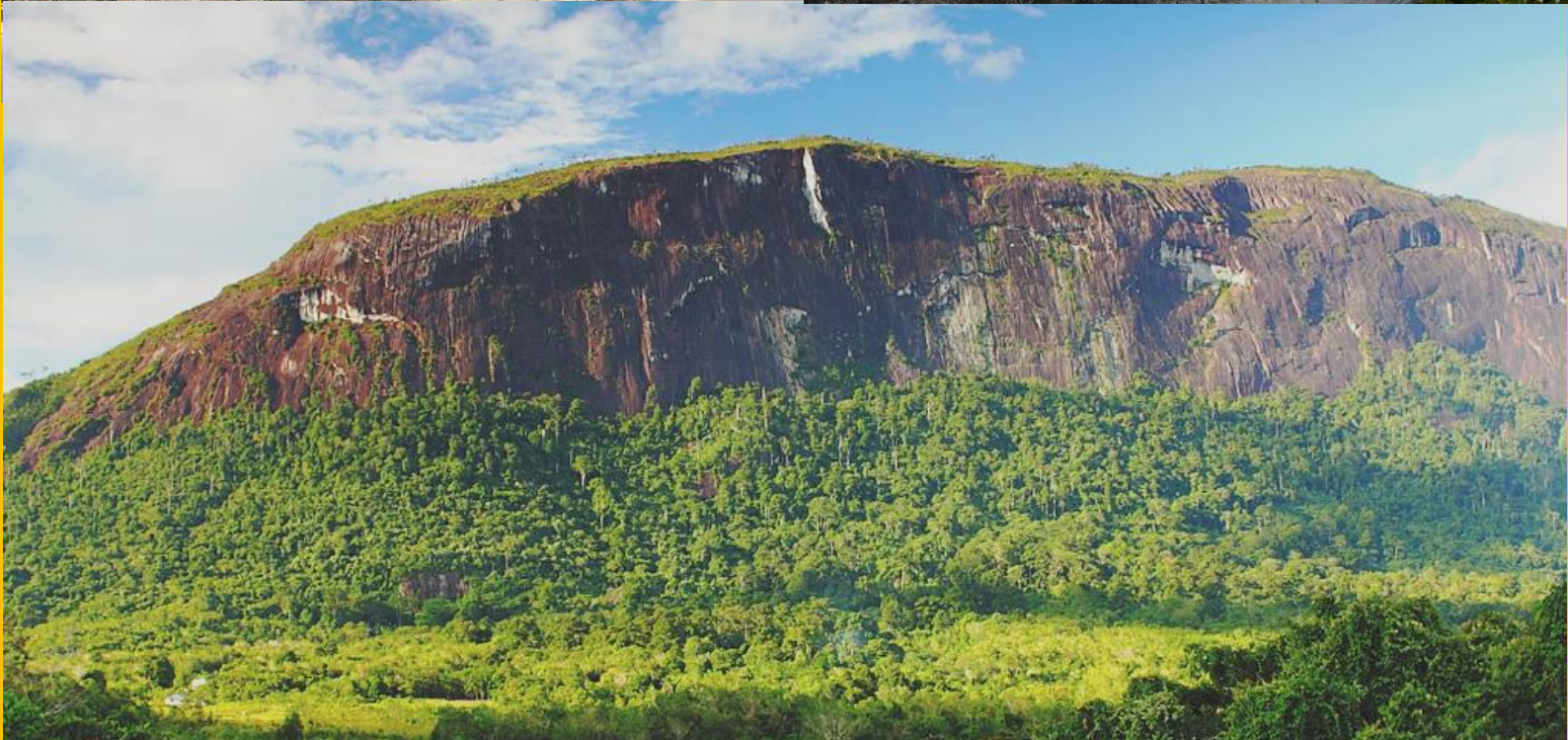




**PEMERINTAH KABUPATEN SINTANG**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN SINTANG**

**LAPORAN SIKM TAHAP II**

**SURVEI 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 SIKM TAHAP II**

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

**TAHUN ANGGARAN 2019**

**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, Agustus 2019  
Lembaga Penelitian dan  
Pengabdian Kepada Masyarakat  
Universitas Tanjungpura

Tim Penyusun

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar.....	i
Daftar Isi.....	ii
Daftar Tabel.....	iv
Daftar Gambar.....	v
BAB I     PENDAHULUAN.....	I – 1
1.1. Latar Belakang.....	I – 1
1.2. Landasan Hukum.....	I – 5
1.3. Maksud & Tujuan.....	I – 6
1.4. Sasaran.....	I – 7
1.5. Ruang Lingkup.....	I – 7
1.5.1. Lingkup Pekerjaan.....	I – 7
1.5.2. Lingkup Substansi.....	I – 7
1.5.3. Lingkup Wilayah.....	I – 8
1.6. Keluaran.....	I – 8
BAB II    TINJAUAN KEBIJAKAN.....	II – 1
2.1. Kerangka Pemikiran.....	II – 1
2.2. Pemahaman Terhadap Pelayanan.....	II – 2
2.3. Kebijakan Tentang Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	II – 5
BAB III   METODOLOGI.....	III – 1
3.1. Variabel Penelitian.....	III – 1
3.2. Metode Pengumpulan Data.....	III – 2
3.2.1. Kegiatan Pengumpulan Data.....	III – 3
3.2.2. Kebutuhan Data.....	III – 5
3.3. Pengolahan Data.....	III – 6
3.4. Alur Pikir Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	III – 7
BAB IV   GAMBARAN UMUM WILAYAH.....	IV – 1
4.1. Aspek Fisik Kabupaten Sintang.....	IV – 1
4.1.1. Wilayah Administrasi.....	IV – 1
4.1.2. Topografi Dan Sungai.....	IV – 2
4.1.3. Jenis Tanah.....	IV – 2
4.1.4. Klimatologi.....	IV – 2
4.2. Aspek Sosial dan Ekonomi.....	IV – 3

4.2.1. Jumlah Penduduk.....	IV – 3
4.2.2. Pertumbuhan Penduduk.....	IV – 4
4.2.3. Kepadatan Penduduk dan Perkembangan Penduduk.....	IV – 5
4.2.4. Komposisi Penduduk.....	IV – 6
 BAB V	
ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	V – 1
5.1. Karakteristik Responden Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 1
5.2. Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 4
5.3. Importance Performance Analysis pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 5
5.4. Analisis Komparasi.....	V – 7
5.5. Saran dan Masukan Terkait Hasil Survei.....	V – 8

### DAFTAR TABEL

Tabel 3.1.	Jumlah Populasi Untuk Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Sintang.....	III - 5
Tabel 3.2.	Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kerja Unit Pelayanan.....	III - 6
Tabel 4.1.	Luas Wilayah Kabupaten Sintang.....	IV - 1
Tabel 4.2.	Batas Wilayah Administrasi Kabupaten Sintang.....	IV - 2
Tabel 4.3.	Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2015 – 2018.....	IV - 4
Tabel 4.4.	Kepadatan Penduduk Kabupaten Sintang Dirinci Per Kecamatan Tahun 2017.....	IV - 5
Tabel 4.5.	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kabupaten Sintang.....	IV - 6
Tabel 4.6.	Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Dirinci Menurut Kelompok Umur...	IV - 8
Tabel 5.1.	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V - 4
Tabel 5.2.	Indeks Gap Kinerja Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V - 5
Tabel 5.3.	Hasil Analisis Kesesuaian Tingkat Harapan dan Kenyataan pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V - 7
Tabel 5.4.	Hasil Temuan Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V - 7

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1.	Peningkatan Mutu Kualitas Pelayanan Publik.....	II – 2
Gambar 2.2.	Karakteristik Pelayanan.....	II – 3
Gambar 2.3.	Kelompok Pelayanan Umum/Publik.....	II – 4
Gambar 3.1.	Contoh Tampilan Kuesioner dalam EPIDATA.....	III – 4
Gambar 3.2.	Contoh Tampilan Database dengan Microsoft Excel.....	III – 4
Gambar 3.3.	Alur Pikir Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	III – 7
Gambar 4.1.	Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2015 – 2018.....	IV – 4
Gambar 4.2.	Kepadatan Penduduk Kabupaten Sintang.....	IV – 6
Gambar 4.3.	Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kabupaten Sintang .....	IV – 7
Gambar 4.4.	Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Dirinci Menurut Kelompok Umur.....	IV – 8
Gambar 5.1.	Jenis Layanan Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 2
Gambar 5.2.	Jenis Kelamin Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 2
Gambar 5.3.	Jenjang Pendidikan Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 3
Gambar 5.4.	Jenis Pekerjaan Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 4
Gambar 5.5.	Diagram Kartesius Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.....	V – 6

# BAB I

## PENDAHULUAN



### 1.1. LATAR BELAKANG

Penyelenggaraan pemerintahan yang baik (*Good Government*) merupakan salah satu komponen dari otonomi daerah. Reformasi dan otonomi daerah membawa perubahan yang besar terhadap seluruh aspek kehidupan masyarakat dan juga perubahan terhadap jalannya pemerintahan. Isu sentral yang sangat mengemuka dari penyelenggaraan pemerintahan adalah mengenai pelayanan publik (*Publik Service*), dimana pelayanan publik tidak bisa lepas dari kehidupan masyarakat. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan Publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (*Welfare State*). Dengan demikian, pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan atau melayani orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan dalam rangka memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi Pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Hal ini bisa diketahui antara lain dari banyaknya pengaduan, keluhan yang disampaikan oleh masyarakat melalui media masa maupun langsung kepada unit pelayanan, baik menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang masih berbelit-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif dan kurang konsisten sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih adanya praktek pungutan tidak resmi. Sejalan dengan meningkatnya kesadaran berbangsa, bernegara dan bermasyarakat serta adanya tuntutan reformasi penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan, pemenuhan



untuk mendapatkan pelayanan yang baik merupakan hak masyarakat dan sebaliknya bagi aparaturnya berkewajiban memberikan pelayanan dan pengayoman kepada masyarakat. Jika kondisi ini tidak direspon oleh pemerintah maka akan dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah sendiri. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata, tidak diimbangi dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Sementara itu, telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis pada kondisi masyarakat saat ini, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Widodo, 2001). Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Selama ini masyarakat cenderung pasrah dan menerima terhadap apa yang mereka dapatkan dari pelayanan aparaturnya pemerintah. Hal ini lebih diakibatkan karena sikap dari aparaturnya pelayanan publik yang tidak berorientasi pada kepuasan masyarakat, pelayanan hanya bersifat sekedar melayani tanpa disertai rasa peduli dan empati terhadap pengguna layanan. Dengan kondisi yang terbuka seperti sekarang ini sudah seharusnya aparaturnya sebagai pelayan publik lebih peduli lagi terhadap hak-hak sipil khususnya dalam pelayanan publik.

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparaturnya, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 alinea keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparaturnya terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial. Dalam kondisi masyarakat seperti digambarkan di atas, birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik yang lebih profesional, efektif, sederhana, transparan, terbuka, tepat

waktu, responsif dan adaptif serta sekaligus dapat membangun kualitas manusia dalam arti meningkatkan kapasitas individu dan masyarakat untuk secara aktif menentukan masa depannya sendiri (Effendi dalam Widodo, 2001). Arah pembangunan kualitas manusia tadi adalah memberdayakan kapasitas manusia dalam arti menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mengatur dan menentukan masa depannya sendiri. Selain itu, dalam kondisi masyarakat yang semakin kritis di atas, birokrasi publik dituntut harus dapat mengubah posisi dan peran (*revitalisasi*) dalam memberikan pelayanan publik. Dari yang suka mengatur dan memerintah berubah menjadi suka melayani, dari yang suka menggunakan pendekatan kekuasaan, berubah menjadi suka menolong menuju ke arah yang fleksibel kolaboratis dan dialogis dan dari cara-cara yang sloganis menuju cara-cara kerja yang realistis pragmatis (Thoha dalam Widodo, 2001). Dengan revitalitas birokrasi publik (terutama aparat pemerintah daerah) ini, pelayanan publik yang lebih baik dan profesional dalam menjalankan apa yang menjadi tugas dan kewenangan yang diberikan kepadanya dapat terwujud.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*publik service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equity* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pemberian pelayanan publik oleh aparat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat. Karena itu, kedudukan aparat pemerintah dalam pelayanan umum (*publik services*) sangat strategis karena akan sangat menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat, yang dengan demikian akan

menentukan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya.

Berangkat dari persoalan kepuasan masyarakat terhadap apa yang diberikan oleh pelayan administrasi publik (pemerintah) dengan apa yang mereka inginkan. Dalam pengertian sejauh mana publik berharap apa yang akhirnya diterima mereka. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan - terutama yang menyangkut pemenuhan kebutuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar - masih dirasakan belum sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat.

Pemberian pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat (publik) merupakan perwujudan dan fungsi aparatur negara sebagai pelayan masyarakat (abdi), disamping sebagai abdi negara. Dalam konteks ini masyarakatlah sebagai aktor utama (pelaku) pembangunan, sedangkan pemerintah berkewajiban untuk mengarahkan, membimbing serta menciptakan suasana yang menunjang kegiatan-kegiatan dari masyarakat tersebut. Pada kondisi ini aparatur negara dituntut untuk lebih mampu memperbaiki kinerjanya (pelayanan prima) dan diharapkan lebih mampu merumuskan konsep atau menciptakan iklim yang kondusif, sehingga sumber daya pembangunan dapat menjadi pendorong percepatan terwujudnya masyarakat yang mandiri dan sejahtera. Kemudian bagaimana kegiatan masyarakat dan kegiatan pemerintah itu dapat terjadi sinkronisasi yaitu saling bersentuhan, menunjang dan melengkapi dalam satu kesatuan langkah menuju tercapainya tujuan pembangunan nasional. Suasana tersebut dapat diciptakan jika aparatur negara memiliki semangat pengabdian yang tinggi dan profesional dalam pemberian layanan publik. Pada sisi lain perkembangan dan perubahan yang diakibatkan oleh globalisasi yang mempengaruhi seluruh aspek kehidupan seperti di sektor ekonomi, investasi, barang dan jasa, menjadikan para pelaku birokrasi (aparatur) semakin ditantang dan dituntut untuk meningkatkan kualitas dan kuantitas pelayanannya kepada masyarakat.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam

rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Pada tahun 2017 dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat menggantikan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman umum penyusunan indeks kepuasan masyarakat. Di dalam peraturan tersebut diatur tentang kegiatan-kegiatan yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang bermutu dimana salah satu kegiatan yang harus ada adalah melakukan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

## 1.2. LANDASAN HUKUM

Landasan hukum dalam pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Kabupaten Sintang ini, mengacu pada beberapa peraturan yaitu :

- a) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
- b) Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
- c) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik;
- d) 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);
- e) 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);



- f) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 61 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik;
- g) Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Pelayanan Publik;
- h) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 76 Tahun 2013 tentang Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik;
- i) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- j) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Layanan;
- k) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
- l) Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63 Tahun 2004 tentang Prinsip Pelayanan Publik; dan
- m) Peraturan Daerah Kabupaten Sintang Nomor 4 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

### 1.3. MAKSUD & TUJUAN

Maksud dari pekerjaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 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.

Tujuan dari pekerjaan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan adalah:

- a. Mengukur tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang 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 aparaturnya penyelenggara pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang;
- c. Mengetahui 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; dan
- d. Mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

#### 1.4. SASARAN

Adapun sasaran survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kabupaten Sintang ini, yaitu sebagai berikut:

1. Tersedianya informasi tentang kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik; dan
2. Tersedianya informasi tentang kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan secara periodik.

#### 1.5. RUANG LINGKUP

##### 1.5.1. Lingkup Pekerjaan

Pedoman umum ini diterapkan terhadap seluruh unit pelayanan instansi Pemerintah Pusat dan Daerah, sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan pemerintah daerah Kabupaten Sintang.

##### 1.5.2. Lingkup Substansi

Lingkup substansi kegiatan Kebijakan Tentang Indeks Kepuasan masyarakat di Kabupaten Sintang ini, meliputi Standar Pelayanan Minimal Unit Layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

### 1.5.3. Lingkup Wilayah

Lingkup wilayah perencanaan kegiatan Kebijakan Tentang Indeks Kepuasan masyarakat ini adalah Kabupaten Sintang, yang secara administrasi terdiri dari 14 kecamatan dengan ibukota kabupatennya yaitu Sintang.

## 1.6. KELUARAN

Keluaran yang diharapkan dari kegiatan ini adalah tersusunnya Dokumen Survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kabupaten Sintang.

## BAB II

# TINJAUAN KEBIJAKAN



### 2.1 KERANGKA PEMIKIRAN

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Pemikiran tentang peningkatan mutu mulai dikembangkan di era duapuluhan saat lahirnya revolusi industri dengan mulai diaplikasikannya metode inspeksi dalam industri untuk menghasilkan mutu produk yang baik saja yang diserahkan ke pelanggan. Ini kemudian berkembang di era empat puluhan menjadi Konsep Pengendalian Kualitas (*Quality Control*) yang sudah mulai melibatkan analisis data secara statistik dalam mengendalikan mutu produk yang diberikan. Konsep ini berkembang menjadi Konsep Penjaminan Kualitas (*Quality Assurance*) di era enam puluhan dengan dikembangkan sistem yang menghasilkan mutu yang lebih baik. Di era delapan puluhan dikembangkan Konsep *Total Quality Management* yang berprinsip bahwa mutu adalah tanggung jawab semua bagian di dalam organisasi sehingga manajemen mutu harus melibatkan semua aspek kegiatan yang terpadu dalam suatu organisasi.

Sejak munculnya pemikiran tentang pengembangan sistem manajemen mutu, maka organisasi-organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan juga mempunyai pemikiran untuk memperbaiki manajemen mutunya. Namun ternyata kebutuhan pelanggan tidaklah selalu tetap sama namun selalu berubah dan berkembang seiring dengan berkembangnya pengalaman pelanggan dan tuntutan kebutuhan hidup yang semakin kompleks. Hal ini mendorong para penyelenggara usaha semakin bersaing untuk merebut simpati pelanggannya dengan semakin memanjakan keinginan pelanggan dengan semakin mendekatkan diri kepada pelanggannya. Berbagai survey dilakukan dalam rangka mencari informasi tentang keinginan pelanggan dan apa harapan pelanggan.





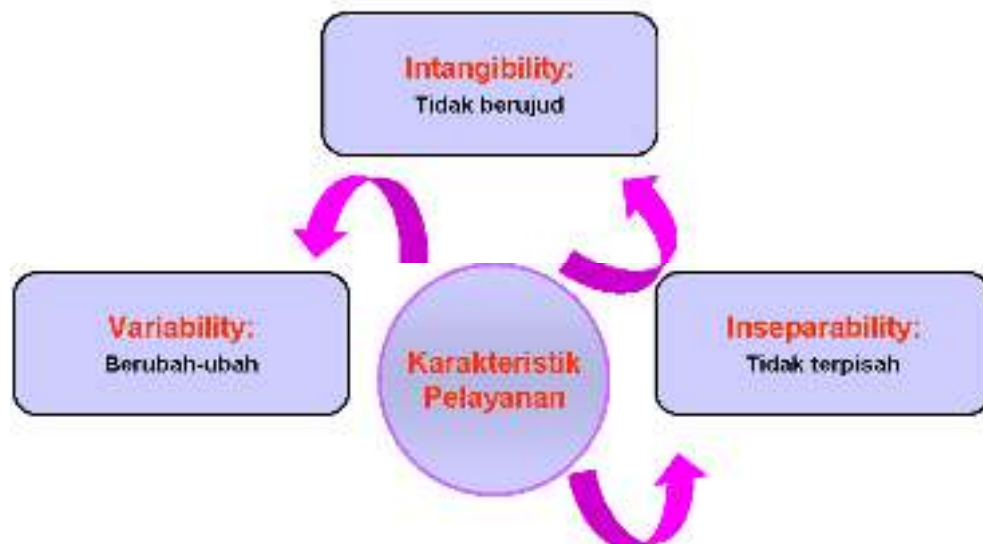
Gambar 2.1.  
Peningkatan Mutu Kualitas Pelayanan Publik

Di dalam penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia, pemikiran untuk memberikan pelayanan yang bermutu kepada masyarakat sudah lama didengungkan. Namun langkah nyata mulai jelas sejak diluncurkannya Pada tahun 2003 dikeluarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang didalamnya mengandung konsep untuk mencari informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat melalui Pengukuran Indeks Kepuasan masyarakat yang dilakukan secara berkala. Dan juga Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, yang semakin memperjelas bagaimana metode pengukuran yang harus dilakukan.

## 2.2 PEMAHAMAN TERHADAP PELAYANAN

Pelayanan merupakan kegiatan/keuntungan yang ditawarkan oleh organisasi atau perorangan kepada konsumen (yang dilayani), yang bersifat tidak berwujud atau tidak dapat dimiliki. Dalam pelayanan yang disebut konsumen (*customer*) adalah masyarakat yang mendapat manfaat dari aktifitas yang dilakukan oleh organisasi atau petugas pemberi layanan tersebut.

Pelayanan yang dirasakan anggota masyarakat ini bersifat individu, sehingga pendapat mereka tentang kualitas dianggap sebagai persepsi atau pendapat. Hal ini harus disadari dan dipahami penyedia pelayanan tentang karakteristik pelayanan yang mereka lakukan. Beberapa karakteristik pelayanan yang umum diantaranya sebagai berikut.



Gambar 2.2.  
Karakteristik Pelayanan

1. *Intangibility* (tidak berwujud) tidak seperti layaknya kita membeli produk elektronik maka bisa dilihat barangnya, didengar suaranya, dll.
2. *Inseparability* (tidak terpisah) antara proses produksi termasuk pelakunya dan produknya sendiri. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya interaksi langsung penerima pelayanan dengan pemberi pelayanan, sehingga apa yang dirasakan masyarakat mencakup semua yang dirasakan selama proses sampai selesai pelayanan.
3. *Variability* (berubah-ubah) dimana produksi dengan peralatan mesin yang lebih bisa diandalkan produksinya daripada manusia sebagai pelaku langsung produksi tersebut. Akibatnya dalam produksi jasa, faktor manusia sangat dominan pengaruhnya.

Pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah sering disebut dengan pelayanan umum, yang menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 diartikan sebagai segala bentuk pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerinah pusat dan daerah, di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka

pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dapat berupa fisik, nonfisik, ataupun administratif. Karenanya, pemerintah dalam melaksanakan fungsinya sebagai pemberi/penyedia pelayanan kepada masyarakatnya bisa dalam bentuk pelayanan fisik, nonfisik, ataupun administratif. Kelompok Pelayanan umum/publik yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 dapat dikelompokkan dalam 3 (Tiga), yaitu:



Gambar 2.3.  
Kelompok Pelayanan Umum / Publik

1. Kelompok Pelayanan Administratif

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Kelompok Pelayanan Barang

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.

3. Kelompok Pelayanan Jasa

Pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

### 2.3 KEBIJAKAN TENTANG SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Di dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PerMenPan RB) Nomor 14 Tahun 2017, secara umum pengertiannya adalah:

1. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah survey yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali;
6. Lembaga lain adalah lembaga pemerintah atau nonpemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas di bidang penelitian dan survey;



7. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai aturan peraturan perundang-undangan;
8. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
9. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;
12. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
13. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi Pemerintah; dan
14. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

Undang-Undang Tentang Pelayanan Publik diatur di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 yang berasaskan pada kepentingan umum, adanya kepastian hukum, adanya kesamaan hak, adanya keseimbangan hak dan kewajiban, keprofesionalan, partisipatif, persamaan dalam perlakuan atau tidak diskriminatif, keterbukaan, akuntabilitas, fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, ketepatan waktu dan kecepatan, kemudahan dan keterjangkauan dan bertujuan agar batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, menjalankan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik dalam penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan penyelenggaraan pelayanan publik. Jadi hal yang mendasar dari

undang-undang pelayanan publik ini adalah untuk memberikan perbaikan terhadap pelayanan publik kepada masyarakat

Undang-undang ini dimaksudkan juga untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik dengan tujuan:

- a) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik;
- b) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik;
- c) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan; dan
- d) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Salah satu upaya dalam meningkatkan pelayanan publik ialah dengan cara peningkatan kualitas aparatur pemerintah serta keprofesionalan aparatur pemerintah ialah merupakan salah satu strategi untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang baik terhadap masyarakat. Selain itu upaya lain yang perlu diperhatikan untuk meningkatkan pelayanan publik adalah dengan meningkatkan fasilitas yang dapat menunjang kualitas pelayanan publik tersebut, karena jika tidak didukung dengan fasilitas yang lengkap maka akan dapat menghambat proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Selain itu, menciptakan kebijakan pelayanan publik yang tidak terlalu rumit dan berbelit-belit juga dapat menjadi faktor untuk dapat memaksimalkan pelayanan publik terhadap masyarakat. Diharapkan dengan kebijakan-kebijakan tersebut akan dapat mendorong terciptanya kualitas pelayanan yang efektif, efisien, dan akuntabel.

Penyelenggaraan pemerintahan daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat, serta peningkatan daya saing daerah dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, dan kekhasan suatu daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia bahwa efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pemerintahan daerah perlu ditingkatkan dengan lebih memperhatikan aspek-aspek hubungan antara Pemerintah Pusat dengan daerah dan

antar daerah, potensi dan keanekaragaman daerah, serta peluang dan tantangan persaingan global dalam kesatuan sistem penyelenggaraan pemerintahan negara.

Dalam masyarakat daerah, peraturan daerah dibentuk dengan tujuan mengatur masyarakat daerah secara umum, agar dapat berperilaku sesuai dengan apa yang diharapkan agar dapat mendukung penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Peraturan Daerah yang selanjutnya disebut Perda yang dibentuk sebagai tindak lanjut dari pelaksanaan desentralisasi. Pada Pasal 18 ayat (1) Undang-Undang Dasar Negara Kesatuan Republik Indonesia Tahun 1945 (selanjutnya disingkat UUD NKRI Tahun 1945) menyatakan Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi itu dibagi atas kabupaten dan kota, yang tiap-tiap provinsi, kabupaten, dan kota itu mempunyai pemerintahan daerah, yang diatur dengan undang-undang. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587), selanjutnya disingkat UU No. 23 Tahun 2014 maka UU Nomor 32 Tahun 2004 dicabut dan dinyatakan tidak berlaku kembali). Hal ini berarti negara mengakui adanya pemerintahan di daerah yang diawali dengan adanya suatu desentralisasi.

Jika dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. Kurang responsif; kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali;
2. Kurang informatif; berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat;
3. Kurang *accessible*; berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut;
4. Kurang koordinasi; berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait;

5. Birokratis, pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama; dan
6. Kurang mau mendengar keluhan, saran, aspirasi masyarakat. Umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan, saran, aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa perbaikan dari waktu ke waktu masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Untuk mengetahui kinerja pelayanan aparat pemerintah kepada masyarakat, perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat terhadap pelayanan, melalui penyusunan indeks kepuasan masyarakat ini. Survei IKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini, perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik, sebagaimana diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 16 Tahun 2014 "Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik" bahwa;

Pasal 1: (1) Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. (2) Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan. (3) Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik.

Pasal 2; (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. (2) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.



Pasal 3; Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran, merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini dan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4; Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

Pedoman Penyusunan IKM dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah dalam menyusun IKM, dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan-kualitas pelayanan publik selanjutnya.

## BAB III

# METODOLOGI



### 3.1 VARIABEL PENELITIAN

Model penelitian yang digunakan dalam penelitian IKM adalah *Design and Research*. Pelaksanaan ini melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut.

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei; dan
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Unit sampel pada survei IKM di Kabupaten Sintang ini adalah masyarakat yang menerima layanan pada lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan. Kegiatan survei ini akan dilakukan unit layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Survei IKM ini dilaksanakan dengan menggunakan sembilan variabel penelitian berdasarkan PerMenPan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 yaitu sebagai berikut.

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; dan
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.

### 3.2. METODE PENGUMPULAN DATA

Dalam kegiatan survei IKM ini akan dilakukan teknik pengambilan data primer berupa kuesioner dengan wawancara tatap muka yang dilakukan oleh surveyor kepada responden. Sebelum dilakukan kegiatan pengumpulan data terlebih dahulu dilakukan tahap penyiapan bahan kuesioner yang merupakan alat bantu pengumpulan data IKM penerima pelayanan. Di dalam penyusunan kuesioner ini melibatkan pengguna jasa (Bagian Pelayanan Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang). Kuesioner dibagi menjadi 3 (tiga) bagian yaitu sebagai berikut.

**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** : 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). Dalam skala ini digunakan lima tingkatan skala yaitu skala satu sampai dengan lima dimana semakin tinggi skala (nilai) yang diberikan semakin baik tingkat kepuasan dari masyarakat. Sebaliknya, semakin rendah skala (nilai) yang diberikan semakin buruk tingkat kepuasan dari masyarakat.

### 3.2.1. Kegiatan Pengumpulan Data

Teknik penarikan sampel yang digunakan dengan menggunakan metode *convenience sampling* dimana sampel diambil berdasarkan ketersediaan elemen dan kemudahan untuk mendapatkannya. Dengan kata lain sampel diambil/terpilih karena sampel tersebut ada pada tempat dan waktu yang tepat. (Sugiarto,dkk, 2001).

Setelah kuesioner terkumpul, akan dilakukan cek kuesioner oleh *supervisor* untuk memastikan kuesioner telah terisi. Selanjutnya, kuesioner-kuesioner tersebut dilakukan tabulasi ke *database* dengan menggunakan *software* EPIDATA. Tampilan EPIDATA disajikan pada Gambar 3.1.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan

IpVista 3.7 - jentry.kuslonas@pc

File Edit Format Window Help

**SURVEY RESPONDEN HASRATAGANI**

**IDENTITAS RESPONDEN**

1. Nama :

2. Jenis Kelamin : ☐ (1. Laki-laki 2. Perempuan)

3. Tanggal Lahir :  (1. Laki-laki 2. Perempuan)

4. Pendidikan :  (1. SD 2. SMP 3. SMA 4. D3 5. Sarjana (S1) 6. Magister (S2) 7. Doktor (S3))

5. Pekerjaan :  (1. PNS 2. TNI 3. Polri 4. Swasta 5. Wiraswasta)

6. Jenis Layanan yang digunakan :

7. Cara :  (1. L 2. T 3. D)

**PENDAHULUAN**

1. Pernyataan :

2.  (1-5)

3.  (1-5)

4.  (1-5)

5.  (1-5)

6.  (1-5)

7.  (1-5)

8.  (1-5)

9.  (1-5)

10.  (1-5)

11.  (1-5)

12.  (1-5)

13.  (1-5)

14.  (1-5)

15.  (1-5)

16.  (1-5)

17.  (1-5)

18.  (1-5)

19.  (1-5)

20.  (1-5)

21.  (1-5)

22.  (1-5)

23.  (1-5)

24.  (1-5)

25.  (1-5)

26.  (1-5)

27.  (1-5)

28.  (1-5)

29.  (1-5)

30.  (1-5)

31.  (1-5)

32.  (1-5)

33.  (1-5)

34.  (1-5)

35.  (1-5)

36.  (1-5)

37.  (1-5)

38.  (1-5)

39.  (1-5)

40.  (1-5)

41.  (1-5)

42.  (1-5)

43.  (1-5)

44.  (1-5)

45.  (1-5)

46.  (1-5)

47.  (1-5)

48.  (1-5)

49.  (1-5)

50.  (1-5)

51.  (1-5)

52.  (1-5)

53.  (1-5)

54.  (1-5)

55.  (1-5)

56.  (1-5)

57.  (1-5)

58.  (1-5)

59.  (1-5)

60.  (1-5)

61.  (1-5)

62.  (1-5)

63.  (1-5)

64.  (1-5)

65.  (1-5)

66.  (1-5)

67.  (1-5)

68.  (1-5)

69.  (1-5)

70.  (1-5)

71.  (1-5)

72.  (1-5)

73.  (1-5)

74.  (1-5)

75.  (1-5)

76.  (1-5)

77.  (1-5)

78.  (1-5)

79.  (1-5)

80.  (1-5)

81.  (1-5)

82.  (1-5)

83.  (1-5)

84.  (1-5)

85.  (1-5)

86.  (1-5)

87.  (1-5)

88.  (1-5)

89.  (1-5)

90.  (1-5)

91.  (1-5)

92.  (1-5)

93.  (1-5)

94.  (1-5)

95.  (1-5)

96.  (1-5)

97.  (1-5)

98.  (1-5)

99.  (1-5)

100.  (1-5)

101.  (1-5)

102.  (1-5)

103.  (1-5)

104.  (1-5)

105.  (1-5)

106.  (1-5)

107.  (1-5)

108.  (1-5)

109.  (1-5)

110.  (1-5)

111.  (1-5)

112.  (1-5)

113.  (1-5)

114.  (1-5)

115.  (1-5)

116.  (1-5)

117.  (1-5)

118.  (1-5)

119.  (1-5)

120.  (1-5)

121.  (1-5)

122.  (1-5)

123.  (1-5)

124.  (1-5)

125.  (1-5)

126.  (1-5)

127.  (1-5)

128.  (1-5)

129.  (1-5)

130.  (1-5)

131.  (1-5)

132.  (1-5)

133.  (1-5)

134.  (1-5)

135.  (1-5)

136.  (1-5)

137.  (1-5)

138.  (1-5)

139.  (1-5)

140.  (1-5)

141.  (1-5)

142.  (1-5)

143.  (1-5)

144.  (1-5)

145.  (1-5)

146.  (1-5)

147.  (1-5)

148.  (1-5)

149.  (1-5)

150.  (1-5)

151.  (1-5)

152.  (1-5)

153.  (1-5)

154.  (1-5)

155.  (1-5)

156.  (1-5)

157.  (1-5)

158.  (1-5)

159.  (1-5)

160.  (1-5)

161.  (1-5)

162.  (1-5)

163.  (1-5)

164.  (1-5)

165.  (1-5)

166.  (1-5)

167.  (1-5)

168.  (1-5)

169.  (1-5)

170.  (1-5)

171.  (1-5)

172.  (1-5)

173.  (1-5)

174.  (1-5)

175.  (1-5)

176.  (1-5)

177.  (1-5)

178.  (1-5)

179.  (1-5)

180.  (1-5)

181.  (1-5)

182.  (1-5)

183.  (1-5)

184.  (1-5)

185.  (1-5)

186.  (1-5)

Gambar 3.1.  
Contoh Tampilan Kuesioner dalam EPIDATA

Database dari kuesioner yang telah terinput kemudian di *export* ke dalam Microsoft Excel untuk selanjutnya diolah sesuai dengan metode yang telah ditetapkan. Tampilan database dalam Microsoft Excel disajikan pada Gambar 3.2.

File	Edit	View	Insert	Format	Tools	Data	Window	Help	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100
ProjectView - Project: C:\Program Files\Microsoft Office\Office12\ProjectView.mpr																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												
ProjectView																																																																																																												

Gambar 3.2.  
Contoh Tampilan Database dengan *Microsoft Excel*



Dalam survei ini juga dilakukan observasi pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 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.

### 3.2.2. Kebutuhan 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

$d$ : ketidaktepatan karena kesalahan penarikan sampel

Dari hasil studi dokumentasi diperoleh, data jumlah pengunjung 3 bulan berturut-turut pada periode Februari-Maret 2018 pada tahun lalu yang melayani perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan terpadu Satu pintu Kabupaten Sintang sejumlah 583 orang. Data jumlah pengunjung selama 3 bulan terakhir yang menjadi populasi pada masing-masing unit layanan disajikan pada Tabel 3.1.

Tabel 3.1.  
Jumlah Populasi Untuk Pelayanan di Kantor Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

Bulan	Jumlah Populasi
Mei	275
Juni	91
Juli	217
Jumlah	583

Sumber: DPMPSTP Kabupaten Sintang, Tahun 2018

Dengan mengambil besarnya ketidaktepatan pada penarikan sampel sebesar 10%, jumlah populasi pada Tabel 3.2 dan dengan menggunakan rumus (1) diperoleh jumlah sampel minimal sebesar 89 orang. Sampel yang diambil adalah orang yang datang mengurus perizinan langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang.

### 3.3. PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu sebagai berikut.

1. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "Bobot nilai rata-rata" masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan IKM 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 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 IKM yaitu antara 20-100 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 IKM):

Tabel 3.2.

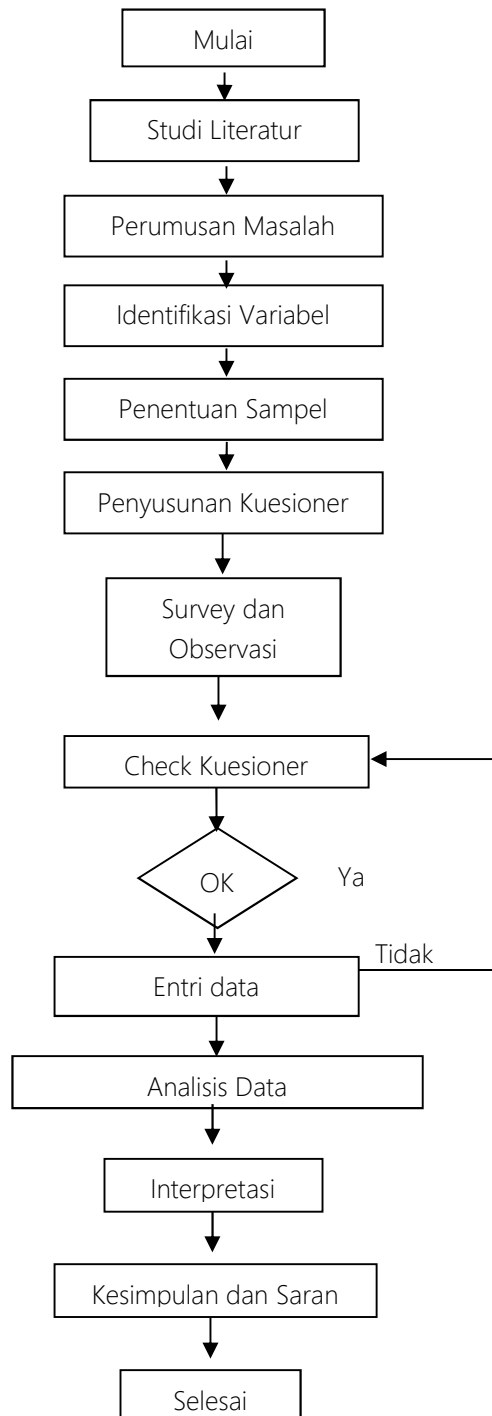
Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Konversi IKM, Mutu Pelayanan, dan Kerja Unit Pelayanan

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 Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017

### 3.4. ALUR PIKIR PEKERJAAN SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk lebih jelasnya mengenai metodologi pekerjaan survei IKM dapat dilihat pada gambar dibawah ini.



Gambar 3.3  
Alur Pikir Pekerjaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat

## BAB IV

### GAMBARAN UMUM WILAYAH



#### 4.1 ASPEK FISIK KABUPATEN SINTANG

##### 4.1.1 Wilayah Administrasi

Kabupaten Sintang merupakan kabupaten yang memiliki luas wilayah ketiga terbesar di Provinsi Kalimantan Barat setelah Kabupaten Ketapang dan Kabupaten Kapuas Hulu. 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 13.573,75 km<sup>2</sup> atau 62,74%. Tabel 4.1 menyajikan luas wilayah Kabupaten Sintang per kecamatan.

Tabel 4.1.  
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
Jumlah			21.635,00	100,00

Sumber: Kabupaten Sintang dalam Angka, Tahun 2018

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 4.2.

Tabel 4.2.  
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: Kabupaten Sintang Dalam Angka, Tahun 2018

#### 4.1.2 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.

#### 4.1.3 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 jenis tanah organosol hanya sekitar 0,05 juta hektar atau sebesar 2,08 persen.

#### 4.1.4 Klimatologi

Kabupaten Sintang dikenal sebagai daerah dengan intensitas curah hujan yang tinggi. Hal ini karena sebagian besar wilayah Kabupaten Sintang merupakan daerah perbukitan yaitu sebesar



53,50%. Sepanjang tahun 2017, rata-rata jumlah curah hujan di Kabupaten Sintang sebesar 258,5 mm<sup>3</sup> dengan jumlah curah hujan terbesar terjadi pada bulan September yaitu 404,1 mm<sup>3</sup> dengan jumlah hari hujan sebanyak 19 hari dalam satu bulan, sedangkan curah hujan terendah pada bulan Juni yaitu 54,6 mm<sup>3</sup>, dengan jumlah hari hujan sebanyak 14 hari. Menurut Stasiun Meteorologi Susilo Sintang, 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. Kecepatan angin maksimum terbesar sepanjang tahun 2017 terjadi pada bulan Maret yaitu 9,2 Knot dan terendah pada bulan Februari yaitu 5,9 Knot. Sedangkan rata-rata kecepatan angin sepanjang tahun 2017 berkisar antara 5,9 hingga 9,2 Knot. Pada tahun 2017 rata-rata temperature udara di Kabupaten Sintang setiap bulan nya berkisar antara 26,6°C sampai dengan 27,8°C di mana temperatur udara terendah sebesar 20°C pada bulan April dan temperatur udara tertinggi sebesar 38,8°C, yaitu pada bulan September. Penyinaran matahari yang dicatat dari Stasiun Meteorologi Sintang berkisar antara 48,5 % sampai dengan 69 %. Jika dilihat dari rata-rata lembab nisbi, sepanjang tahun 2017, bulan November dan Desember merupakan bulan yang mempunyai lembab nisbi terbesar yaitu 89,3, sedangkan bulan dengan lembab nisbi terkecil adalah bulan Januari dengan lembab nisbi sebesar 86. Beralih ke rata-rata tekanan udara sepanjang tahun 2017 setiap bulannya besarnya hampir sama yaitu berkisar antara 1010,1 hingga 1012,8 milibar.

## 4.2 ASPEK SOSIAL DAN EKONOMI

### 4.2.1 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 2017 jumlah penduduk di Kabupaten Sintang mencapai 407.903 dengan rata-rata jumlah penduduk per

desa/kelurahan sebanyak 1.002 jiwa. Ini menunjukkan bahwa masih banyak lahan kosong yang belum dihuni dan dimanfaatkan khususnya pada sektor pertanian.

Penyebaran penduduk Kabupaten Sintang tidak merata antara kecamatan satu dengan kecamatan lainnya. Kecamatan dengan jumlah penduduk terbanyak adalah Kecamatan Sintang, Kecamatan Sepauk dan Kecamatan Sungai Tebelian dengan masing-masing mempunyai jumlah penduduk sebesar 74.778, 51.786 dan 31.645 jiwa.

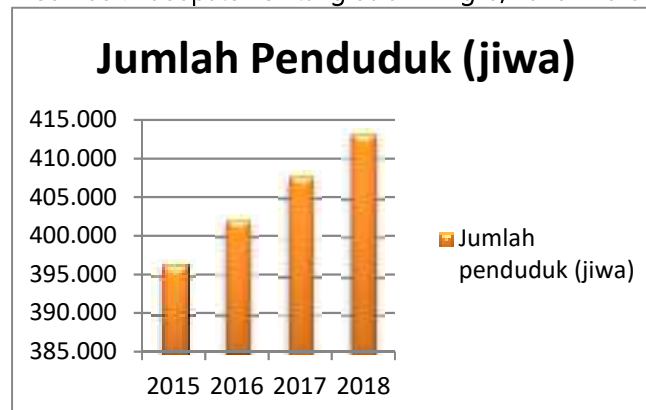
#### 4.2.2 Pertumbuhan Penduduk

Pertumbuhan Penduduk menunjukkan perkembangan suatu kawasan. Pertumbuhan penduduk diikuti oleh kebutuhan lahan dan sarana dan prasarana. Pertumbuhan Penduduk di Kabupaten Sintang pada tahun 2017 adalah dengan tingkat ratio pertumbuhan penduduk sebesar 1,41 %. Sementara itu, pertumbuhan penduduk paling besar antara kurun waktu 2010 sampai 2017 adalah pertumbuhan penduduk pada tahun 2015 dengan tingkat ratio sebesar 1,68 %. Agar lebih jelas dapat dilihat pada Tabel 4.3.

Tabel 4.3.  
Pertumbuhan Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2015-2018

Tahun	Jumlah Penduduk (Jiwa)	Pertambahan Penduduk dari Kurun Waktu (Jiwa)
2015	396.392	5.596
2016	402.212	5.820
2017	407.901	5.689
2018	413.369	5.468

Sumber: Kabupaten Sintang dalam Angka, Tahun 2018



Gambar 4.1.  
Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Tahun 2015 - 2018

Dari Gambar 4.1 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.

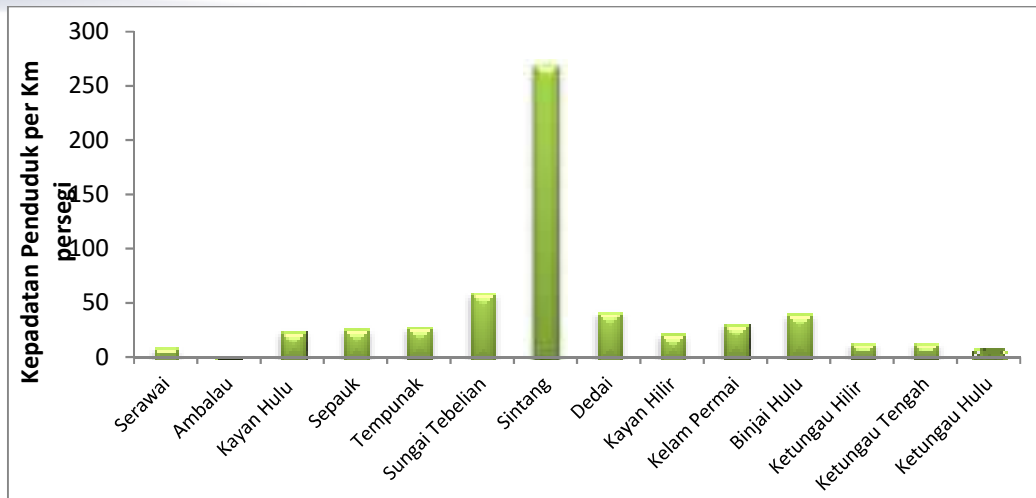
#### 4.2.3 Kepadatan Penduduk Dan Perkembangan Penduduk

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 4.4.  
Kepadatan Penduduk Kabupaten Sintang Dirinci Per kecamatan Tahun 2017

No.	Kecamatan	Luas (km <sup>2</sup> )	Jumlah Penduduk	Kepadatan Penduduk per km <sup>2</sup>
1.	Serawai	2.128	23.573	11
2.	Ambalau	6.386	13.533	2
3.	Kayan Hulu	938	23399	25
4.	Sepauk	1.826	51.786	28
5.	Tempunak	1.027	29.328	29
6.	Sungai Tebelian	527	31.645	60
7.	Sintang	277	74.778	270
8.	Dedai	694	29.798	43
9.	Kayan Hilir	1.137	26.159	23
10.	Kelam Permai	524	16.401	31
11.	Binjai Hulu	308	12.764	41
12.	Ketungau Hilir	1.545	22.329	14
13.	Ketungau Tengah	2.182	30434	14
14.	Ketungau Hulu	2.138	21.976	10
Jumlah		21.635	407.903	601

Sumber: Kabupaten Sintang Dalam Angka, Tahun 2018



Gambar 4.2.  
Kepadatan Penduduk 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.

#### 4.2.4 Komposisi Penduduk

##### A. Komposisi Menurut Jenis Kelamin

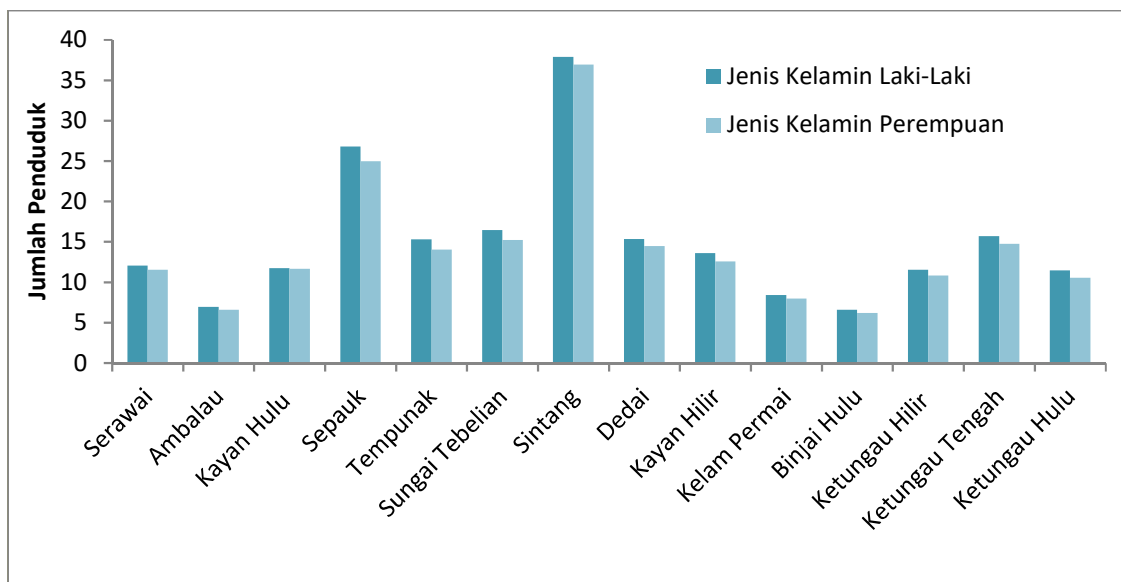
Jumlah penduduk menurut jenis kelamin menunjukkan *sex ratio* kawasan yang merupakan perbandingan antara jumlah penduduk laki-laki terhadap jumlah penduduk perempuan. Berdasarkan komposisi penduduk menurut jenis kelamin di Kabupaten Sintang tahun 2017, jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dari jumlah penduduk perempuan. Jumlah penduduk di Kabupaten Sintang pada tahun 2017 sebesar 407.903 Jiwa, dengan jumlah penduduk laki-laki sebesar 209.788 jiwa dan jumlah penduduk perempuan sebesar 198.115 jiwa. Agar lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 4.5.  
Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kabupaten Sintang

Kecamatan	Jenis Kelamin		Sex Ratio
	Laki-Laki	Perempuan	
Serawai	12.056	11.517	105
Ambalau	6.940	6.59	105
Kayan Hulu	11.744	11.655	101
Sepauk	26.804	24.982	107
Tempunak	15.303	14.025	109

Kecamatan	Jenis Kelamin		Sex Ratio
	Laki-Laki	Perempuan	
Sungai Tebelian	16.437	15.208	108
Sintang	37.866	36.912	103
Dedai	15.338	14.460	106
Kayan Hilir	13.592	12.567	108
Kelam Permai	8.418	7.983	105
Binjai Hulu	6.599	6.165	107
Ketungau Hilir	11.530	10.799	107
Ketungau Tengah	15.707	14.727	107
Ketungau Hulu	11.454	10.522	109
Jumlah	209.788	198.115	106

Sumber: Kabupaten Sintang Dalam Angka, Tahun 2018



Gambar 4.3.  
Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kabupaten Sintang

Dari Gambar 4.3 disimpulkan bahwa sebagian besar jumlah penduduk laki-laki lebih banyak dibandingkan jumlah penduduk perempuan. Kecamatan Sintang menempati urutan pertama dengan jumlah penduduk laki-laki berjumlah 37.866 jiwa dan penduduk perempuan berjumlah 36.912 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

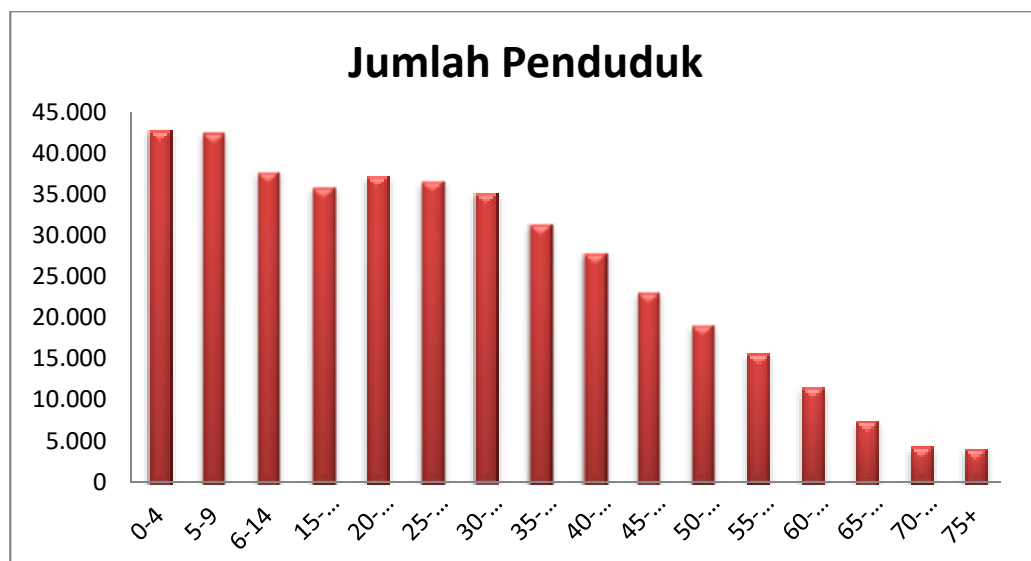


hidupnya. Di Kabupaten Sintang jumlah penduduk terbanyak adalah penduduk berusia 0-4 tahun yaitu sebanyak 43.023 jiwa, sedangkan penduduk paling sedikit adalah penduduk berusia lebih dari 75 tahun yaitu sebanyak 3.958 jiwa. Jumlah penduduk Kabupaten Sintang menurut kelompok umur disajikan pada Tabel 4.6.

Tabel 4.6.  
Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Dirinci Menurut Kelompok Umur

Usia	Jumlah Penduduk
0-4	42.852
5-9	42.523
10-14	37.748
15-19	35.921
20-24	37.286
25-29	36.669
30-34	35.256
35-39	31.416
40-44	27.891
45-49	23.148
50-54	19.159
55-59	15.764
60-64	11.674
65-69	7.509
70-74	4.397
75+	4.156
<b>Jumlah</b>	<b>413.369</b>

Sumber: Kabupaten Sintang Dalam Angka, Tahun 2018



Gambar 4.4.  
Jumlah Penduduk Kabupaten Sintang Dirinci Menurut Kelompok Umur

## BAB V

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

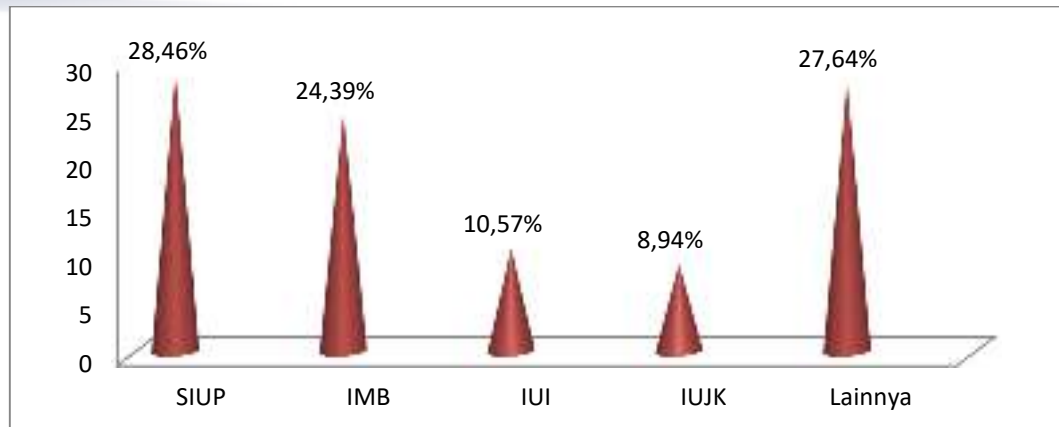


#### 5.1 KARAKTERISTIK RESPONDEN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINTANG

Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang bertujuan untuk melihat tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang disebarkan pada 123 orang pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Berikut ini disajikan profil responden dan indeks harapan, kinerja dan *gap* pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang. Profil responden akan diuraikan menurut jenis kelamin, jenjang pendidikan, dan jenis pekerjaan, jabatan dan pelayanan.

##### A. Jenis Layanan yang Didapat

Berdasarkan survei yang dilakukan dari tanggal 18 Juli sampai dengan 31 Juli diperoleh bahwa pelayanan untuk jenis SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), IMB (Izin Mendirikan Bangunan), IUI (Izin Usaha Industri) dan IUJK (Izin Usaha Jasa Konstruksi) mendominasi dimana jumlahnya sebesar 28,46%; 24,39%; 10,57%; dan 8,94% serta jenis pelayanan lainnya sebesar 27,64%. Secara rinci jumlah responden menurut jenis layanan responden pengguna jasa pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang disajikan pada Gambar 5.1.

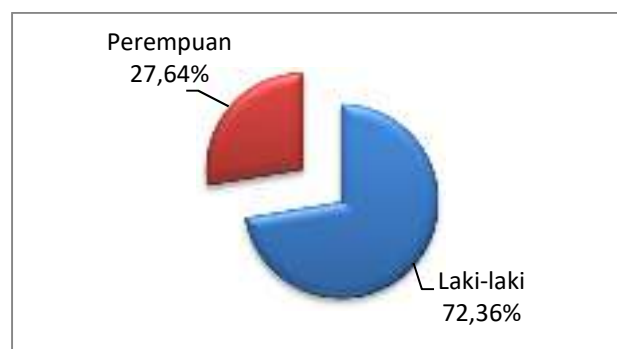


Gambar 5.1.

Jenis Layanan Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

#### B. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Berdasarkan jenis kelamin, responden pengguna jasa unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang didominasi oleh laki-laki yang mencapai 72,36%, dan 27,64% sisanya perempuan. Sedangkan jenis kelamin responden penyelenggara jasa unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang didominasi oleh laki-laki yang mencapai 80% dan perempuan 20%. Secara rinci jumlah responden menurut jenis kelamin responden pengguna jasa pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang disajikan pada Gambar 5.2.

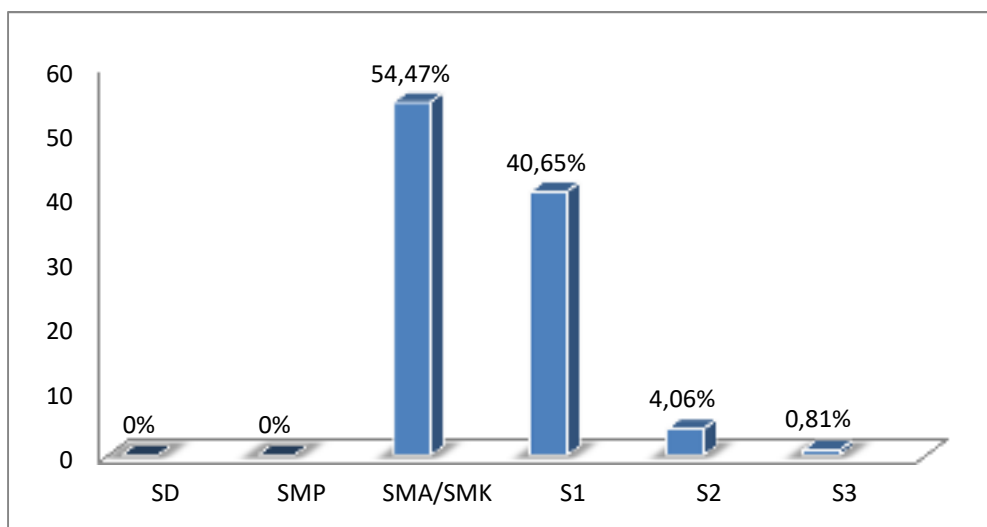


Gambar 5.2.

Jenis Kelamin Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

### C. Karakteristik Responden Menurut Jenjang Pendidikan

Berdasarkan jenjang pendidikan, pengguna jasa yang berjumlah 123 responden dari hasil survei unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu didominasi oleh lulusan SMA/SMK yang mencapai 54,47%, kemudian diikuti oleh lulusan S1 sebesar 40,65%, lulusan SMP dan untuk tingkat pendidikan Sekolah Dasar sebesar 0% serta untuk Pascasarjana sebesar 4,06% untuk lulusan S2 dan 0,81% untuk lulusan S3. Nampak bahwa masyarakat pengguna layanan ini didominasi oleh lulusan SMA/SMK. Secara rinci jumlah responden pengguna jasa menurut jenjang pendidikan pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang disajikan pada Gambar 5.3.

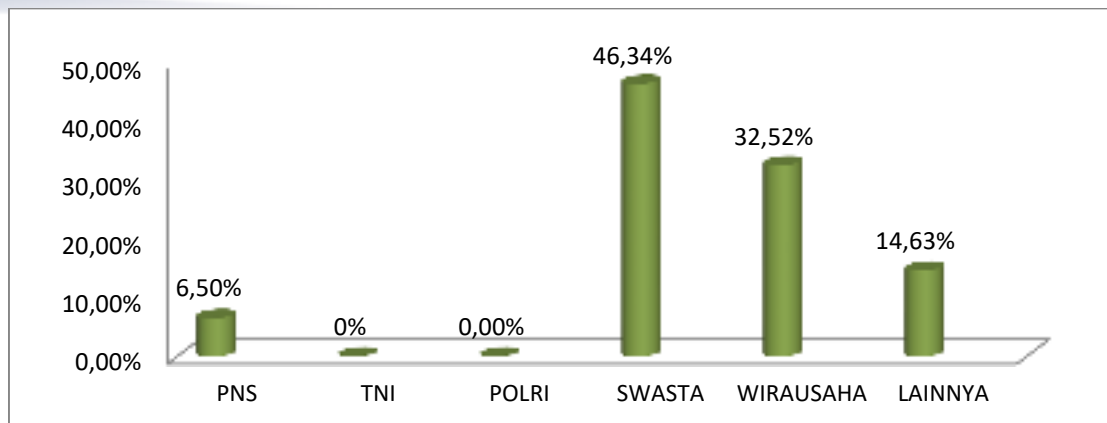


Gambar 5.3.

Jenjang Pendidikan Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Sintang

### D. Karakteristik Responden Menurut Jenis Pekerjaan

Berdasarkan jenis pekerjaan, responden pengguna jasa unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang didominasi oleh Pegawai Swasta mencapai 46,34%, kemudian diikuti oleh Wirausaha sebesar 32,52%, PNS sebesar 6,5%, POLRI dan TNI sebesar 0%. Sedangkan lainnya meliputi pegawai BUMN, Ibu Rumah Tangga, Petani, dsb sebesar 14,63%. Secara rinci jumlah responden pengguna jasa menurut jenis pekerjaan pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang disajikan pada Gambar 5.4.



Gambar 5.4.

Jenis Pekerjaan Pengguna Jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

## 5.2 INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINTANG

Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka diperoleh nilai indeks harapan dan indeks kepuasan masyarakat pengguna jasa pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang seperti yang tersaji pada Tabel 5.1.

Tabel 5.1.

Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

No	UNSUR PELAYANAN	PENERIMA JASA	
		(KINERJA)	(HARAPAN)
1	Prosedur Pelayanan	3,64	3,98
2	Persyaratan Pelayanan	3,36	3,96
3	Waktu Penyelesaian	3,40	3,95
4	Biaya/Tarif	3,91	4,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,60	3,96
6	Kompetensi Pelaksana	3,47	3,94
7	Perilaku Pelaksana	3,85	3,98
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,16	3,92
9	Sarana dan Prasarana	3,74	3,99
Jumlah Total NRR Tertimbang		3,57	3,96
IKM Unit Pelayanan		89,25	99,11
Mutu Pelayanan		A (Sangat Baik)	A (Sangat Baik)

Sumber: Data Olahan, Tahun 2019



Berdasarkan Tabel 5.1, indeks nilai harapan pengguna jasa pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang adalah 99,11%, akan tetapi pada indeks nilai kenyataan pengguna jasa hanya sebesar 89,25%. Berdasarkan pada pedoman penilaian mutu pelayanan yang ditetapkan dalam Surat Keputusan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, maka mutu pelayanan publik harapan pengguna jasa pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang termasuk dalam kategori "A" atau kinerja "Sangat Baik", dan pada kenyataannya mutu pelayanan publik pengguna jasa termasuk dalam kategori "A" atau kinerja "Sangat Baik".

#### E. Indeks Gap Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

Nilai gap antara kenyataan dan harapan persepsi masyarakat atas kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang seperti yang disajikan pada Tabel 4.2 bernilai negatif. Hal ini mengindikasikan kenyataan yang diterima masyarakat lebih kecil dari harapan yang mereka inginkan atas pelayanan publik. Gap yang terjadi antara kenyataan dan harapan pengguna jasa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebesar -9,86 (kategori tinggi) dengan rata-rata gap sebesar -1,10. Hal ini mengindikasikan antara kenyataan yang diterima oleh masyarakat selaku pengguna jasa dengan harapan yang mereka inginkan masih jauh dari kenyataan.

Tabel 5.2.  
Indeks Gap Kinerja Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Sintang

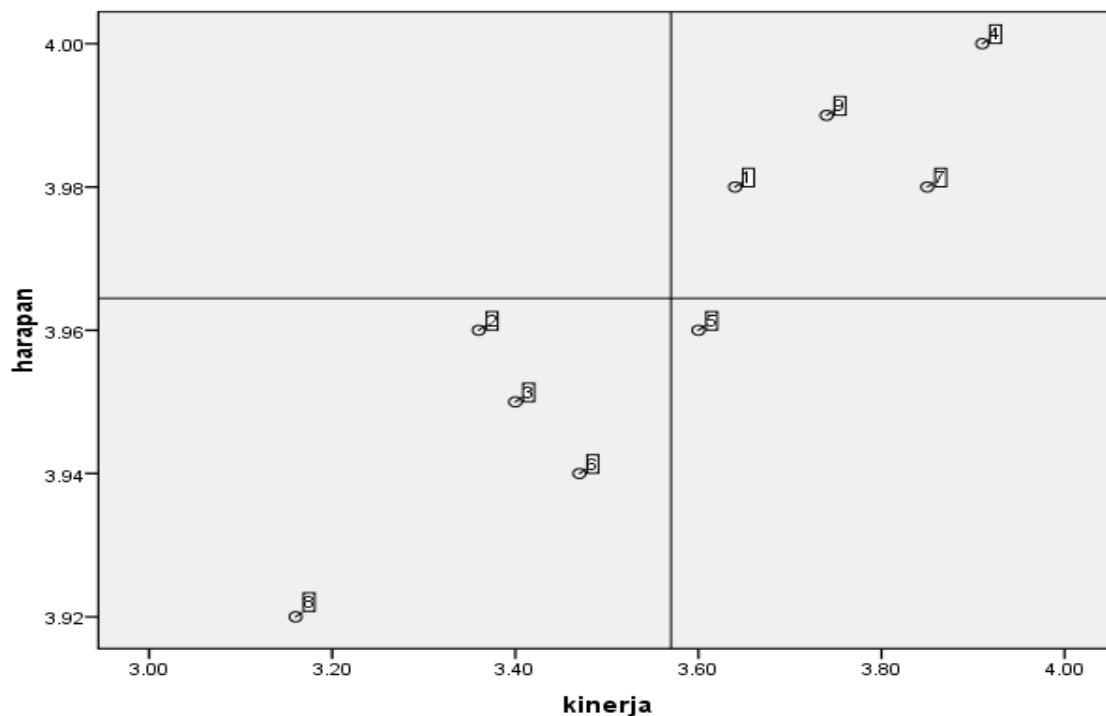
No.	Jenis Gap	Total Gap	Rata-Rata
1.	Kenyataan dan Harapan Pengguna Jasa	-9,86	-1,10

Sumber: Data Olahan, Tahun 2019

### 5.3 *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SINTANG

Untuk menentukan urutan prioritas unsur-unsur pelayanan yang perlu ditingkatkan kualitas kinerjanya dalam upaya peningkatan kepuasan masyarakat atas kinerja pelayanan publik Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang dilakukan Analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan (*Importance-Performance Analysis*). Hasil Analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan terhadap 9 unsur pelayanan pada unit Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang tahun 2019 dapat dilihat pada Gambar 5.5.



Gambar 5.5.  
Diagram Kartesius Pengguna Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

Dari Gambar 5.5 tidak terdapat unsur pelayanan yang berada pada kuadran A yang merupakan prioritas utama yang harus ditingkatkan. Terdapat 4 unsur pelayanan yang berada pada kuadran B yaitu prosedur pelayanan, biaya/tarif, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana. Masyarakat memiliki tingkat harapan yang tinggi pada keempat 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. Pada kuadran C terdapat 4 jenis unsur pelayanan yaitu persyaratan pelayanan, waktu penyelesaian, kompetensi pelaksana, dan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Tingkat harapan masyarakat pada empat 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. Dan pada kuadran D yaitu terdapat unsur produk spesifikasi jenis pelayanan. Hasil Analisis kesesuaian tingkat harapan dan kenyataan pengguna jasa pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang disajikan pada Tabel 5.3.

**Tabel 5.3.**  
Hasil Analisis Kesesuaian Tingkat Harapan dan Kenyataan pada Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang

KUADRAN A : PRIORITAS UTAMA	KUADRAN B : PERTAHANKAN PRESTASI
	Prosedur Pelayanan Biaya/Tarif Perilaku Pelaksana Sarana dan Prasarana
KUADRAN C : BUKAN PRIORITAS UTAMA	KUADRAN D : BUKAN PRIORITAS
Persyaratan Pelayanan Waktu Penyelesaian Kompetensi Pelaksana Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Sumber : Data Olahan, Tahun 2019

#### 5.4 ANALISIS KOMPARASI

Analisis perbandingan digunakan untuk membandingkan rata-rata antara dua atau lebih kelompok sampel data. Dalam penelitian ini dilakukan analisis perbandingan pada dua kelompok survei yaitu survei periode I dan periode II. Hal ini bertujuan untuk melihat apakah terdapat perbedaan IKM pada kedua periode tersebut. Langkah pertama untuk metode perbandingan ini adalah mengumpulkan data (sampel) dari setiap objek per kelompok variabel. Pengukuran bersifat kuantitatif atau minimum berskala interval. Hipotesis untuk kegiatan ini adalah:

$H_0$  : Tidak terdapat perbedaan indeks kepuasan masyarakat pada periode I dan II

$H_1$  : Terdapat perbedaan indeks kepuasan masyarakat pada periode I dan II

Dengan menggunakan taraf signifikansi sebesar 5%, diperoleh hasil seperti yang disajikan pada tabel berikut:

Tabel 5.4.  
Hasil Temuan Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Sintang

No.	Unsur Pelayanan	Sig.	Kesimpulan
1	Prosedur Pelayanan	0,033	Tidak ada Perbedaan
2	Persyaratan Pelayanan	0,739	Tidak ada perbedaan
3	Waktu Penyelesaian	0,017	Terdapat perbedaan
4	Biaya/Tarif	0,000	Terdapat perbedaan
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	0,279	Tidak ada perbedaan
6	Kompetensi Pelaksana	0,782	Tidak ada perbedaan
7	Perilaku Pelaksana	0,012	Terdapat perbedaan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	0,000	Terdapat perbedaan
9	Sarana dan Prasarana	0,010	Terdapat perbedaan

Sumber: Hasil Olahan, Tahun 2019

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa terdapat perbedaan antara hasil survey pada periode I dan II pada unsur pelayanan: waktu penyelesaian, biaya/tariff, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana. Sedangkan empat unsur pelayanan lainnya berdasarkan hasil survey, tidak terdapat perbedaan dalam penilaian masyarakat. Keempat unsur pelayanan tersebut adalah prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, produk spesifikasi jenis pelayanan dan kompetensi pelaksana.

## 5.5 SARAN DAN MASUKAN TERKAIT HASIL SURVEI

Hasil temuan survei unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang yang dapat direkomendasikan untuk pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sintang sebagai berikut:

### A. Dimensi Tangibles (Bukti Fisik)

Pada dimensi ini, saran dan masukan terkait peningkatan pelayanan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sintang adalah perlunya petugas pelayanan pengurusan IMB perlu ditambahkan lagi, keberadaan petugas informasi perlu penambahan Fasilitas nomor antrian perlu diperhatikan dan Sistem jaringan OSS harus diperhatikan.

**B. Dimensi Reliability (keandalan)**

Pada dimensi ini, saran dan masukan terkait peningkatan pelayanan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Sintang adalah perlunya membangun sistem *tracking* dalam pengurusan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui sudah sejauh mana posisi maupun keberadaan berkasnya. Selain itu persyaratan yang mengalami perubahan diberitahukan kepada masyarakat secara langsung.

**C. Dimensi Responsiveness (Daya Tanggap)**

Pada Dimensi ini, saran dan masukan terkait peningkatan pelayanan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah Informasi persyaratan diharapkan dapat disebarkan melalui media sosial seperti facebook, instagram dan lain-lain. Penggunaan media sosial telah membentuk dan mendukung cara baru dalam berkomunikasi, berinteraksi, dan berkolaborasi. Media sosial menawarkan cara yang lebih cepat dan tepat untuk berpartisipasi dalam pertukaran informasi melalui daring (dalam jaringan/*online*). Dengan melihat efektivitas media sosial dalam membangun komunikasi dan interaksi dengan masyarakat, diharapkan penggunaan media social bagi dinas dapat meraih perhatian dan dukungan khalayak luas serta tidak lagi semata-mata bertahan dengan cara-cara komunikasi yang konvensional.

Media sosial menghubungkan dan mempersatukan khalayak yang memiliki minat dan kepentingan yang sama, tanpa dibatasi faktor geografi, profesi, usia, dan sekat-sekat lainnya. Media sosial hadir sebagai alat komunikasi dua arah yang efektif dan intensif. Kehadiran media sosial telah menambah sarana penyebaran informasi, opini publik, dinamika percakapan dan diskusi, bahkan telah mengubah perilaku dan gaya hidup masyarakat, khususnya di wilayah-wilayah yang telah terjangkau infrastruktur komunikasi dan informatika. Penggunaan dan pemanfaatan media sosial merupakan salah satu cara dalam mempromosikan serta menyebarluaskan program dan kebijakan pemerintah serta berinteraksi dan menyerap aspirasi masyarakat sehingga mencapai saling pengertian untuk kepentingan bersama antara pemerintah dan masyarakat.