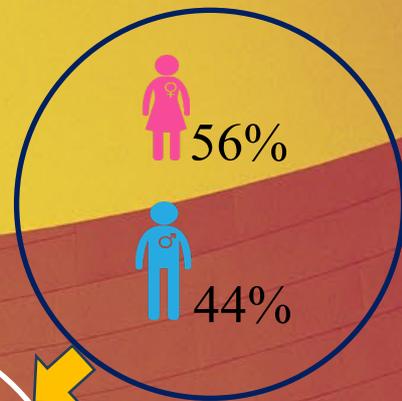


SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT Oktober-Desember 2023

PTSP PROVINSI GORONTALO



IKM
89,74



PEMERINTAH PROVINSI GORONTALO
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP
2023

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Oktober-Desember 2023

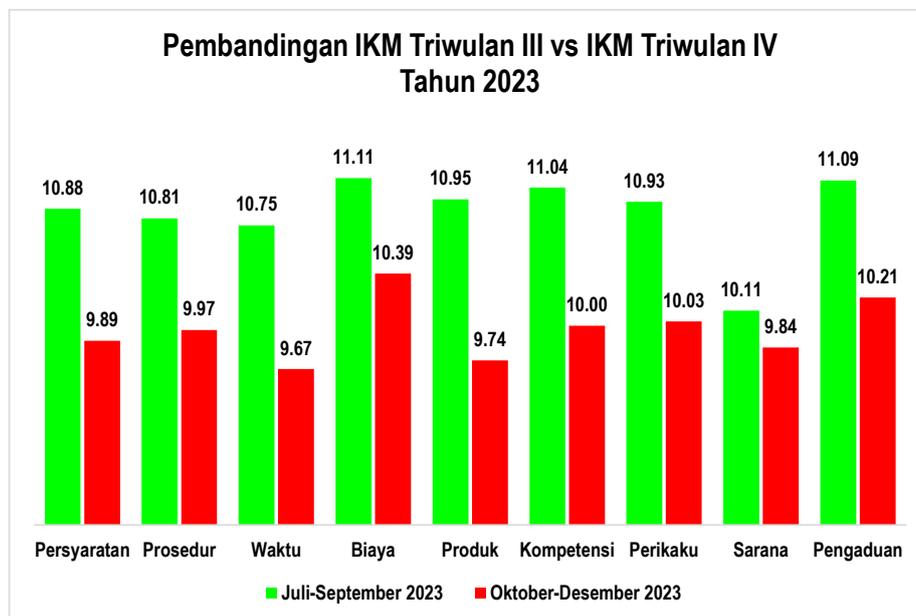
**Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP)
Dinas Penanaman Modal dan PTSP
Provinsi Gorontalo**



Pemerintah Provinsi Gorontalo
Dinas Penanaman Modal dan PTSP
2023

RINGKASAN EKSEKUTIF

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan tujuan untuk: (1) Melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan PTSP di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo periode III Juli-September 2023; (2) Mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan penyelenggaraan PTSP di Provinsi Gorontalo dalam periode III Juli-September 2023; dan (3) Menyusun rekomendasi kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan PTSP. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh PTSP Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo periode Juli-September 2023 (Periode III) sebesar 97.69 meningkat dibanding IKM April-Juni 2023 (Periode II) sebesar 96.60 dan IKM Periode I Januari-Maret 2023 sebesar 96.32. IKM sebesar ini tergolong dalam Mutu Pelayanan A dengan Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK. Pada SKM periode IV (Oktober-Desember 2023) terjadi penurunan nilai IKM menjadi 89.74. Penurunan terjadi pada semua unsur penilaian.



KATA PENGANTAR

Assalamu alaikum warahmatullahi wabarakaatuh.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan selama empat periode yaitu Januari-Maret (Periode I), April-Juni (Periode II), Juli-September 2023 (Periode III), dan Oktober-Desember (Periode IV). SKM pada periode Januari-Maret 2023 menghasilkan Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 96,32 yang tergolong Mutu Pelayanan A dengan kinerja SANGAT BAIK. Pada Periode II April-Juni 2023, IKM meningkat menjadi 96.60. IKM Periode III Juli-September 2023 sebesar 97,69 mengalami peningkatan dibanding periode I dan II. Pada SKM Periode IV, IKM menurun menjadi 89,74. Meskipun terjadi penurunan nilai IKM, tetapi IKM masih tergolong sangat baik.

Nilai IKM yang tinggi perlu terus dipertahankan terutama terhadap unsur-unsur penilaian yang tergolong tinggi. Perbaikan masih perlu dilakukan pada unsur-unsur yang tergolong rendah. Oleh karena itu, kami bertekad untuk terus melakukan perbaikan secara berkelanjutan terhadap pelayanan perizinan.

Dengan tersusunnya Laporan SKM Periode IV Oktober-Desember 2023, kami menyampaikan apresiasi kepada Tenaga Ahli, Ir. Rusthamrin H. Akuba, MS, Ph.D, para anggota Tim Survei, Sekretaris Dinas dan seluruh staf yang terlibat langsung maupun tidak langsung dalam pelaksanaan SKM. Laporan ini akan menjadi acuan bagi Dinas Penanaman Modal, Energi dan Sumberdaya Mineral dan Transmigrasi dan Unit PTSP dalam memperbaiki kualitas pelayanan pada waktu-waktu mendatang.

Semoga pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP di Provinsi Gorontalo semakin hari semakin membaik.

Gorontalo, 10 Desember 2023

Kepala Dinas,

DANIAL IBRAHIM

DAFTAR ISI

RINGKASAN EKSEKUTIF.....	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vi
I. PENDAHULUAN	1
1.1. APA YANG DIMAKSUD DENGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT?.....	1
1.2. MENGAPA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PERLU DILAKUKAN INSTANSI PEMERINTAH?..	3
1.3. APA DASAR HUKUM DARI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT?.....	3
1.4. BAGAIMANA PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN DI PTSP PROVINSI GORONTALO?	4
1.5. APA TUJUAN DARI SKM?	6
1.6. APA MANFAAT DARI SKM?.....	7
II. METODE	9
2.1. APA INSTRUMEN SKM YANG DIGUNAKAN?	9
2.2. BAGAIMANA METODE PENARIKAN SAMPEL? ..	10
2.3. BAGAIMANA CARA PELAKSANAAN SKM?	12
2.4. BAGAIMANA PENGOLAHAN DATA DILAKUKAN?.....	13
2.5. BAGAIMANA PROSES PENYUSUNAN DAN PENYAMPAIAN LAPORAN SKM?	14
III. HASIL SURVEI	15
3.1. DESKRIPSI PELAYANAN.....	15
3.2. DESKRIPSI RESPONDEN.....	20
3.3. BAGAIMANA PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN?	24
3.4. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)	34
3.5. PERKEMBANGAN INVESTASI INVESTASI	38
IV. PENUTUP.....	44
4.1. KESIMPULAN	44
4.2. REKOMENDASI	44
LAMPIRAN.....	45

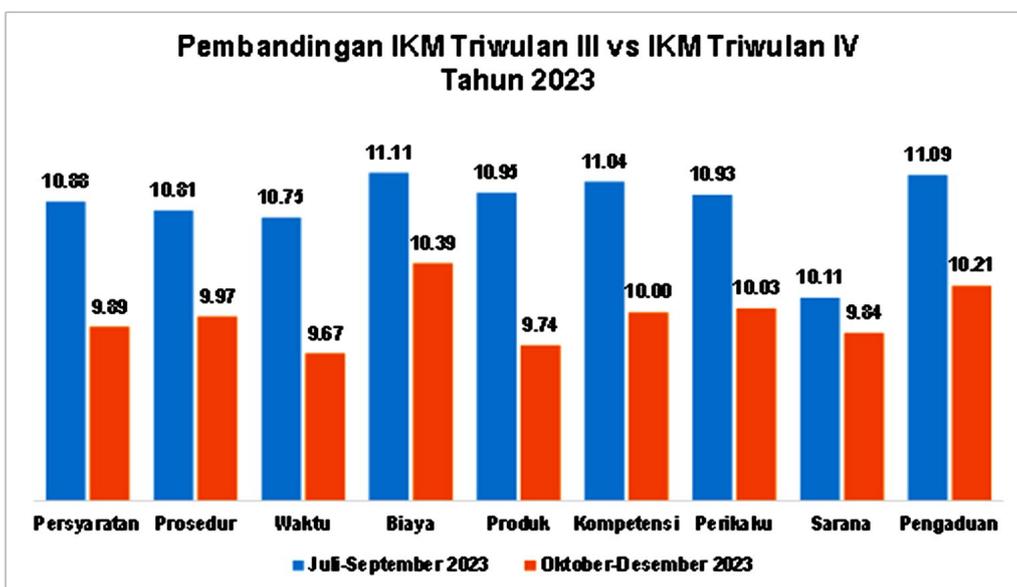
DAFTAR TABEL

2.1.	Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	14
3.1.	Jumlah perizinan dan non-perizinan, waktu pengurusan dan biaya perizinan di Provinsi Gorontalo, 2022	19
3.2.	Saran dan komentar pelanggan pada SKM Triwulan IV	34
3.3.	Nilai persepsi, IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja PTSP Provinsi Gorontalo, Periode Januari-Maret, April-Juni, Juli-September dan Oktober-Desember 2023	36

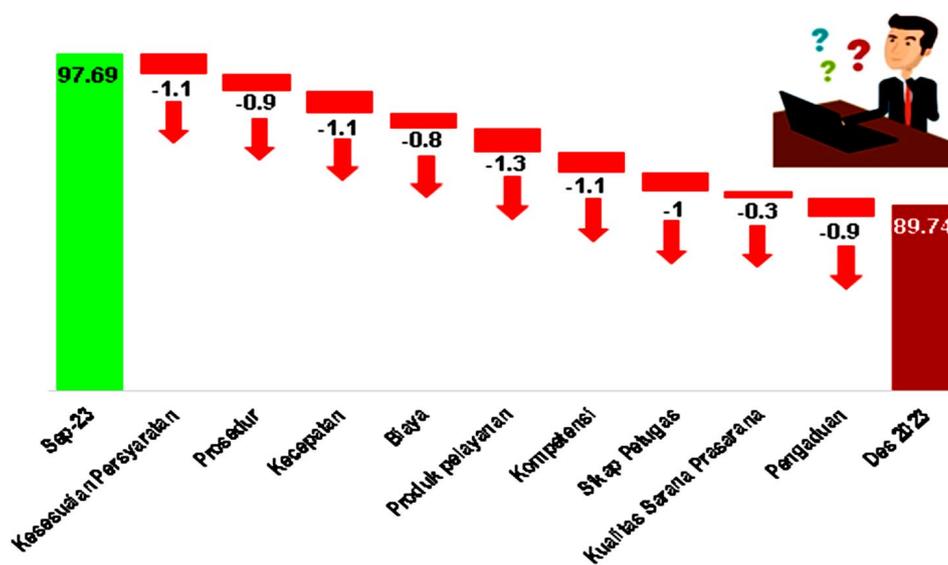
DAFTAR GAMBAR

1.1.	Perkembangan nilai IKM PTSP Provinsi Gorontalo, 2018-2023.....	6
2.1.	Jumlah sampel responden berdasarkan menurut wilayah	11
2.2.	Jumlah sampel responden berdasarkan jenis perizinan dan non-perizinan, Periode IV 2023 (Oktober-Desember 2023)	12
3.1.	Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo	15
3.2.	Alur Proses Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	20
3.3.	Fasilitas pelayanan untuk perempuan di ruang PTSP DPMESDMT Provinsi Gorontalo	20
3.4.	Persentase jumlah responden menurut umur	21
3.5.	Histogram umur responden	20
3.6.	Penyebaran responden menurut tingkat pendidikan.....	22
3.7.	Responden menurut jenis pekerjaan.....	23
3.8.	Tanggapan responden terhadap kesesuaian antara jenis pelayanan dengan persyaratan	24
3.9.	Perkembangan skor IKM unsur kesesuaian antara jenis pelayanan dan persyaratan.....	24
3.10.	Tanggapan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan .	25
3.11.	Perkembangan skor IKM unsur kemudahan pelayanan	25
3.12.	Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan K-UMKM (PP No. 7 Tahun 2021)	26
3.13.	Tanggapan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan .	26
3.14.	Perkembangan skor IKM unsur kecepatan pelayanan.....	27
3.15.	Tanggapan responden terhadap kewajaran tarif pelayanan	27
3.16.	Perkembangan skor IKM unsur kecepatan pelayanan.....	28
3.17.	Tanggapan responden terhadap kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan.....	28

3.18.	Perkembangan skor IKM kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan	29
3.19.	Tanggapan responden terhadap kompetensi petugas pelayanan ...	29
3.20.	Perkembangan skor IKM kompetensi petugas pelayanan	30
3.21.	Tanggapan responden terhadap perilaku/sikap petugas Pelayanan.....	31
3.22.	Perkembangan IKM perilaku/sikap petugas pelayanan	31
3.23.	Tanggapan responden terhadap kualitas sarana dan prasarana Pelayanan.....	32
3.24.	Perkembangan IKM kualitas sarana dan prasarana pelayanan	32
3.25.	Tanggapan responden terhadap penanganan pengaduan	33
3.26.	Perkembangan IKM penanganan pengaduan	33
3.27.	IKM sembilan unsur pelayanan perizinan Oktober-Desember 2023	35
3.28.	Perkembangan nilai IKM PTSP Provinsi Gorontalo, 2020-2023	35
3.29.	Gap Analysis antara IKM April-Juni 2023 dan IKM Oktober-Desember 2023	37
3.30.	Importance Performance Analysis IKM Oktober-Desember 2023 vs IKM Juli-September 2023.....	38
3.31.	Interpretasi hasil Importance Performance Analysis.....	39
3.32.	Perkembangan jumlah investor/perusahaan di Provinsi Gorontalo.	40
3.33.	Perkembangan Nilai Investasi di Provinsi Gorontalo (milyar Rp)	41
3.34.	Perkembangan jumlah tenaga kerja terserap oleh perusahaan di Provinsi Gorontalo	41
3.35.	Nilai investasi di Kabupaten dan Kota se Provinsi Gorontalo sampai dengan Triwulan II 2023.....	42
3.36.	Proporsi nilai investasi di Kabupaten dan Kota se Provinsi Gorontalo sampai dengan Triwulan II 2023	42
	Lampiran 1. Kuestioner SKM Periode Oktober-Desember 2023	45
	Lampiran 2. Profil responden Periode Oktober-Desember 2023	46
	Lampiran 3. Pengolahan data SKM Oktober-Desember 2023.....	51



Pembandingan IKM Triwulan III (Juli-September 2023) vs IKM Triwulan IV (Oktober-Desember 2023)





I. PENDAHULUAN

1.1. Apa Yang Dimaksud dengan Survei Kepuasan Masyarakat?

Pelayanan umum kepada masyarakat adalah salah satu tugas pokok birokrasi pemerintah. Oleh karena itu, organisasi pemerintah sering disebut sebagai “Pelayan Masyarakat” (*public service*). Dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat, pemerintah dalam hal ini organisasi perangkat daerahnya berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik. Penilaian tentang kualitas pelayanan dilakukan dengan cara mendapatkan umpan balik dari masyarakat tentang pelayanan yang diberikan melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menjadi suatu instrumen yang tak tergantikan dalam mengevaluasi dan meningkatkan kualitas pelayanan birokrasi. Pada dasarnya, survei kepuasan masyarakat merujuk pada suatu metode penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan, persepsi, dan harapan masyarakat terhadap pelayanan yang

diberikan oleh lembaga atau instansi tertentu. Survei ini memberikan wawasan yang berharga untuk memahami sejauh mana kebijakan dan layanan yang diterapkan telah mencapai tujuan utamanya, yaitu memberikan kepuasan kepada masyarakat.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan alat penelitian yang digunakan untuk mengukur tingkat kepuasan warga atau anggota



Mobile services dan Survei Kepuasan Masyarakat PTSP Provinsi Gorontalo 2023

masyarakat terhadap layanan, yang diberikan pemerintah daerah khususnya Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Provinsi Gorontalo.

Survei kepuasan masyarakat adalah suatu bentuk pengumpulan data yang sistematis untuk mengukur tingkat kepuasan, persepsi, dan harapan masyarakat terhadap pelayanan atau program yang disediakan oleh suatu lembaga atau pemerintah. Dalam konteks pelayanan terpadu satu pintu, survei ini fokus pada pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan tersebut, mulai dari proses pendaftaran hingga penyelesaian masalah. Tingkat kepuasan masyarakat ditinjau dari berbagai parameter seperti responsivitas, aksesibilitas, kejelasan informasi, dan kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah salah satu instrumen untuk mengukur perubahan mindset dan kinerja birokrasi terutama di bidang pelayanan. SKM dilakukan untuk mengukur, memetakan, dan menjelaskan sikap warga terhadap administrasi publik (birokrasi), khususnya dalam pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat adalah metode pengumpulan data yang digunakan untuk mengukur dan mengevaluasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga atau instansi, dalam konteks ini adalah Pelayanan Perizinan Satu Pintu (PTSP) Provinsi Gorontalo. Tingkat kepuasan masyarakat diperoleh dari analisis data dan informasi mengenai persepsi, pandangan, dan pengalaman masyarakat terhadap layanan yang disediakan oleh PTSP.

***PUBLIC SERVICES MUST BE MORE THAN DOING
A JOB EFFICIENTLY AND HONESTLY. IT MUST
BE A COMPLETE DEDICATION TO THE PEOPLE
AND TO THE NATION (Margaret Chase Smith)***

**Pelayanan publik harus lebih dari sekedar
melaksanakan tugas secara efisien dan jujur.
Pelayanan publik merupakan dedikasi seutuhnya
kepada masyarakat dan kepada negara.**

1.2. Mengapa Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan Instansi Pemerintah?

Beberapa alasan pentingnya dilaksanakan SKM terhadap pelayanan PTSP, adalah sebagai berikut:

1. **Evaluasi Kualitas Pelayanan.** Survei kepuasan masyarakat memberikan umpan balik penting tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh instansi publik. Dengan mengetahui persepsi dan pengalaman masyarakat, pemerintah atau instansi publik dapat menilai apakah pelayanan tersebut memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat atau tidak.
2. **Identifikasi Kekurangan dan Perbaikan.** Survei kepuasan masyarakat membantu mengidentifikasi kelemahan atau kekurangan dalam pelayanan publik. Hasil survei dapat menyoroti area di mana perbaikan atau peningkatan perlu dilakukan, seperti perbaikan proses, kualitas, atau responsivitas pelayanan.
3. **Akuntabilitas dan Transparansi.** Survei kepuasan masyarakat juga berperan dalam meningkatkan akuntabilitas dan transparansi pemerintah atau instansi publik. Dengan mengumpulkan umpan balik dari masyarakat, pemerintah dapat menunjukkan komitmen mereka untuk mendengarkan dan merespons kebutuhan masyarakat.



Rapat evaluasi PTSP Gorontalo
Triwulan IV 2023

1.3. Apa Dasar Hukum dari Survei Kepuasan Masyarakat?

1. Undang-Undang (UU) No. 11 tentang Cipta Kerja yang dikenal dengan Omnibus law. UU Cipta Kerja ini mengubah paradigma perizinan dari berbasis izin (Licensing-Based Approach) menjadi berbasis risiko (Risk-Based Approach/RBA).
2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (PP No. 05/2021) dan Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan

Berusaha di Daerah (PP No. 06/2021). Peraturan ini ditujukan untuk mendorong kemudahan berusaha dan layanan investasi di daerah.

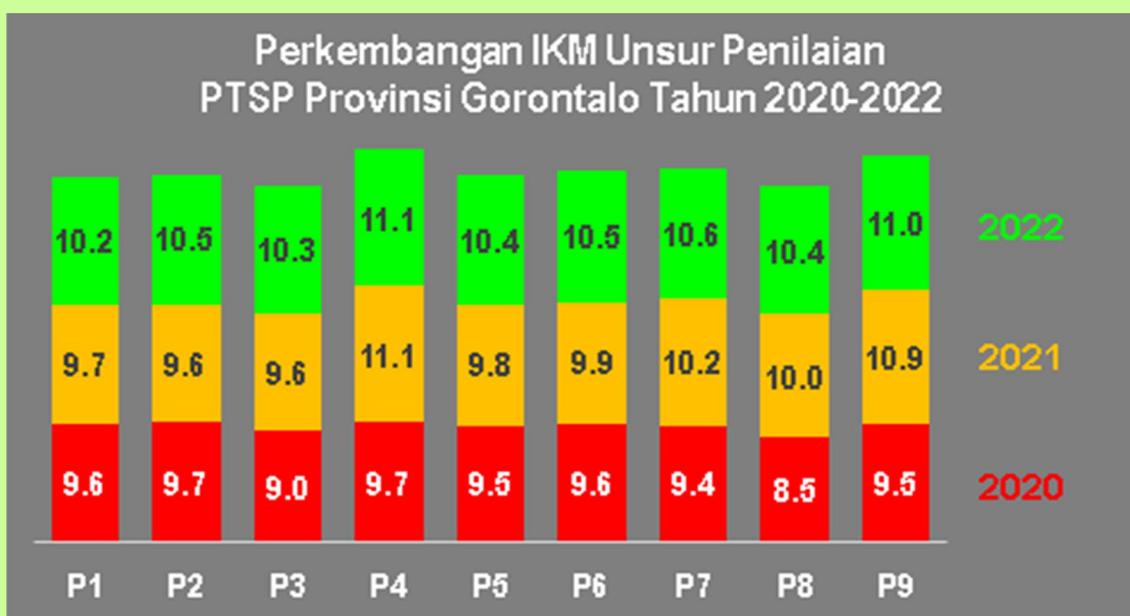
3. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor: 20 Tahun 2021 Tentang Implementasi *Core Values* dan *Employer Branding* Aparatur Sipil Negara. Birokrasi pemerintah didorong untuk menerapkan Core Values BerAKHLAK meliputi:
 - (1) Berorientasi pelayanan, yaitu komitmen memberikan pelayanan prima demi kepuasan masyarakat;
 - (2) Bertanggungjawab atas kepercayaan yang diberikan;
 - (3) Kompeten, yaitu terus belajar mengembangkan kapabilitas;
 - (4) Harmonis, yaitu saling peduli dan menghargai perbedaan;
 - (5) Adaptif, yaitu terus berinovasi dan antusias dalam meggerakkan serta menghadapi perubahan; dan
 - (6) Kolaboratif; yaitu membangun kerjasama yang sinergis.

1.4. Bagaimana Hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Perizinan di PTSP Provinsi Gorontalo?

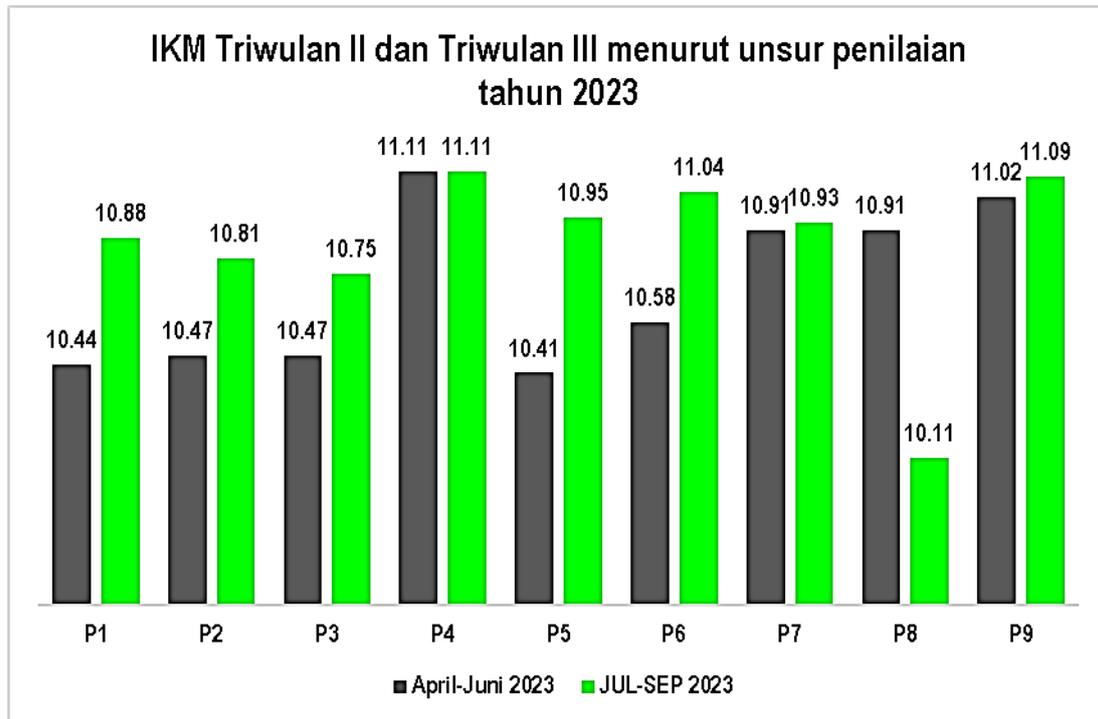
Dinas Penanaman Modal dan PTSP telah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap unit Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang dikelolanya sejak tahun 2018. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah kegiatan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non-perizinan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses di satu tempat dimulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen perizinan dan non perizinan.

SKM terhadap pelayanan PTSP Provinsi Gorontalo yang telah dilaksanakan sejak tahun 2018 menunjukkan bahwa masyarakat menilai pelayanan PTSP semakin hari semakin baik. Hal ini ditunjukkan oleh peningkatan nilai IKM dari 79.44 pada tahun 2018, meningkat menjadi 80.55 pada tahun 2020 dan 95.14 pada tahun 2022. Nilai IKM tertinggi diperoleh pada Desember 2021 sebesar 99.79. Peningkatan nilai IKM terjadi karena perbaikan-perbaikan yang dilakukan sesuai dengan saran dan rekomendasi masyarakat pada setiap periode SKM.

Pada tahun 2021, SKM dilakukan sebanyak 3 periode yaitu Maret, Juni dan Oktober 2021. Hasil survei bulan Maret 2021 diperoleh nilai IKM sebesar 87,7. Nilai IKM meningkat menjadi 88,19 pada bulan Juni 2021. Pada bulan Oktober 2021 dilakukan survei yang ketiga untuk tahun 2021 dengan nilai IKM sebesar 90,69. SKM pada tahun 2022 dilakukan sebanyak 3 kali yaitu bulan Maret, Juli dan Oktober. Nilai IKM yang diperoleh berturut-turut 98,87, 93,37 dan 95,14.



Pada tahun 2023, dilaksanakan 4 periode, yaitu Periode 1 (Januari-Maret 2023), Periode 2 (April-Juni 2023), Periode 3 (Juli-September 2023) dan Periode 4 (Oktober-Desember 2023). Nilai IKM pada Periode 1 tahun 2023 sebesar 96.32. Pada SKM Periode II (April-Juni 2023), IKM meningkat menjadi 96.67. Pada SKM Periode III, IKM meningkat menjadi 97,69. Tujuh unsur IKM September 2023 meningkat dibanding IKM Juni 2023. Peningkatan skor IKM terjadi pada unsur: (P1) Kesesuaian produk yang diterima dengan Standar Pelayanan; (P2) Prosedur pelayanan; (P5) Produk Layanan; (P6) Kompetensi petugas; P7 Perilaku Pelayanan (P7); dan (P9) Penanganan pengaduan. IKM unsur kewajaran tarif (P4) sama dengan Periode I, telah mencapai nilai maksimum. Penurunan IKM pada Sarana dan Prasarana Pelayanan (**P8**). Pihak PTSP perlu memperhatikan unsur-unsur penilaian yang mengalami penurunan untuk diperbaiki (Gambar 1.1).



Gambar 1.1. Perkembangan nilai IKM PTSP Provinsi Gorontalo Triwulan II dan Triwulan III tahun 2023

Laporan ini menyajikan hasil SKM Periode IV (Oktober-Desember 2023). Pelaksanaan SKM terhadap PTSP diharapkan dapat memberikan arah dan pedoman untuk perbaikan pelayanan secara berkelanjutan. Pelaksanaan SKM berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik.

1.5. Apa Tujuan dari SKM?

Tujuan utama dari survei kepuasan masyarakat adalah untuk mendapatkan umpan balik yang dapat dijadikan dasar dalam meningkatkan mutu pelayanan. Melalui survei ini, instansi terkait dapat mengidentifikasi kelebihan dan kelemahan dalam pelayanan yang diberikan, memahami kebutuhan masyarakat, serta merancang strategi perbaikan yang tepat. Selain itu, survei kepuasan masyarakat juga bertujuan untuk membangun komunikasi yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat, menciptakan keterbukaan, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Tujuan umum dari survei kepuasan masyarakat adalah untuk memperoleh umpan balik dari pengguna layanan PTSP Provinsi Gorontalo tentang layanan dan memahami persepsi mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Tujuan khusus dari SKM periode Oktober - Desember 2023, yaitu:

- (1) Melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan PTSP di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo periode Oktober-Desember 2023.
- (2) Mengidentifikasi kelemahan dan kelebihan penyelenggaraan PTSP di Provinsi Gorontalo dalam periode Oktober -Desember 2023.
- (3) Menyusun rekomendasi kebijakan untuk peningkatan kualitas pelayanan PTSP.

1.6. Apa Manfaat dari SKM?

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terpadu satu pintu memberikan manfaat yang besar. **Pertama**, survei ini menjadi instrumen evaluasi yang efektif untuk menilai efisiensi dan efektivitas layanan, membantu dalam perbaikan proses-proses yang mungkin menghambat kualitas pelayanan. **Kedua**, hasil survei memberikan dasar data yang akurat bagi kebijakan perbaikan dan pengembangan pelayanan sehingga dapat lebih sesuai dengan kebutuhan masyarakat. **Ketiga**, melibatkan masyarakat dalam proses evaluasi menciptakan rasa kepemilikan, meningkatkan partisipasi, dan membangun hubungan yang lebih baik antara pemerintah dan masyarakat.

Survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan terpadu satu pintu bukan hanya alat evaluasi, tetapi juga sebagai langkah strategis dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

SERVQUAL MODEL (SERVICE QUALITY MODEL)

(Model Pelayanan Berkualitas)

- 1. Reliability** (Keandalan). Kemampuan organisasi melakukan layanan secara efektif dan akurat. Indikator ini mengukur apakah organisasi memenuhi janjinya atau tidak.
- 2. Assurance** (Jaminan). Kompetensi dan perilaku petugas untuk menciptakan kepercayaan dan kredibilitas di benak pelanggan. Hal ini membutuhkan pengetahuan dan dedikasi yang tepat.
- 3. Tangibles** (Sarana, Prasarana dan Sumberdaya Manusia). Dimensi ini mengacu pada fasilitas fisik, peralatan, personel, dan materi komunikasi.
- 4. Emphaty** (Empati). Dimensi ini mengacu pada perhatian dan prioritas yang diberikan organisasi terhadap kebutuhan dan permintaan pelanggan.
- 5. Responsiveness** (Daya tanggap). Dimensi ini terkait dengan organisasi dan kemampuan serta kemauannya untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang tepat seperti yang dijanjikan.

Manfaat dari hasil SKM



1. **Perbaikan Layanan.** Hasil survei digunakan untuk melakukan perbaikan dan peningkatan dalam pelayanan publik. Berdasarkan temuan survei, pemerintah atau instansi publik dapat mengidentifikasi masalah yang perlu diperbaiki dan mengambil langkah-langkah untuk meningkatkan kualitas pelayanan.



2. **Pelatihan dan Pengembangan Sumber Daya Manusia.** Survei kepuasan masyarakat juga dapat mengungkapkan kebutuhan dalam hal pelatihan dan pengembangan sumber daya manusia. Hasil survei dapat digunakan untuk merancang program pelatihan yang sesuai agar pegawai publik dapat memberikan pelayanan yang lebih baik.



3. **Komunikasi dan Informasi Publik.** Hasil survei dapat digunakan untuk menyampaikan informasi kepada masyarakat tentang tindakan yang diambil berdasarkan umpan balik mereka. Ini membantu membangun kepercayaan dan transparansi antara pemerintah dan masyarakat.



4. **Pengambilan Keputusan.** Hasil survei kepuasan masyarakat dapat menjadi dasar untuk pengambilan keputusan terkait kebijakan publik. Data dan informasi yang diperoleh dari survei dapat membantu pemerintah atau instansi publik dalam merancang dan mengimplementasikan kebijakan yang lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Public service is not just a job, it is a commitment to serve the people with dedication and integrity (Unknown author).

Pelayanan publik bukan sekedar suatu pekerjaan tetapi suatu komitmen untuk melayani masyarakat dengan penu dedikasi dan integritas



II. METODE

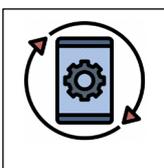
Tahapan pelaksanaan SKM terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dalam hal ini PTSP meliputi perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei.

2.1. Apa Instrumen SKM yang Digunakan?

Instrumen survei berupa daftar pertanyaan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik. Daftar pertanyaan berisi 4 bagian utama, yaitu: (1) Keterangan waktu survei; (2) Keterangan tempat; (3) Profil responden; dan (4) Pendapat responden tentang pelayanan terdiri atas 9 unsur (pertanyaan) (Lampiran 1). Pertanyaan mengenai pendapat responden terhadap pelayanan perizinan adalah sebagai berikut:



1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara jenis pelayanan dengan persyaratan (teknis dan/atau administratif) yang harus dipenuhi?



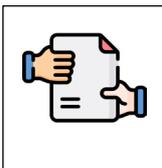
2. Apa pendapat saudara tentang prosedur pelayanan di unit ini?



3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan proses pelayanan oleh petugas pelayanan?



4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif pelayanan yang diberikan?



5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian antara produk pelayanan yang diberikan/diterima dengan yang tercantum dalam standar pelayanan?



6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?



7. Bagaimana pendapat saudara tentang perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan?



8. Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?



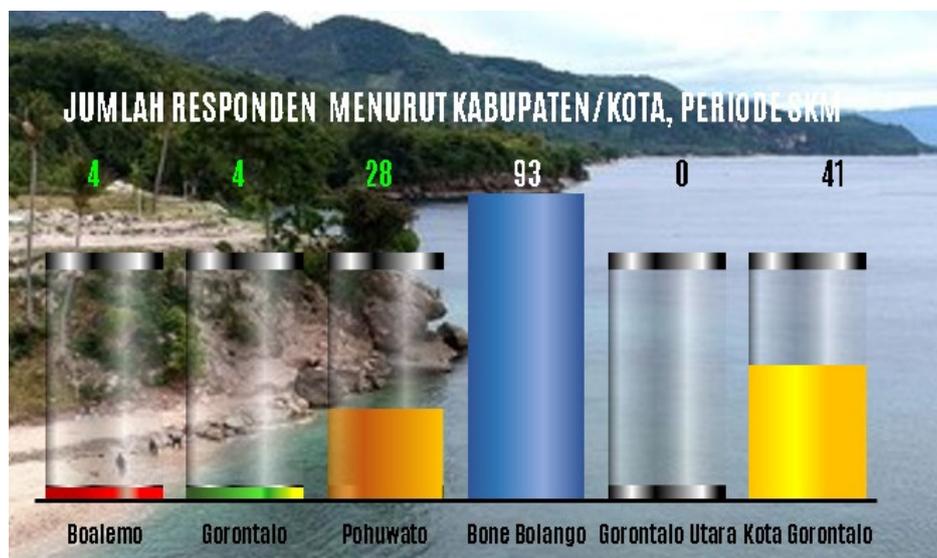
9. Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan di unit ini serta tindak lanjutnya?

2.2. Bagaimana Metode Penarikan Sampel?

Populasi yang disurvei yaitu pemohon izin dan non perizinan meliputi perusahaan, investor, instansi, perorangan yang dilayani PTSP pada periode Oktober - Desember 2023. Pada periode ini sebanyak 170 responden yang berhasil diwawancara atau menerima daftar pertanyaan, dengan jumlah responden sebanyak rata-rata 55 orang per bulan. Responden yang diwawancarai adalah responden yang mengajukan permohonan izin dan non perizinan langsung di Kantor PTSP dan responden yang dilayani melalui *mobile service*.

Jumlah responden sebanyak 170 orang yang berasal dari Kabupaten Bone Bolango sebanyak 93 orang diikuti Kota Gorontalo 41 orang, Kabupaten

Pohuwato 28 orang, Kabupaten Boalemo dan Kabupaten Gorontalo masing-masing 1 orang. Tidak ada responden yang berasal dari Kabupaten Gorontalo Utara (Gambar 2.1).



Gambar 2.1. Jumlah responden menurut wilayah pada SKM Periode IV Oktober – Desember 2023

Jumlah responden berdasarkan jenis perizinan dan non-perizinan terdiri atas responden yang mengurus perizinan sebanyak 155 orang. Responden yang mengurus non perizinan berupa konsultasi pengurusan izin dan konsultasi penggunaan aplikasi OSS sebanyak 15 orang.

Pengurusan perizinan meliputi NIB 114 orang, KLBI 6 orang, SIUP 5 orang, SIPI 3 orang, Izin Lingkungan 3 orang, AKDP 3 orang, Izin Usaha Peternakan 2 orang dan IUP, SIPA, Ijin JPT dan Limbah B3 (IPAL) masing-masing 1 orang (Gambar 2.2).

Prinsip Pelayanan Publik dalam Perspektif Islam

1. Kemudahan harus dihilangkan. Kemudahan harus dihilangkan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.
2. Meraih kemaslahatan dan menolak kemudahan.
3. Kemaslahatan publik didahulukan daripada kemaslahatan individu



Gambar 2.2. Jumlah sampel responden berdasarkan jenis perizinan dan non-perizinan, Periode IV 2023 (Oktober-Desember 2023)

2.3. Bagaimana Cara Pelaksanaan SKM?



Survei untuk wawancara responden dilakukan secara langsung dengan mengisi kuesioner saat responden melakukan konsultasi atau menerima dokumen perizinan dan non-perizinan. Sebelum pengisian daftar pertanyaan, petugas memberikan penjelasan maksud dan tujuan wawancara dan cara pengisian daftar pertanyaan.

2.4. Bagaimana Pengolahan Data dilakukan?

Pengolahan data dilakukan beberapa tahap, yaitu:

- (1) **Verifikasi daftar pertanyaan.** Hal ini dilakukan untuk melihat kelengkapan isian. Isian yang tidak lengkap dikonfirmasi langsung ke responden.
- (2) **Input data.** Data responden dalam bentuk coding diinput ke dalam 'worksheet MS Excel'. Hasil tabulasi data disajikan pada Tabel Lampiran 2.
- (3) **Penyederhanaan data.** Data digolongkan menurut kategori, karakteristik responden dan pendapat responden dalam bentuk tabel.
- (4) **Penyajian data.** Data yang sudah disederhanakan, disajikan dalam bentuk beragam diagram.
- (5) **Analisis data.** Pendapat responden yang termuat dalam 9 unsur pertanyaan digunakan untuk menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Analisis data meliputi:
 - (a) Perhitungan nilai rata-rata dari setiap unsur (Jumlah nilai/jumlah responden).
 - (b) Perhitungan nilai rata-rata tertimbang yaitu nilai rata-rata dikali dengan nilai tertimbang ($1/9=0,11$).
 - (c) Nilai Indeks Pelayanan setiap unsur diperoleh dari nilai rata-rata tertimbang untuk setiap unsur dikali dengan nilai dasar ($=25$).
 - (d) Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diperoleh dengan menjumlahkan nilai indeks pelayanan semua unsur.
 - (e) Interpretasi hasil perhitungan IKM dengan nilai standar seperti pada Tabel 2.1.

Kegagalan memenuhi harapan masyarakat menimbulkan ketidakpuasan publik yang dapat berdampak terhadap berbagai segi penyelenggaraan pemerintahan baik sosial, ekonomi, politik dan budaya.

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,000-2,599	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,600-3,064	65,00-76,60	C	Kurang Baik
3	3,065-3,532	76,61-88,30	B	Baik
4	3,533-4,000	88,31-100	A	Sangat Baik

(6) Analisis lanjutan dari data IKM meliputi:

- (1) *Gap Analysis* yaitu membandingkan IKM Triwulan III (Juli-September 2023) dengan IKM Triwulan IV (Oktober-Desember 2023);
- (2) *Importance Performance Analysis (IPA)* yaitu membandingkan antara Skor Harapan Pelanggan dengan Kinerja PTSP. Harapan (Ekspektasi) pelanggan dalam SKM ini yaitu rata-rata skor dari semua indikator pada Triwulan III tahun 2023 (Juli-September 2023). Kinerja Institusi yaitu skor rata-rata dari setiap indikator pada Triwulan IV tahun 2023 (Oktober-Desember). Nilai harapan dan kinerja digambarkan dalam bentuk Diagram Kartesius yang membentuk 4 kuadran yaitu: (A) Prioritas Utama (*Concentrate Here*); (B) Pertahankan Prestasi (*Keep Up the Good Work*); (C) Prioritas rendah (*Low Priority*); dan (D) Berlebihan (*Possibly Overkill*).

2.5. Bagaimana Proses Penyusunan dan Penyampaian Laporan SKM?

Hasil analisis dituangkan dalam bentuk laporan. Laporan awal disampaikan dalam *Fokus Group Discussion* untuk mendapatkan masukan perbaikan. Laporan akhir disampaikan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo.



III. HASIL SURVEI

3.1. DESKRIPSI PELAYANAN

3.1.1. Apa Tugas dan Fungsi serta Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP?

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo dibentuk Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 2022. Sebelumnya dinas ini bernama Dinas Penanaman Modal, Energi Sumber Daya Mineral dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo berdasarkan Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 66 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Energi Sumber Daya Mineral dan Transmigrasi Provinsi Gorontalo. Dinas ini dibentuk untuk menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu untuk membantu Gubernur dalam menyelenggarakan pemerintahan.



Gambar 3.1. Kantor Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo menyelenggarakan fungsi:

- a. Perumusan perencanaan, pelaksanaan, pengaturan, fasilitasi, koordinasi serta penetapan kebijakan teknis bidang Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- b. Menciptakan iklim usaha, sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku;
- c. Promosi Penanaman Modal serta Perizinan dan Non Perizinan baik di dalam negeri maupun luar negeri dalam rangka menarik minat PMA/PMDN;
- d. Pengendalian atas pelaksanaan kegiatan Penanaman Modal, Pengendalian Penanaman Modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- e. Pemantauan dan evaluasi program bidang penanaman modal, pengendalian penanaman modal, dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu; dan pembinaan administrasi kepegawaian, pembiayaan perlengkapan dilingkungan Dinas Penanaman Modal, dan PTSP.

Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan PTSP terdiri atas: (1) Kepala Dinas; (2) Sekretaris; (3) Koordinator Jabatan fungsional (JF) dan Kelompok JF Penanaman Modal; dan (4) Koordinator JF dan Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Kelompok Jabatan Fungsional PTSP melaksanakan pelayanan perizinan dan non-perizinan.



3.1.2. Bagaimana Pelayanan Perizinan di PTSP?

Sejak diresmikannya Undang-Undang Cipta Kerja pada 2 November 2020, pemerintah telah mengubah prosedur perizinan usaha menjadi **Risk-Based Licensing Approach** (Pendekatan Perizinan Berbasis Risiko) yang dilakukan melalui satu platform, yang dikenal dengan **Online Single Submission** (Perizinan Daring Terpadu atau OSS). Sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Usaha Berbasis Risiko, sistem elektronik ini bertujuan untuk menyederhanakan dan mempercepat proses perizinan usaha.

OSS-RBA atau **Online Single Submission Risk-Based Approach** (Perizinan Daring Terpadu dengan Pendekatan Perizinan Berbasis Risiko) menggantikan versi sebelumnya, yaitu OSS 1.1. Sesuai namanya, OSS-RBA, izin usaha akan dikeluarkan melalui pendekatan risiko. Pelaku usaha hanya perlu mengurus perizinan sesuai tingkat risiko kegiatan usahanya. Sebagai contoh, kegiatan usaha berisiko rendah hanya memerlukan Nomor Induk Berusaha (NIB), sedangkan kegiatan usaha berisiko tinggi memerlukan NIB sekaligus izin usaha.

Alur penerbitan izin usaha secara umum melalui OSS-RBA adalah sebagai berikut:

Pertama, pelaku usaha mendaftar melalui situs web OSS-RBA untuk mendapatkan akses dengan membuat nama pengguna dan kata sandi. Untuk pelaku usaha yang berkewarganegaraan Indonesia (WNI), syaratnya adalah memiliki Nomor Induk Kependudukan (NIK), sedangkan untuk warga negara asing (WNA), syaratnya adalah memiliki nomor paspor; baik WNI maupun WNA harus memiliki surel aktif untuk membuat akun di platform OSS-RBA.



MANFAAT OSS-RBA

1. **Efisiensi dan Penyederhanaan.** Membantu memprioritaskan dan mempercepat proses perizinan bagi dunia usaha berdasarkan profil risikonya.
2. **Optimalisasi Sumber Daya.** Dengan memfokuskan upaya regulasi pada bisnis yang berisiko lebih tinggi, sumber daya dapat dialokasikan secara lebih efisien.
3. **Mendorong Kepatuhan.** Mendorong dunia usaha untuk mematuhi peraturan, karena kepatuhan terhadap standar dan peraturan dapat menghasilkan klasifikasi risiko yang lebih rendah. Hal ini, dapat menghasilkan persetujuan yang lebih cepat dan operasional bisnis yang lebih lancar.
4. **Penyesuaian Pengawasan.** RBA memungkinkan pengawasan yang disesuaikan dengan risiko spesifik yang terkait dengan berbagai jenis bisnis. Pendekatan yang ditargetkan ini dapat meningkatkan efektivitas peraturan.

Kedua, pemohon memasukkan bidang usaha dan nilai investasi. Setelah semua data dilengkapi, sistem akan mengeluarkan NIB. Pemberitahuan akan diberikan kepada tiap lembaga pemerintah yang berwenang sebagai penerbit izin usaha. Jika verifikasi diperlukan, lembaga pemerintah yang berwenang akan memverifikasi kesesuaian usaha.

Ketiga, Sistem OSS-RBB memverifikasi pengajuan dengan **status disetujui, kurang lengkap, atau ditolak**. Sistem juga akan mengirimkan permintaan untuk melengkapi persyaratan yang diperlukan jika statusnya kurang lengkap.

Pelaku usaha dengan risiko skala rendah dan skala menengah-rendah dapat menyelesaikan pengurusan izin usahanya melalui OSS-RBA. Undang-undang mengatur bahwa kegiatan usaha yang tidak berdampak signifikan pada lingkungan dan sumber daya alam atau mudah untuk dijalankan dapat memulai kegiatannya langsung setelah memperoleh NIB. Sementara itu, kegiatan usaha berisiko skala menengah-tinggi dan skala tinggi wajib memiliki NIB, lalu kementerian/lembaga/pemerintah daerah akan memverifikasi persyaratan/standar dan melakukan pengawasan terhadap kegiatan usaha tersebut.

OSS-RBA merupakan sistem satu pintu. Karena itu, pelaku usaha tidak perlu mengunjungi banyak tempat untuk mengurus izin. Sistem OSS-RBA telah terintegrasi dengan Kementerian Dalam Negeri (Dukcapil), Kementerian Keuangan (Kantor Pelayanan Pajak), Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia (informasi perusahaan), dan Kementerian Agraria dan Tata Ruang (tata ruang terperinci) untuk pendirian kegiatan usaha. OSS juga terintegrasi dengan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kementerian Teknis dan Lembaga Daerah untuk izin usaha, izin lokasi, dan izin lingkungan, sedangkan proses pendaftaran di OSS dan pengembangan usaha dikelola oleh Kementerian Investasi/Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM).

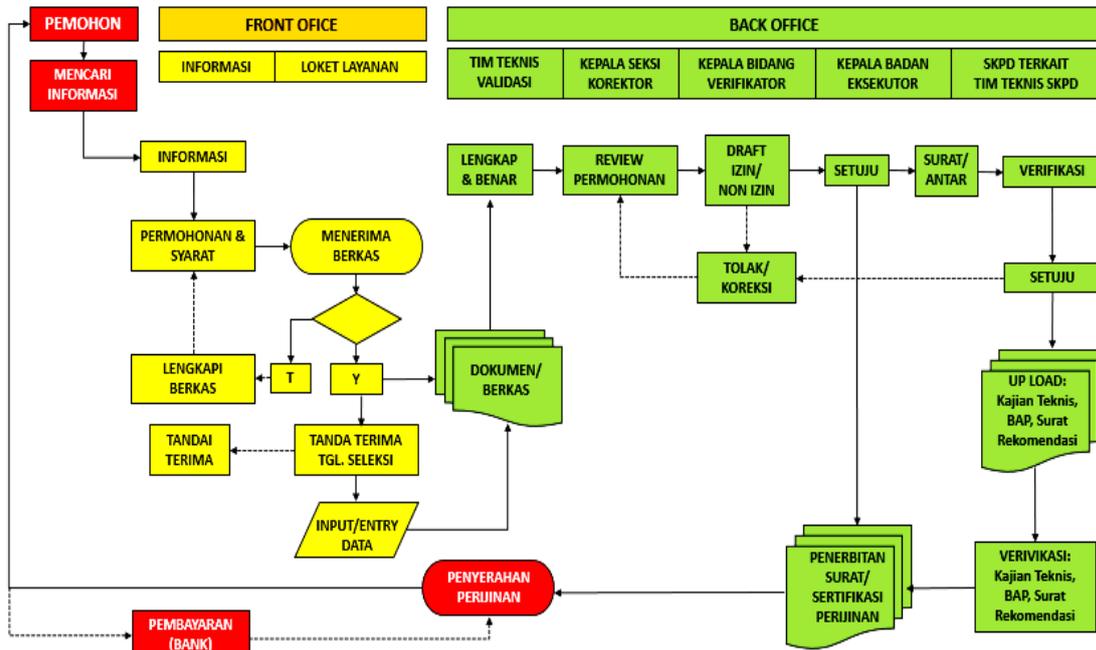
Pelayanan perizinan dan non perizinan yang dikelola Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo sebanyak 16 sektor. Pada tahun 2020, kewenangan perizinan kehutanan, energi dan sumberdaya mineral (sektor pertambangan) telah ditarik oleh pemerintah pusat sehingga jumlah sektor kewenangan perizinan saat ini sebanyak 14 sektor. Pada tahun 2020-2022, perizinan yang dikelola sebanyak 71 jenis dan non perizinan sebanyak 12

jenis (Tabel 3.1). Selain itu, pelayanan lainnya berupa penyediaan data dan informasi serta konsultasi.

Tabel 3.1. Jumlah perizinan dan non-perizinan, waktu pengurusan dan biaya perizinan di Provinsi Gorontalo, 2023

NO.	BIDANG/SECTORS	JUMLAH PERIJINAN	JUMLAH NON-PERIJINAN	KISARAN WAKTU PENGURUSAN	BIAYA PERIJINAN
1	PERTANIAN DAN PERKEBUNAN	12	4	3-14	0
	PERIKANAN DAN KELAUTAN	5	0	5-14	0
3	SOSIAL	1	0	5	0
4	KOPERASI, UKM, PERINDUSTRIAN DAN PERDAGANGAN	8	1	3-7	0
5	PERHUBUNGAN	23	1	1-30	0
6	KESEHATAN	4	0	6-14	0
7	PENDIDIKAN	2	0	5	0
9	TENAGA KERJA DAN TRANSMIGRASI	4	1	7	0
10	KEHUTANAN	17	7	5-30	0
11	PERTANAHAN		3	7-120	0
12	LINGKUNGAN HIDUP	1	1	10-14	0
13	ENERGI DAN SUMBER DAYA MINERAL	23	3	10-14	0
14	PENANAMAN MODAL	9	0	3-10	0
15	PARIWISATA	0	2	5-14	0
16	KOMUNIKASI DAN TEKNOLOGI INFORMASI	2	0	5	0

Dalam menyelenggarakan pelayanan, petugas dan pemohon dipandu secara umum dengan alur proses pelayanan (Gambar 3.2). Setiap jenis pelayanan telah disusun *Standard Operational Procedure* (SOP) yang harus diikuti oleh setiap petugas. Beberapa contoh SOP disajikan pada Gambar Lampiran 1-4.



Gambar 3.2. Alur Proses Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu

3.2. DESKRIPSI RESPONDEN

3.2.1. Berapa Proporsi Jumlah Responden Menurut Gender?



56%

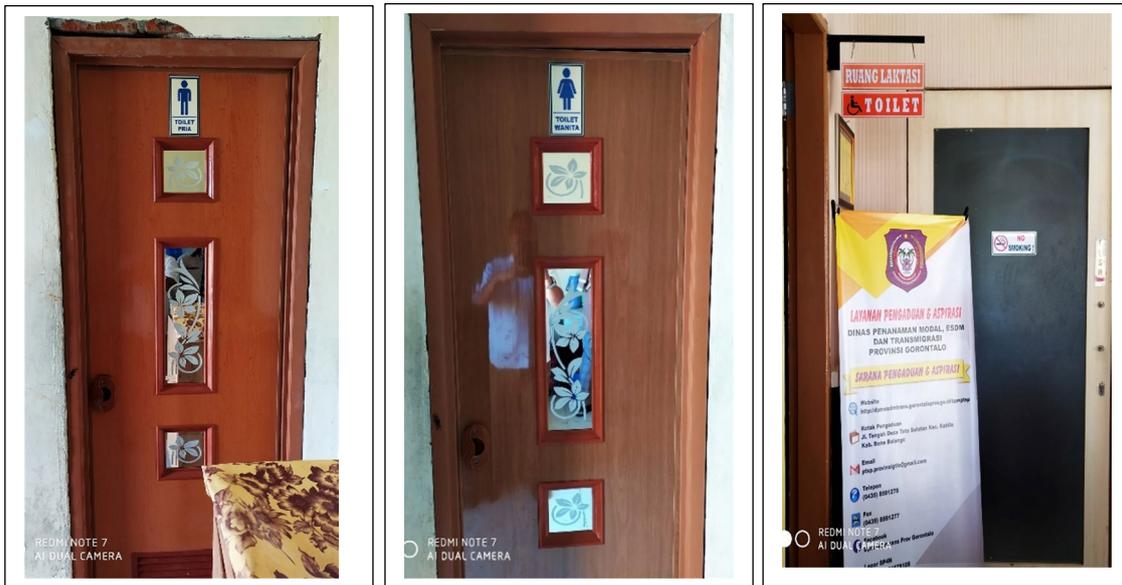


44%

Jumlah responden laki-laki sebanyak 74 orang (44%), sedangkan responden perempuan 96 orang atau 56%. Hal ini menunjukkan bahwa pengurusan izin juga dilakukan oleh perempuan.

Pengurusan izin dan non perizinan yang dilakukan baik laki-laki dan perempuan berimplikasi bahwa sarana dan prasarana dalam ruangan perizinan harus tersedia bagi laki-laki dan perempuan. Kursi di ruang tunggu dan toilet perlu disediakan untuk perempuan dan laki-laki.

Pelanggan juga kemungkinan menghendaki kebutuhan khusus seperti disabilitas dan ibu-ibu menyusui. Fasilitas bagi pelanggan berkebutuhan khusus perlu pula untuk disediakan.

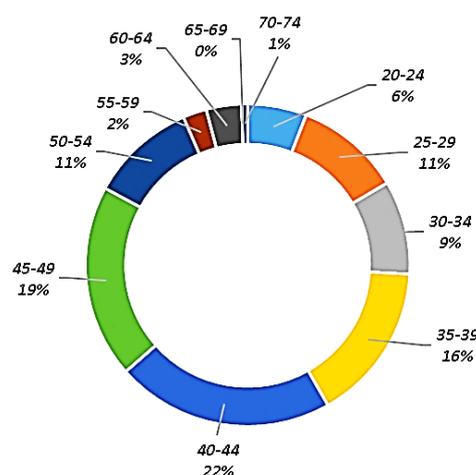


Gambar 3.3. Fasilitas untuk perempuan di PTSP

3.2.2. Berapa Kisaran Umur Responden?

Umur responden berkisar antara 21-59 tahun dengan rata-rata umur 39,5 tahun (Gambar 3.4). Responden terbanyak berumur 35-39 tahun (29%) sedangkan jumlah responden paling sedikit yaitu berumur 25-29 tahun (3%). Sebanyak 81% responden berumur kurang dari 50 tahun (Gambar 3.4) (Gambar 3.5).

Persentase Jumlah Responden Menurut Umur pada SKM Triwulan IV



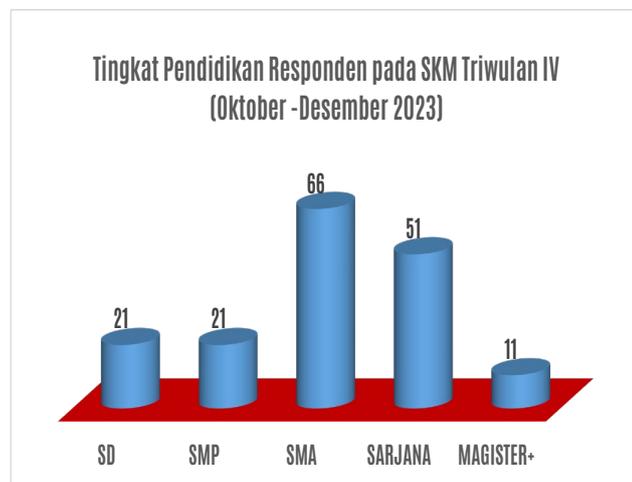
Gambar 3.4. Persentase jumlah responden menurut umur



Gambar 3.5. Histogram umur responden

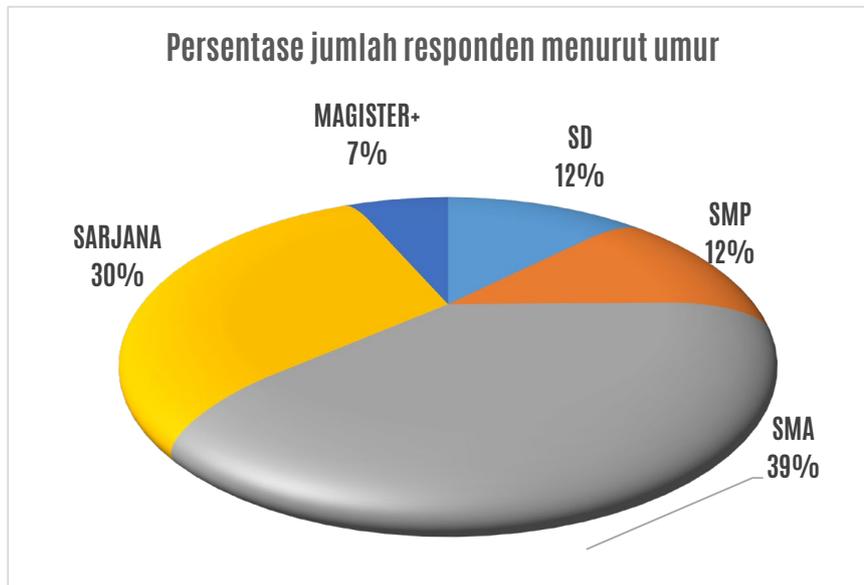
3.2.4. Bagaimana Tingkat Pendidikan Responden?

Pemohon izin berpendidikan SD sampai Doktoral. Bagian terbesar dari responden berpendidikan SMA 66 orang, diikuti oleh Sarjana 51, SMP 21 orang dan Magister 11 orang (Gambar 3.6). Sebagian besar (75%) pemohon berpendidikan SMA sederajat, Sarjana, dan Magister bermakna bahwa pemohon dapat memahami prosedur pelayanan dan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan dalam wawancara ini. Petugas yang melayani para pemohon (responden)



Gambar 3.6. Penyebaran responden menurut tingkat pendidikan

berpendidikan SMA sederajat sampai Magister yang telah mengikuti pelatihan dan seminar tentang pelayanan investasi.



Gambar 3.6. Penyebaran responden menurut tingkat pendidikan

3.2.5. Apa saja Pekerjaan Responden?

Pekerjaan responden terdiri atas swasta (52%), wirausaha (39%), Aparatur Sipil Negara (ASN) sebanyak 2%, dan lainnya seperti nelayan, buruh, sopir sebanyak 7% (Gambar 3.7). Responden swasta yaitu para pemilik perusahaan atau karyawan di perusahaan. Responden wirausaha adalah perorangan yang memiliki usaha seperti warung, kios, usaha pertanian, peternakan, perikanan yang tenaga kerjanya berasal dari keluarga.



ASN 6%



SWASTA 28%



WIRAUSAHA 46%



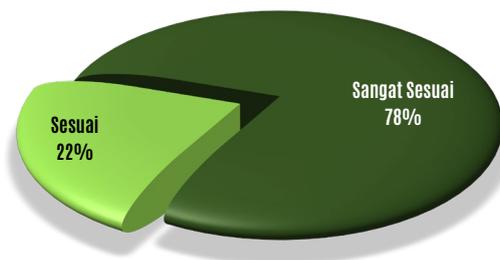
LAINNYA 20%

Gambar 3.7. Responden menurut jenis pekerjaan

3.3. BAGAIMANA PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN?

3.3.1. Kesesuaian Jenis Pelayanan dengan Persyaratan (P1)

Tanggapan Responden terhadap Kesesuaian antara Jenis Pelayanan dengan persyaratan, Periode IV Desember 2023



Gambar 3.8. Tanggapan responden terhadap kesesuaian antara jenis pelayanan dengan persyaratan

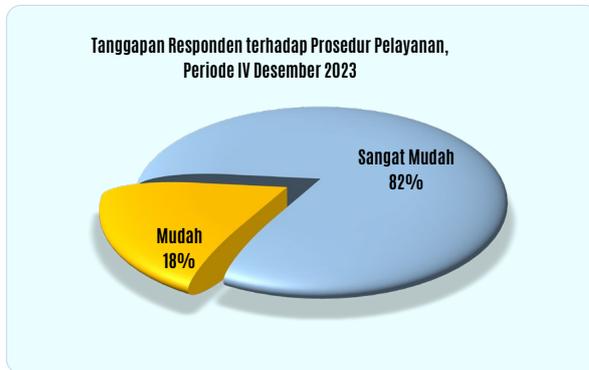


Gambar 3.9. Perkembangan skor IKM unsur

Jenis pelayanan dengan persyaratan teknis dan administratif dinyatakan sangat sesuai oleh 78 % responden dan sesuai oleh 28% responden. Hal ini berarti bahwa PTSP/ Petugas tidak menambahkan persyaratan lain yang tidak relevan, semuanya sesuai dengan persyaratan yang telah ditetapkan.

Skor IKM untuk kesesuaian jenis pelayanan dan persyaratan (P1) menunjukkan penurunan. Skor P1 pada Triwulan III sebesar 10.88, menurun menjadi 9,89 pada Triwulan IV.

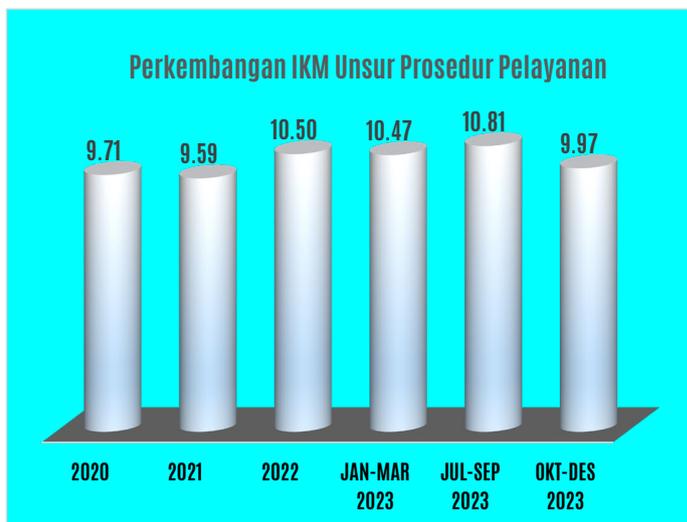
3.3.2. Kemudahan Prosedur Pelayanan (P2)



Gambar 3.10 Tanggapan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan

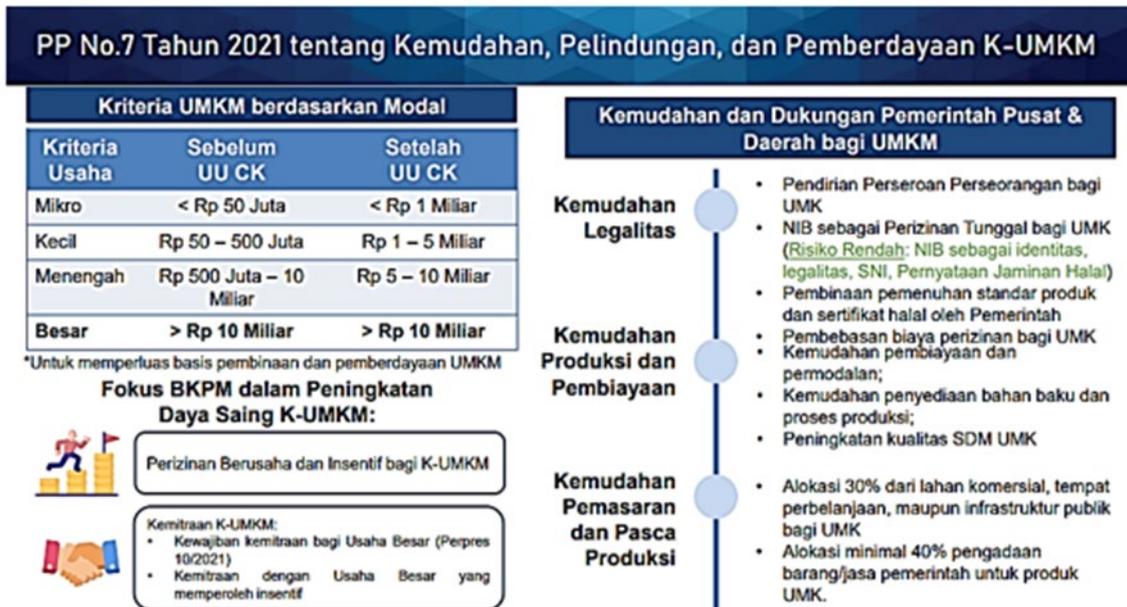
Prosedur pelayanan perizinan dan non-perizinan dinyatakan MUDAH dan SANGAT MUDAH oleh semua responden. Nilai IKM unsur prosedur pelayanan mengalami peningkatan pada setiap periode SKM. IKM prosedur pelayanan pada periode April-Juni 2023 sebesar 10.63, meningkat menjadi 10.81 pada periode Juli-September 2023. Pada SKM periode IV terjadi penurunan IKM menjadi 9.97.

Pemerintah dan PTSP khususnya, terus berupaya mempermudah proses perizinan di daerah. Kemudahan berusaha terutama bagi UMKM telah diamatkan dalam PP Nomor 7 Tahun 2021 tentang Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan UMKM. Kemudahan-kemudahan tersebut disajikan dalam Gambar 3.12.



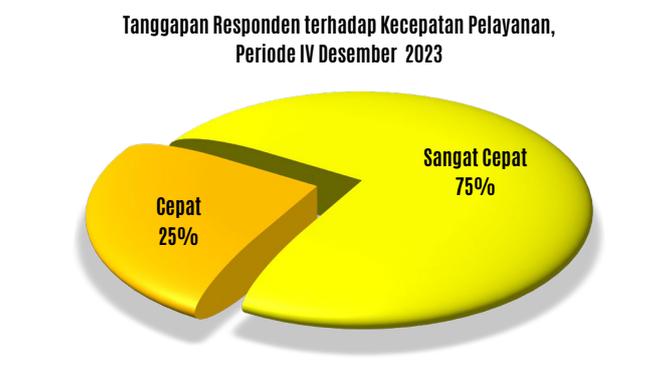
Gambar 3.11. Perkembangan skor IKM unsur

Kemudahan-kemudahan yang dilakukan PTSP pada tahun 2023 yaitu membantu secara langsung responden dalam pemenuhan persyaratan, fasilitasi penggunaan OSS, dan koordinasi dengan instansi terkait untuk fasilitasi para pemohon izin. PTSP secara rutin melaksanakan pelayanan mobile di kabupaten-kabupaten dan kota.



Gambar 3.12. Kemudahan, Perlindungan dan Pemberdayaan UMKM (PP No. 7 Tahun 2021)

3.3.3. Kecepatan Proses Pelayanan (P3)



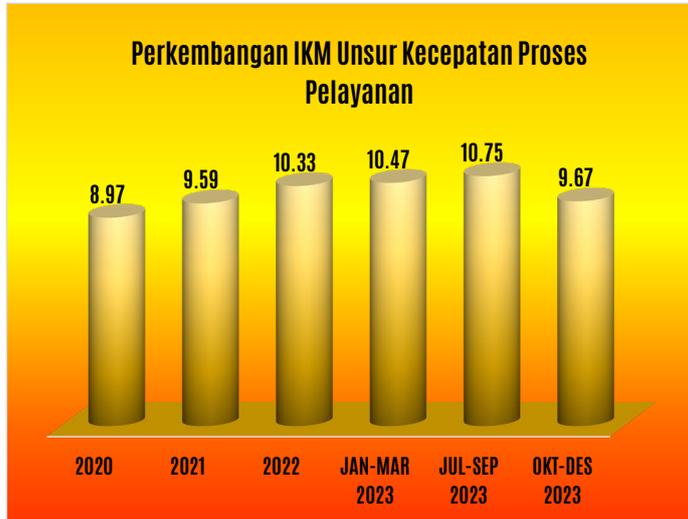
Gambar 3.13. Tanggapan responden terhadap kemudahan prosedur pelayanan

Kecepatan pelayanan merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang tergolong pada dimensi ketanggapan (*responsiveness*)¹. Ketanggapan adalah keinginan membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang tepat dan cepat.

Proses pelayanan di PTSP dinyatakan sangat cepat oleh 87% responden dan cepat oleh 13%

¹ Lovelock, Christopher, & Lauren Wright (2002). Principles Of Service Marketing. And Management And Management 2 nd., New Jersey: Pearson Education.

responden. Jadi, semua responden menyatakan pelayanan PTSP cepat dan sangat cepat.



Gambar 3.14. Perkembangan skor IKM unsur kecepatan pelayanan

IKM kecepatan proses pelayanan periode Juli-September 2023 sebesar 10.75, meningkat dibanding IKM pada periode April-Juni 2023 yang sebesar 10.30. Penurunan IKM terjadi pada SKM periode IV Oktober -September menjadi sebesar 9.67. Proses pelayanan dirasakan lama dibanding dengan periode sebelumnya.

3.3.4. Kewajaran Biaya Pelayanan



100% GRATIS

Gambar 3.15. Tanggapan responden terhadap kewajaran tarif pelayanan

PTSP tidak memungut biaya (gratis) pelayanan untuk semua jenis perizinan dan non-perizinan. Semua responden menyatakan biaya pelayanan gratis. Biaya merupakan salah satu faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Kenyamanan dan efisien dalam mendapatkan suatu produk atau jasa serta mudah mendapatkan jasa produk memberikan nilai tersendiri bagi kepuasan pelanggan. Pelanggan tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan untuk memperoleh perizinan.



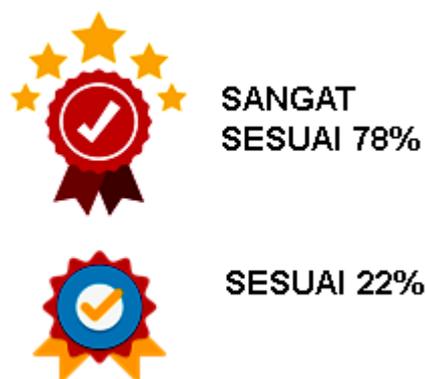
Gambar 3.16. Perkembangan skor IKM unsur kewajaran tarif pelayanan

persyaratan. Misalnya, biaya pemeriksaan teknis, pelaksanaan UKL/UPL dan AMDAL.

Nilai IKM untuk kewajaran biaya pelayanan mencapai maksimal yaitu 11.11. Nilai ini tidak berubah sejak pelaksanaan SKM tahun 2022 (Gambar 3.16).

Beberapa responden menyatakan bahwa meskipun pelayanan di PTSP dinyatakan gratis, tetapi terdapat biaya-biaya lain yang harus mereka keluarkan, terutama biaya untuk melengkapi

3.3.5. Kesesuaian Produk Pelayanan yang diterima dengan yang tercantum dalam Standar Pelayanan



Gambar 3.17. Tanggapan responden terhadap kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan

Produk pelayanan terutama berupa dokumen perizinan yang diterima sesuai standar pelayanan dan penjelasan yang diberikan kepada responden saat konsultasi tentang perizinan dan non perizinan. Setiap jenis pelayanan memiliki standar dokumen perizinan yang dikeluarkan sehingga dokumen yang diterima oleh pemohon sesuai dengan

standar pelayanan. Dokumen yang diserahkan petugas diminta untuk diperiksa kembali oleh pemohon kesesuaiannya. Jika tidak sesuai dengan

yang diminta, pemohon dapat mengajukan perbaikan. Seorang pemohon yang menyatakan dokumen yang diterima kurang sesuai telah ditindak lanjuti dan dokumen yang diserahkan sudah sesuai dengan yang diminta. Responden yang menyatakan bahwa produk pelayanan yang diterima



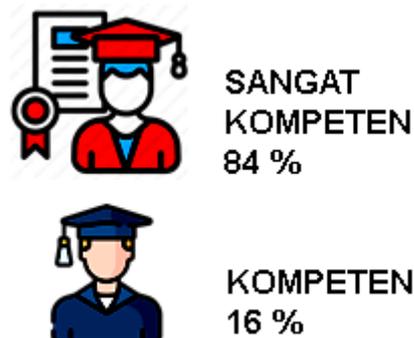
Gambar 3.18. Perkembangan skor IKM kesesuaian produk pelayanan dengan standar pelayanan

sangat sesuai dengan yang tercantum dalam standar pelayanan sebanyak 78%. Sebanyak 28% responden menyatakan sesuai.

IKM untuk unsur kesesuaian produk pelayanan dengan yang tercantum dalam standar pelayanan sebesar 9.74 mengalami penurunan dibanding IKM pada periode Juli September 2023 sebesar 10.95.

3.3.6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi merupakan landasan dasar karakteristik seseorang dalam berperilaku atau berpikir, menyamakan situasi, dan mendukung untuk periode waktu cukup lama². Kompetensi petugas yang memadai dibutuhkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Meskipun pendapat responden menyatakan petugas kompeten dan sangat kompeten, namun upaya-upaya peningkatan kompetensi petugas perlu dilakukan secara berkesinambungan. Perkembangan teknologi dan tuntutan peningkatan



Gambar 3.19. Tanggapan responden terhadap kompetensi petugas pelayanan

² Wibowo. (2010). Manajemen Kinerja edisi ke 3, Jakarta: Rajawali Press.

kualitas pelayanan menghendaki peningkatan kompetensi petugas secara terus menerus.



Gambar 3.20. Perkembangan skor IKM kompetensi petugas pelayanan

Kriteria petugas yang kompeten yang diterapkan, yaitu: (1) Petugas dapat mengatasi masalah atau kesulitan yang dihadapi pelanggan dalam pengurusan izin; (2) Memberikan manfaat bagi pemohon dan menolak mengambil manfaat dari pemohon; dan (3) Mengedepankan kepentingan pelanggan dari pada kepentingan pribadi.

Petugas pelayanan di PTSP dinyatakan sangat kompeten oleh 84% responden dan kompeten oleh 16% responden. Unsur IKM kompetensi petugas pada periode Oktober-Desember 2023 sebesar 10.00 menurun dibanding periode Juli-September 2023 sebesar 11.04.

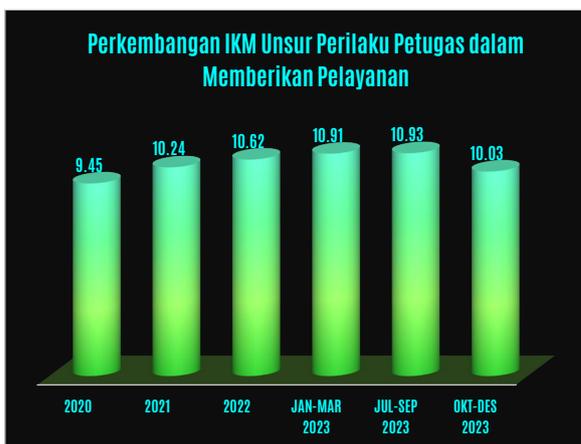
3.3.7. Perilaku Petugas dalam Memberikan Pelayanan

Menurut responden, semua petugas dalam memberikan pelayanan proses perizinan bersikap SOPAN dan RAMAH serta SANGAT SOPAN DAN RAMAH. Salah satu dimensi kualitas pelayanan adalah empati. Empati adalah sikap peduli, mudah ditemui/dihubungi, memiliki cara komunikasi yang baik, memahami dan memberikan atensi pada pelanggan.³

³ Zeitham, V., Parasuraman, A and Berny, Leonard. 1990. Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations. The Free Press. New York.



Gambar 3.21. Tanggapan responden terhadap perilaku/sikap petugas pelayanan



Gambar 3.22. Perkembangan IKM perilaku/sikap petugas pelayanan

Perilaku sopan dan ramah merupakan salah satu ekspresi dari empati. Hasil pengamatan peneliti terhadap sikap petugas dalam memberikan pelayanan masih perlu peningkatan dalam hal penerimaan pemohon, sampai mempersilahkan pemohon untuk meninggalkan tempat setelah selesai urusan. Di setiap meja petugas sebaiknya terdapat standar operasional perilaku petugas pelayanan.

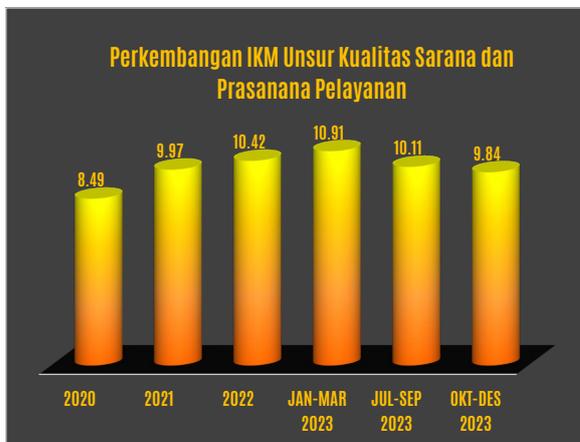
Responden menilai perilaku/sikap petugas dalam memberikan pelayanan sangat sopan dan ramah (94% responden) dan sopan dan ramah (6% responden). IKM unsur perilaku/sikap petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan pada periode Juli-September 2023 sebesar 10.93, meningkat dibanding IKM pada April-Juni 2023 sebesar 10.60, dan IKM periode Januari-Maret 2023 sebesar 10.91. Perbaikan nilai IKM itu

disebabkan karena petugas lebih siap melakukan pelayanan terutama dalam sistem pelayanan *mobile service*. Tim pelayanan merencanakan dengan baik proses pelaksanaan *mobile service* terutama teknis pelaksanaan di lokasi *mobile service*. Prosedur dan cara pelayanan diperbaiki, sehingga efisiensi waktu pelayanan tercapai.

3.3.8. Kualitas Sarana dan Prasarana Pelayanan



Gambar 3.23. Tanggapan responden terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan



Gambar 3.24. Perkembangan IKM kualitas sarana dan prasarana pelayanan

Upaya-upaya peningkatan kualitas sarana dan prasarana pelayanan terus dilakukan oleh pemerintah Provinsi Gorontalo. Sebanyak 95% dari responden menyatakan sarana dan prasarana pelayanan BAIK sampai SANGAT BAIK, dan 5% menyatakan CUKUP BAIK. Proporsi jumlah responden yang menyatakan kualitas sarana dan prasarana pelayanan sangat baik sebanyak menurun dibanding periode April-Juli 2023 yaitu sangat baik 82% dan baik 18%.

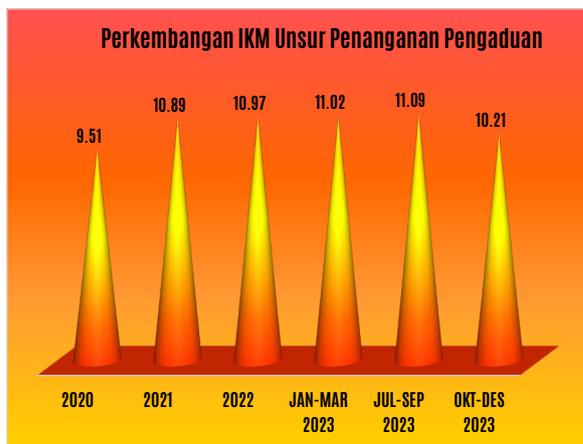
IKM kualitas sarana dan prasarana pelayanan periode Juli-September 2023 sebesar 10.11 menurun dibanding IKM periode April-Juni 2023 sebesar 10.73. Meskipun terjadi penurunan IKM, namun nilai ini tergolong sangat baik. Penurunan IKM disebabkan karena sebagian besar responden adalah pemohon yang dilayani dengan mobile service. Sarana dan prasarana terutama ruangan tunggu dan fasilitas lainnya disesuaikan dengan yang tersedia di lokasi pelaksanaan mobile service.

Peningkatan kualitas sarana dan prasarana mobile perlu dilakukan, seperti penyediaan mobil yang dilengkapi dengan peralatan yang lengkap.

3.3.9. Penanganan Pengaduan dan Tindak Lanjut



Gambar 3.25. Tanggapan responden terhadap penanganan pengaduan



Gambar 3.26. Perkembangan IKM penanganan pengaduan

Penanganan pengaduan dan tindak lanjut pengaduan merupakan salah unsur penilaian kualitas pelayanan. Penanganan pengaduan dinyatakan dikelola dengan BAIK oleh 99% responden. Masih terdapat 1% dari responden yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal.

IKM penanganan pengaduan mengalami peningkatan pada periode Juli-September 2023 yaitu 11.09 dibanding dengan IKM periode April-Juni 2023 dengan nilai sebesar 11.06 dan IKM periode Januari-Maret 2023 sebesar 11.02. Pengaduan yang diajukan yaitu pengaduan lisan tentang masalah yang dihadapinya. Tidak ada pengaduan tertulis.

Responden yang menyatakan bahwa penanganan pengaduan berfungsi kurang maksimal yaitu responden yang mengurus izin lingkungan. Responden yang melakukan Komplain responden yang mengurus izin

lingkungan terutama biaya pelaksanaan UKL/UPL, yang merupakan tanggungjawab pemohon.

3.3.10. Saran dan Komentar Responden

Beberapa saran dan komentar pelanggan yang perlu mendapatkan perhatian disajikan pada Tabel 3.3.

Tabel 3.2. Saran dan komentar pelanggan pada SKM Triwulan IV

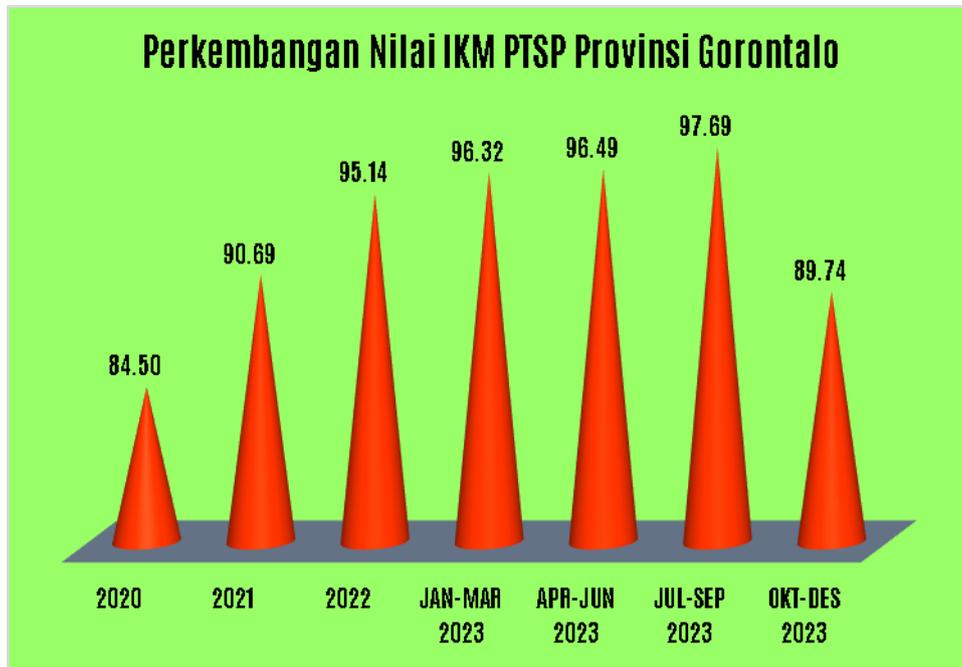
NO RESP.	JENIS LAYANAN	SARAN/KOMENTAR
57	NIB	DIPERTAHANKAN PELAYANAN, KERAMAHAN LEBIH DITINGKATKAN DAN JANGAN CEMBERUT
128	NIB	LEBIH DIPERTAHANKAN LAYANAN DOOR TO DOOR
132	NIB	KALAU BISA UNTUK PELAYANAN PERIZINAN BISA DATANG PER 3 BULAN SEKALI , AGAR SUPAYA SEMUA USAHA YANG ADA DI KECAMATAN
134	NIB	PELAYANAN KEDEPAN LANGSUNG KE TEMPAT USAHA
135	NIB	PELAYANAN SANGAT MEMUASKAN. LEBIH MENINGKATKAN LAGI PROSES PELAYANAN YANG TERCEPAT
138	NIB	PELAYANAN DIPERTAHANKAN (KALAU BISA SETERUSNYA GRATIS)
143	NIB	MASYARAKAT LEBIH PUAS JIKA PEMERINTAH PROVINSI MELAKUKAN PELAYANAN DI KABUPATEN/KOTA
141-142	NIB	LAYANAN YANG BAIK DIPERTAHANKAN DAN DITINGKATKAN

3.4. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

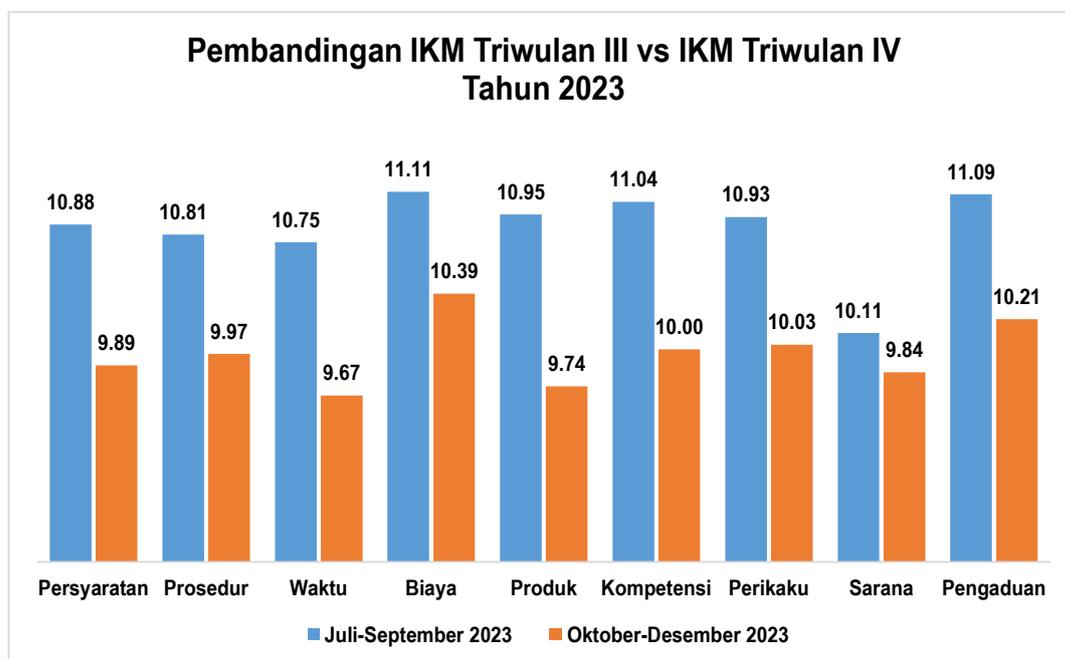
3.4.1. Perkembangan Indeks Kepuasan Masyarakat

IKM terhadap pelayanan PTSP periode Oktober-Desember 2023 (Triwulan IV) sebesar 89,74. Nilai IKM ini masih tergolong SANGAT BAIK, tetapi lebih kecil dari IKM periode III Juli-September 2023 (Triwulan III) sebesar 97.69, IKM periode April-Juni 2023 (Triwulan II) sebesar 96.60 dan IKM periode I Januari-Maret 2023 (Triwulan I) sebesar 96,32. Penurunan yang drastis disebabkan menurunnya penilaian responden terhadap 9 unsur penilaian.

Penurunan IKM untuk seluruh unsur penilaian menunjukkan kinerja yang sangat menurun dibandingkan SKM pada periode sebelumnya, bahkan lebih rendah dari SKM tahun 2021. Upaya-upaya perbaikan secara menyeluruh terhadap komponen-komponen penilaian perlu segera dilakukan.



Gambar 3.27. Perkembangan nilai IKM PTSP Provinsi Gorontalo, 2018-2023



Gambar 3.28. Pembandingan IKM Unsur pelayanan perizinan Triwulan III (Juli-September 2023) dan IKM Triwulan IV (Oktober-Desember 2023)

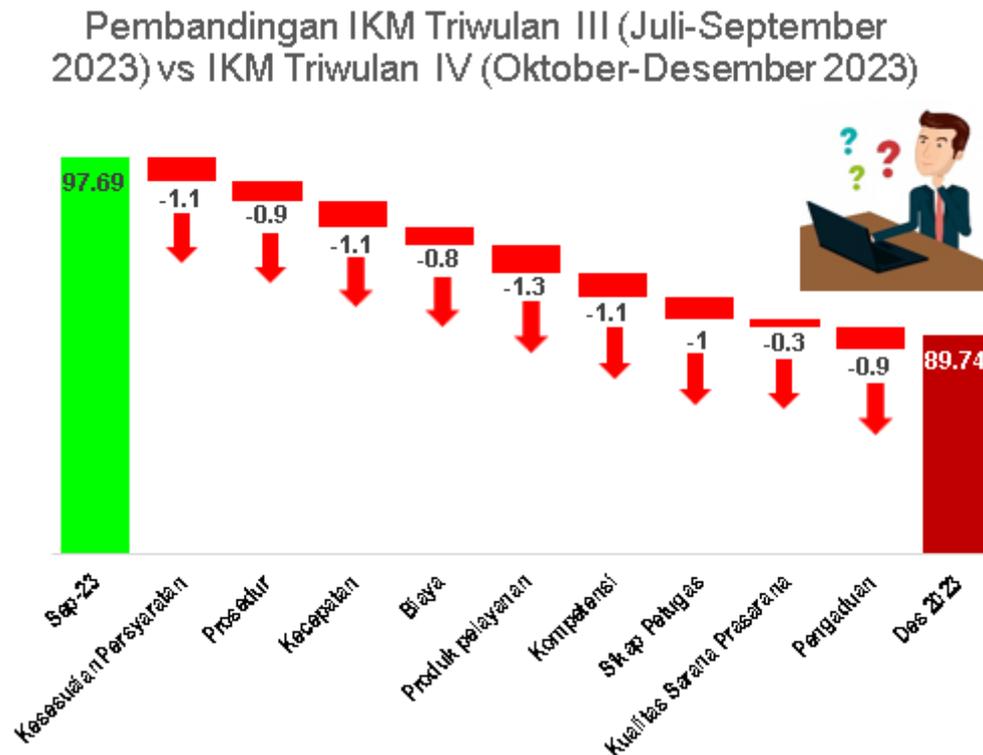
Tabel 3.3. Nilai persepsi, IKM, Mutu pelayanan dan Kinerja PTSP Provinsi Gorontalo, Tahun 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	JAN-MAR 2023	APR-JUN 2023	JUL-SEP 2023	OKT-DES 2023	TREN	NILAI MUTU	KINERJA UNIT
1	Persyaratan	10.44	10.76	10.88	9.89		A	SANGAT BAIK
2	Prosedur	10.47	10.63	10.81	9.97		A	SANGAT BAIK
3	Waktu pelayanan	10.47	10.3	10.75	9.67		A	SANGAT BAIK
4	Biaya/tarif	11.11	11.11	11.11	10.39		A	SANGAT BAIK
5	Produk layanan	10.41	10.79	10.95	9.74		A	SANGAT BAIK
6	Kompetensi pelaksana	10.58	10.63	11.04	10.00		A	SANGAT BAIK
7	Perilaku pelaksana	10.91	10.6	10.93	10.03		A	SANGAT BAIK
8	Sarana dan Prasarana	10.91	10.73	10.11	9.84		A	SANGAT BAIK
9	Penanganan Pengaduan	11.02	11.06	11.09	10.21		A	SANGAT BAIK
	TOTAL IKM	96.32	96.61	97.69	89.74		A	SANGAT BAIK

3.4.2. Gap Analysis

Penurunan IKM terjadi pada SKM pada triwulan IV (Oktober-Desember 2023) terjadi pada semua komponen penilaian (9 unsur penilaian). Kesenjangan terbesar terjadi pada unsur produk layanan (-1,3), diikuti oleh kesesuaian persyaratan (-1,1), kecepatan pelayanan (-1,1), dan kompetensi petugas (-1,1). Kesenjangan antara IKM unsur lainnya sebesar -0,3 - 1,0 (Gambar 3.29).

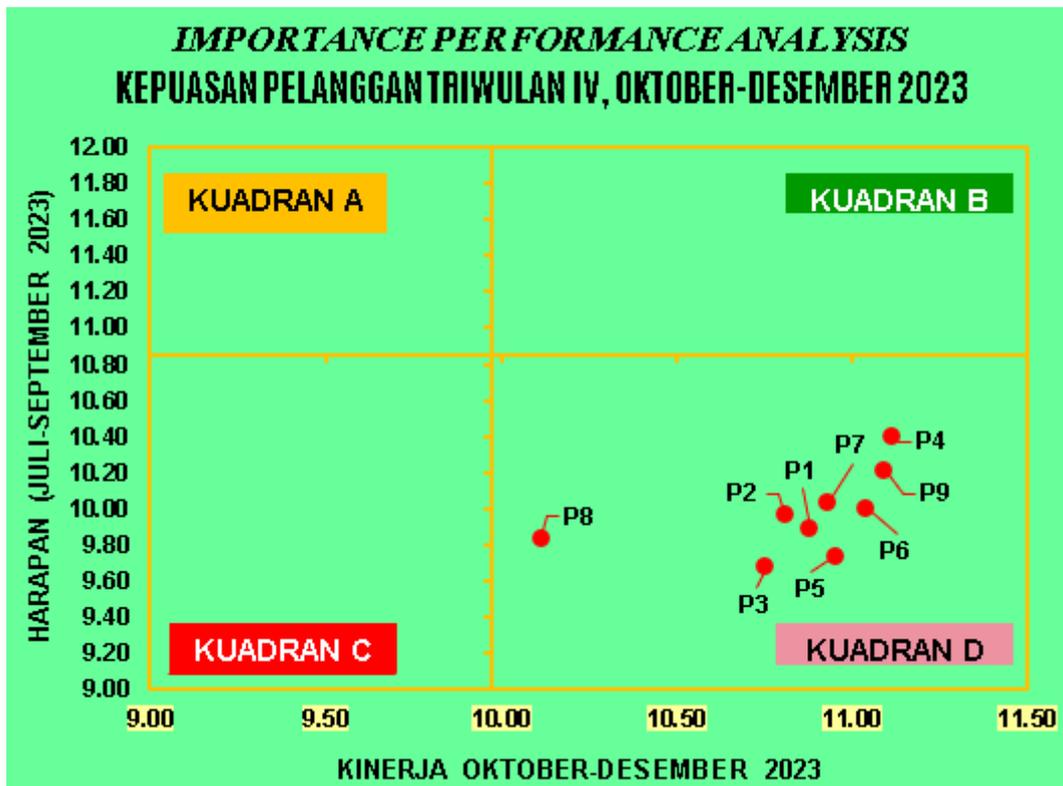
Biaya atau tarif pelayanan yang ditetapkan gratis, namun sebagian responden menyatakan mahal. Responden yang menyatakan tarif pelayanan mahal yaitu mereka yang mengurus izin lingkungan (UKL/UPL). Pengurusan izin lingkungan memerlukan dokumen UKL/UPL atau dokumen ANDAL. Pembuatan dokumen UKL/UPL dan ANDAL memerlukan biaya yang relatif besar yang harus ditanggung oleh pemohon izin.



Gambar 3.29. Gap Analysis antara IKM Juli-September 2023 dan IKM Oktober-Desember 2023

3.4.3. Importance Performance Analysis (IPA)

Importance Performance Analysis (IPA) digunakan untuk mengukur tingkat pelayanan jasa dan faktor-faktor apa saja yang perlu diperbaiki dalam memberikan pelayanan dari suatu institusi. IPA diperoleh dengan membandingkan antara Harapan Institusi (Target) dan Kinerja Institusi (Kepuasan Pelanggan). Pada SKM Oktober-Desember 2023, Harapan Institusi (Target) yaitu IKM pada periode Juli-September 2023 dari 9 indikator, sedangkan Kinerja Institusi yaitu IKM periode Oktober - Desember 2023. IKM periode Oktober-Desember 2023 diharapkan minimal sama dengan IKM periode Juli-September 2023. Hasil analisis disajikan dalam bentuk kuadran pada Gambar 3.30. Interpretasi dari hasil IPA disajikan dalam bentuk grafis pada Gambar 3.31.



Gambar 3.30. *Importance Performance Analysis* IKM Juli-September 2023 vs IKM April-Juni 2023

1. Kuadran A (*Possible Overskill*)

Kuadran ini adalah wilayah yang memuat unsur-unsur penilaian dengan target RENDAH tapi kinerja TINGGI. Tidak ada unsur penilaian yang termasuk dalam Kuadran A.

2. Kuadran B (*Keep Up The Good Work*)

Unsur-unsur penilaian yang berada pada Kuadran B ditargetkan TINGGI dengan kinerja yang TINGGI pula. Tidak ada unsur penilaian yang termasuk Kuadran B.

3. Kuadran C (*Low Priority*)

Kuadran C memuat unsur-unsur penilaian dengan harapan pelayanan yang RENDAH dan kinerja pelayanan RENDAH. Tidak ada unsur pelayanan yang termasuk kategori ini.



Gambar 3.31. Interpretasi hasil *Importance Performance Analysis*

4. Kuadran D (*Concentrate These*)

Kuadran 4 berisi unsur-unsur penilaian dengan target pelayanan TINGGI tapi KINERJA rendah. Semua unsur penilaian (9 unsur) pada SKM Triwulan IV (Oktober-Desember 2023) termasuk kuadran ini. **PTSP perlu meningkatkan kinerja pelayanan semua unsur pelayanan. Penurunan kinerja pelayanan terjadi pada semua aspek.**

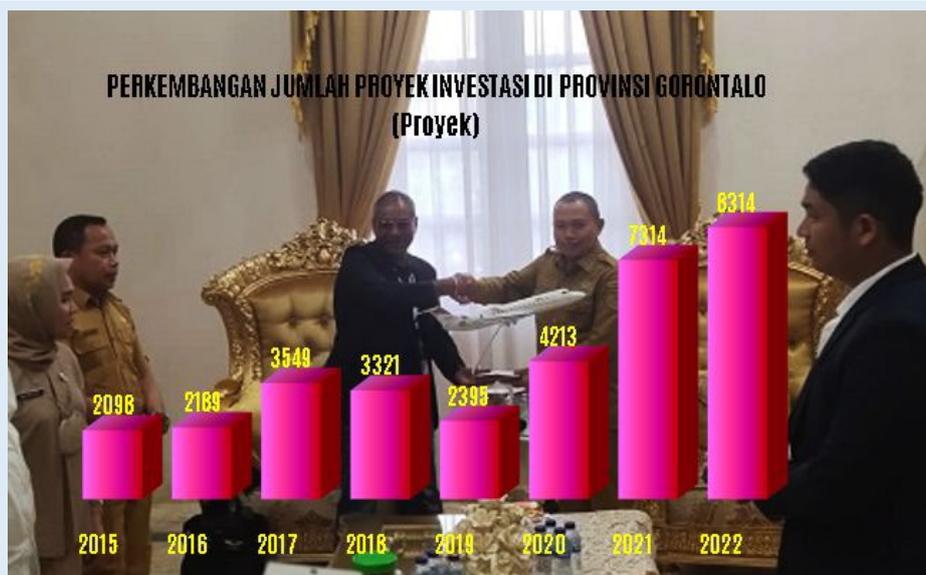
3.5. PERKEMBANGAN INVESTASI

Perbaikan pelayanan perizinan berpengaruh terhadap peningkatan investasi. Penelitian dari Maslihatin (2016)⁴ menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perizinan berpengaruh terhadap peningkatan investasi. Berdasarkan hasil nilai rata-rata yang dihasilkan dari lima dimensi pelayanan yang digunakan untuk mengukur variabel kualitas pelayanan perizinan, kehandalan (*reliability*) memiliki nilai terendah sebesar 35,34 dan yang tertinggi ialah dimensi wujud (*tangible*) sebesar 44,20.

IKM pelayanan perijinan (PTSP) di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo menunjukkan peningkatan sejak tahun 2018. Peningkatan IKM diikuti oleh peningkatan jumlah investor (perusahaan),

⁴ Maslihatin, E. 2016. DAMPAK KUALITAS PELAYANAN PERIZINAN TERHADAP PENINGKATAN INVESTASI PADA UPT PELAYANAN PERIZINAN TERPADU PROVINSI JAWA TIMUR. Kebijakan dan manajemen Publik, Volume 4, Nomor 2, Mei-Agustus 2016.

peningkatan nilai investasi dan penyerapan tenaga kerja (Gambar 3.32, Gambar 3.33 dan Gambar 3.34). Jumlah proyek investasi meningkat rata-rata 18,78% per tahun, nilai investasi meningkat 45,66% per tahun dan penyerapan tenaga kerja oleh perusahaan meningkat rata-rata 42,15% per tahun pada periode 2015-2022.



Gambar 3.32. Perkembangan jumlah proyek investasi di Provinsi Gorontalo tahun 2015-2022

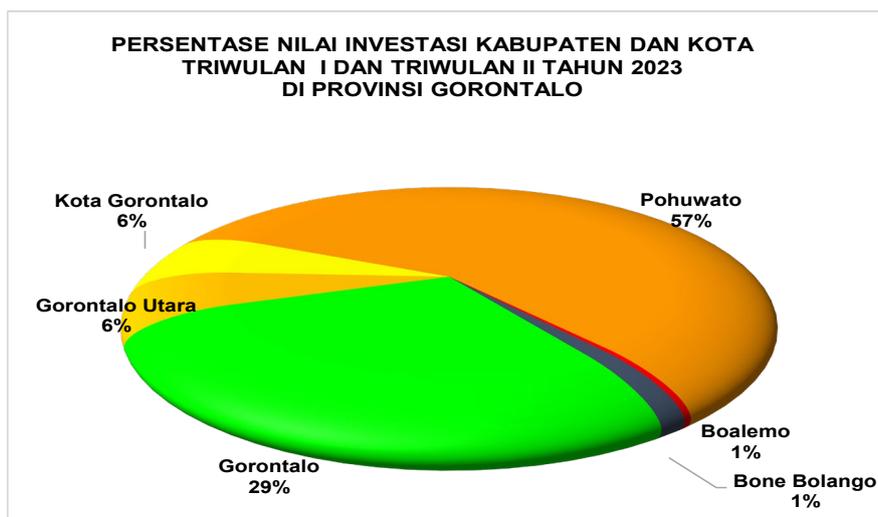




Pada tahun 2023, sampai dengan Triwulan II, nilai investasi telah mencapai Rp. 2,156 trilyun. Nilai investasi terbesar diperoleh Kabupaten Pohuwato yaitu 57% dari togtal investasi di Provinsi Gorontalo. Proporsi nilai investasi terbesar kedua diperoleh Kabupaten Gorontalo sebesar 29%.



Gambar 3.35. Nilai investasi di Kabupaten dan Kota se Provinsi Gorontalo sampai dengan Triwulan II 2023



Gambar 3.36. Proporsi nilai investasi di Kabupaten dan Kota se Provinsi Gorontalo sampai dengan Triwulan II 2023



IV. PENUTUP

4.1. KESIMPULAN

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan yang diberikan oleh PTSP Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo periode Oktober-Desember 2023 (Periode IV/Triwulan IV) sebesar 89,74 menurun dibanding nilai IKM pada SKM Triwulan I, Triwulan II, dan Triwulan III. IKM sebesar ini masih tergolong dalam Mutu Pelayanan A dengan Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK.
2. Penurunan IKM Triwulan IV Oktober-Desember 2023 terjadi pada semua unsur penilaian (9 unsur penilaian).
3. Semua unsur penilaian (9 unsur) termasuk pada Kuadran D yaitu Target Pelayanan TINGGI (minimal sama dengan IKM Triwulan III) tapi kinerja (IKM Triwulan IV) tergolong RENDAH.

4.2. REKOMENDASI

1. PTSP Provinsi Gorontalo perlu melakukan review secara menyeluruh terhadap proses pelayanan di PTSP. Penurunan IKM yang sangat drastis pada Triwulan IV dapat disebabkan oleh beberapa hal, yaitu:
 - (1) Kejenuhan petugas pelayanan yang melaksanakan tugas rutin berulang-ulang setiap hari. Upaya-upaya penyegaran perlu dilakukan, seperti: **family gathering** di akhir tahun, pemberian penghargaan kepada petugas pelayanan, perubahan suasana ruang pelayanan, pemberian insentif atau peningkatan pelayanan terhadap petugas pelayanan seperti penyediaan konsumsi ringan bagi petugas pelayanan.
 - (2) Peningkatan kompetensi petugas melalui pelatihan di luar daerah.
 - (3) Perbaikan dan peningkatan mutu sarana dan prasarana pelayanan.

- (4) Kepemimpinan yang kurang atau tidak efektif pada berbagai level pelayanan dapat menyebabkan kebingungan, kurangnya arahan, dan kurangnya fokus pada tujuan pelayanan publik.
2. Pelaksanaan Mobile Service telah meningkatkan minat pemohon untuk mengurus perizinan di PTSP terutama dari UMKM. Peningkatan kualitas dan kualitas sarana dan prasarana pendukung *Mobile Service* (mobil khusus perizinan yang lengkap) perlu dilakukan agar pelayanan lebih maksimal. Pelaksanaan pelayanan mobile di setiap kabupaten/kota disesuaikan dengan kebutuhan.
3. Perbaikan kinerja pelayanan perlu dilakukan terhadap kualitas sarana dan prasarana pelayanan baik sarana dan prasarana pelayanan di kantor maupun mobile service.
4. Koordinasi dengan OPD teknis yang mengeluarkan rekomendasi teknis dan keterangan lainnya terkait persyaratan perizinan yang dikelola oleh OPD teknis khususnya biaya perizinan. PTSP Provinsi Gorontalo tidak memungut biaya perizinan yang pengurusannya di PTSP. Para pemohon perlu mengetahui dengan jelas, biaya apa saja yang perlu dikeluarkan pemohon dalam mengurus prasyarat perizinan di OPD teknis masing-masing.



Pj. Gubernur Gorontalo menyerahkan dokumen perizinan kepada salah satu pelaku UMKM

**Tabel Lampiran 1. Profil responden Survei Kepuasan Masyarakat Periode IV
Oktober-Desember 2023**

NO	ALAMAT	JENIS LAYANAN	JENIS KELAMIN	UMUR	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	BONE BOLANGO	NIB	1	48	3	5
2	BONE BOLANGO	NIB	1	40	3	5
3	BONE BOLANGO	NIB	1	39	3	5
4	BONE BOLANGO	SIPA	1	35	4	4
5	BONE BOLANGO	AKDP	1	38	4	4
6	BONE BOLANGO	NIB	1	36	4	4
7	BONE BOLANGO	KBLI	1	48	3	4
8	KABGOR	AKDP	1	42	4	4
9	BONE BOLANGO	NIB	1	32	5	4
10	BONE BOLANGO	NIB	1	34	3	4
11	Kabgor	NIB	1	51	3	5
12	BONE BOLANGO	NIB	1	49	4	5
13	BONE BOLANGO	NIB	2	29	4	4
14	KOTA GORONTALO	NIB	2	52	3	5
15	KOTA GORONTALO	NIB	2	49	1	5
16	KOTA GORONTALO	NIB	1	60	3	4
17	KOTA GORONTALO	NIB	2	24	2	5
18	KOTA GORONTALO	NIB	1	45	3	5
19	KOTA GORONTALO	NIB	2	41	2	6
20	KOTA GORONTALO	NIB	2	29	5	5
21	KOTA GORONTALO	NIB	1	46	3	5
22	KOTA GORONTALO	NIB	2	49	3	6
23	KOTA GORONTALO	NIB	1	61	3	5
24	BONE BOLANGO	KBLI	2	46	5	4
25	BONE BOLANGO	NIB	2	48	4	4
26	KOTA GORONTALO	NIB	2	49	2	6
27	KOTA GORONTALO	NIB	1	22	3	5
28	KOTA GORONTALO	NIB	1	29	2	5
29	KOTA GORONTALO	NIB	2	24	3	6
30	KOTA GORONTALO	NIB	2	52	1	6
31	KOTA GORONTALO	NIB	2	24	3	5
32	KOTA GORONTALO	NIB	1	28	3	5
33	KOTA GORONTALO	NIB	1	40	1	6
34	KOTA GORONTALO	NIB	2	61	1	5
35	KOTA GORONTALO	NIB	2	44	3	5

36	KOTA GORONTALO	NIB	1	49	2	6
37	KOTA GORONTALO	NIB	2	40	3	5
38	KOTA GORONTALO	NIB	2	40	3	5
39	KOTA GORONTALO	NIB	1	38	4	6
40	KOTA GORONTALO	NIB	2	46	1	5
41	KOTA GORONTALO	NIB	2	42	2	5
42	KOTA GORONTALO	NIB	2	60	3	6
43	KOTA GORONTALO	NIB	2	57	1	4
44	KOTA GORONTALO	NIB	1	43	2	4
45	KOTA GORONTALO	IZIN PAKAN	1	39	3	4
46	KOTA GORONTALO	SIUP	2	44	4	1
47	KOTA GORONTALO	SIUP	2	63	4	6
48	KOTA GORONTALO	NIB	1	35	4	6
49	KABGOR	SIUP	2	31	3	6
50	BONE BOLANGO	NIB	2	37	4	6
51	BONE BOLANGO	NIB	2	31	1	6
52	BONE BOLANGO	NIB	2	41	2	6
53	BONE BOLANGO	NIB	2	49	2	5
54	BONE BOLANGO	NIB	2	53	2	4
55	BONE BOLANGO	NIB	2	33	3	6
56	KABGOR	NIB	2	23	2	6
57	BONE BOLANGO	NIB	2	39	4	1
58	BONE BOLANGO	NIB	2	46	3	1
59	BONE BOLANGO	NIB	2	53	3	5
60	BONE BOLANGO	NIB	2	50	3	5
61	BONE BOLANGO	NIB	1	35	3	5
62	BONE BOLANGO	NIB	2	41	2	5
63	BONE BOLANGO	NIB	2	32	3	4
64	BONE BOLANGO	NIB	2	54	2	5
65	BONE BOLANGO	NIB	1	39	4	5
66	BONE BOLANGO	NIB	1	56	3	5
67	BONE BOLANGO	NIB	2	36	1	6
68	BONE BOLANGO	NIB	2	50	2	5
69	BONE BOLANGO	NIB	2	40	1	5
70	BONE BOLANGO	NIB	1	44	4	5
71	BONE BOLANGO	NIB	2	37	3	4
72	BONE BOLANGO	NIB	1	55	3	5
73	BONE BOLANGO	NIB	1	26	4	4
74	BONE BOLANGO	NIB	2	41	3	4
75	BONE BOLANGO	NIB	1	49	1	4
76	BONE BOLANGO	NIB	2	50	3	5

77	BONE BOLANGO	NIB	2	51	3	5
78	BONE BOLANGO	NIB	2	51	3	4
79	BONE BOLANGO	NIB	2	28	2	5
80	BONE BOLANGO	NIB	2	34	3	5
81	BONE BOLANGO	NIB	2	51	2	5
82	BONE BOLANGO	NIB	1	41	3	6
83	BONE BOLANGO	NIB	2	50	3	1
84	BONE BOLANGO	NIB	2	40	3	5
85	BONE BOLANGO	NIB	2	64	2	5
86	BONE BOLANGO	NIB	2	45	1	6
87	BONE BOLANGO	NIB	1	24	3	5
88	BONE BOLANGO	NIB	1	26	4	5
89	BONE BOLANGO	NIB	1	31	2	5
90	BONE BOLANGO	0	2	31	1	5
91	BONE BOLANGO	NIB	2	40	3	5
92	BONE BOLANGO	NIB	1	50	1	4
93	BONE BOLANGO	NIB	2	40	1	5
94	BONE BOLANGO	NIB	2	41	4	5
95	BONE BOLANGO	NIB	2	36	4	4
96	BONE BOLANGO	NIB	1	42	4	5
97	BONE BOLANGO	NIB	2	27	4	4
98	BONE BOLANGO	NIB	2	25	4	4
99	BONE BOLANGO	NIB	1	45	4	5
100	BONE BOLANGO	NIB	2	23	4	4
101	BONE BOLANGO	NIB	1	48	4	5
102	KOTA GORONTALO	SIPPN	1	40	3	5
103	BONE BOLANGO	NIB	2	46	4	4
104	BONE BOLANGO	NIB	1	46	5	4
105	BONE BOLANGO	NIB	1	46	5	4
106	BONE BOLANGO	NIB	1	46	5	4
107	BONE BOLANGO	SIUJK	1	41	4	4
108	BONE BOLANGO	NIB	1	42	4	4
109	BONE BOLANGO	SIUP	1	23	4	6
110	BONE BOLANGO	NIB	2	45	4	6
111	BONE BOLANGO	IUI	1	45	4	4
112	BONE BOLANGO	UKL UPL	1	36	4	4
113	BONE BOLANGO	NIB	1	43	4	4
114	BONE BOLANGO	SIPI	1	40	3	4
115	BONE BOLANGO	NIB	2	35	3	5
116	BONE BOLANGO	NIB	2	38	3	5
117	BONE BOLANGO	NIB	2	27	4	4

118	BONE BOLANGO	NIB	1	39	3	5
119	BONE BOLANGO	PKPLH	1	41	3	5
120	BONE BOLANGO	IPR	1	49	5	4
121	BONE BOLANGO	NIB	1	35	3	4
122	KOTA GORONTALO	IUP	2	51	4	5
123	KOTA GORONTALO	UKL UPL	1	26	4	6
124	KOTA GORONTALO	NIB	2	30	4	5
125	KOTA GORONTALO	IPAT	1	45	5	1
126	BONE BOLANGO	NIB	2	36	3	5
127	BONE BOLANGO	SIUP	1	37	5	1
128	POHUWATO	NIB	2	48	2	6
129	POHUWATO	NIB	2	43	3	6
130	POHUWATO	NIB	2	29	3	5
131	POHUWATO	NIB	2	31	4	4
132	POHUWATO	NIB	2	31	3	5
133	POHUWATO	NIB	2	30	4	5
134	POHUWATO	NIB	2	59	4	1
135	POHUWATO	NIB	1	25	3	5
136	POHUWATO	NIB	2	46	1	5
137	POHUWATO	NIB	2	39	4	1
138	POHUWATO	NIB	2	42	3	6
139	POHUWATO	NIB	2	48	3	6
140	POHUWATO	NIB	2	23	3	5
141	POHUWATO	NIB	2	45	3	6
142	POHUWATO	NIB	2	38	3	5
143	POHUWATO	NIB	2	32	2	5
144	POHUWATO	NIB	2	50	1	5
145	POHUWATO	NIB	1	42	3	4
146	POHUWATO	NIB	1	38	4	1
147	POHUWATO	NIB	2	25	1	5
148	POHUWATO	NIB	2	25	3	5
149	POHUWATO	NIB	2	31	1	5
150	POHUWATO	NIB	2	27	3	6
151	POHUWATO	NIB	2	27	1	5
152	POHUWATO	NIB	2	54	3	1
153	POHUWATO	NIB	2	48	1	6
154	POHUWATO	NIB	2	50	3	6
155	POHUWATO	NIB	2	24	3	5
156	BOALEMO	LISTRİK	1	46	4	5
157	BOALEMO	NIB	1	41	4	5
158	BOALEMO	KBLI	1	45	4	5

159	BOALEMO	SIPI	1	40	4	5
160	BONE BOLANGO	SIUP	2	35	3	5
161	BONE BOLANGO	UKL UPL	1	41	4	4
162	KOTA GORONTALO	NIB	1	71	3	6
163	BONE BOLANGO	SIUP	1	43	4	4
164	BONE BOLANGO	IPAT	1	38	5	4
165	KOTA GORONTALO	SIUP	2	28	2	6
166	BONE BOLANGO	SIUP	1	43	1	1
167	BONE BOLANGO	UKL UPL	1	41	4	4
168	BONE BOLANGO	UKL UPL	1	38	4	4
169	KOTA GORONTALO	UKL UPL	1	31	4	6
170	BONE BOLANGO	UKL UPL	1	41	5	4
	MAKSIMUM			71	5	6
	MINIMUM			22	1	1
	RANGE			49	4	5
	KELAS			8	8	8
	INTERVAL			7.0	0.6	0.7
	Mean			40.6	3.1	4.7
	Standard Error			9.8	1.1	1.2

**Tabel Lampiran 2. Pengolahan Data Survei Kepuasan Masyarakat Periode IV
Oktober-Desember 2023**

NO.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	3	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	3	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	3	4	4	3	3	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	4	3	3	4	3	3	4	4	4
32	4	3	3	4	3	3	3	3	4
33	4	3	4	4	4	4	4	4	4

34	4	3	4	4	4	4	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	3	4	3	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	3	4	3	4	3	3	3	3	1
47	3	4	3	4	3	3	4	4	3
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4
52	3	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	3	4	3	4	3	3	4	3	4
55	3	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	3	4	4	4	4	4	4	4	4
60	3	3	4	4	4	4	3	3	4
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4
62	3	3	4	4	3	3	3	3	4
63	3	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4
72	4	4	4	4	4	4	4	4	4
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4

75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	3	3	3	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	3	4	3	3	4	4	4
88	3	3	3	4	3	3	3	3	4
89	3	3	3	4	3	3	3	3	4
90	3	3	3	4	4	4	4	3	4
91	4	4	4	4	3	4	4	4	4
92	4	4	3	4	3	4	4	4	4
93	4	4	3	4	3	4	4	3	4
94	4	4	3	4	4	4	4	4	4
95	4	4	3	4	3	4	3	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	3	4	3	4	4	3	4
98	4	4	3	4	3	4	4	4	4
99	4	4	3	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	4	4	4	3	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	3	4	4	4	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	4	4	4	4	4
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4
110	4	4	4	4	4	4	4	4	4
111	4	4	4	4	4	4	4	4	4
112	4	4	4	4	4	4	4	4	4
113	4	4	4	4	4	4	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	4
115	4	3	4	4	3	3	3	3	3

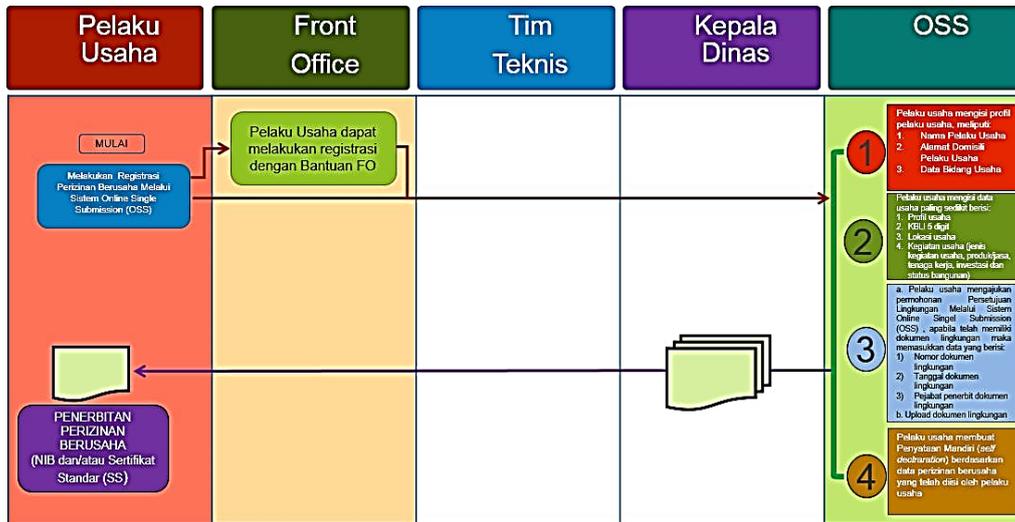
116	4	3	3	4	3	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	3	3	4
118	3	3	3	4	3	3	3	3	4
119	3	3	3	4	3	3	3	3	4
120	3	3	3	4	4	4	4	3	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	4	4	4	4	4	4	4	4	4
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4
124	4	4	4	4	3	3	3	3	3
125	4	4	4	4	3	3	3	4	4
126	3	3	3	4	4	4	4	3	3
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	4	4	4	3	4	4	3	1
129	3	4	3	4	3	4	3	3	4
130	4	4	4	4	4	4	4	4	4
131	3	3	3	4	3	3	3	3	4
132	4	4	3	4	3	3	4	3	4
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4
134	4	4	4	4	4	4	4	4	4
135	4	4	4	4	4	4	4	4	4
136	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	4	4	3	4	4	4	4	4	4
138	4	4	3	4	4	3	4	3	4
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4
140	3	4	4	4	4	3	3	3	4
141	3	3	3	4	3	4	4	3	3
142	4	4	3	4	4	4	4	3	4
143	3	4	3	4	3	4	3	3	4
144	4	4	3	4	3	4	4	3	4
145	4	4	3	4	3	4	4	4	4
146	3	3	3	4	3	3	3	3	4
147	4	4	4	4	3	4	4	4	4
148	4	4	3	4	3	4	4	4	4
149	4	4	3	4	3	4	4	3	4
150	4	4	3	4	4	4	4	4	4
151	4	4	3	4	3	4	3	4	4
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4
153	4	4	3	4	3	4	4	3	4
154	4	4	3	4	3	4	4	4	4
155	4	4	3	4	4	4	4	4	4
156	4	4	4	4	4	4	4	4	4

157	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
160	4	3	3	4	4	4	4	4	4
161	4	4	4	4	4	4	4	4	4
162	4	4	4	3	4	4	4	4	4
163	4	4	4	4	3	3	3	3	4
164	3	4	3	4	4	4	4	4	4
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4
166	3	3	3	4	4	4	4	4	4
167	4	4	4	4	4	4	4	4	4
168	4	3	3	4	4	4	4	3	4
169	3	4	4	4	4	4	4	4	4
170	4	4	4	4	3	3	3	3	4
SNilai /Unsur	646	651	632	679	638	654	656	643	669
NRR / unsur	3.559	3.588	3.482	3.741	3.506	3.600	3.612	3.541	3.676
NRR/unsur (tambahan sub unsur)	3.559	3.588	3.482	3.741	3.506	3.600	3.612	3.541	3.676
NRR tertbg/ unsur	0.395	0.399	0.387	0.416	0.390	0.400	0.401	0.393	0.408
									*)
									3.590
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									89.739

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	NRR*25
U1	Persyaratan	3.56	9.89
U2	Prosedur	3.59	9.97
U3	Waktu pelayanan	3.48	9.67
U4	Biaya/tarif	3.74	10.39
U5	Produk layanan	3.51	9.74
U6	Kompetensi pelaksana	3.60	10.00
U7	Perilaku pelaksana	3.61	10.03
U8	Sarana dan Prasarana	3.54	9.84
U9	Penanganan Pengaduan	3.68	10.21
TOTAL			89.739

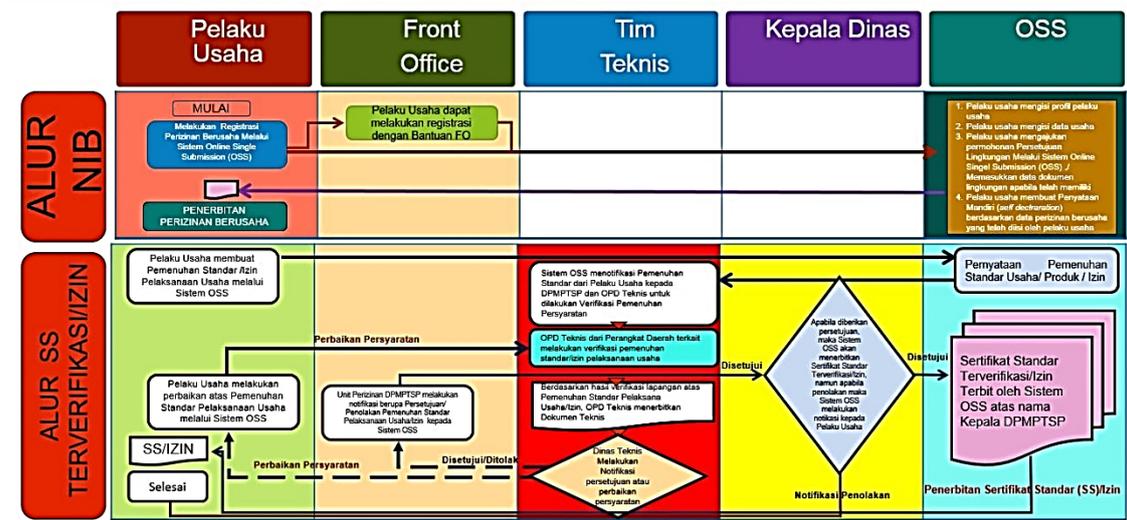
MEKANISME LAYANAN

PERIZINAN BERUSAHA DENGAN SISTEM OSS RISIKO RENDAH DAN MENENGAH RENDAH



MEKANISME LAYANAN

PERIZINAN BERUSAHA DENGAN SISTEM OSS RISIKO MENENGAH TINGGI DAN TINGGI



Pemerintah Provinsi Gorontalo

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Jln. Tengah, Desa Toto Selatan No. 10 Kecamatan Kabila

Kabupaten Bone Bolango

Telp. (0435) 8591278

Website: <http://dpmesdmtrans.gorontaloprov.go.id>

Email: ptsp.provinsigrlo@gmail.com