



**PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**  
**TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINTANG**



**LAPORAN AKHIR**

**SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP**  
**PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**



**LEMBAGA PENELITIAN DAN**  
**PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT**  
**UNIVERSITAS TANJUNGPURA**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SINTANG**

**LAPORAN AKHIR**

**SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP  
PELAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN**

**TAHUN ANGGARAN 2020**

**Kerjasama Dengan:**

---



**LEMBAGA PENELITIAN DAN  
PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT  
UNIVERSITAS TANJUNGPURA**



## **KATA PENGANTAR**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik mampu memenuhi harapan masyarakat di suatu daerah maka diperlukan upaya-upaya untuk selalu memperbaiki pelayanan sehingga sesuai dengan perkembangan jaman dan harapan masyarakat pada saat ini. Salah satu bentuk evaluasi perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik melaksanakan SIKM sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Pontianak, Mei 2020  
Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian Kepada Masyarakat  
Universitas Tanjungpura

Tim Penyusun





## **DAFTAR ISI**

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 LATAR BELAKANG .....	1
1.2 DASAR HUKUM PENYUSUNAN .....	2
1.3 MAKSUD DAN TUJUAN .....	3
1.4 SISTEMATIKA PENULISAN .....	4

### **BAB II GAMBARAN UMUM WILAYAH**

2.1 ASPEK FISIK KABUPATEN SINTANG .....	5
2.2 ASPEK SOSIAL DAN EKONOMI.....	8
2.3 GAMBARAN UMUM PELAYANAN DPMPT .....	16

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1 PERSIAPAN.....	19
3.2 PENGUMPULAN DATA .....	22
3.3 VALIDITAS DAN RELIABILITAS DATA.....	23
3.4 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA.....	24
3.5 ALUR PIKIR PEKERJAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT .....	25

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

3.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN .....	196
3.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT .....	228
3.3 <i>IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS</i> (IPA) .....	2331
3.4 PERBANDINGAN NILAI SKM DPMPTS TAHUN 2019 DAN 2020 .....	2432
3.5 INDEKS GAP NILAI SKM DPMPTSP .....	31
3.6 DETAIL KELUHAN MASYARAKAT .....	32
3.7 <i>FEEDBACK</i> /UMPAN BALIK MASYARAKAT .....	33

### **BAB V PENUTUP**

5.1 KESIMPULAN .....	34
5.2 SARAN .....	35

### **LAMPIRAN**



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan amanat Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS) maka perlu dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara negara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh data hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) unit pelayanan memerlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan untuk mengetahui kinerja pelayanan publik di lingkungan instansi masing-masing.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14



tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Mengacu pada hal tersebut, maka Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) telah melakukan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

## **1.2 DASAR HUKUM PENYUSUNAN**

Dasar hukum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang Tahun 2020 adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
4. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 19, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4815);
5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
6. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik;
7. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
8. Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan;



10. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 tentang Prinsip Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

### **1.3 MAKSUD DAN TUJUAN**

#### **1.3.1 Maksud**

Maksud dari pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan adalah mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan dan peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

#### **1.3.2 Tujuan**

Tujuan dari pekerjaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) Terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan tahun 2020 adalah sebagai berikut:

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang Tahun 2020 melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif.
- b. Mendapatkan masukan dari masyarakat secara kualitatif melalui pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.
- c. Menentukan kelemahan atau kekurangan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan perizinan dan non perizinan di Kabupaten Sintang.



## **1.4 SISTEMATIKA PENULISAN**

Sistematika Laporan Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang Tahun 2020 terdiri dari Lima bab, yaitu:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Menjelaskan latar belakang penyusunan dokumen, dasar hukum penyusunan, maksud dan tujuan penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang Tahun 2020, serta sistematika penulisan.

### **BAB II GAMBARAN UMUM KONDISI DAERAH**

Gambaran umum kondisi daerah sebagai salah satu pertimbangan dalam penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kabupaten Sintang ini, meliputi: aspek geografi dan demografi, aspek kesejahteraan masyarakat, aspek pelayanan umum, dan aspek daya saing daerah.

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tahapan dalam survey kepuasan masyarakat, yang meliputi: persiapan, pengumpulan data, validitas dan reliabilitas, pengolahan dan analisis data.

### **BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN**

Bab ini memuat hasil analisis dan pembahasan terhadap survey kepuasan masyarakat yang meliputi: Karakteristik responden, indeks kepuasan masyarakat, importance performance analysis, perbandingan nilai SKM, indeks gap nilai SKM, saran dan masukan terkait hasil SKM.

### **BAB V PENUTUP**

Bab ini memuat kesimpulan dan saran hasil survey kepuasan masyarakat.



## BAB II

# GAMBARAN UMUM WILAYAH

### 2.1 ASPEK FISIK KABUPATEN SINTANG

#### 2.1.1 Wilayah Administrasi

Kabupaten Sintang merupakan kabupaten yang memiliki luas wilayah ketiga terbesar di Provinsi Kalimantan Barat setelah Kabupaten Ketapang dan Kabupaten Kapuas Hulu. Tabel II.1 menyajikan luas wilayah Kabupaten Sintang per kecamatan.

**Tabel II.1** Luas Wilayah Kabupaten Sintang

No.	Kecamatan	Ibu Kota	Luas	
			Km <sup>2</sup>	(%)
1.	Serawai	Nanga Serawai	2.127,50	9,83
2.	Ambalau	Nanga Kemangai	6.386,40	29,52
3.	Kayan Hulu	Nanga Tebidah	937,50	4,33
4.	Sepauk	Nanga Sepauk	1.825,70	8,44
5.	Tempunak	Nanga Tempunak	1.027,00	4,75
6.	Sungai Tebelian	Sungai Ukoi	526,50	2,43
7.	Sintang	Sintang	277,05	1,28
8.	Dedai	Nanga Dedai	694,10	3,21
9.	Kayan Hilir	Nanga Mau	1.136,70	5,25
10.	Kelam Permai	Kebong	523,80	2,42
11.	Binjai hulu	Binjai	307,65	1,42
12.	Ketungau Hilir	Nanga Ketungau	1.544,50	7,14
13.	Ketungau Tengah	Nanga Merakai	2.182,40	10,09
14.	Ketungau Hulu	Senaning	2.138,20	9,88
<b>Jumlah</b>			<b>21.635,00</b>	<b>100,00</b>

Sumber: Sintang dalam Angka 2020

Luas wilayah Kabupaten Sintang yaitu 21.635 km<sup>2</sup> dengan wilayah terluas terdapat di Kecamatan Ambalau yaitu 6.386,40 km<sup>2</sup> atau sebesar 29,52%,



sedangkan Kecamatan Sintang merupakan Kecamatan yang terkecil luas wilayahnya yaitu 277,05 km<sup>2</sup> atau hanya sebesar 1,28%. Dari luas tersebut, sebagian besar merupakan wilayah perbukitan dengan luas sekitar 13.573,75km<sup>2</sup> atau 62,74%.

Kabupaten Sintang terletak di bagian timur Provinsi Kalimantan Barat atau di antara 1°05' Lintang Utara serta 0°46' Lintang Selatan dan 110°50' Bujur Timur serta 113°20' Bujur Timur. Hal tersebut dapat disimpulkan bahwa wilayah Kabupaten Sintang dilalui oleh garis Khatulistiwa. Batas-batas Kabupaten Sintang disajikan pada Tabel II.2.

**Tabel II.2** Batas Wilayah Administrasi Kabupaten Sintang

No	Arah Mata Angin	Daerah
1.	Utara	Kabupaten Kapuas Hulu dan Serawak (Malaysia Timur)
2.	Selatan	Prov. Kalimantan Tengah, Kab. Melawi dan Kab. Ketapang
3.	Timur	Provinsi Kalimantan Tengah, Kabupaten Melawi dan Kabupaten Kapuas Hulu
4.	Barat	Kabupaten Sanggau, Kabupaten Melawi dan Kabupaten Sekadau

*Sumber: Sintang dalam Angka 2020*

Kabupaten Sintang merupakan salah satu kabupaten yang berbatasan langsung dengan negara tetangga yaitu Malaysia, khususnya Negara bagian Serawak. Wilayah Kabupaten Sintang yang berbatasan langsung dengan Malaysia adalah Kecamatan Ketungau Tengah dan Kecamatan Ketungau Hulu.

### **2.1.2 Topografi dan Sungai**

Kabupaten Sintang dilalui oleh 2 sungai besar yaitu Sungai Kapuas dan Sungai Melawi, serta dua sungai kecil yaitu Sungai Ketungau yang merupakan anak dari Sungai Kapuas dan Sungai Kayan yang merupakan anak dari Sungai Melawi. Sungai Kapuas melalui Kecamatan Ketungau Hilir, Kelam Permai, Binjai Hulu, Sintang, Tempunak sampai ke Sepauk. Sedangkan Sungai Melawi melalui Kecamatan Ambalau, Serawai, Dedai sampai ke Sintang. Sungai Kayan melalui Kecamatan Kayan Hulu sampai ke Kayan Hilir, sedangkan Sungai Ketungau melalui Kecamatan Ketungau Hulu, Ketungau Tengah sampai ke Ketungau Hilir.

Kabupaten Sintang memiliki gunung yang tersebar di 2 kecamatan, yaitu Kecamatan Serawai dan Kecamatan Ambalau. Gunung tertinggi di Kabupaten



Sintang adalah Gunung Batu Raya yang terdapat di Kecamatan Serawai dengan ketinggian 2.278 meter, sedangkan 3 gunung lainnya (Gunung Maherabut, Gunung Baluran dan Gunung Sambung) terletak di Kecamatan Ambalau.

### **2.1.3 Jenis Tanah**

Dilihat dari tekstur tanahnya, sebagian besar daerah Kabupaten Sintang terdiri dari tanah latasol meliputi areal seluas 1,02 juta hektar atau sekitar 46,99 persen dari luas daerah yaitu 2,16 juta, selanjutnya tanah podsolit sekitar 0,93 juta hektar atau 42,89 persen yang terhampar hampir di seluruh kecamatan sedangkan jenis tanah yang paling sedikit ditemui di Kabupaten Sintang yaitu jenistanah organosol hanya sekitar 0,05 juta hektar atau sebesar 2,08 persen.

### **2.1.4 Klimatologi**

Kabupaten Sintang dikenal sebagai daerah penghujan dengan intensitas yang tinggi. Hal tersebut dikarenakan Kabupaten Sintang sebagian besar wilayahnya merupakan daerah perbukitan yaitu sebesar 62,74%. Sepanjang tahun 2019, rata-rata jumlah curah hujan di Kabupaten Sintang sebesar 259,72 mm<sup>3</sup> dengan jumlah curah hujan terbesar terjadi pada bulan Maret yaitu 432 mm<sup>3</sup> dengan jumlah hari hujan sebanyak 17 hari dalam satu bulan, sedangkan curah hujan terendah pada bulan Juli yaitu 68 mm<sup>3</sup>, dengan jumlah hari hujan sebanyak 6 hari. Menurut Pos Pengamatan Meterologi Tebelian, intensitas curah hujan yang cukup tinggi ini, terutama dipengaruhi oleh keadaan daerah yang berhutan tropis dan disertai dengan kelembaban udara yang cukup tinggi.

Intensitas hujan yang tinggi biasanya mempengaruhi kecepatan angin. Faktor angin ini sangat mempengaruhi kegiatan penerbangan serta kegiatan-kegiatan lainnya. Rata-rata kecepatan angin maksimum terbesar sepanjang tahun 2019 terjadi pada bulan Agustus yaitu 5,1 Knot/jam dan terendah pada Bulan November yaitu 2,6 Knot/jam.

Pada tahun 2019 rata-rata temperatur udara di Kabupaten Sintang setiap bulan nya berkisar antara 26,3°C sampai dengan 27,5°C, di mana temperatur udara terendah sebesar 21,9°C pada bulan Juli dan temperatur udara tertinggi sebesar 33,4°C, yaitu pada bulan September. Penyinaran matahari yang dicatat dari Stasiun Meteorologi Sintang berkisar antara 30,2% sampai dengan 67,7%.

Jika dilihat dari rata-rata lembab nisbi, sepanjang tahun 2019, Bulan Desember merupakan bulan yang mempunyai lembab nisbi terbesar yaitu 89, sedangkan bulan dengan lembab nisbi terkecil adalah bulan Agustus dengan lembab nisbi sebesar 79. Beralih ke rata-rata tekanan udara sepanjang tahun 2019 setiap bulannya besarnya berkisar antara 1006,2 sampai dengan 1009,6 milibar.

## **2.2 ASPEK SOSIAL DAN EKONOMI**

### **2.2.1 Jumlah Penduduk**

Penduduk adalah semua orang yang berdomisil di wilayah geografis Republik Indonesia selama 6 bulan atau lebih dan atau mereka yang berdomisil kurang dari 6 bulan tetapi bertujuan untuk menetap. Penduduk merupakan modal dasar dalam proses perencanaan. Variabel-variabel kependudukan yang dijabarkan antara lain jumlah penduduk, kepadatan penduduk, perkembangan penduduk dan komposisi penduduk. Berdasarkan proyeksi hasil sensus penduduk, pada tahun 2019 jumlah penduduk di Kabupaten Sintang mencapai 417.785 dengan laju pertumbuhan penduduk per tahun 2018-2019 sebesar 1,31%. Penyebaran penduduk Kabupaten sintang tidak merata antara kecamatan satu dengan kecamatan lainnya. Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak adalah Kecamatan Sintang dan Kecamatan Sepauk dengan masing-masing mempunyai jumlah penduduk sebesar 79.361 dan 53.105 jiwa.

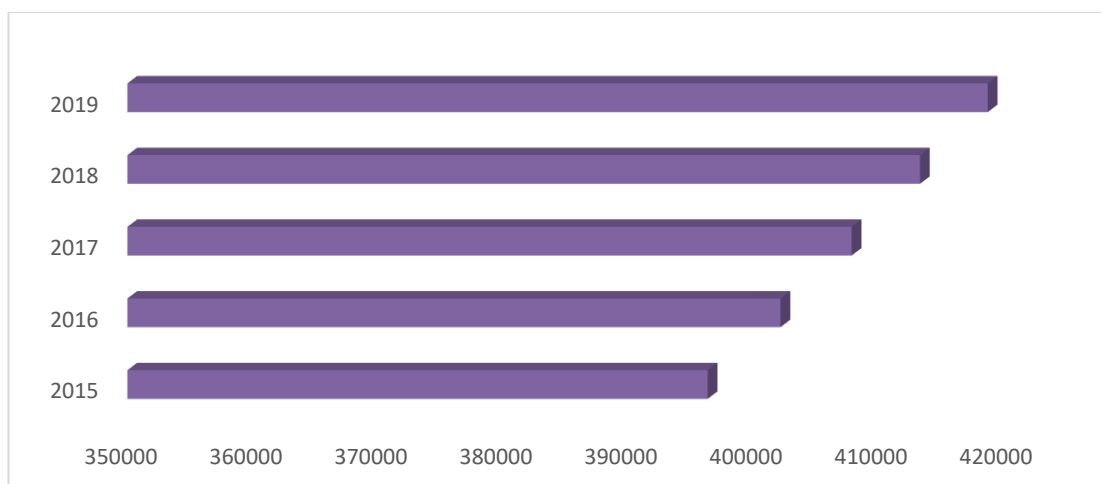
### **2.2.2 Pertumbuhan Penduduk**

Pertumbuhan Penduduk menunjukkan perkembangan suatu kawasan. Pertumbuhan penduduk diikuti oleh kebutuhan lahan dan sarana dan prasarana. Pertumbuhan Penduduk di Kabupaten Sintang pada tahun 2019 adalah dengan tingkat ratio pertumbuhan penduduk sebesar 1,31%. Sementara itu, pertumbuhan penduduk paling besar antara kurun waktu 2010 sampai 2017 adalah pertumbuhan penduduk pada tahun 2015 dengan tingkat ratio sebesar 1,68%. Data pertumbuhan penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2015-2020 disajikan secara detail pada Tabel II.3.

**Tabel II.3.** Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2015-2020

Tahun	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Pertambahan Penduduk dari Kurun Waktu (Jiwa)
2015	396.392	5.596
2016	402.212	5.820
2017	407.903	5.691
2018	413.369	5.466
2019	418.785	5.416

Sumber: Sintang dalam Angka 2020


**Gambar II.1.** Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang

Dari Gambar II.1 jumlah penduduk Kabupaten Sintang selama tiga tahun terakhir mengalami peningkatan jumlah penduduk. Pada tahun 2016 Kabupaten Sintang mengalami peningkatan jumlah penduduk yang cukup besar yaitu 5.820 jiwa dari jumlah penduduk pada tahun sebelumnya.

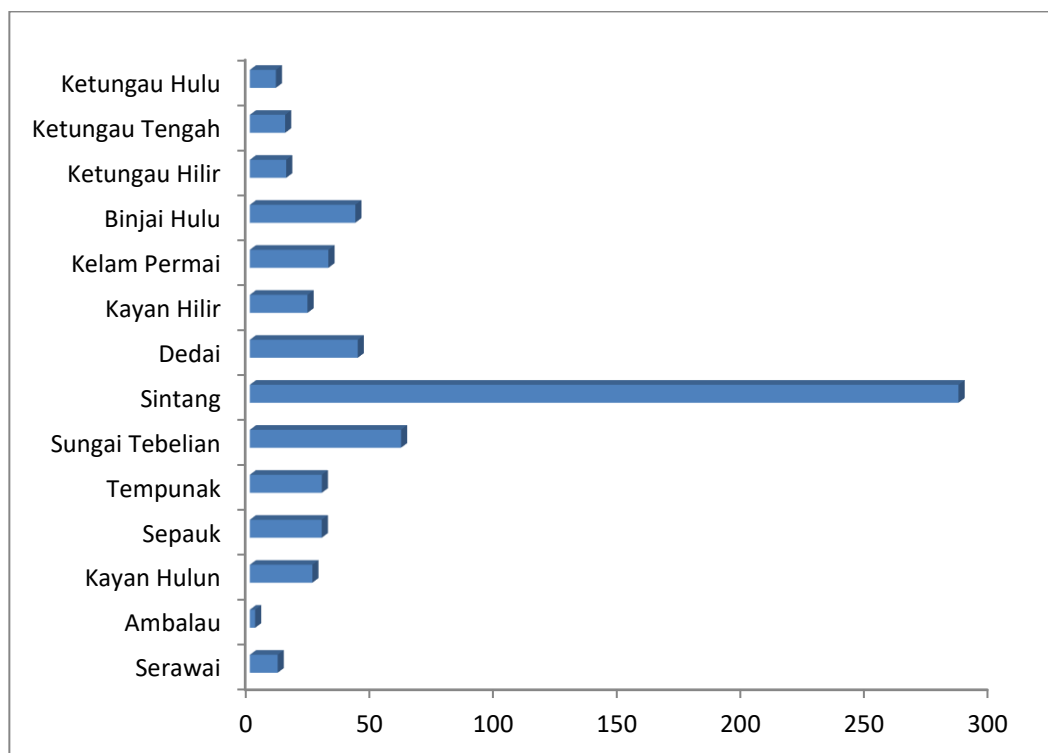
### 2.2.3 Kepadatan Penduduk Dan Perkembangan Penduduk

Kepadatan penduduk menunjukkan tingkat perbandingan antara jumlah penduduk dengan luas kawasan. Kepadatan penduduk akan berpengaruh terhadap arah perkembangan kawasan, khususnya terkait dengan fungsi pemukiman. Kawasan dengan jumlah penduduk terpadat adalah Kecamatan Sintang dimana 1 km<sup>2</sup> dari luas lahan ditempati penduduk sebanyak 270 jiwa.



**Tabel II.4.**Kepadatan Penduduk Dirinci Per kecamatan Tahun 2019

No.	Kecamatan	Luas (km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk per km <sup>2</sup>
1.	Serawai	2.128	23.920	11,24
2.	Ambalau	6.386	13.644	2,14
3.	Kayan Hulu	938	23.710	25,29
4.	Sepauk	1.826	53.105	29,09
5.	Tempunak	1.027	29.891	29,11
6.	Sungai Tebelian	527	32.197	61,15
7.	Sintang	277	79.361	286,45
8.	Dedai	694	30.277	43,62
9.	Kayan Hilir	1.137	26.513	23,32
10.	Kelam Permai	524	16.636	31,76
11.	Binjai Hulu	308	13.122	42,65
12.	Ketungau Hilir	1.545	22.718	14,71
13.	Ketungau Tengah	2.182	31.159	14,28
14.	Ketungau Hulu	2.138	22.532	10,54
<b>Jumlah</b>		<b>21.635</b>	<b>418.785</b>	<b>19,36</b>

*Sumber: Sintang dalam Angka 2020***Gambar II.2.** Kepadatan Penduduk Per Kecamatan di Kabupaten Sintang

Dari data kepadatan penduduk menunjukkan bahwa penyebaran penduduk masih belum merata. Masih banyak kecamatan yang memiliki luas besar, tetapi ditempati sedikit penduduk, sebaliknya kecamatan dengan luas wilayah yang kecil ditempati oleh banyak penduduk.

#### **2.2.4 Komposisi Penduduk**

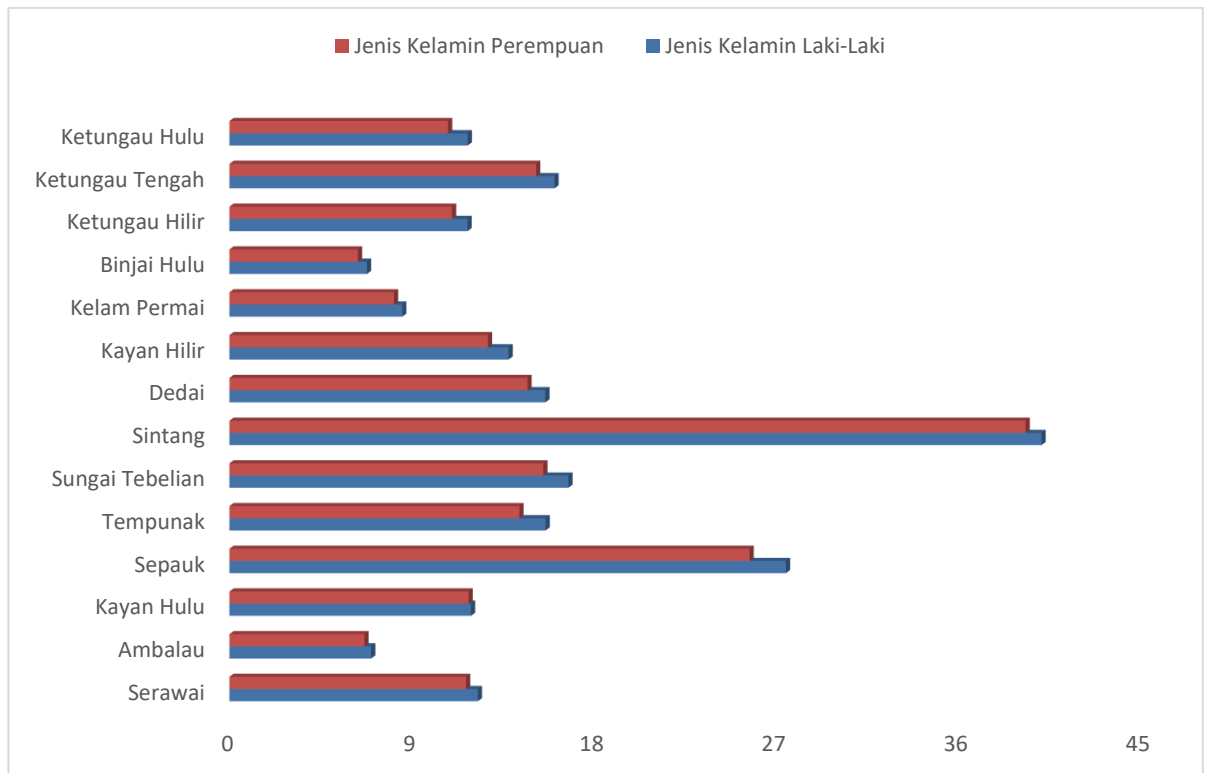
##### **A. Komposisi Menurut Jenis Kelamin**

Jumlah penduduk menurut jenis kelamin menunjukkan sex ratio kawasan yang merupakan perbandingan antara jumlah penduduk laki-laki terhadap jumlah penduduk perempuan. Berdasarkan komposisi penduduk menurut jenis kelamin di Kabupaten Sintang tahun 2019, jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dari jumlah penduduk perempuan. Jumlah penduduk di Kabupaten Sintang pada tahun 2019 sebesar 418.785 Jiwa, dengan jumlah penduduk laki-laki sebesar 215.491 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebesar 203.294 jiwa. Agar lebih jelasnya disajikan pada Tabel II.5.

**Tabel II.5.** Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin

<b>Kecamatan</b>	<b>Jenis Kelamin</b>		<b>Sex Ratio</b>
	<b>Laki-Laki</b>	<b>Perempuan</b>	
Serawai	12.252	11.668	105
Ambalau	6.988	6.656	105
Kayan Hulu	11.914	11.796	101
Sepauk	27.450	25.655	107
Tempunak	15.589	14.302	109
Sungai Tebelian	16.718	15.479	108
Sintang	40.073	39.288	102
Dedai	15.579	14.698	106
Kayan Hilir	13.766	12.747	108
Kelam Permai	8.521	8.115	105
Binjai Hulu	6.783	6.339	107
Ketungau Hilir	11.743	10.975	107
Ketungau Tengah	16.033	15.126	106
Ketungau Hulu	11.751	10.781	109
<b>Jumlah</b>	<b>215.491</b>	<b>203.294</b>	<b>106</b>

*Sumber: Sintang dalam Angka 2020*



Gambar II.3. Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang

Dari Gambar II.3 mayoritas disetiap kecamatan jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk perempuan. Kecamatan Sintang menempati urutan pertama dengan jumlah penduduk laki-laki berjumlah 40.073 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 39.288 jiwa.

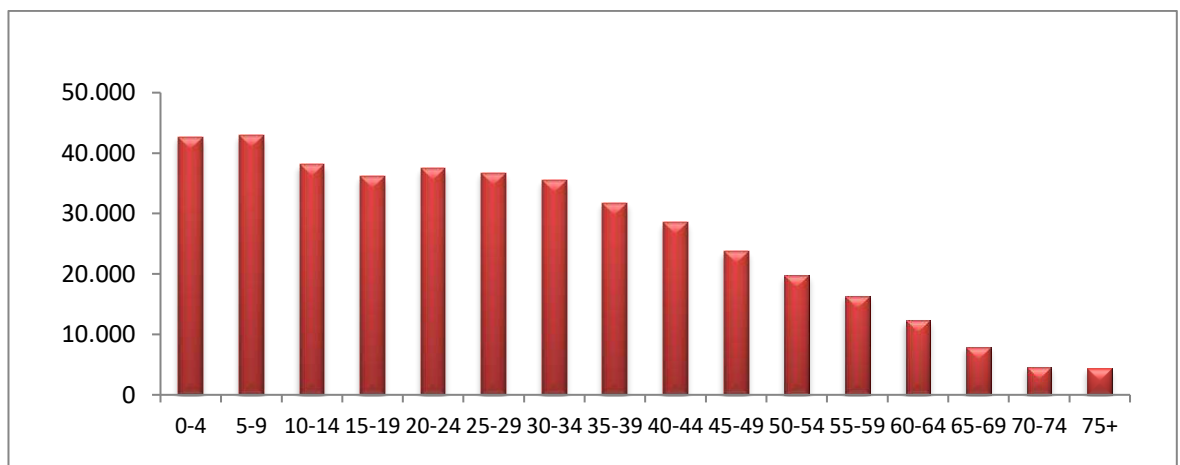
## B. Komposisi Menurut Kelompok Umur

Persentase penduduk menurut kelompok umur dapat dijadikan acuan dalam pengembangan suatu daerah agar dapat melihat usia penduduk yang produktif dan non produktif sehingga dapat memperkirakan beban tiap penduduk non produktif untuk menopang kebutuhan hidupnya. Di Kabupaten Sintang jumlah penduduk terbanyak adalah penduduk berusia 5-9 tahun yaitu sebanyak 42.963 jiwa, sedangkan penduduk paling sedikit adalah penduduk berusia lebih dari 75 tahun yaitu sebanyak 4.365 jiwa. Jumlah penduduk Kabupaten Sintang menurut kelompok umur disajikan pada Tabel II.6.

**Tabel II.6.** Jumlah Penduduk Dirinci Menurut Kelompok Umur

Usia	Jumlah Penduduk
0-4	42.659
5-9	42.963
10-14	38.103
15-19	36.067
20-24	37.408
25-29	36.719
30-34	35.455
35-39	31.763
40-44	28.506
45-49	23.800
50-54	19.775
55-59	16.361
60-64	12.292
65-69	7.924
70-74	4.625
75+	4.365
<b>Jumlah</b>	<b>418.785</b>

*Sumber: Sintang dalam Angka 2020*


**Gambar.II.4** Jumlah Penduduk Dirinci Menurut Kelompok Umur

### 2.2.5 Penduduk Usia Kerja

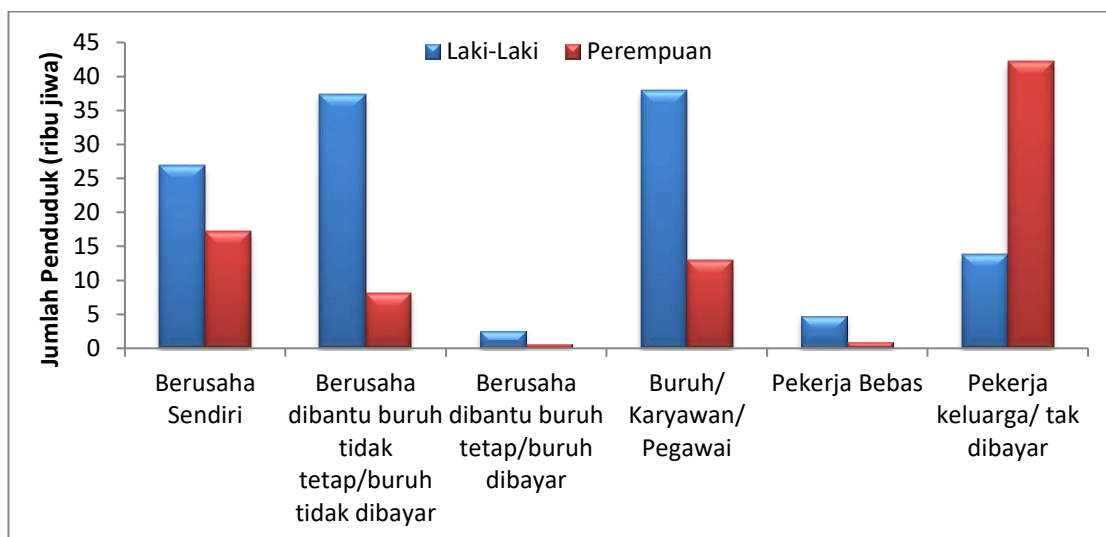
Penduduk usia kerja adalah penduduk yang berumur 15 tahun ke atas. Berdasarkan status pekerjaan utama, penduduk usia kerja dibedakan menjadi berusaha sendiri, berusaha dibantu buruh tidak tetap atau buruh tidak dibayar, berusaha dibantu buruh tetap atau buruh dibayar, buruh atau karyawan, dan pekerja bebas, pekerja keluarga atau tidak dibayar. Berdasarkan komposisi

penduduk usia kerja menurut jenis kelamin di Kabupaten Sintang tahun 2019, jumlah penduduk usia kerja laki-laki lebih banyak dari jumlah penduduk usia kerja perempuan. Jumlah penduduk usia kerja di Kabupaten Sintang pada tahun 2019 sebesar 205.130 Jiwa, dengan jumlah penduduk usia kerja laki-laki sebesar 123.286 jiwa dan jumlah penduduk usia kerja perempuan sebesar 81.844 jiwa. Jumlah penduduk usia kerja menurut status pekerjaan utama dan jenis kelamin di Kabupaten Sintang disajikan pada Tabel II.7.

**Tabel II.7.** Jumlah Penduduk Usia Kerja Dirinci Menurut Status Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin

Status Pekerjaan Utama	Laki-Laki	Perempuan	Jumlah
Berusaha sendiri	26.904	17.226	44.130
Berusaha dibantu buruh tidak tetap/ buruh tidak dibayar	37.355	8.033	45.388
Berusaha dibantu buruh tetap/buruh dibayar	2.527	517	3044
Buruh/Karyawan/Pegawai/Employee	37.912	12.943	50.855
Pekerja bebas	4.793	912	5.705
Pekerja keluarga/tak dibayar	13.795	42.213	56.008
<b>Jumlah</b>	<b>123.286</b>	<b>81.844</b>	<b>205.130</b>

Sumber: Sintang dalam Angka 2020



**Gambar.II.5** Jumlah Penduduk Usia Kerja Dirinci Menurut Status Pekerjaan Utama dan Jenis Kelamin

Dari Gambar II.5 mayoritas disetiap status pekerjaan utama jumlah penduduk usia kerja laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah usia kerja



perempuan. Status pekerjaan utama pekerja keluarga atau buruh tidak dibayar menempati urutan pertama dengan jumlah penduduk usia kerja sebesar 56.008 jiwa.

### 2.2.6 Industri Kecil

Sektor industri mempunyai peranan yang cukup penting dalam perekonomian suatu daerah. Berdasarkan jenis usahanya, industri kecil dibagi menjadi usaha Formal dan Non Formal. Pada tahun 2018, terdapat 34 unit usaha pada sektor industri formal di Kabupaten Sintang. Sedangkan pada industri non formal terdapat 177 unit usaha. Jumlah perusahaan atau usaha industri kecil Kabupaten Sintang disajikan pada Tabel II.8.

**Tabel II.8.** Jumlah Perusahaan atau Usaha Industri Kecil Menurut Jenis Usaha

Kecamatan	Formal			Non Formal		
	IAK	ILMEA	Jumlah	IAK	ILMEA	Jumlah
Serawai	1	1	2	10	3	13
Ambalau	-	-	-	6	1	7
Kayan Hulu	-	-	-	5	1	6
Sepauk	1	1	2	6	4	10
Tempunak	-	-	-	4	1	5
Sungai Tebelian	-	6	6	7	1	8
Sintang	5	17	22	20	13	33
Dedai	-	-	-	11	9	20
Kayan Hilir	-	-	-	5	3	8
Kelam Permai	-	1	1	15	15	30
Binjai Hulu	-	-	-	8	2	10
Ketungau Hilir	-	-	-	4	2	6
Ketungau Tengah	-	1	1	8	4	12
Ketungau Hulu	-	-	-	7	2	9
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>27</b>	<b>34</b>	<b>116</b>	<b>61</b>	<b>177</b>

Sumber: Sintang dalam Angka 2020

Dari Tabel II.8 dapat dilihat mayoritas di setiap kecamatan jumlah usaha Non Formal lebih banyak dibandingkan jumlah usaha Formal. Kecamatan Sintang menempati urutan pertama dengan jumlah usaha Formal berjumlah 22 unit usaha dan usaha Non Formal berjumlah 33 unit usaha.

### 2.2.7 Usaha Konstruksi

Perusahaan konstruksi yang berbadan hukum dibedakan menjadi dua, yaitu perusahaan kecil dan besar. Menurut data yang diperoleh dari Asosiasi Jasa Konstruksi yang ada di Kabupaten Sintang, yaitu GAPENSI, GAPEKSINDO, dan ASPEKSINDO, pada tahun 2019 jumlah perusahaan konstruksi yang berbadan hukum di Kabupaten Sintang adalah 94 perusahaan. Jumlah perusahaan konstruksi yang berbadan hukum Kabupaten Sintang disajikan pada Tabel II.9.

**Tabel II.9.** Jumlah Perusahaan Konstruksi yang Berbadan Hukum Dirinci Menurut Klasifikasi

Kecamatan	Kecil			Besar			Jumlah total
	Grade 2	Grade 3	Grade 4	Grade 5	Grade 6	Grade 7	
Serawai	-	-	-	-	-	-	-
Ambalau	-	-	-	-	-	-	-
Kayan Hulu	-	-	-	-	-	-	-
Sepauk	3	-	-	-	-	-	3
Tempunak	1	-	-	-	-	-	1
Sungai	2	1	1	-	-	-	4
Tebelian							
Sintang	71	7	2	1	-	-	81
Dedai	-	1	-	-	-	-	1
Kayan Hilir	1	-	-	-	-	-	1
Kelam Permai	4	-	-	-	-	-	4
Binjai Hulu	1	-	-	-	-	-	1
Ketungau Hilir	1	-	-	-	-	-	1
Ketungau	-	-	-	-	-	-	-
Tengah							
Ketungau Hulu	-	-	-	-	-	-	-
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>9</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>97</b>

Sumber: Sintang dalam Angka 2020

## 2.3 GAMBARAN UMUM PELAYANAN PUBLIK UNIT LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DI KABUPATEN SINTANG

Pemerintahan Kabupaten Sintang dibentuk berdasarkan Undang-undang darurat Nomor 3 Tahun 1953 tentang pembentukan Daerah Tingkat II di Kalimantan. Daerah Tingkat II Kabupaten Sintang terbentuk bersamaan dengan daerah tingkat II lainnya di Provinsi Kalimantan Barat. Sama halnya dengan



daerah lain, dalam menjalankan sistem pemerintahannya, Kabupaten Sintang dipimpin oleh seorang Bupati sebagai Kepala Daerah dan dibantu oleh dinas-dinas atau instansi-instansi terkait. Dinas Penanaman modal merupakan salah satu unit usaha yang memegang layanan publik.

Tugas pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik dibidang penanaman modal daerah, melaksanakan tugas dekonsentrasi dan tugas lainnya yang diserahkan oleh Gubernur sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Adapun fungsi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah sebagai berikut:

- a. Perumusan kebijakan teknis dibidang pelayanan terpadu dan fasilitasi penanaman modal, pengendalian dan pengembangan penanaman modal, serta promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dibidang pelayanan terpadu dan fasilitasi penanaman modal, serta promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- c. Penyelenggaraan urusan pemerintahan dan pelayanan umum dibidang pelayanan terpadu dan fasilitasi penanaman modal, pengendalian dan pengembangan penanaman modal, serta promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- d. Pelaksanaan petugas dibidang pelayanan terpadu dan fasilitasi penanaman modal, pengendalian dan pengembangan penanaman modal, serta promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- e. Penyelenggaraan monitoring, evaluasi dan pelaksanaan tugas dibidang pelayanan terpadu dan fasilitasi penanaman modal, pengendalian dan pengembangan penanaman modal, serta promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku
- f. Pembinaan dan pengawasan penyelenggaraan tugas dan fungsi pelayanan terpadu dan fasilitasi penanaman modal, pengendalian dan



pengembangan penanaman modal, serta promosi dan kerjasama penanaman modal sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

- g. Fasilitasi perizinan dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

## **BAB III**

# **METODOLOGI PENELITIAN**

### **3.1 PERSIAPAN**

#### **a) Penetapan Pelaksanaan**

Pembentukan Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Kemudian Tim penyusun melakukan konsultasi dan diskusi dengan unit pelayanan Dinas. Setelah itu, tim penyusun SKM menyusun jadwal penyusunan kuesioner, penentuan responden, pengumpulan data, analisis data kemudian pembuatan laporan.

#### **b) Penyiapan Bahan**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima layanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Unit sampel pada survei IKM di DPMPTSP Kabupaten Sintang ini adalah masyarakat yang menerima layanan pada lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan. Kegiatan survey ini akan dilakukan unit layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu. Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dengan menggunakan sembilan variabel penelitian berdasarkan PerMenPan Nomor 14 Tahun 2017 yang meliputi:

1. Persyaratan pelayanan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



4. 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 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 adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. 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 bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak

Kuesioner survey kepuasan masyarakat terdiri atas tiga bagian , meliputi:

**Bagian I** : Identitas Surveyor, berisi data surveyor (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi). Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang digunakan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

**Bagian II** : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, yang digunakan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

**Bagian III** : terdiri atas mutu pelayanan publik berupa pendapat penerima pelayanan atas pelayanan yang diterima berdasarkan kenyataan dan harapan atas pelayanan yang akan diterima serta memuat kritik dan saran responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap variabel baik untuk kondisi kenyataan maupun kondisi harapan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan menggunakan **skala Gutmann** (skala yang digunakan untuk mengukur secara

tegas dan konsisten mengenai pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang mengenai fenomena tertentu yang ingin diketahui). Dalam skala ini hanya disediakan dua alternatif jawaban yaitu **Ya** dan **Tidak**. Skala lainnya yang digunakan adalah **skala Likert** (untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena tertentu yang ingin diketahui). Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, dengan persepsi numberik (angka) sebagai berikut:

- Angka 1 adalah nilai persepsi tidak baik
- Angka 2 adalah nilai persepsi kurang baik
- Angka 3 adalah nilai persepsi baik
- Angka 4 adalah nilai persepsi sangat baik

c) Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Pengumpulan Data

Penentuan ukuran sampel minimum jika diketahui ukuran populasi ( $N$ ) menggunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot d^2 + 1} \quad (1)$$

dimana:  $n$ : jumlah sampel

$N$ : jumlah populasi

$d$ : ketidaktekelitian karena kesalahan penarikan sampel

Dari hasil studi dokumentasi diperoleh, data jumlah pengunjung sepanjang tahun 2019 yang melayani perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu Kabupaten Sintang. Data jumlah pengunjung disajikan pada Tabel III.2.

Dengan mengambil besarnya ketidaktekelitian pada penarikan sampel sebesar 7,5%, jumlah populasi pada Tabel 3.2 dari Bulan Januari sampai dengan April 2020 dan dengan menggunakan rumus (1) diperoleh jumlah sampel sebesar 121 orang. Sampel yang diambil adalah orang yang datang mengurus perizinan langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang Tahun 2020.

**Tabel III. 2** Jumlah Populasi untuk pelayanan di DPMPTSP Tahun 2019

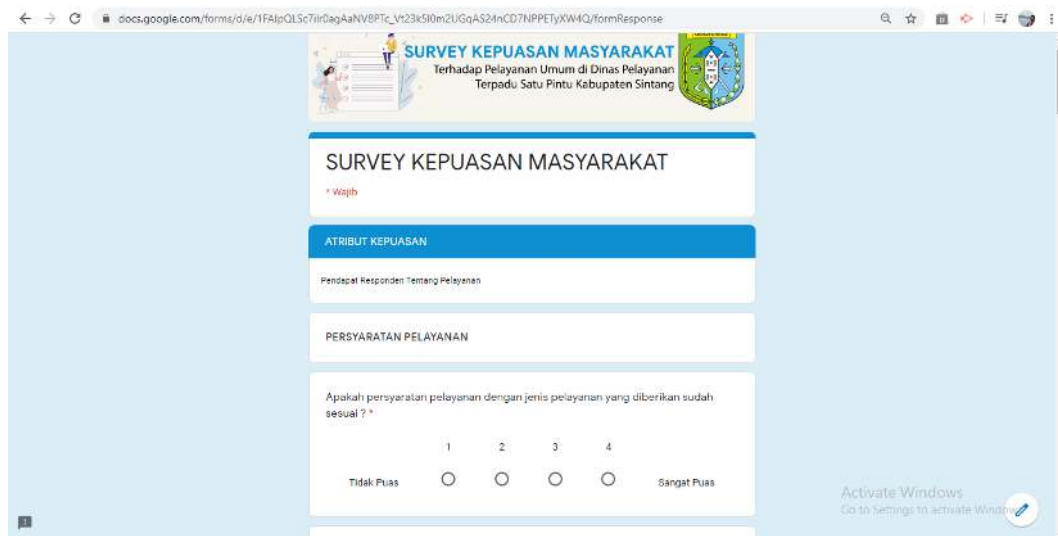
No	Bulan	Jenis Perusahaan					Jumlah
		PT	CV	Koperasi	Perseorangan	Lainnya	
1	Januari	19	63	3	74	0	159
2	Februari	13	58	0	36	1	108
3	Maret	18	33	1	46	2	100
4	April	4	30	2	36	0	72
5	Mei	6	30	1	47	0	84
6	Juni	5	17	2	22	1	47
7	Juli	9	21	0	40	1	71
8	Agustus	10	34	0	39	1	84
9	September	9	21	1	26	1	58
10	Oktober	10	23	0	31	1	65
11	November	4	18	2	18	0	42
12	Desember	2	9	0	16	0	27
Jumlah		109	357	12	431	8	917

Sumber: DPMPTSP Kabupaten Sintang 2019

### 3.2 PENGUMPULAN DATA

Teknik penarikan sampel yang digunakan dengan menggunakan metode *simple random sampling* dimana semua populasi mendapatkan kesempatan yang sama untuk menjadi sampel (Sugiarto, dkk, 2001). Pada tahapan ini terdapat dua cara yang dilakukan yaitu melalui wawancara langsung (tatap muka) dan wawancara melalui telepon (daring). Kedua wawancara ini dengan mengisi google form yang telah disusun. Tampilan *google form* disajikan pada Gambar 3.1.





Gambar 3.1 Contoh Tampilan Database dengan Google Form

Dalam survey ini juga dilakukan observasi pada DPMPTSP Kabupaten Sintang. Observasi ini mengamati secara detail mengenai fasilitas yang terdapat di setiap unit layanan seperti kotak saran, alur pelayanan, maklumat pelayanan, dll. Hasil observasi ini untuk mendukung data hasil survey.

### 3.3 VALIDITAS DAN RELIABILITAS DATA

Setelah kuesioner disusun, perlu dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas. Uji validitas menunjukkan apakah kuesioner tersebut mampu mengukur apa yang harus diukur. Misalkan kuesioner untuk mengukur tingkat kepuasan, apakah masing-masing pertanyaan mampu mengukur tingkat kepuasan yang dimaksud. Sedangkan uji reliabilitas menunjukkan konsistensi atas hasil ukuran walau digunakan untuk mengukur berkali-kali.

Kuesioner yang telah disusun disebarkan kepada 35 orang responden yang mengurus kegiatan perizinan di Dinas Penanaman Modal, Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTKPTSP) Kota Pontianak. Berdasarkan output (pada lampiran) diketahui nilai  $r$  hitung untuk item 1 adalah sebesar 0,321, item 2 sebesar 0,324, item 3 sebesar 0,485, item 4 sebesar 0,738, item 5 sebesar 0,327, item 6 sebesar 0,452, item 7 sebesar 0,318, item 8 sebesar 0,386, dan item 9 sebesar 0,577. Hasil tersebut menunjukkan bahwa pertanyaan nomor 1, 2, 3, 4, 6, 7, 8, dan 9 adalah valid karena nilai  $r$  hitung lebih besar dari 0,3.

Sedangkan untuk hasil pengujian reliabilitas, diketahui nilai cronbach alpha adalah sebesar 0,87. Jadi, nilai tersebut (0,87) lebih besar dari nilai minimal cronbach alpha 0,6. Oleh karena itu dapat disimpulkan bahwa instrumen penelitian yang digunakan untuk mengukur variabel pelayanan dapat dikatakan reliabel atau handal.

### **3.4 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA**

Kuesioner yang telah diisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi Microsoft excel. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Keputusan MENPAN Nomor 14 tahun 2017, sehingga sudah sesuai dengan standar nasional. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya data diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang didapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat.

Pengolahan data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survey Kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayan Publik, yaitu:

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “Bobot nilai rata-rata” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki bobot yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Rata - rata} = \frac{\sum \text{bobot}}{\sum \text{unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

2. Untuk memperoleh nilai Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Publik (UP2) digunakan pendekatan bobot nilai rata-rata dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot IKM} = \frac{\sum \text{nilai persepsi setiap unsur}}{\sum \text{unsur yang terisi}} \times \text{nilai}$$

3. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:



$$\text{Nilai IKM} = \text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

4. Data yang telah masuk akan dianalisis lebih lanjut menggunakan *software* SPSS 19.0. Pengolahan data akan menghasilkan *output* nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM):

**Tabel 3.3** Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kerja 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

Sumber: Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017

### 3.5 ALUR PIKIR PEKERJAAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk lebih jelasnya mengenai metodologi pekerjaan survey indeks kepuasan masyarakat dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



## BAB IV

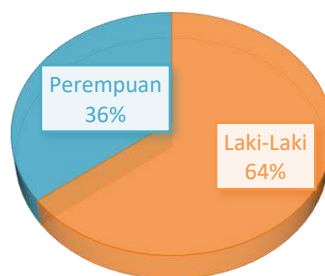
# HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN

Survey kepuasan masyarakat (SKM) terhadap kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sintang disebarakan kuesioner pada 121 orang pengguna layanan yang ditetapkan berdasarkan metode *simple random sampling*. Berikut ini disajikan profil responden dan indek harapan, kenyataan dan *gap* pada unit pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sintang. Profil responden akan diuraikan menurut jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan.

#### A. Menurut Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden pengguna jasa unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu terdiri dari 64% laki-laki dan 36% perempuan. Secara rinci jumlah responden menurut jenis kelamin responden pengguna jasa pada unit pelayanan DPMTSP Kabupaten Sintang disajikan pada Gambar V.1.

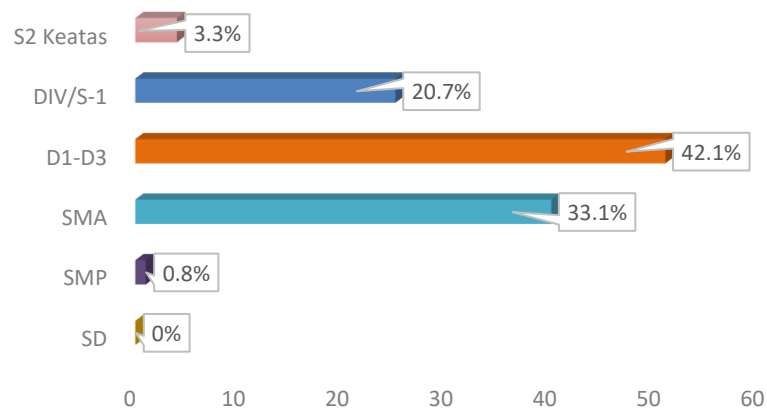


Gambar IV.1 Jenis Kelamin Responden SKM DPMTSP Kab. Sintang

#### B. Menurut Jenjang Pendidikan

Jenjang pendidikan responden pada unit pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sintang diantaranya lulusan SMP sebesar 0,83%, lulusan Pascasarjana sebesar

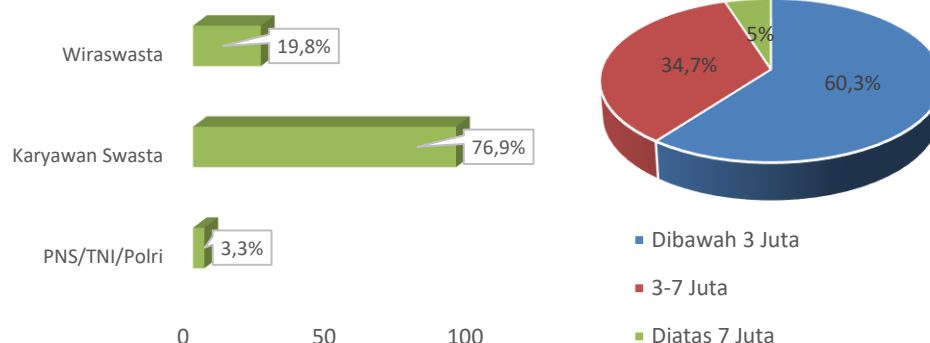
3,31%, lulusan sarjana/DIV-S1 sebesar 20,66%, lulusan SLTA sebesar 33,06%, lulusan Akademi/DI-DIII sebesar 42,15%, sedangkan untuk lulusan SD sebesar 0%. Nampak bahwa masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu didominasi oleh masyarakat yang sudah mempunyai tingkat pendidikan yang tinggi. Secara rinci jumlah responden SKM DPMPTSP Kabupaten Sintang disajikan pada Gambar IV.2.



Gambar IV.2 Jenjang Pendidikan Responden SKM DPMTSP Kab. Sintang

### C. Menurut Jenis Pekerjaan

Jenis pekerjaan pada responden SKM tahun 2020 didominasi oleh karyawan swasta mencapai 76,90%, kemudian diikuti oleh Wiraswasta sebesar 19,80%, dan Pegawai Negeri Sipil/Polisi/TNI sebesar 3,30%. Sedangkan penghasilan terbesar responden mayoritas dibawah 3 juta (60,3%) kemudian sebesar 34,7% diantara 3-7 juta. Dan terdapat 5% diatas 3 juta rupiah.



Gambar IV.3 Jenis Pekerjaan dan Besarnya Pendapatan Responden SKM DPMTSP Kab. Sintang

Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat yang mengurus perizinan mempunyai penghasilan UMR Kabupaten. Responden menurut jenis pekerjaan dan besarnya pendapatan pada unit pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sintang disajikan pada Gambar IV.3.

#### **4.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka diperoleh nilai indeks harapan dan indeks kepuasan masyarakat pengguna jasa Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu yang disajikan pada Tabel IV.1.

**Tabel IV.1** Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan DPMTSP Kabupaten Sintang

NO	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur	
		Kinerja	Harapan
1	Persyaratan Pelayanan	3,40	3,52
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,64	3,68
3	Waktu Pelayanan	3,26	3,52
4	Biaya/Tarif	3,58	3,66
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,48	3,64
6	Kompetensi Pelaksana	3,49	3,60
7	Perilaku Pelaksana	3,58	3,69
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,40	3,64
9	Sarana dan Prasarana	3,44	3,61
	Jumlah Total NRR Tertimbang	3,47	3,62
	IKM Unit Pelayanan	86,86	90,44
	Mutu Pelayanan	B (Baik)	A (Sangat Baik)

*Sumber : Data Olahan, 2020*

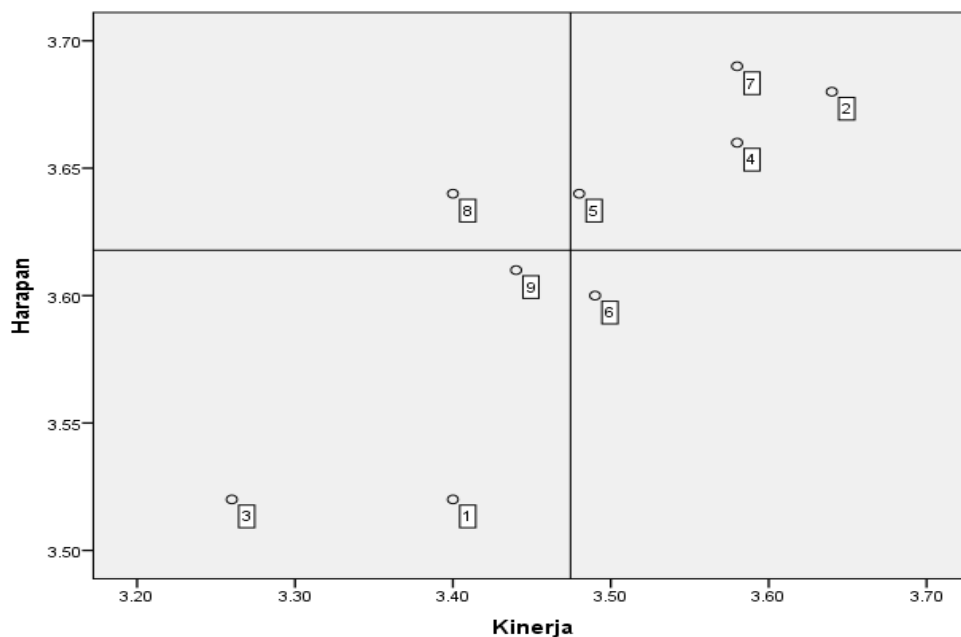
Berdasarkan Tabel IV.1, dapat dilihat nilai untuk masing-masing unsur pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sintang. Unsur pelayanan yang memiliki kinerja tertinggi adalah sistem, mekanisme dan prosedur. Sedangkan unsur pelayanan yang memiliki kinerja terendah adalah waktu pelayanan. Dari Sembilan unsur pelayanan terdapat tiga unsur pelayanan yang memilih kinerja sangat baik, yaitu sistem, mekanisme dan prosedur; biaya/tarif dan perilaku pelaksana. Sedangkan enam unsur pelayanan lainnya masuk dalam kategori baik.

Berdasarkan pada pedoman penilaian mutu pelayanan yang ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi

Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, maka mutu kinerja pelayanan publik pada unit pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sintang termasuk dalam kategori “B” atau kinerja “Baik” dengan nilai 86,86. Sedangkan nilai harapan masyarakat pada DPMPTSP Kabupaten Sintang termasuk dalam kategori “A” atau kinerja “Sangat Baik”. Meskipun demikian, nilai harapan masyarakat tidak memiliki perbedaan yang besar dengan nilai kinerja yaitu 90,44.

#### **4.3 IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS (IPA)**

Untuk menentukan urutan prioritas unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas kinerjanya dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik di DPMPTSP Kabupaten Sintang dilakukan Analisis kesesuaian tingkat harapan dan kinerja (*Importance-Performance Analysis*). Hasil Analisis kesesuaian tingkat harapan dan kinerja terhadap sembilan unsur pelayanan disajikan Pada Gambar IV.4.



Gambar IV.4 Diagram Kartesius Kinerja dan Harapan Responden

Dari diagram kartesius Kinerja dan Harapan Responden SKM DPMTSP Kab. Sintang pada Gambar IV.4 Terdapat satu unsur pelayanan yang berada pada kuadran A yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan. Unsur ini merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan. Ada empat unsur pelayanan yang berada pada kuadran B yaitu sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan,

biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, dan perilaku pelaksana. Masyarakat memiliki tingkat harapan yang tinggi pada kelima unit pelayanan ini. Nilai indeks harapan masyarakat yang tinggi (di atas nilai rata-rata), dan kinerja unit yang bersangkutan pada unsur-unsur pelayanan ini juga tinggi (di atas nilai rata-rata), sehingga kinerja unit terhadap unsur-unsur pelayanan ini patut dipertahankan.

Sedangkan pada kuadran C terdapat 3 jenis unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, waktu pelayanan dan sarana dan prasarana. Tingkat harapan masyarakat pada dua unsur pelayanan ini rendah (di bawah nilai rata-rata), dan kinerja unit-unit yang bersangkutan terhadap unsur-unsur pelayanan ini juga rendah (di bawah nilai rata-rata), sehingga upaya-upaya peningkatan kinerja unsur-unsur pelayanan ini perlu dilakukan dengan prioritas bukan utama.

Pada kuadran D terdapat satu unsur pelayanan yaitu kompetensi pelaksana. Tingkat harapan pengguna jasa rawat jalan pada unsur-unsur pelayanan ini rendah (di bawah nilai rata-rata), sedangkan kinerja unit-unit yang bersangkutan terhadap unsur-unsur pelayanan ini tinggi (di atas nilai rata-rata), sehingga berdasarkan nilai rata-rata tingkat harapan dan kinerja di antara unsur-unsur pelayanan yang ada, kinerja unit-unit tersebut sudah berlebih. Meski demikian bukan berarti kinerja unit-unit yang bersangkutan tidak perlu ditingkatkan, melainkan tetap perlu ditingkatkan. Hasil Analisis kesesuaian tingkat harapan dan kinerja pada unit pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sintang disajikan pada Tabel IV.3.

**Tabel IV.3.**Hasil Analisis Kesesuaian Kinerja dan Harapan Responden

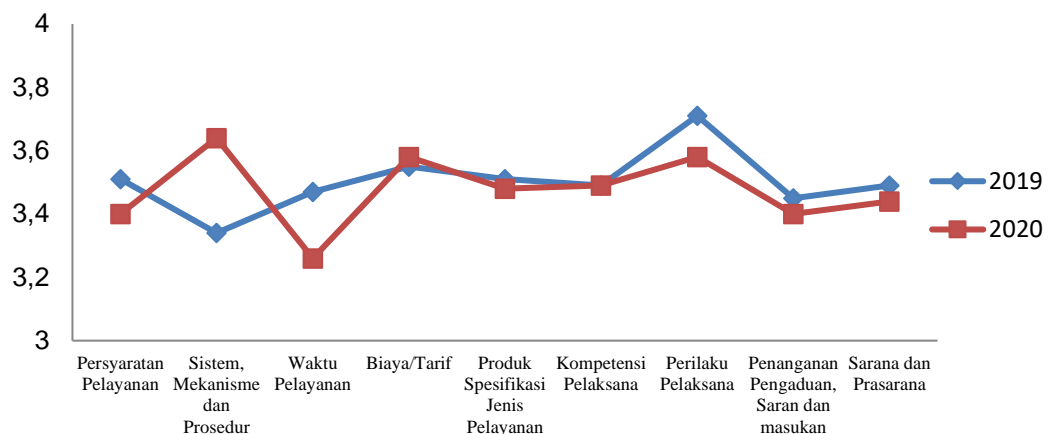
KUADRAN A : PRIORITAS UTAMA	KUADRAN B : PERTAHANKAN PRESTASI
<ul style="list-style-type: none"><li>• Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Sistem, Mekanisme dan Prosedur Pelayanan</li><li>▪ Biaya atau Tarif</li><li>▪ Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</li><li>▪ Perilaku Pelaksana</li></ul>
KUADRAN C : BUKAN PRIORITAS UTAMA	KUADRAN D : BUKAN PRIORITAS
<ul style="list-style-type: none"><li>○ Persyaratan Pelayanan</li><li>○ Waktu Pelayanan</li><li>○ Sarana dan Prasarana</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>➤ Kompetensi Pelaksana</li></ul>

*Sumber : Data Olahan, 2020*



#### 4.4 PERBANDINGAN NILAI SKM DPMTSP TAHUN 2019 DAN 2020

Kegiatan survey kepuasan masyarakat ini merupakan kegiatan rutin setiap tahunnya. Dalam bagian ini dilakukan perbandingan hasil survey kepuasan masyarakat tahun 2019 dan tahun 2020 di DPMTSP Kabupaten Sintang.



Gambar IV.5.Perbandingan IKM Tahun 2019 dan 2020 Per unsur Pelayanan

Berdasarkan Gambar IV.5 kinerja unit pelayanan DPMTSP ditahun 2020 pada setiap unsur pelayanan menurun dari tahun 2019. Secara keseluruhan nilai IKM unit pelayanan DPMTSP menurun dari tahun 2019 yaitu sebesar 87,03% menjadi 86,86% pada tahun 2020.

#### 4.5 INDEKS GAP NILAI SKM DPMTSP

Nilai gap antara kinerja dan harapan persepsi masyarakat pada DPMTSP Kabupaten Sintang seperti yang disajikan pada Tabel IV.4 sebagian besar bernilai negatif. Hal ini mengindikasikan kenyataan yang diterima masyarakat lebih kecil dari harapan yang mereka inginkan atas pelayanan publik. Gap yang terjadi antara kinerja dan harapan pengguna jasa sebesar -3,58 (kategori rendah) dengan rata-rata gap sebesar -0,40. Hal ini mengindikasikan antara kenyataan yang diterima oleh masyarakat selaku pengguna jasa dengan harapan yang mereka inginkan tidak berbeda jauh dari kenyataan.

Nilai gap bernilai negatif juga dihitung pada pengukuran SKM pada tahun sebelumnya (2019). Dari Tabel IV.4 dapat dilihat total gap kinerja dan harapan tahun 2020 jauh lebih kecil daripada kinerja dan harapan tahun 2019. Hal ini

menunjukkan persepsi masyarakat terhadap kinerja pelayanan di DPMPTSP tidak jauh berbeda dengan harapan dari masyarakat.

**Tabel IV.4** Indeks Gap Kinerja Unit Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sintang

No.	Jenis Gap	Total Gap	Rata-Rata
1	Kinerja dan Harapan tahun 2020	-3,58	-0,40
2	Kinerja dan Harapan tahun 2019	-12,28	-1,36

*Sumber : Data Olahan, 2020*

#### **4.6 DETAIL KELUHAN MASYARAKAT**

Berikut ini merupakan beberapa hal yang rata-rata dikeluhkan oleh reponden selama proses mendapatkan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sintang.

- Jauhnya Jarak dinas kantor dari rumah penduduk khususnya yang berada di kecamatan yang jauh dari Kota.
- Pemahaman prosedur pengurusan surat menyurat kepada semua staff bagi pendatang → *Prosedur*
- Terlalu banyak syarat untuk mendapatkan izin dari instansi lain atau terkait, sehingga mempersulit masyarakat dalam lamanya pengurusan Izin. → *Persyaratan*
- Jadwal selesai mengurus perijinan sedikit terlambat dari waktu yang telah ditentukan. → *Waktu Pelayanan*
- Jam istirahat dari petugas lewat sehingga harus menunggu → *Perilaku Pelaksana*
- Pembuatan perijinan sangat rumit. Misalnya untuk pembuatan IMB kita perlu ke kantor desa, camat, tata ruang, perkim, dll. → *Prosedur Pelayanan*
- Banyak persyaratan (Khususnya IMB) yang susah dilengkapi dan perlu disederhanakan. → *Persyaratan*
- Kelengkapan administrasinya yang diperlukan (khususnya IMB) agak sulit. → *Persyaratan*
- Waktu yang diperlukan untuk mendapatkan pertimbangan teknis dr OPD terkait cukup lama (bisa lebih dari 3 bulan). → *Waktu Pelayanan*
- Petugas kurang ramah dalam memberikan pelayanan (tidak memberikan sapaan). → *Perilaku Pelaksana*



#### **4.7 FEEDBACK/UMPAH BALIK MASYARAKAT**

Berikut ini merupakan beberapa hal yang disarankan dalam rangka perbaikan pelayanan kepada masyarakat.

- Seharusnya ada keterkaitan antar satu dinas dengan dinas lainnya, agar tidak ada yg namanya bolak-balik untuk kepengurusan administrasinya.
- Untuk perizinan seharusnya sudah bisa diajukan online, tidak harus ke kantor.
- Menginformasikan jika surat menyurat sudah jadi di buat. Dapat melalui pesan WA, *line*, ataupun SMS.
- Menempatkan petugas yang memahami proses administrasi dibagian pelayanan.
- Menyederhanakan syarat pembuatan dokumen (khususnya IMB) terutama bagi masyarakat yang jauh dari kota sehingga tidak bolak-balik.
- Membuat pos-pos pelayanan di Kecamatan khususnya kecamatan yang letaknya cukup jauh dari Kota Sintang.
- Memulai pelayanan dengan tepat waktu.
- Memberikan penjelasan waktu penerbitan dari OPD terkait, (khususnya kepengurusan IMB lebih dari 3 bulan). OPD Teknis tidak menjelaskan kekurangan persyaratan kepada pengguna jasa.
- Kalau untuk satu pintu sudah sangat baik pelayanan nya yang banyak jadi masalah yaitu syarat untuk pembuatan izin.
- Mengefektifkan sistem layanan digital untuk seluruh jenis perizinan.

## BAB V

# KESIMPULAN DAN SARAN

### 5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil survey pada kepuasan masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang Tahun 2020, maka kesimpulan yang dapat diambil sebagai berikut:

- Survey dilakukan terhadap 121 responden yang telah mendapatkan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sintang. Sebagian responden yang mengisi kuesioner adalah masyarakat yang berjenis kelamin laki-laki dengan persentase 64% dan pendidikan terakhir Akademin/Diploma dengan persentase 42,1% dari total responden. Jenis pekerjaan sebagian besar adalah karyawan swasta (76,9%) dengan jumlah pendapatan paling banyak dibawah 3 juta (60,3%).
- Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada Pelayanan Publik di DPMPTSP Kabupaten Sintang sebesar 3,47 dengan GAP antara rata-rata kinerja dan harapan sebesar -0,40; dan *CS Index* sebesar 86,86 sehingga masuk kategori “Baik”.
- Unsur sistem, mekanisme dan prosedur merupakan komponen mempunyai nilai indeks kepuasan masyarakat dan menjadi salah satu keunggulan dari pelayanan di di DPMPTSP Kabupaten Sintang. Nilai realisasi kepuasan masyarakat pada pada unsur tersebut sebesar 3,64 dengan GAP antara rata-rata realitas Kepuasan dan Harapan sebesar -0,08; dan *nilai indeksnya* sebesar 91,00 sehingga masuk kategori “Sangat Puas”. Unsur lainnya yang masuk dalam kategori unggul dan sangat penting dipertahankan yaitu biaya atau tariff, produk spesifikasi jenis pelayanan dan perilaku pelaksana. Pelayanan.
- Atribut Kepuasan yang menjadi fokus perbaikan dikarenakan tingkat kinerja rendah dan harapan yang tinggi menurut masyarakat adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan. Sedangkan atribut

kepuasan yang perlu mendapat perhatian adalah persyaratan pelayanan, waktu pelayanan dan sarana dan prasarana. Sedangkan unsur kompetensi pelaksana merupakan unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi namun bukan prioritas.

## **5.2 SARAN**

Dalam rangka meningkatkan dan mempertahankan pelayanan, DPMPTSP Kabupaten Sintang terus memberi perhatian hal-hal yang merupakan prioritas pembenahan. Prioritas pembenahan didasarkan pada keluhan pelanggan:

- Seharusnya ada keterkaitan antar satu dinas dengan dinas lainnya, agar tidak ada yg namanya bolak-balik untuk kepengurusan administrasinya.
- Untuk perizinan seharusnya sudah bisa diajukan online, tidak harus ke kantor.
- Menginformasikan jika surat menyurat sudah jadi di buat. Dapat melalui pesan WA, *line*, ataupun SMS.
- Menempatkan petugas yang memahami proses administrasi dibagian pelayanan.
- Menyederhanakan syarat pembuatan dokumen (khususnya IMB) terutama bagi masyarakat yang jauh dari kota sehingga tidak bolak-balik.
- Membuat pos-pos pelayanan di Kecamatan khususnya kecamatan yang letaknya cukup jauh dari Kota Sintang.
- Memulai pelayanan dengan tepat waktu.
- Memberikan penjelasan waktu penerbitan dari OPD terkait, (khususnya kepengurusan IMB lebih dari 3 bulan). OPD Teknis tidak menjelaskan kekurangan persyaratan kepada pengguna jasa.
- Kalau untuk satu pintu sudah sangat baik pelayanan nya yang banyak jadi masalah yaitu syarat untuk pembuatan izin.
- Mengefektifkan sistem layanan digital untuk seluruh jenis perizinan.



# LAMPIRAN



## Tampilan Kuesioner

DPMPTSP  
SINTANGKUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SINTANG

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei : ☐ 08.00-12.00 ☐ Lainnya \_\_\_\_\_  
☐ 13.00-17.00

## PROFIL

Jenis Kelamin : ☐ L ☐ P Usia : .....tahun  
 Pendidikan : ☐ SD ☐ SMP ☐ SMA/SMK ☐ DI-D3 ☐ DIV/S1 ☐ S2/S3  
 Pekerjaan : ☐ PNS ☐ TNI ☐ POLRI ☐ SWASTA ☐ WIRAUSAHA  
☐ LAINNYA .....(Sebutkan)  
 Pendapatan Perbulan : 1. Di bawah 3 JUTA  
 2. 3-7 JUTA  
 3. DIATAS 7 JUTA

Jenis Layanan yang diterima : .....

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

PERHATIAN: Berilah tanda ceklis (✓) pada setiap pertanyaan sesuai dengan jawaban yang diberikan oleh responden!

1	2	3	4
---	---	---	---

Sangat buruk  Sangat bagus

No	Kenyataan				Pertanyaan	Harapan			
	1	2	3	4		1	2	3	4
A. Persyaratan Pelayanan									
1					Apakah persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan sudah sesuai?				
2					Apakah persyaratan Adminitratif dengan mudah saudara penuhi				
B. Sistem, Mekanisme dan Prosedur									
1					Apakah petugas melayani saudara sudah sesuai dengan prosedur				
2					Apakah prosedur Pelayanan mudah dipahami				
C. Waktu Penyelesaian									
1					Apakah waktu pelayanan di unit ini sudah sesuai dengan jadwal yang ditentukan/diinformasikan ke masyarakat				
2					Bagaimana pendapat saudara tentang ketepatan pelaksanaan pelayanan terhadap jangka waktu yang ditetapkan di unit ini				
D. Biaya/Tarif									
1	1. Ya	2. Tidak			Terdapat pelayanan yang diberikan gratis	1. Ya	2. Tidak		
2					Biaya pelayanan terjangkau sesuai dengan kemampuan Masyarakat				
					Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan yang ditetapkan				

DPMPTSP  
SINTANG

SURVEY INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) TERHADAP  
PELAYANAN PERIZINAN DAN  
NON PERIZINAN



**E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**

1	1. Ya	2. Tidak	Masyarakat mengetahui pelayanan apa saja yang diberikan oleh Kantor?	1. Ya	2. Tidak
2			Apakah hasil pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan		

**F. Kompetensi Pelaksana**

1			Bagaimana pendapat saudara tentang kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan		
2			Bagaimana pendapat saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan		

**G. Perilaku Pelaksana**

1			Petugas pelayanan selalu memberikan senyum dan bersikap sopan ketika memberikan pelayanan		
2			Petugas pelayanan tidak membedakan perlakuan masyarakat dalam memberikan pelayanan		

**H. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

1	1. Ya	2. Tidak	Terdapat media pengaduan, saran dan masukan (baik berupa kotak saran, petugas informasi, aplikasi atau website) di Kantor?	1. Ya	2. Tidak
2	1. Ya	2. Tidak	(Jika ada) Masyarakat pernah memberikan pengaduan, saran dan masukan kepada petugas layanan?	1. Ya	2. Tidak
3			(Jika ada) Petugas layanan gesit dalam mengatasi setiap pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat.		

**I. Sarana dan Prasarana**

1	1. Ya	2. Tidak	Terdapat sarana dan prasarana yang memadai di kantor ?	1. Ya	2. Tidak
2			Sarana dan prasarana yang tersedia lengkap dan menunjang pelayanan.		

Berilah kritik dan saran anda jika anda anggap perlu demi kemajuan pelayanan:

**KELUHAN YANG DIALAMI MASYARAKAT / RESPONDEN SELAMA MENDAPATKAN PELAYANAN**

**SARAN YANG INGIN DISAMPAIKAN DALAM RANGKA PERBAIKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT**

\*\* Terima Kasih\*\*

## Tampilan Data

The screenshot displays an Excel spreadsheet with the following data:

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC
	Kode	Nama	Alamat	Telepon	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat	Alamat
1	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001	21030001
2	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002	21030002
3	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003	21030003
4	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004	21030004



**DPMPTSP  
SINTANG**

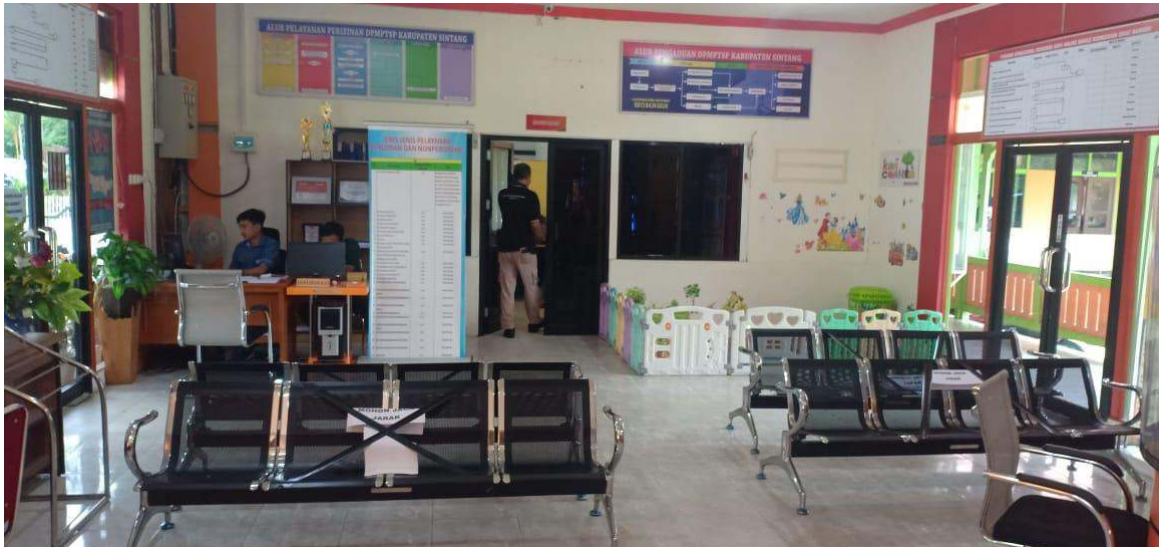
**SURVEY INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) TERHADAP  
PELAYANAN PERIZINAN DAN  
NON PERIZINAN**

Tampilan Dokumentasi Kegiatan



**LAMPIRAN**







**DPMPTSP  
SINTANG**

**SURVEY INDEKS KEPUASAN  
MASYARAKAT (IKM) TERHADAP  
PELAYANAN PERIZINAN DAN  
NON PERIZINAN**



**LAMPIRAN**