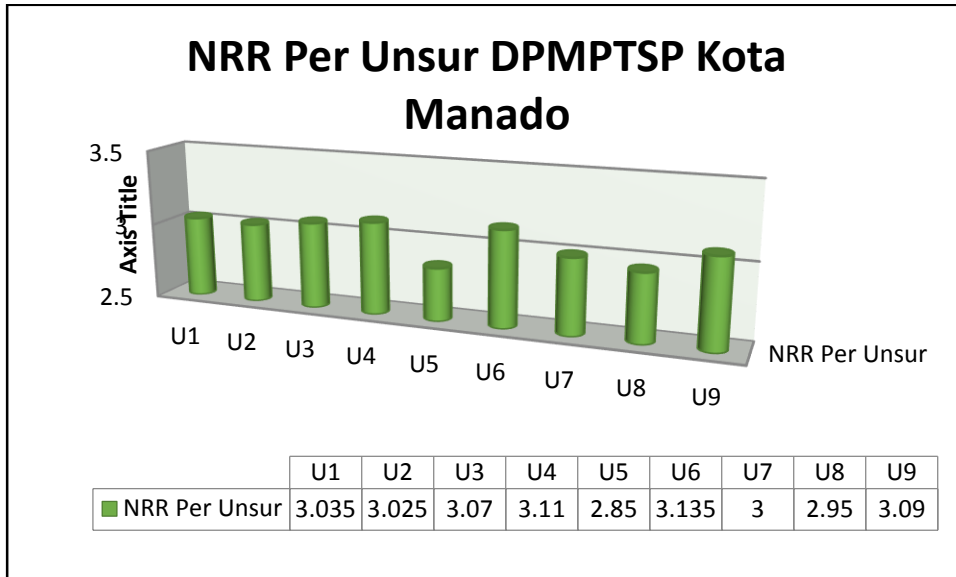


**Tabel 10. Nilai per unsur pelayanan Seksi Pembangunan Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Manado**

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
<i>Jumlah Nilai Per Unsur</i>	607	605	614	622	570	627	600	590	618	
<i>NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jml Kuesioner Yang Terisi</i>	3.035	3.025	3.07	3.11	2.85	3.135	3	2.95	3.09	
<i>NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,111111</i>	0.337	0.336	0.341	0.345	0.316	0.348	0.333	0.327	0.343	<b>3.029441</b>
<i>IKM Unit Pelayanan</i>										<b>75.73604</b>

Nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan, merupakan jumlah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan yang dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,111111, maka Nilai indeksnya adalah 3.0294. Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan hasilnya sebesar 75.73604, maka Nilai Interval Konversi IKM berada di nilai persepsi 3 (62,51-81,25), Mutu Pelayanannya B, dapat disimpulkan Kinerja Unit Pelayanan yang telah dilakukan oleh DPMPTSP Kota Manado tergolong BAIK.

**Gambar 07. Nilai rata-rata unsur DPMPTSP Kota Manado**

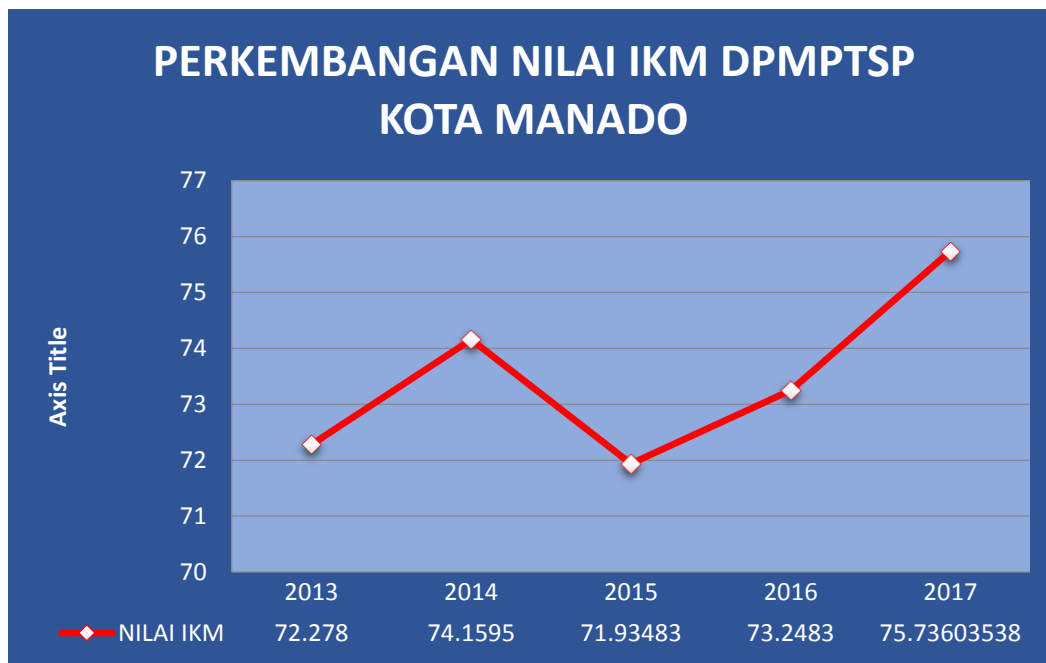


Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat (*Lampiran*), jumlah nilai Interval IKM DPMPTSP Kota Manado berada diantara 2,51 – 3,25 dengan Mutu Pelayanannya B atau Kinerja Unit Pelayanannya dapat dikatakan BAIK. seperti terlihat pada tabel diatas, dimana Unsur Ke-6 (*Kompetensi Pelaksana*) memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dibandingkan dengan Unsur-unsur yang lainnya, dengan Nilai rata-rata 3.135, mutu pelayanannya B. dapat dikatakan Unit Pelayanan Unsur ke-6 Baik. Sedangkan untuk unsur ke-5 (*Ketepatan Waktu Pelaksana*) memiliki nilai rata-rata yang paling rendah diantara unsur-unsur yang lainnya, dengan Nilai rata-ratanya 2.85, mutu pelayanannya B atau Kinerja Unit Pelayanannya BAIK.

**f. Perkembangan IKM DPMPTSP Kota Manado**

Dari hasil penelitian tahun 2013 sampai dengan tahun 2017. Dari data yang berhasil dikumpulkan dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017, dapat dilihat pada grafik di bawah ini.

**Gambar 08. Perkembangan Nilai IKM Tahun 2013 sampai dengan Tahun 2017.**



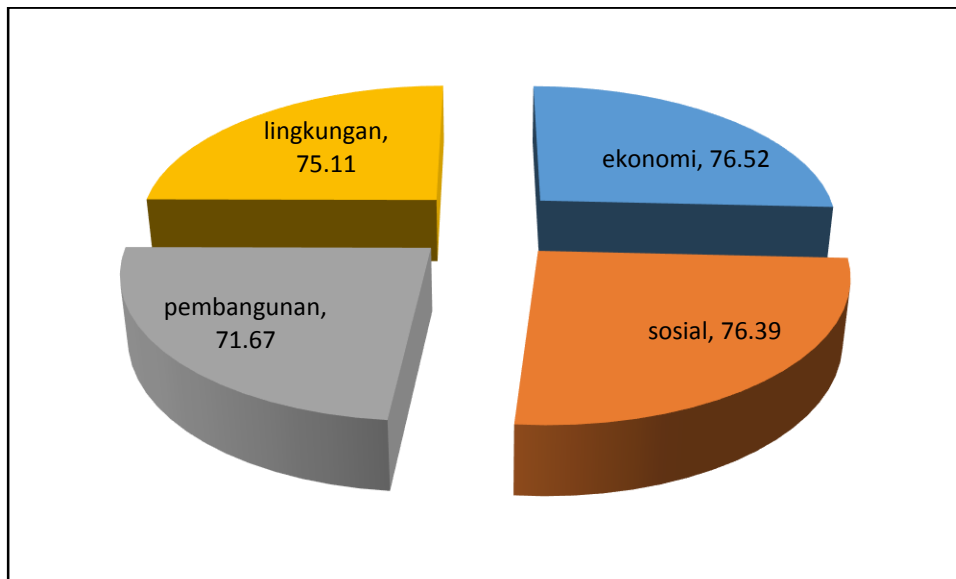
Dari data yang berhasil dikumpulkan, terlihat perkembangan Nilai Interval IKM dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2017. Di tahun 2013 nilai IKM nya sebesar 72,278, dan pada tahun 2014 terjadi peningkatan nilai IKM sebesar 74,1595, sedangkan tahun 2015 nilai IKM nya sebesar 71,93483, ini berarti nilai IKM terjadi penurunan. Untuk tahun 2016 terjadi peningkatan Nilai IKM dibandingkan tahun 2015, untuk tahun 2016 dan tahun 2017 terjadi peningkatan nilai IKM menjadi 75.736035375. Dengan demikian dapat disimpulkan perkembangan nilai IKM dari 5 tahun terakhir, terjadi peningkatan nilai IKM.

### C. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang didapat, maka Unit pelayanan DPMPTSP Kota Manado secara keseluruhan dapat dikatakan Baik, dengan Unsur ke-6 yaitu *Perilaku Pelaksana* memiliki nilai rata-rata yang paling tinggi dibandingkan dengan unsur-unsur lainnya. Ini berarti etika petugas dalam memberikan pelayanan sudah sangat baik. Yang perlu diperhatikan oleh pimpinan adalah Unsur ke-5 (*Waktu Pelayanan*) yang memiliki nilai rata-rata terendah di antara 9 unsur IKM yang diteliti, ini artinya petugas pelayanan publik belum maksimal dalam memberikan pelayanan dalam soal ketepatan waktu. Namun demikian bukan berarti Kecepatan Pelayanannya buruk, akan tetapi Kecepatan Pelayanan di DPMPTSP Kota Manado masih tergolong Baik. Hal ini dapat dilihat pada nilai rata-ratanya sebesar 2.85, terdapat pada persepsi 3 dengan mutu pelayanannya B atau Kinerja Unit Pelayanan DPMPTSP Kota Manado dalam Kecepatan Pelayanan masih dikategori Baik.

Nilai IKM dari masing-masing Seksi Pelayanan yang ada di DPMPTSP Kota Manado berada pada Mutu Pelayanan B, atau Kinerja Pelayanan di tiap-tiap Bidang tergolong pada kategori Baik. Dimana Seksi Ekonomi memiliki nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan Seksi-seksi Pelayanan lainnya, seperti terlihat dalam gambar di bawah ini;

## Gamnar 09 NILAI IKM PER MASING-MASING SEKSI



### D. KRITIK SARAN DAN MASUKAN KONSUMEN

Dari hasil pengumpulan kuesioner, ditemukan beberapa masukan dari pengguna jasa Pelayanan di DPMPTSP Kota Manado, seperti terlihat dalam tabel berikut ini :

**Tabel 11. Saran dan Masukan**

NO	SARAN Dan MASUKAN	Frequency	Percent
1	DIPERCEPAT PELAYANANNYA	47	57%
2	BIAYA HARUS SESUAI DENGAN KETETAPAN	7	9%
3	PELAYANAN TERBELIT-BELIT	4	5%
4	PETUGAS HARUS RESPON DALAM PENGADUAN	4	5%

5	PETUGAS PELAYANAN HARUS LEBIH MENGERTI TEKNIS PELAYANANNYA	4	5%
6	KURANGNYA KOMUNIKASI SAAT SURVEY LAPANGAN	3	4%
7	MASIH ADA CALO DI KANTOR	2	2%
8	PELAYANAN ONLINE DIADAKAN	2	2%
9	PERIZINAN TERPADU SEHARUSNYA DI 1 KANTOR SAJA	2	2%
10	PETUGAS HARUS LEBIH PROFESSIONAL	2	2%
11	HARUS ADA YANG STAND BY PADA WAKTU JAM ISTIRAHAT	1	1%
12	HARUS TEPAT WAKTU PELAYANANNYA	1	1%
13	KEJELASAN BIAYA TIDAK JELAS	1	1%
14	PELAYANAN HARUS SESUAI SOP	1	1%
15	PETUGAS HARUS LEBIH TELITI DALAM MENYUSUN BERKAS PELAYANAN	1	1%
	<b>T O T A L</b>	<b>82</b>	<b>100%</b>

Tabel diatas menunjukkan bahwa percepatan pelayanan paling tinggi persentasinya ini menunjukkan bahwa petugas kurang cepat dalam memberikan pelayanan atau ketepatan dalam pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan. Ini sesuai dengan hasil penelitian dimana Unsur ke 5 (Ketepatan Waktu Pelayanan) memiliki nilai rata-rata terendah.