

LAPORAN HASIL

SURVEI INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI DAN INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP PROVINSI GORONTALO

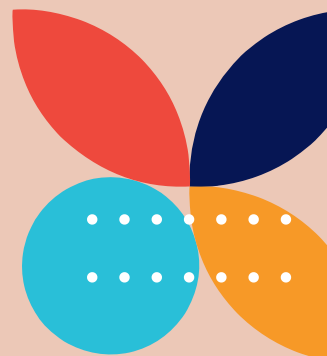
TRIWULAN IV

OKTOBER 2023– DESEMBER 2023

NILAI KONVERSI IPAK & IPKP TW IV 2023

JULI- SEPTEMBER	NILAI PERSEPSI	NILAI KONVERSI	NILAI INDIKATOR	
IPAK	3.883	97.08	A	SANGAT BAIK
IPKP	3.863	96.58	A	SANGAT BAIK

20
23



KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum, Wr. Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan yang Maha Kuasa Allah SWT, berkatnyalah Laporan Rekapitulasi Survei Indeks Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dan survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) Triwulan IV Tahun 2023 telah selesai disusun.

Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo memiliki komitmen untuk meningkatkan pelayanan secara berkelanjutan khususnya pada pelayanan di bidang perizinan usaha dan penanaman modal di wilayah Provinsi Gorontalo. Kami juga berupaya untuk selalu menghadirkan layanan yang inovatif bagi para pengguna baik para pelaku UMKM sampai pada level investor.

Dalam upaya mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan bebas korupsi, transparansi dan akuntabilitas menjadi prinsip yang harus senantiasa diterapkan oleh setiap institusi pemerintah. OPD perlu memantau dan mengevaluasi tingkat keberhasilan upaya-upaya pencegahan korupsi yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo, maka dilakukanlah survei persepsi anti korupsi dan kualitas pelayanan sesuai dengan UU 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme serta SE Menpan RB No 04 Tahun 2023 tentang pengusulan dan evaluasi zona integritas 2023.

Laporan survei persepsi ini disusun dengan tujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan dan upaya pencegahan korupsi yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo. Dalam laporan ini, dijelaskan hasil survei yang dilakukan dengan menggunakan kuesioner yang tersebar kepada pengguna layanan di Provinsi Gorontalo.

Survei dilaksanakan pada responden yang telah mengurus perizinan/non perizinan dan menyampaikan aduan atas kinerja dinas serta membutuhkan data dan informasi terkait tugas dan fungsi Dinas pada periode Oktober sampai dengan Desember 2023.

Hasil survei ini diharapkan dapat memberikan informasi yang berguna bagi Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan tata kelola pemerintahannya, sehingga dapat menciptakan iklim investasi yang kondusif dan memberikan manfaat yang maksimal bagi masyarakat Provinsi Gorontalo.

Demikian Laporan rekapitulasi Indeks Persepsi anti Korupsi indeks persepsi kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo Triwulan IV Tahun 2023 ini disusun dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya. Wassalamu'alaikum Wr.Wb

Gorontalo, 13 Desember 2023
Kepala Dinas,

DANIAL IBRAHIM |

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR DAFTAR ISI BAB I KUESIONER

<i>1.1 Survei Persepsi Kualitas Pelayanan</i>	1
<i>1.2 Survei Persepsi Anti Korupsi</i>	3

II METODOLOGI SURVEI

<i>2.1 Kriteria Responden</i>	4
<i>2.2 Metode Pencacahan</i>	5
<i>2.3 Metode Pengolahan Data dan Analisis</i>	6

III. PENGOLAHAN SURVEI

<i>3.1 Analisis Hasil Survei</i>	7
<i>3.2 Tindak Lanjut Hasil Survei</i>	11

IV. DATA SURVEI

<i>Data Survei</i>	12
<i>Lampiran Pendukung</i>	34

BAB I KUESIONER SURVEI

A. Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP)

KUESIONER SURVEI PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP PROVINSI TAHUN 2023

DATA UNIT PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo

Spesifikasi Jenis Pelayanan: ☐ ☐ ☐

DATA RESPONDEN

Nama (boleh tidak diisi)

Usia/Umur Responden Tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan : ☐ SD kebawah ☐ SMP ☐ SMA

☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2 keatas

DATA RESPONDEN

Beritanda(✓) pada jawaban yang sesuai

No	PERTANYAAN	JAWABAN			
		TIDAK SETUJU	KURANG SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1	Informasi pelayanan pada unit layanan ini tersedia melalui media elektronik maupun non elektronik				
2	Persyaratan pelayanan yang diinformasikan sesuai dengan persyaratan yang ditetapkan unit pelayanan ini				
3	Prosedur/alur pelayanan yang ditetapkan unit layanan ini mudah diikuti/dilakukan				
4	Jangka waktu penyelesaian pelayanan yang diterima				

	bapak/ibu sesuai dengan yang ditetapkan unit layanan ini				
5	Tarif/biaya pelayanan yang dibayarkan pada unit layanan ini sesuai dengan tarif/biaya yang ditetapkan				
6	Sarana/prasarana pendukung pelayanan/sistem pelayanan online yang disediakan unit layanan ini memberikan kenyamanan/mudah digunakan				
7	Petugas pelayanan / sistem pelayanan online pada unit layanan ini merespon keperluan bapak/ibu dengan cepat				
8	Layanan konsultasi dan pengaduan yang disediakan unit layanan ini mudah digunakan/diakses				

DATA PETUGAS PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama Petugas :

Tanggal Survei :

B. Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK)

KUESIONER SURVEI INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP PROVINSI GORONTALO TAHUN 2023

DATA UNIT PELAYANAN

Nama Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Gorontalo

Spesifikasi Jenis Pelayanan: ☐ ☐ ☐

DATA RESPONDEN

Nama (bolehtidak diisi)

Usia/Umur Responden Tahun

Jenis Kelamin : ☐ Laki-laki ☐ Perempuan

Pendidikan : ☐ SD dibawah ☐ SMP ☐ SMA

☐ Diploma ☐ S1 ☐ S2 keatas

DATA RESPONDEN

Beritanda (√) pada jawaban yang sesuai

No	PERTANYAAN	JAWABAN			
		TIDAK SETUJU	KURANG SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
1	Prosedur pelayanan yang ditetapkan sudah memadai dan tidak berpotensi menimbulkan korupsi, kolusidan nepotisme (KKN)				
2	Petugas pelayanan tidak memberikan pelayanan diluar prosedur /kecurangan pelayanan pada unit layanan ini				
3	Tidak terdapat praktek pencaloan/perantara yang tidakresmi pada unit layanan ini				
4	Tidak ada diskrimimasi pelayanan pada unit layanan ini				
5	Tidak ada penerimaan imbalan berupa uang/barang dan fasilitas diluar ketentuan yang berlaku pada unit pelayanan ini.				
6	Tidak terdapat pungutan liar dalam pelayanan pada unit layanan ini				
No	PERTANYAAN	TIDAK SETUJU	KURANG SETUJU	SETUJU	SANGAT SETUJU
7	Petugas pelayanan menolak pemberian uang/barang terkait pelayananyangdiberikan				
8	Produk/jasa layanan yang diterima sesuai dengan daftar produk/jasa layanan yang tersedia/diminta				
Pertanyan Nomor 9 berikut untuk yang pernah melakukan pengaduan					
9	Tidak diskriminatif dalam penangananpengaduan				

Saran dan Pengaduan:

DATA PETUGAS PENCACAH/PENGUMPUL DATA

Nama Petugas :

Tanggal Survei :

BAB II

METODOLOGI SURVEI

2.1 Kriteria Responden

Survei Persepsi Kualitas Pelayanan (SPKP) dan Survei Persepsi Anti Korupsi (SPAK) di Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo dilakukan melalui metode penelitian deskriptif kuantitatif dengan menjalankan formulir kuisioner sebagai alat pengumpul data kepada populasi responden dengan kriteria sebagai berikut:



1. Responden adalah pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo.
2. Layanan yang dilakukan survei antara lain:
 - **Layanan Khusus Disabilitas**
 - **Layanan Perizinan dan Non Perizinan**
 - **Layanan Informasi dan Layanan Helpdesk/konsultasi**
 - **Layanan Pengaduan dan Layanan Penyerahan izin**
3. Sebelum menjawab survei, maka responden wajib mengisi buku tamu dan dilanjutkan mengisi data pribadi yang terdiri dari nama (optional), umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, serta mengisi spesifikasi jenis pelayanan.

"Metodologi survei adalah cara-cara yang digunakan dalam melakukan survei, yang mencakup pemilihan sampel, teknik pengumpulan data, dan analisis data. Tujuan utama dari survei adalah untuk memperoleh informasi yang akurat dan representatif tentang suatu populasi atau kelompok tertentu".

Groves, R. M., Fowler Jr, F. J., Couper, M. P., Lepkowski, J. M., Singer, E., & Tourangeau, R. (2011). Survey methodology. John Wiley & Sons.

Dillman, D. A., Smyth, J. D., & Christian, L. M. (2014). Internet, phone, mail, and mixed-mode surveys: The tailored design method. John Wiley & Sons



2.1. Metode Pencacahan

TW IV

PERIODE TW III
(Oktober-
Desember 2023)

160

Responden
IPAK

INDEKS PERSEPSI ANTI KORUPSI

Mayoritas responden pada survei IPAK berasal dari **KOTA GORONTALO dan Yang Tidak Mengisi Alamat**, dengan tujuan utama pengurusan izin dan konsultasi terkait teknis perizinan usaha.

160

Responden
IPKP

INDEKS PERSEPSI KUALITAS PELAYANAN

Mayoritas responden pada survei IPKP berasal dari **KOTA GORONTALO dan Yang Tidak Mengisi Alamat** dengan tujuan utama pengurusan izin dan konsultasi terkait teknis perizinan usaha.

RUMUS PENCACAHAN INDEKS IPAK & IPKP

(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 persepsi kualitas pelayanan (SPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (SPAK) diperoleh dengan menjumlahkan nilai indeks pelayanan semua unsur.

(e) Interpretasi hasil perhitungan Indeks persepsi kualitas pelayanan (SPKP) dan Indeks Persepsi Anti Korupsi (SPAK) dengan nilai standar

C. Metode Pengolahan Data dan Analisis

Pengolahan data survei persepsi kualitas pelayanan (SPKP) dan Survei persepsi anti korupsi (SPAK) dilakukan beberapa tahap, yaitu:

Verifikasi pertanyaan	Hal ini dilakukan untuk melihat kelengkapan isian. Isian yang tidak lengkap dikonfirmasi langsung ke responden.
Input data	Data di input menggunakan microsoft excel agar bisa di klasifikasikan data responden
Penyederha naan data	Data digolongkan menurut kategori, karakteristik responden dan pendapat responden dalam bentuk tabel.
Penyajian data	Data yang sudah disederhanakan, disajikan dalam bentuk beragam diagram.
Analisis data	Analisis data menggunakan Excel

Mutu Pelayanan	Nilai
A (Sangat Baik)	88,31 - 100,00
B (Baik)	76,61 - 88,30
C (Kurang Baik)	65.00 - 76,60
D (Tidak Baik)	25,00 - 64,99

BAB III

PENGELOHAN SURVEI

A. Analisis Hasil Survei IPAK

1. IPAK (Indeks Persepsi Anti Korupsi)

Indikator Demografi yang di ukur pada survei IPAK meliputi, usia, gender, tingkat pendidikan, alamat, layanan yang digunakan. Total responden pada survei persepsi anti korupsi TW IV 2023 sebanyak 160 yang tersebar dari bulan Oktober sampai Desember 2023.



a. — Gender

Sebanyak 60% atau 96 responden adalah Perempuan dan sisanya 40% atau 64 responden adalah Laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi Perempuan dalam survei ini lebih tinggi dibandingkan dengan partisipan Laki-laki.



b. — Tingkat Pendidikan

Mayoritas responden memiliki pendidikan SMA sebesar 43.1%. Sedangkan untuk responden dengan pendidikan S2 hanya sebesar 5%, S1 28.1%, SMP 10.6%, SD 10% dan tidak mengisi 1.3% .



c. — Alamat Responden

Bahwa mayoritas responden berasal dari yang tidak mengisi alamat sebesar 111 responden, diikuti Kota Gorontalo sebanyak 24 Bone Bolango sebesar 12 responden, dan Kabupaten Gorontalo Utara 10 responden, Bone Bolango 12 responden, Pohuwato 1 dan Boalemo 1.



d. — Usia Generasi

Gen X berjumlah 81 Responden, Gen Y 49 Responden, Generasi Milennial 27 responden dan tidak mengisi 3.



e. — Layanan Yang Digunakan

Jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah layanan konsultasi usaha dengan jumlah responden sebanyak 104, diikuti oleh layanan perizinan dengan jumlah responden sebanyak 32, dan 24 responden terkait menanyakan informasi khusus.

ANALISIS HASIL SURVEI IPKP

2. IPKP (Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan)

Indikator Demografi yang diukur pada survei IPKP meliputi, usia, gender, tingkat pendidikan, alamat, layanan yang digunakan. Total responden pada survei persepsi anti korupsi TW III 2023 sebanyak 132 yang tersebar dari bulan Oktober sampai Desember 2023.



a. — Gender

sebanyak 60% atau 96 responden adalah Perempuan dan sisanya 40% atau 64 responden adalah Laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa partisipasi Perempuan dalam survei ini lebih tinggi dibandingkan dengan partisipasi Laki-laki.



b. — Tingkat Pendidikan

mayoritas responden memiliki pendidikan SMA sebesar 69 responden, S1 45, S2 8, SD 16, SMP 17 dan diploma 3. SMA dan Sarjana menjadi responden terbanyak pada triwulan IV.



c. — Alamat Responden

bahwa mayoritas responden paling banyak tidak mengisi alamat sebanyak 111 orang diikuti oleh Kota Gorontalo sebesar 24 responden, Kabupaten Gorontalo 10 dan Kabupaten Bone Bolango 12 responden, Boalemo 1 responden, dan responden asal Kabupaten Pohuwato 1 responden.



d. — Usia Generasi

Gen X berjumlah 81 Responden, Gen Y 49 Responden, Generasi Milenial 27 Responden serta 3 tidak mengisi usia.



e. — Layanan Yang Digunakan

jenis layanan yang paling banyak digunakan adalah layanan konsultasi usaha dengan jumlah responden sebanyak 104, diikuti oleh layanan perizinan dengan jumlah responden sebanyak 32, dan 24 responden terkait menanyakan informasi khusus.

3. HASIL SURVEI PER INDIKATOR

a. Indeks Persepsi Anti Korupsi

Pada item U1-U9 mendapatkan skor yang cukup tinggi yang menunjukkan bahwa pelayanan dan pencegahan anti korupsi dari DPM PTSP Provinsi Gorontalo masuk **kategori Sangat Baik dengan nilai 97.08 atau range A.**

Indikator	Nilai	Persentase
U1	Persyaratan	3.881
U2	Prosedur	3.806
U3	Waktu pelayanan	3.875
U4	Biaya/tarif	3.850
U5	Produk layanan	3.869
U6	Kompetensi pelaksana	3.900
U7	Perilaku pelaksana	3.913
U8	Sarana dan Prasarana	3.925
U9	Penanganan Pengaduan	3.931

NILAI KONVERSI IPAK = 97,08 (SANGAT BAIK)

SKOR PER ITEM

Pilihan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
Tidak Setuju	0	2	0	0	0	0	0	0	0
Kurang Setuju	0	2	1	1	1	0	0	0	0
Setuju	24	23	28	21	19	16	14	12	0
Sangat Setuju	136	133	131	138	140	144	146	148	4
TOTAL	175	175	175	175	175	175	175	175	4

b. Indeks Persepsi Kualitas Pelayanan

Pada item U1-U8 mendapatkan skor yang cukup tinggi yang menunjukkan bahwa pelayanan (excellence services) dari DPM PTSP Provinsi Gorontalo masuk kategori Sangat Baik dengan nilai **96.58** atau range A.

Indikator	Nilai	Persentase
U1	Persyaratan	3.850
U2	Prosedur	3.831
U3	Waktu pelayanan	3.863
U4	Biaya/tarif	3.850
U5	Produk layanan	3.825
U6	Kompetensi pelaksana	3.875
U7	Perilaku pelaksana	3.900
U8	Sarana dan Prasarana	3.913

NILAI KONVERSI IPAK = 96.58(SANGAT BAIK)

SKOR PER ITEM

Pilihan	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8
Tidak Setuju	0	0	0	0	1	0	0	0
Kurang Setuju	0	0	0	0	0	0	0	0
Setuju	35	33	35	36	39	35	13	23
Sangat Setuju	125	127	125	124	120	125	147	137
TOTAL	160	160	160	160	160	160	160	160

10



4. Tindak Lanjut Hasil Survei

Sebagai tindak lanjut dari hasil survei, beberapa rekomendasi yang dapat disampaikan kepada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Provinsi Gorontalo adalah upaya perbaikan dalam berbagai aspek pelayanan. Pertama, diperlukan peningkatan kualitas pelayanan melalui pelatihan intensif bagi petugas, pembenahan sistem pelayanan, serta peningkatan transparansi dan akuntabilitas dalam seluruh proses pelayanan.

Selanjutnya, perlu dioptimalkan pemanfaatan teknologi guna mempermudah proses pelayanan dan menyajikan informasi yang lebih cepat dan akurat kepada masyarakat. Proses pelayanan juga perlu dipercepat dengan mengurangi waktu dalam pengurusan izin, meningkatkan efisiensi pengolahan dokumen, koordinasi yang lebih baik dengan unit terkait, dan perbaikan infrastruktur yang ada.

Dalam rangka meningkatkan kinerja dan pelayanan, kerjasama dengan berbagai pihak seperti asosiasi pengusaha, institusi pendidikan, dan lembaga pemerintah perlu ditingkatkan. Dinas juga dapat mengencangkan partisipasi masyarakat melalui forum terbuka, konsultasi publik, dan pemanfaatan media sosial sebagai sarana untuk menerima masukan dan saran dari masyarakat.

Dengan demikian, diharapkan implementasi rekomendasi ini dapat menciptakan peningkatan signifikan dalam kualitas kinerja dan pelayanan, sekaligus memperkuat jaringan yang mendukung pertumbuhan investasi di Provinsi Gorontalo.



PTSP

PROVINSI GORONTALO

Pemerintah Provinsi Gorontalo

Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu
Jln. Tengah, Desa Toto Selatan No.10 Kecamatan Kabila
Kabupaten Bone Bolango
Telp. (0435) 8591278
Email : ptsp.provinsigtlo@gmail.com



Dinas
pmpstsp
DINAS PENANAMAN MODAL &
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU



panrb
KEMENTERIAN
PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA
DAN REFORMASI BIROKRASI



KEMENTERIAN INVESTASI/
BKPM



@dpmptsp.provgtlo



@dpmptsp.provgtlo



dpmptspgtlo@gmail.com