

**LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
PADA PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PUSAT DI BKPM
SEMESTER I TAHUN 2017**

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, Deputy Bidang Pelayanan Penanaman Modal melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat 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 sampai dengan 28 Juli 2017, melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa pelayanan penanaman modal PTSP Pusat di BKPM secara langsung maupun melalui *online (google form)*, diperoleh responden total sebanyak 352 pengguna jasa yang terdiri dari 101 diterima langsung dan 251 diterima melalui *online*. Responden tersebut diantaranya terdiri dari :

a) Jenis kelamin

- Pria sebanyak **203** orang
- Wanita sebanyak **143** orang
- Tanpa informasi sebanyak **6** orang

b) Tingkat pendidikan pengguna jasa

- Berpendidikan SLTA sebanyak **36** orang
- Berpendidikan D3/D4 sebanyak **44** orang
- Berpendidikan S1 sebanyak **220** orang
- Berpendidikan S2 sebanyak **41** orang
- Tanpa informasi sebanyak **11** orang

c) Pekerjaan

- KARYAWAN PERUSAHAAN **237** orang
- KARYAWAN PERUSAHAAN JASA KONSULTAN sebanyak **41** orang
- KONSULTAN HUKUM sebanyak **41** orang
- NOTARIS sebanyak **8** orang
- PERORANGAN sebanyak **20** orang
- Tanpa informasi sebanyak **5** orang

A. Hasil Survei

Berdasarkan pengukuran keseluruhan kuesioner (352 kuesioner) yang telah terisi oleh responden terhadap kualitas ruang lingkup pelayanan, diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan angka Indeks sebesar **77,77**. Hal ini menunjukkan kinerja unit pelayanan PTSP Pusat di BKPM berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**. Hal ini berdasarkan klasifikasi penilaian dari PermenPAN RB yang terdiri dari :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25,00 – 43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76 – 62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51 – 81,25	B	Baik
4	3,26-4,00	81,26 – 100,00	A	Sangat Baik

B. Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan

Berdasarkan PermenPAN RB Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, terdapat sekurang-kurangnya 9 ruang lingkup yang dinilai dalam penentuan indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan;
2. Prosedur Pelayanan;
3. Waktu Pelayanan;
4. Biaya/ Tarif;
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana;
7. Perilaku Pelaksana;
8. Maklumat Pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Berdasarkan penilaian terhadap jawaban yang diberikan oleh seluruh responden terhadap seluruh kriteria tersebut sebagaimana tercantum dalam kuesioner, diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan

No.	Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan	NRR (Skala 4)
1.	Persyaratan Pelayanan	3,169
2.	Prosedur Pelayanan	2,926
3.	Waktu Pelayanan	2,793
4.	Biaya/ Tarif Pelayanan	3,946
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Hasil dari Pelayanan)	3,116
6.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (Keterbukaan Informasi)	3,125
7.	Kompetensi Pelaksana (Penguasaan Materi)	3,068
8.	Kompetensi Pelaksana (Keahlian)	3,006
9.	Kompetensi Pelaksana (Keterampilan)	3,088
10.	Kompetensi Pelaksana (Daya tanggap)	3,077
11.	Perilaku Pelaksana (Kesopanan)	3,330
12.	Perilaku Pelaksana (Keramahan)	3,256
13.	Maklumat Pelayanan	3,060
14.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,854
NRR IKM Tertimbang		3,111
Setara $(\{3,111: 4\} \times 100)$		77,77

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) tertinggi adalah **Biaya Pelayanan** dengan indeks sebesar 3,946. Hal ini berarti bahwa rata-rata

responden telah cukup puas dengan kejelasan informasi dan tidak adanya pungutan biaya pelayanan PTSP Pusat di BKPM.

Sementara itu, unsur yang memiliki Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah **Waktu Pelayanan** dengan indeks sebesar 2,793. Meskipun waktu pelayanan memiliki nilai NRR terendah, unsur tersebut masih termasuk dalam kategori Baik (interval 2,51-3,25). Dikarenakan unsur tersebut mendapatkan nilai paling rendah diantara unsur-unsur lain, maka perlu mendapatkan perhatian lebih agar tercapai pelayanan publik yang berkualitas prima di BKPM.

Berikut adalah beberapa unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan, karena memiliki indeks dibawah NRR IKM tertimbang (sebesar 3,111) :

No.	Ruang Lingkup (Unsur) Pelayanan	Nilai Rata-rata Tertimbang (NRR)	Kategori Unsur Kinerja Unit Pelayanan
1.	Waktu Pelayanan	2,793	Baik
2.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2,854	Baik
3.	Prosedur Pelayanan	2,926	Baik
4.	Kompetensi Pelaksana (Keahlian)	3,006	Baik
5.	Maklumat Pelayanan	3,060	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana (Penguasaan Materi)	3,068	Baik
7.	Kompetensi Pelaksana (Daya Tanggap)	3,077	Baik
8.	Kompetensi Pelaksana (Keterampilan)	3,088	Baik

Meskipun terdapat 8 unsur ruang lingkup pelayanan yang dibawah nilai rata-rata tertimbang sebesar 3,111, kesepuluh 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. Kesimpulan dan Rekomendasi

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit Pelayanan Penanaman Modal BKPM dipersepsikan Baik oleh masyarakat pengguna jasanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 62,51 – 81,25.

Nilai IKM yang diperoleh pada 14 unsur dari 9 ruang lingkup pelayanan adalah sebesar 77,77. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya Pelayanan (3,946) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah Waktu Pelayanan (rata-rata 2,793).

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

Jakarta, Agustus 2017

Inspektur,

Slamet Purwo Santoso