



# MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN MADIUN

LAPORAN  
AKHIR

# JASA KONSULTASI MANAJEMEN

**SURVEY INDEKS  
KEPUASAN MASYARAKAT  
KABUPATEN MADIUN**

**2021**



## DAFTAR ISI

|  |           |
|--|-----------|
| <b>DAFTAR ISI</b> .....  | <b>ii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL</b> .....  | <b>iv</b> |
| <b>DAFTAR GAMBAR</b> .....   | <b>v</b>  |
| <b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....   | <b>2</b>  |
| 1.1 Latar Belakang .....   | 2         |
| 1.2 Dasar Hukum.....   | 3         |
| 1.3 Maksud dan Tujuan.....   | 5         |
| 1.4 Sasaran.....   | 6         |
| 1.5 Ruang Lingkup .....  | 6         |
| 1.6 Keluaran Yang Diharapkan .....   | 7         |
| 1.7 Sistematika Penulisan .....  | 8         |
| <b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....   | <b>11</b> |
| 2.1 Kualitas Pelayanan Publik.....   | 11        |
| 2.2 Survei Kepuasan Masyarakat.....  | 11        |
| 2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat.....  | 13        |
| 2.4 Analisis Gap/Kesenjangan .....   | 13        |
| 2.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan<br>Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.....           | 15        |
| 2.6 Mal Pelayanan Publik.....  | 17        |
| <b>BAB III GAMBARAN UMUM KABUPATEN MADIUN</b> .....  | <b>19</b> |
| 3.1 Kondisi Geografis.....   | 19        |
| 3.2 Luas Wilayah .....   | 20        |
| 3.3 Penduduk.....  | 21        |
| <b>BAB IV METODOLOGI PENELITIAN</b> .....  | <b>23</b> |
| 4.1 Pelaksanaan Survei .....   | 23        |
| 4.2 Metode Pengambilan Sampel.....   | 24        |
| 4.3 Langkah Penelitian.....  | 25        |
| 4.4 Metode Analisis Data.....  | 30        |
| <b>BAB V ANALISIS DAN PEMBAHASAN</b> .....   | <b>33</b> |
| 5.1 Karakteristik Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan<br>Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun..... | 33        |
| 5.2 Kepuasan Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan<br>Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.....      | 37        |



|  |   |           |
|--|---|-----------|
| 5.3  | Analisis Kesenjangan Kepuasan dan Harapan Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun..... | 48        |
| 5.4  | Karakteristik Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun ..   | 49        |
| 5.5  | Kepuasan Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun .....   | 53        |
| 5.6  | Analisis Kesenjangan Kepuasan dan Harapan Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.....   | 64        |
| <b>BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI .....</b> |   | <b>67</b> |
| 6.1  | Kesimpulan .....  | 67        |
| 6.2  | Rekomendasi.....  | 68        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>                    |   | <b>70</b> |
| <b>DOKUMENTASI .....</b>                       |   | <b>71</b> |



## DAFTAR TABEL

|   |    |
|---|----|
| Tabel 3.1 Daftar Kecamatan, Luas Wilayah serta Persentase terhadap Luas Kabupaten.....                            | 20 |
| Tabel 4.1 Jumlah Sampel.....  | 24 |
| Tabel 4.2 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan..... | 30 |
| Tabel 5.1 Indeks Kepuasan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.....  | 38 |
| Tabel 5.2 Indeks Kepuasan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.....  | 54 |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar 2.1 Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun .....  | 16 |
| Gambar 3.1 Peta Kabupaten Madiun .....  | 19 |
| Gambar 3.2 Sebaran Penduduk Kabupaten Madiun Berdasarkan Kecamatan .....  | 21 |
| Gambar 5.1 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Jenis Kelamin .....                            | 33 |
| Gambar 5.2 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Alamat.....                                    | 34 |
| Gambar 5.3 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Kelompok Usia .....                            | 35 |
| Gambar 5.4 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Pendidikan Terakhir .....                      | 36 |
| Gambar 5.5 Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Pekerjaan.....                                 | 37 |
| Gambar 5.6 Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Persyaratan.....                         | 39 |
| Gambar 5.7 Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....     | 40 |
| Gambar 5.8 Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Waktu Penyelesaian .....                 | 41 |
| Gambar 5.9 Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Tarif/Biaya.....                         | 42 |
| Gambar 5.10 Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan..... | 43 |
| Gambar 5.11 Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Kompetensi Pelaksana .....              | 44 |
| Gambar 5.12 Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Perilaku Pelaksana.....                 | 45 |

|   |    |
|---|----|
| Gambar 5.13 Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Sarana dan Prasarana.....         | 46 |
| Gambar 5.14 Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Pengaduan, Saran dan Masukan..... | 47 |
| Gambar 5.15 Analisis Kesenjangan Kepuasan dan Harapan Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun..... | 48 |
| Gambar 5.16 Karakteristik Pengguna Mal Pelayanan Publik berdasarkan Jenis Kelamin .....   | 49 |
| Gambar 5.17 Karakteristik Pengguna Mal Pelayanan Publik berdasarkan Alamat.....   | 50 |
| Gambar 5.18 Karakteristik Pengguna Mal Pelayanan Publik berdasarkan Kelompok Usia.....  | 51 |
| Gambar 5.19 Karakteristik Pengguna Mal Pelayanan Publik berdasarkan Pendidikan Terakhir .....   | 52 |
| Gambar 5.20 Karakteristik Pengguna Mal Pelayanan Publik berdasarkan Pekerjaan.....  | 53 |
| Gambar 5.21 Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Persyaratan ..   | 55 |
| Gambar 5.22 Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur .....   | 56 |
| Gambar 5.23 Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Waktu Penyelesaian .....   | 57 |
| Gambar 5.24 Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Tarif/Biaya ...  | 58 |
| Gambar 5.25 Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.....  | 59 |
| Gambar 5.26 Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Kompetensi Pelaksana.....  | 60 |
| Gambar 5.27 Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Perilaku Pelaksana.....  | 61 |
| Gambar 5.28 Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Sarana dan Prasarana.....  | 62 |
| Gambar 5.29 Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Pengaduan, Saran dan Masukan .....   | 63 |
| Gambar 5.30 Analisis Kesenjangan Kepuasan dan Harapan Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun .....  | 64 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan. Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Salah satu kegiatan yang dapat dilaksanakan adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

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

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun adalah salah satu institusi pelayanan di bidang penanaman modal serta penyelenggaraan pelayanan administrasi penanaman modal, perizinan dan non perizinan. Sedangkan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun merupakan inovasi dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik yang terintegrasi untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang baru beroperasi selama kurang lebih 1 tahun.

Dari uraian latar belakang tersebut, untuk menjamin perlindungan hak-hak publik pada sektor pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun. Maka upaya pembinaan pengawasan terhadap kinerja pelayanan yang diberikan dapat diimplementasikan sesuai peraturan melalui Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun tahun 2021.

## **1.2 Dasar Hukum**

Dasar hukum dalam Kegiatan Belanja Jasa Konsultasi Berorientasi Layanan-Jasa Konsultasi Manajemen Survei IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;



2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009;
3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
10. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 4 Tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;



11. Peraturan Daerah Kabupaten Madiun Nomor 13 Tahun 2019 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Madiun;
12. Peraturan Bupati Madiun Nomor 79 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Madiun;
13. Peraturan Bupati Madiun Nomor 55 Tahun 2020 tentang Pelimpahan Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Maksud dilakukannya Kegiatan Belanja Jasa Konsultasi Berorientasi Layanan-Jasa Konsultasi Manajemen Survei IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun adalah untuk mengetahui penilaian kinerja unit pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.

Tujuan dilaksanakannya Kegiatan Belanja Jasa Konsultasi Berorientasi Layanan-Jasa Konsultasi Manajemen Survei IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui indeks kepuasan masyarakat pada pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.



2. Menganalisis tingkat kepuasan (penilaian) masyarakat pada pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.
3. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan pada pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.

#### **1.4 Sasaran**

Sasaran dari Kegiatan Belanja Jasa Konsultasi Berorientasi Layanan- Jasa Konsultasi Manajemen Survei IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun adalah tersedianya nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik. Adapun sasaran responden dari kegiatan ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Kegiatan Belanja Jasa Konsultasi Berorientasi Layanan- Jasa Konsultasi Manajemen Survei IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun yaitu sebagai berikut:



1. Melakukan survei dengan cara membuat kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.
2. Mengidentifikasi aspek dalam kuesioner  
Mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat 9 aspek dalam penyusunan kuesioner yakni:
  - 1) Persyaratan
  - 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur
  - 3) Waktu penyelesaian
  - 4) Biaya/tarif
  - 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
  - 6) Kompetensi pelaksana
  - 7) Perilaku pelaksana
  - 8) Sarana dan Prasarana
  - 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
3. Menganalisis hasil survei kepuasan masyarakat terhadap kinerja aparatur pemerintah daerah.

#### **1.6 Keluaran Yang Diharapkan**

Berdasarkan tujuan diatas maka keluaran yang diharapkan dari Kegiatan Belanja Jasa Konsultasi Berorientasi Layanan-Jasa Konsultasi

Manajemen Survei IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun adalah Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.

### **1.7 Sistematika Penulisan**

Laporan Kegiatan Belanja Jasa Konsultasi Berorientasi Layanan-Jasa Konsultasi Manajemen Survei IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun disusun dengan sistematika sebagai berikut:

**Bab I Pendahuluan**, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, ruang lingkup, keluaran yang diharapkan dan sistematika penulisan.

**Bab II Tinjauan Pustaka**, meliputi kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, analisis gap/kesenjangan serta tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.

**Bab III Gambaran Umum Kabupaten Madiun**, meliputi kondisi geografis, luas wilayah, dan penduduk.

**Bab IV Metodologi Penelitian**, meliputi pelaksanaan survei, metode pengambilan sampel, langkah penelitian, dan metode analisis data.

**Bab V Hasil dan Pembahasan**, meliputi karakteristik, kepuasan serta analisa kesenjangan kepuasan dan harapan pengguna layanan Dinas Penanaman



Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik  
Kabupaten Madiun.

**Bab VI Kesimpulan dan Rekomendasi**, meliputi kesimpulan dan  
rekomendasi.



# **BAB II**

## **TINJAUAN PUSTAKA**

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Kualitas Pelayanan Publik

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003, menjelaskan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang masyarakat harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).

#### 2.2 Survei Kepuasan Masyarakat

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, menerangkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan

pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan, dan netralitas. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilaksanakan oleh penyelenggara layanan publik secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (tahun) sekali. Pelaksanaan survei kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui beberapa tahapan, yaitu: perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;

3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

### **2.3 Indeks Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 tahun 2017, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik dapat menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pertanyaan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

### **2.4 Analisis Gap/Kesenjangan**

Analisis Gap/Kesenjangan merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan

harapan konsumen terhadap variabel tersebut. Gap Analysis itu sendiri merupakan bagian dari metode **IPA (*Importance-Performance Analysis*)**.

Metode *Importance Performance Analysis (IPA)* pertama kali diperkenalkan oleh Martilla dan James (1977) dengan tujuan untuk mengukur hubungan antara persepsi konsumen dan prioritas peningkatan kualitas produk/jasa yang dikenal pula sebagai *quadrant analysis*. *Importance Performance Analysis* digunakan untuk memetakan hubungan antara kepentingan dengan kinerja dari masing-masing atribut yang ditawarkan dan kesenjangan antara kinerja dengan harapan dari atribut-atribut tersebut.

*IPA* mempunyai fungsi utama untuk menampilkan informasi tentang faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen sangat mempengaruhi kepuasan dan loyalitasnya, dan faktor-faktor pelayanan yang menurut konsumen perlu diperbaiki karena pada saat ini belum memuaskan.

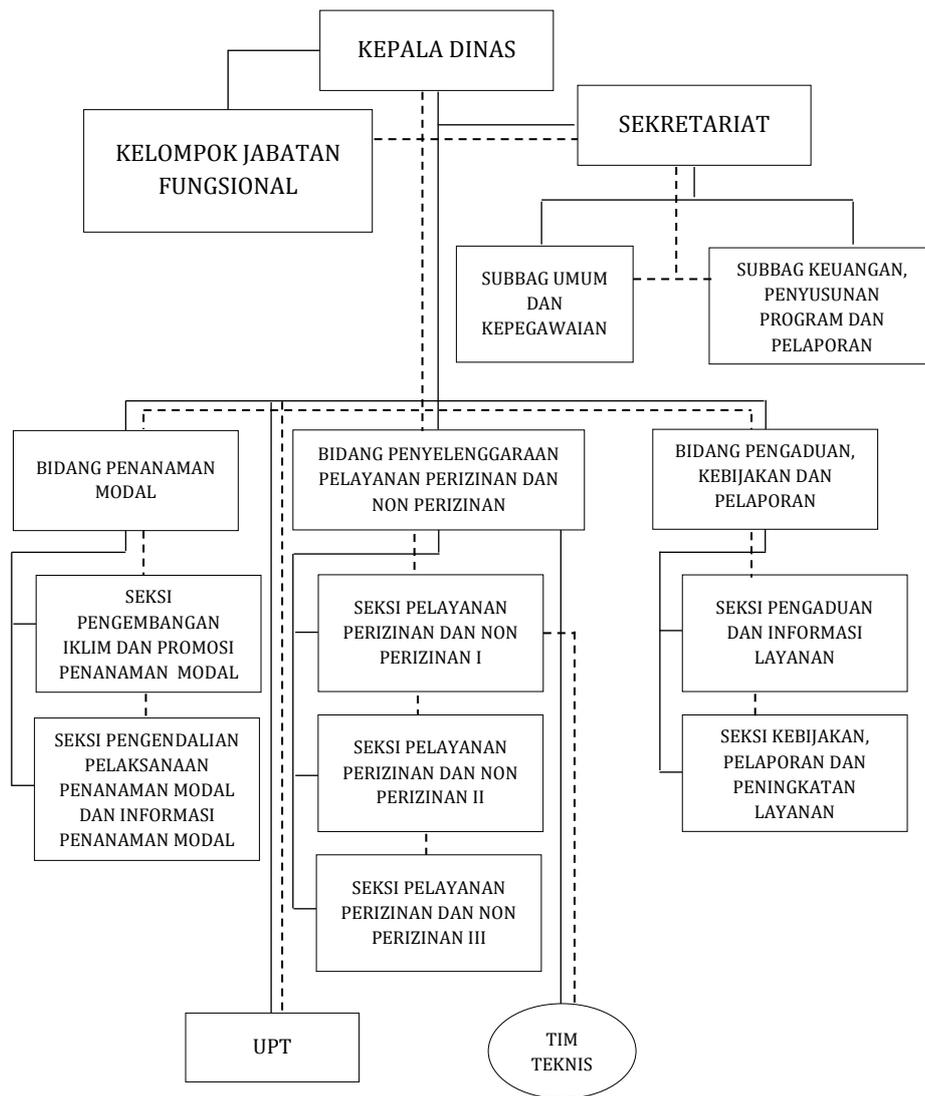
Gap (+) positif akan diperoleh apabila skor persepsi lebih besar dari skor harapan, sedangkan apabila skor harapan lebih besar daripada skor persepsi akan diperoleh gap (-) negatif. Semakin tinggi skor harapan dan semakin rendah skor persepsi, berarti gap semakin besar. Apabila total gap positif maka pelanggan dianggap sangat puas terhadap pelayanan perusahaan tersebut. Sebaliknya bila tidak, gap adalah negatif, maka pelanggan kurang/tidak puas terhadap pelayanan. Semakin kecil gapnya semakin baik. Biasanya perusahaan dengan tingkat pelayanan yang baik, akan mempunyai gap yang semakin kecil (Wahyuni, 2014).

## **2.5 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun**

Berdasarkan Peraturan Bupati Madiun Nomor 79 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun, dijelaskan bahwa Tugas Pokok Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun adalah membantu Bupati melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu. Sedangkan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun, dijelaskan sebagai berikut ini:

1. Perumusan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
2. Pelaksanaan kebijakan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
3. Pelaksanaan pembinaan, pengawasan dan pengendalian di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
4. Pelaksanaan administrasi di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu;
5. Pelaksanaan koordinasi monitoring, evaluasi dan laporan pelaksanaan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan terpadu satu pintu dan;
6. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Struktur organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun sesuai dengan Peraturan Bupati Madiun Nomor 79 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun sebagai berikut.



**Gambar 2.1** Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

## 2.6 Mal Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Mal Pelayanan Publik, pengertian Mal Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut MPP adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atau barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah/swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman, dan nyaman.

Mal Pelayanan Publik bertujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan, dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan serta meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.



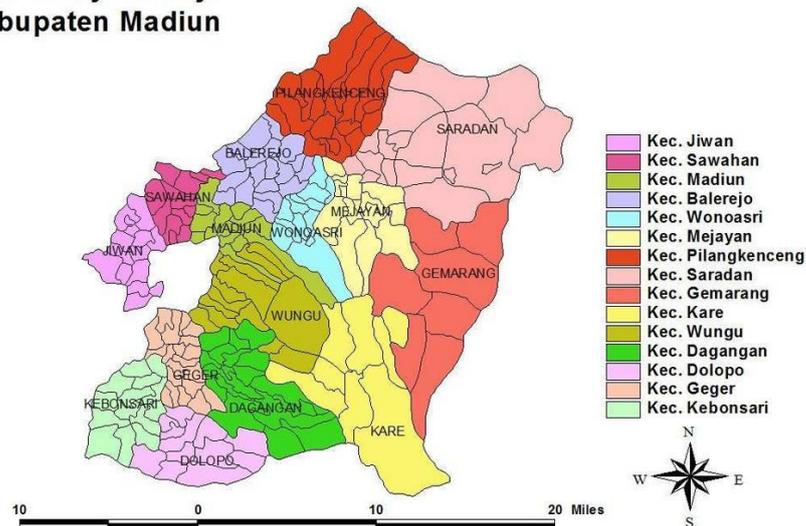
**BAB III**  
**GAMBARAN UMUM**  
**KABUPATEN MADIUN**

## BAB III

### GAMBARAN UMUM KABUPATEN MADIUN

#### 3.1 Kondisi Geografis

Peta Wilayah Kerja Kabupaten Madiun



Gambar 3.1 Peta Kabupaten Madiun

Secara astronomis wilayah Kabupaten Madiun terletak antara  $111^{\circ} 25'$  sampai  $111^{\circ} 51'$  Bujur Timur dan  $7^{\circ} 12'$  sampai  $7^{\circ} 48'$  Lintang Selatan. Jarak antara Kabupaten Madiun dengan Ibukota Provinsi Jawa Timur kurang lebih 175 km ke arah timur, sedangkan jarak dengan Ibukota negara kurang lebih 775 km dengan arah sebaliknya. Kabupaten Madiun memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara: Kabupaten Bojonegoro
- Sebelah Timur: Kabupaten Nganjuk
- Sebelah Selatan: Kabupaten Ponorogo
- Sebelah Barat: Kabupaten Magetan dan Kabupaten Ngawi

Secara administratif Kabupaten Madiun termasuk dalam wilayah Provinsi Jawa Timur. Kabupaten Madiun terdiri dari 15 kecamatan dengan luas wilayah keseluruhan mencapai 1010,86 km<sup>2</sup>. Pusat pemerintahan Kabupaten Madiun berada di Kecamatan Mejayan (BPS, Kabupaten Madiun Dalam Angka Tahun 2021, 2021).

### 3.2 Luas Wilayah

Kabupaten Madiun memiliki luas wilayah sebesar 1.010,86 km<sup>2</sup> yang terbagi menjadi 15 kecamatan sebagai berikut.

**Tabel 3.1** Daftar Kecamatan, Luas Wilayah serta Persentase terhadap Luas Kabupaten

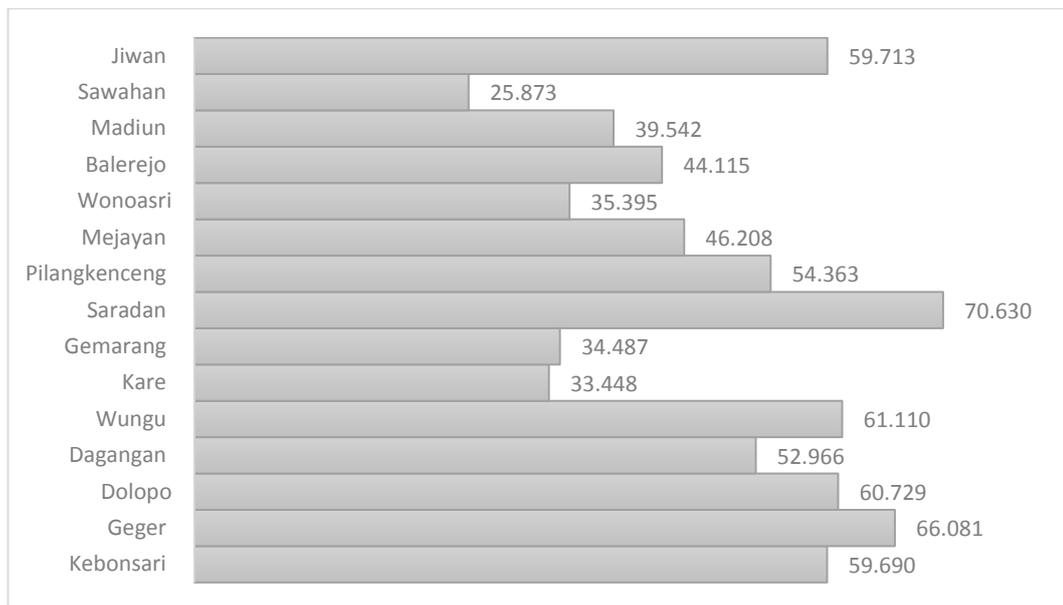
| Kecamatan        | Luas (km <sup>2</sup> ) | Persentase terhadap Luas Kabupaten |
|------------------|-------------------------|------------------------------------|
| Kebonsari        | 47,45                   | 4,69                               |
| Geger            | 36,61                   | 3,62                               |
| Dolopo           | 48,85                   | 4,83                               |
| Dagangan         | 72,36                   | 7,16                               |
| Wungu            | 45,54                   | 4,51                               |
| Kare             | 190,85                  | 18,88                              |
| Gemarang         | 101,97                  | 10,09                              |
| Saradan          | 152,92                  | 15,13                              |
| Pilangkenceng    | 81,34                   | 8,05                               |
| Mejayan          | 55,22                   | 5,46                               |
| Wonoasri         | 33,93                   | 3,36                               |
| Balerejo         | 51,98                   | 5,14                               |
| Madiun           | 35,93                   | 3,55                               |
| Sawahan          | 22,15                   | 2,19                               |
| Jiwan            | 33,76                   | 3,34                               |
| Kabupaten Madiun | 1.010,86                | 100,00                             |

Sumber: BPS Kab. Madiun (Kabupaten Madiun Dalam Angka 2021)

Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Kecamatan Kare merupakan kecamatan dengan wilayah paling luas di Kabupaten Madiun dengan luas 190,85 km<sup>2</sup> disusul Kecamatan Saradan dengan luas 152,92 km<sup>2</sup>. Dan kecamatan dengan luas paling kecil yaitu Kecamatan Sawahan dengan luas 22,15 km<sup>2</sup> (BPS, Kabupaten Madiun Dalam Angka Tahun 2021, 2021).

### 3.3 Penduduk

Aspek kependudukan merupakan aspek penting dalam melaksanakan pembangunan, dalam artian penduduk merupakan faktor utama yang dapat bertindak sebagai obyek maupun obyek dalam pembangunan. Berikut adalah sebaran penduduk di Kabupaten Madiun pada tahun 2020 berdasarkan kecamatan.



**Gambar 3.2** Sebaran Penduduk Kabupaten Madiun Berdasarkan Kecamatan

Sumber: BPS Kab. Madiun (Kabupaten Madiun Dalam Angka 2021)

Jumlah penduduk di Kabupaten Madiun pada tahun 2020 sebanyak 744.350 jiwa. Adapun Kecamatan dengan jumlah penduduk paling banyak berada di Kecamatan Saradan sebanyak 70.630 jiwa dan penduduk paling sedikit berada di Kecamatan Sawahan sebanyak 25.873 jiwa (BPS, Kabupaten Madiun Dalam Angka Tahun 2021, 2021).



**BAB IV**  
**METODOLOGI**  
**PENELITIAN**

## BAB IV

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 4.1 Pelaksanaan Survei

Pelaksanaan survei terdiri dari beberapa hal penting diantaranya Sumber Data, Penetapan Responden dan Lokasi Survei, serta Pelaksanaan Survei sebagai berikut:

1. Sumber Data
  - a. Data Primer, diperoleh langsung dengan cara survei menggunakan kuisioner, data ini menyangkut pengalaman dan harapan responden terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dan Mal Pelayanan Publik.
  - b. Data Sekunder, diperoleh berdasarkan hasil olahan, tabel, grafik, diagram, gambar, buku-buku, literatur, laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

#### 2. Penetapan Responden dan Lokasi Survei

Responden dalam penelitian adalah masyarakat yang mendapatkan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun sebanyak 181 responden serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun sebanyak 341 responden, jumlah responden tersebut diambil menyesuaikan dengan Tabel Morgan dan Krejcie kemudian di proporsikan.

#### 3. Pelaksanaan Survei

Dalam pelaksanaannya, Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dilakukan dengan metode *offline* dan *online*. Metode *offline* yaitu dengan pengisian kuesioner survei yang telah disediakan dengan memberi tanda pada salah satu pilihan jawaban yang telah disediakan sesuai dengan persepsi dan harapan responden. Sedangkan metode *online* dengan cara pengisian google *form*. Survei telah dilaksanakan mulai tanggal 1 Juli 2021 – 16 Juli 2021 yang berlokasi di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.

#### 4.2 Metode Pengambilan Sampel

Metode pengambilan sampel data dilakukan dengan menyesuaikan Tabel Morgan dan Krejcie kemudian di proporsikan. Sampel yang digunakan dalam penelitian adalah masyarakat pengguna pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Sampel

| No   | Pelayanan        | Jumlah Sampel |
|--|------------------|---------------|
| <b>Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun</b> |                  |               |
| 1  | DPMPTSP          | 181           |
| <b>Mal Pelayanan Publik</b>  |                  |               |
| 1  | Dispendukcapil 1 | 40            |
| 2  | Dispendukcapil 2 | 56            |
| 3  | Dispendukcapil 3 | 44            |
| 4  | DPMPTSP          | 38            |
| 5  | Kemenag          | 1             |
| 6  | Disnaker         | 38            |
| 7  | DLH              | 1             |
| 8  | Perkim           | 1             |
| 9  | Dinkes           | 3             |

| No | Pelayanan   | Jumlah Sampel |
|----|-------------|---------------|
| 10 | Dinsos      | 23            |
| 11 | Samsat      | 6             |
| 12 | Bank Jatim  | 31            |
| 13 | Bapenda     | 31            |
| 14 | Bank Daerah | 6             |
| 15 | KPP Pratama | 1             |
| 16 | BPJS TK     | 6             |
| 17 | BPJS Kes    | 3             |
| 18 | OSS         | 12            |
|    | TOTAL       | 341           |

Sumber: Data Diolah, 2021

### 4.3 Langkah Penelitian

Kegiatan-kegiatan yang akan dilakukan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) **Membuat instrumen berbentuk kuesioner yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017;**

Sebelum Survei Kepuasan dilakukan, instrumen penelitian harus ditentukan. Dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun instrumen yang digunakan adalah kuesioner yang mengacu pada peraturan yang berlaku, meliputi aspek sebagai berikut.

- 1) Persyaratan

- Kemudahan mendapatkan informasi tentang persyaratan pelayanan
- Kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan

- 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur

- Kemudahan mendapatkan informasi tentang alur/prosedur pelayanan
- Kemudahan prosedur yang dilalui untuk mendapatkan pelayanan

### 3) Waktu penyelesaian

- Efektivitas pelayanan online melalui website, email maupun whatsapp
- Kesesuaian jam layanan dengan yang tertulis
- Kecepatan waktu dalam pemberian layanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan

### 4) Biaya/tarif

- Kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan
- Biaya/tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas

### 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan

- Kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan

### 6) Kompetensi pelaksana

- Kemampuan petugas pelayanan dalam melayani
- Kesigapan petugas pelayanan dalam melayani

### 7) Perilaku pelaksana

- Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan
- Adil dan tidak membeda-bedakan dalam melayani

### 8) Sarana dan Prasarana

- Ketersediaan fasilitas pelayanan (Formulir/Blangko, Brosur Informasi Layanan, Ruang Tunggu Layanan, Mushola, Tempat Parkir, Petugas Informasi, Toilet, Fasilitas Ramah Anak (Playgorund) dan ruang laktasi, Fasilitas kesehatan (klinik), Pojok baca)
- Kebersihan ruang tunggu pelayanan
- Kenyamanan ruang tunggu pelayanan
- Keamanan di lingkungan pelayanan

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

- Tersedia kotak saran, bilik pengaduan atau bentuk lainnya (kuesioner, Telepon/WA pengaduan, email, dll) yang disediakan kepada masyarakat untuk menyampaikan keluhan, memberikan masukan dan saran
- Pengaduan, saran, dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan

**2) Mengidentifikasi 9 (sembilan) unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik;**

Sembilan unsur yang harus ada dalam survei pelayanan publik merupakan sembilan unsur yang tercantum pada peraturan yang berlaku.

**3) Menentukan populasi dan sampel penelitian;**

Populasi pada penelitian ini adalah rata-rata pengunjung di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal

Pelayanan Publik Kabupaten Madiun, sampel diperoleh dari tabel Morgan dan Krejcie kemudian di proporsikan.

**4) Melakukan Survei Kepuasan terhadap pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun;**

Survei Kepuasan dilakukan dengan cara survei berdasarkan waktu dan jumlah sampel yang telah ditentukan.

**5) Melakukan entry data hasil Survei Kepuasan;**

Hasil Survei Kepuasan yang telah didapatkan di-*entry* pada format yang telah dibuat dengan Microsoft Excel.

**6) Memeriksa hasil Survei Kepuasan Masyarakat dan melakukan perbaikan;**

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya dengan menggunakan Microsoft Excel dan SPSS.

**7) Mengolah hasil Survei Kepuasan Masyarakat dengan metode statistika deskriptif dan melakukan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat;**

Hasil Survei Kepuasan dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun dengan Microsoft Excel. Pengolahan data dilakukan sebagai berikut:

- a) Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut:

$$\text{Bobot Nilai Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{x} = N \quad (1)$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

- b) Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun per unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang} \quad (2)$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

- c) Untuk memudahkan interpretasi terhadap Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun yaitu antara 25 – 100, maka hasil Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25 \quad (3)$$

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

- Menambah unsur yang dianggap relevan
- Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

**Tabel 4.2** Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
|----------------|----------------|-------------------------|----------------|------------------------|
| 1              | 1,00 – 2,5996  | 25,00 – 64,99           | D              | Tidak Baik             |
| 2              | 2,60 – 3,064   | 65,00 – 76,60           | C              | Kurang Baik            |
| 3              | 3,0644 – 3,532 | 76,61 – 88,30           | B              | Baik                   |
| 4              | 3,5324 – 4,00  | 88,31 – 100,00          | A              | Sangat Baik            |

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

#### 8) Menyajikan data dan menyusun laporan.

Data hasil analisis kemudian diinterpretasi dan disajikan dalam bentuk laporan.

#### 4.4 Metode Analisis Data

Metode analisis yang digunakan untuk menjawab maksud dan tujuan survei ini dilaksanakan antara lain:

##### a. Analisis Deskriptif

Analisis deskriptif digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul berdasarkan karakteristik dalam tampilan tabel, grafik, dan diagram sehingga lebih menarik dan mudah dipahami.

##### b. Perhitungan Nilai SKM

Setiap pertanyaan dalam skala likert dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan dan perhitungan nilai SKM

dengan mengacu rumus pada Persamaan (2). Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu serta Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun, maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan Tabel 4.2.

c. Analisis Gap/Kesenjangan

Analisis Gap/Kesenjangan merupakan suatu metode pengukuran untuk mengetahui kesenjangan (*gap*) antara kinerja suatu variabel dengan harapan konsumen terhadap variabel tersebut menggunakan *charts radar with markers* dengan membandingkan rata-rata hasil kinerja dan harapan.



**BAB V**  
**ANALISIS DAN**  
**PEMBAHASAN**

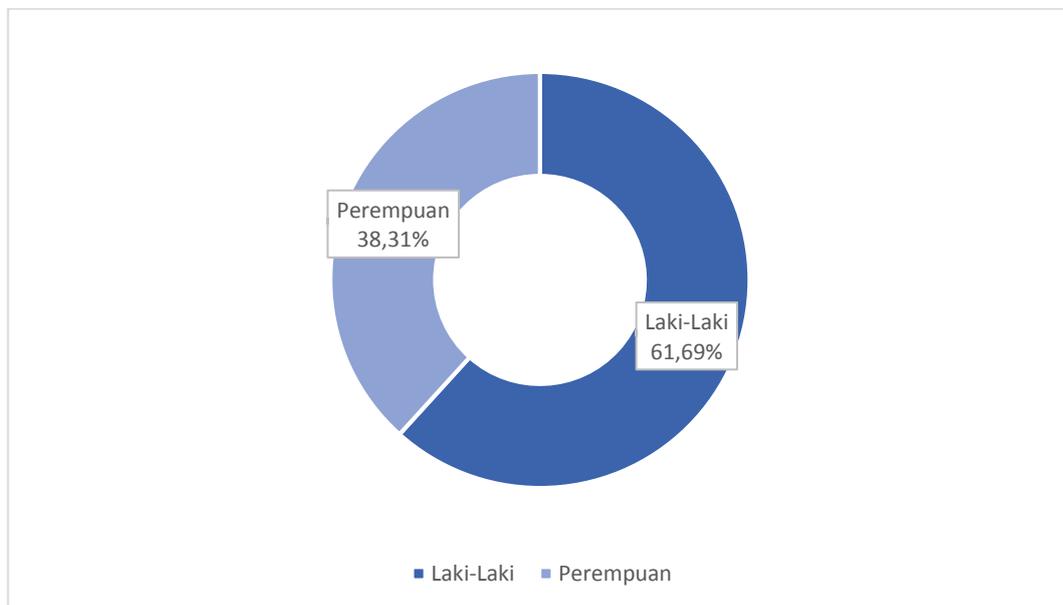
## BAB V

### ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada pembahasan ini akan diketahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dan Mal Pelayanan Publik di Kabupaten Madiun.

#### 5.1 Karakteristik Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Sampel penelitian yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun berjumlah 181 responden dengan karakteristik sebagai berikut:

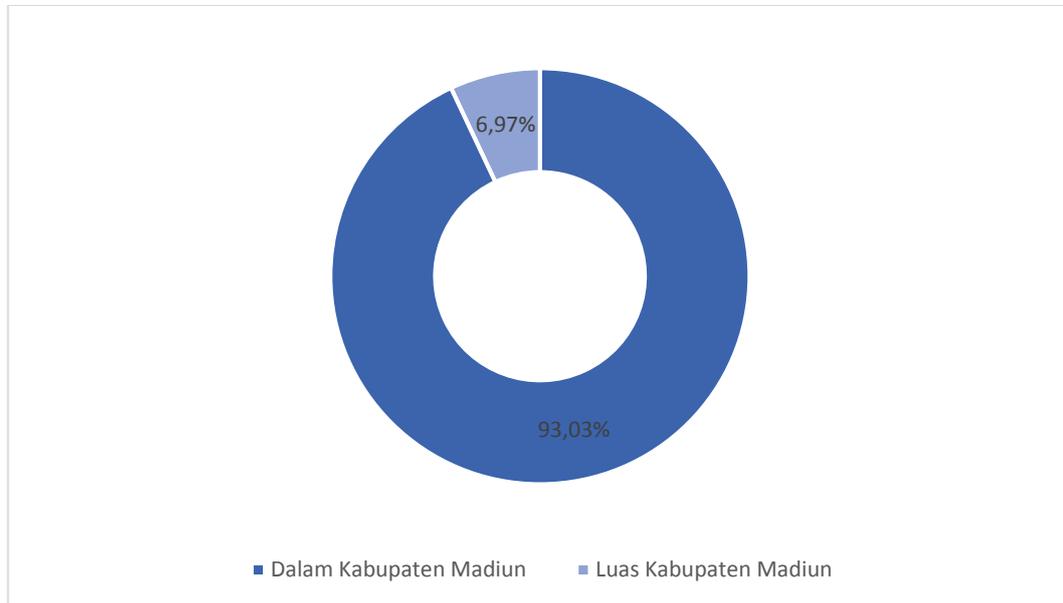


**Gambar 5.1** Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Berdasarkan Gambar 5.1 diketahui bahwa mayoritas pengguna pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

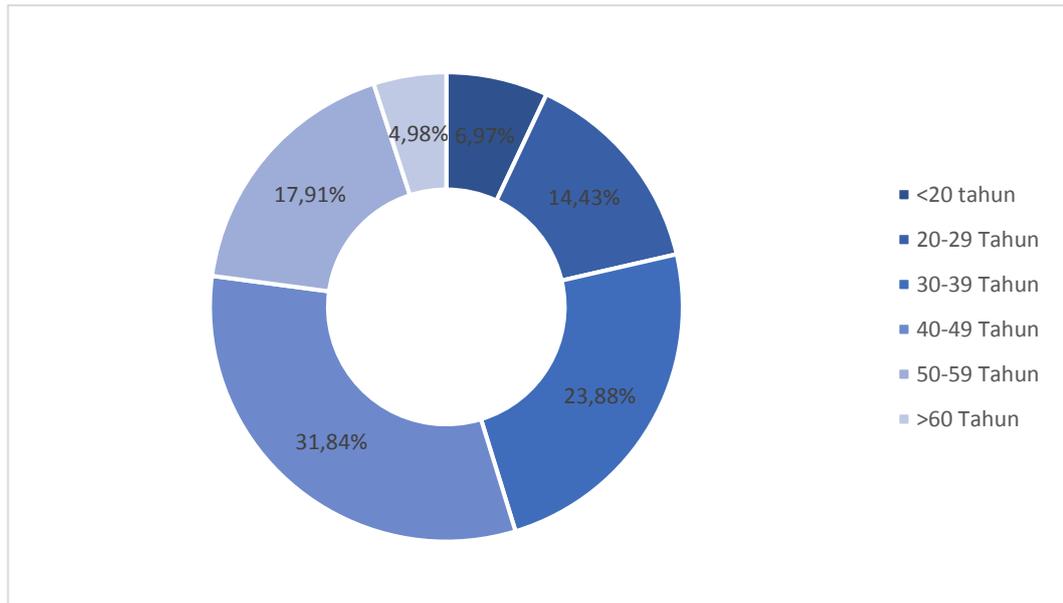
Kabupaten Madiun merupakan laki-laki yang ditunjukkan dengan proporsi sebesar 61,69 persen dan perempuan sebesar 38,31 persen.



**Gambar 5.2** Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Alamat

Sumber: Data Survei diolah (2021)

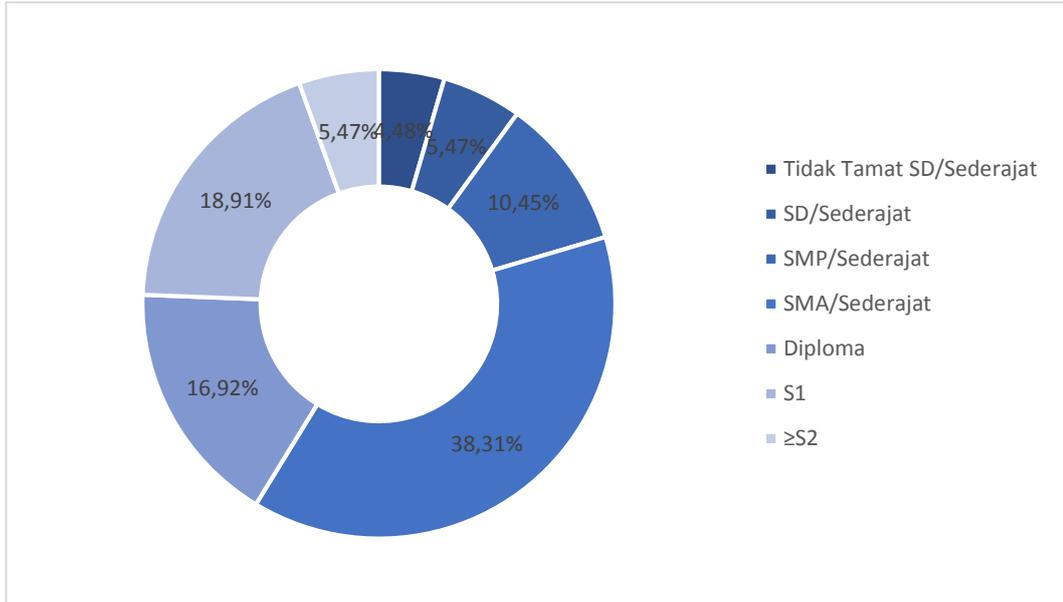
Mayoritas pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun adalah penduduk asli Kabupaten Madiun sebesar 93,03 persen, sedangkan sisanya sebesar 6,97 persen merupakan penduduk luar Kabupaten Madiun dari berbagai kabupaten/kota antara lain dari Kota Madiun, Blitar, Tulungagung, Nganjuk, Malang, Sidoarjo, dan Sumenep.



**Gambar 5.3** Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Data Survei diolah (2021)

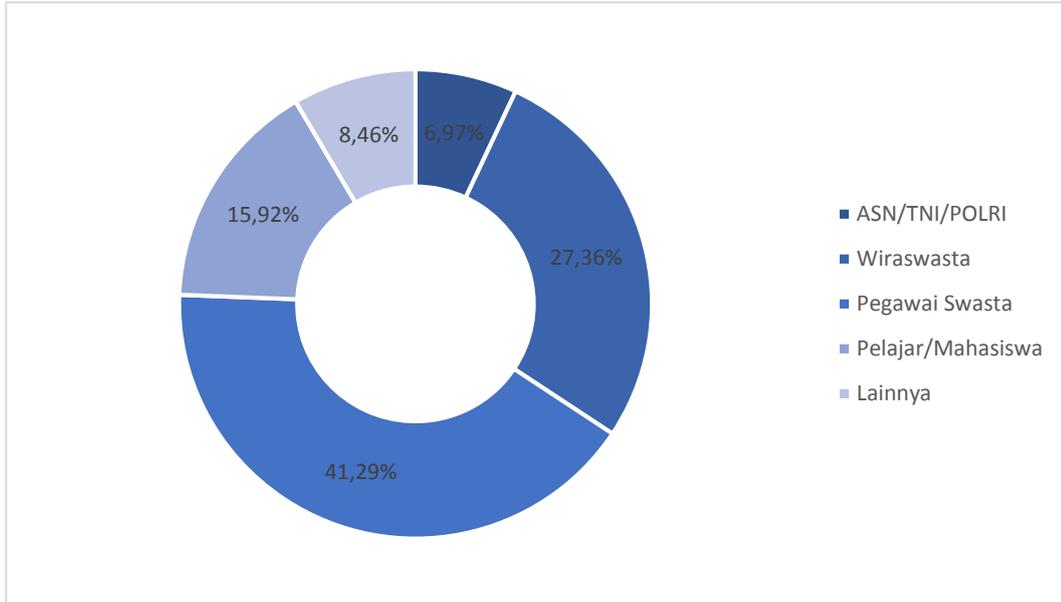
Gambar 5.3 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun adalah masyarakat dengan kelompok usia 40 – 49 tahun dengan proporsi sebesar 31,84 persen dan kelompok usia 30 – 39 tahun sebesar 23,88 persen disusul kelompok usia 50 – 59 tahun sebesar 17,91 persen. Kelompok usia >60 tahun merupakan kelompok usia yang paling sedikit menggunakan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dengan proporsi sebesar 4,98 persen.



**Gambar 5.4** Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Berdasarkan Gambar 5.4 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA/Sederajat dengan proporsi sebesar 38,31 persen. Sebanyak 18,91 persen merupakan masyarakat dengan latar belakang pendidikan S1 dan 16,92 persen merupakan masyarakat dengan latar belakang Pendidikan Diploma.



**Gambar 5.5** Karakteristik Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Mayoritas pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun adalah masyarakat yang berprofesi sebagai wiraswasta sebesar 41,29 persen, kemudian pegawai swasta sebesar 27,36 persen dan pelajar/mahasiswa sebesar 15,92 persen.

## 5.2 Kepuasan Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Kepuasan Masyarakat pengguna pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dinilai dengan 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur
- 3) Waktu penyelesaian

- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana
- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Sarana dan Prasarana
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil survei kepuasan untuk pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun ditunjukkan oleh Tabel 5.1 sebagai berikut:

**Tabel 5.1** Indeks Kepuasan Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Madiun

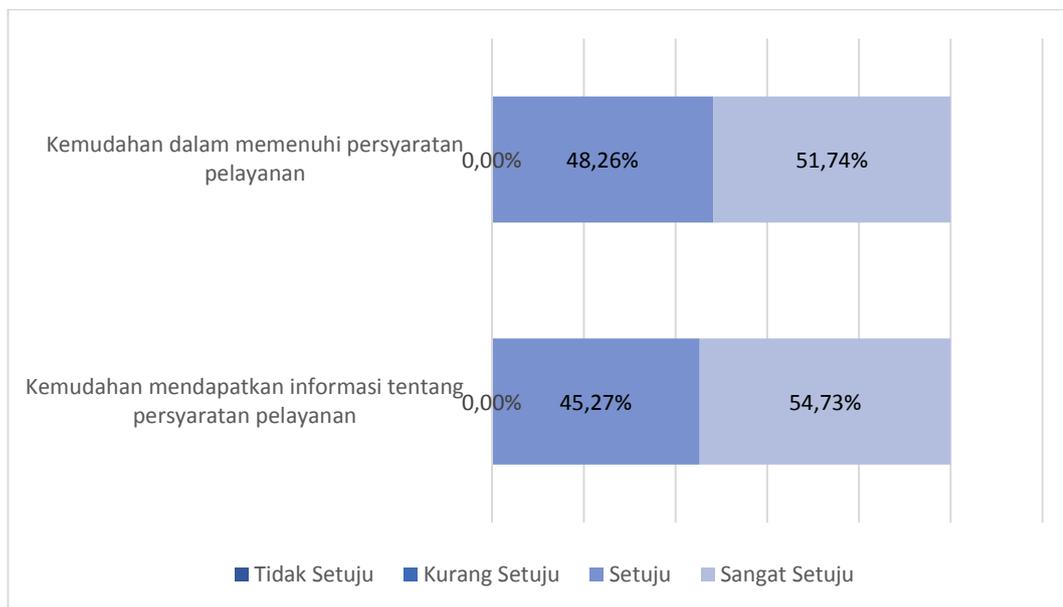
| No.              | UNSUR                              | IKM   | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|------------------|------------------------------------|-------|----------------|------------------------|
| U1               | Persyaratan                        | 88,31 | B              | Baik                   |
| U2               | Sistem, Mekanisme, Prosedur        | 82,34 | B              | Baik                   |
| U3               | Waktu Penyelesaian                 | 83,83 | B              | Baik                   |
| U4               | Tarif/Biaya                        | 81,16 | B              | Baik                   |
| U5               | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 85,70 | B              | Baik                   |
| U6               | Kompetensi Pelaksana               | 86,75 | B              | Baik                   |
| U7               | Perilaku Pelaksana                 | 88,87 | B              | Baik                   |
| U8               | Sarana dan Prasarana               | 78,42 | B              | Baik                   |
| U9               | Penanganan Pengaduan Saran         | 87,44 | B              | Baik                   |
| <b>Nilai IKM</b> |                                    | 84,76 | B              | Baik                   |

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun sebesar 84,76 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh semua unsur yang memiliki predikat baik. Secara rinci, pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun adalah sebagai berikut:

## 1) Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dijabarkan menjadi dua pernyataan yang meliputi kemudahan mendapatkan informasi tentang persyaratan pelayanan dan kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.



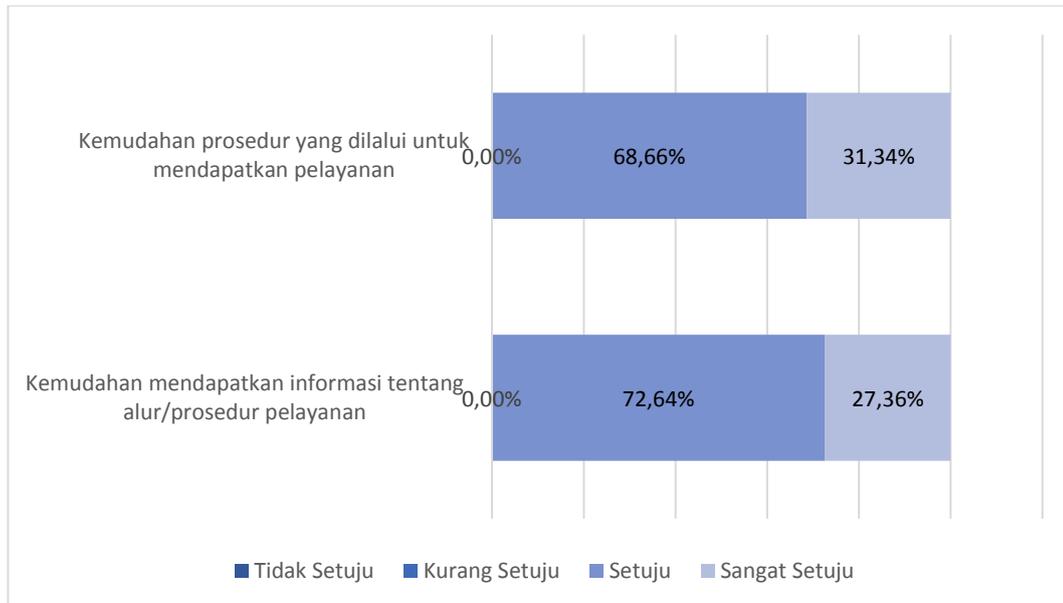
**Gambar 5.6** Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Persyaratan

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.6 menunjukkan bahwa pengguna layanan sebesar 48,26 persen menjawab bahwa persyaratan pelayanan mudah terpenuhi, bahkan 51,74 persen menjawab bahwa persyaratan pelayanan sangat mudah untuk terpenuhi. Sama halnya untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan pelayanan, mudah bahkan sangat mudah untuk terpenuhi.

## 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut:



**Gambar 5.7** Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

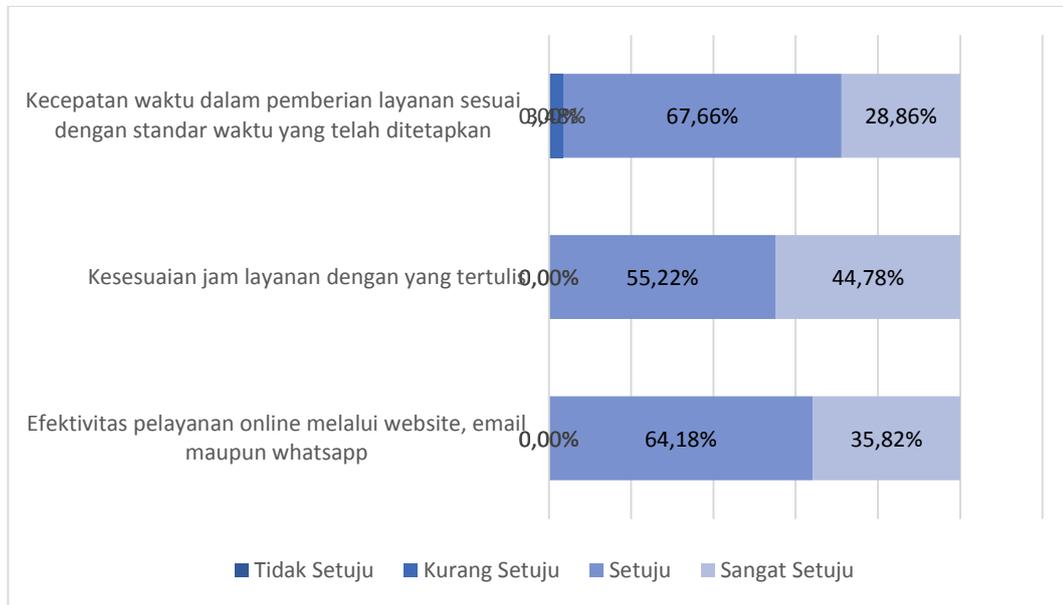
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju untuk kedua pernyataan tersebut. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan.

## 3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu

atau jadwal pelayanan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun diuraikan menjadi tiga pernyataan dengan hasil sebagai berikut:



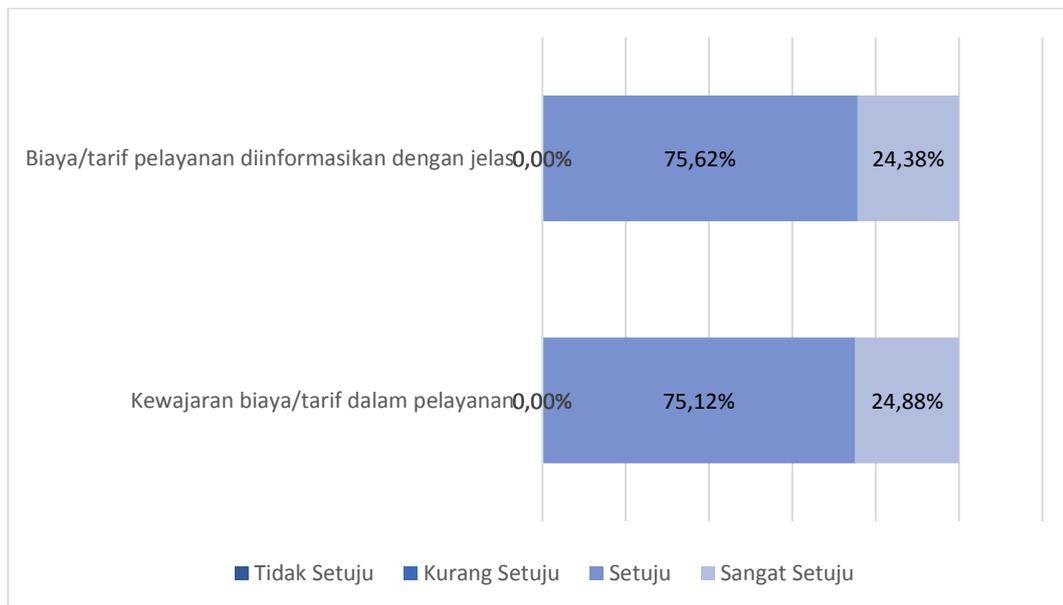
**Gambar 5.8** Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Waktu Penyelesaian

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 5.8 diatas proporsi jawaban negatif hanya untuk pernyataan kecepatan waktu dalam pemberian layanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan sebesar 3,48 persen. Hal ini menandakan perlu adanya peningkatan kualitas layanan dalam hal standar waktu dengan yang telah ditetapkan dalam pemberian layanan. Akan tetapi untuk pernyataan kesesuaian jam layanan yang tertulis dan efektivitas pelayanan online melalui website, email, maupun whatsapp, mayoritas responden menjawab setuju bahkan sangat setuju.

#### 4) Tarif/Biaya

Tarif atau Biaya pelayanan merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak pengguna pelayanan. Pada SKM ini, unsur tarif atau biaya pelayanan diwakili oleh dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut:



**Gambar 5.9** Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Tarif/Biaya

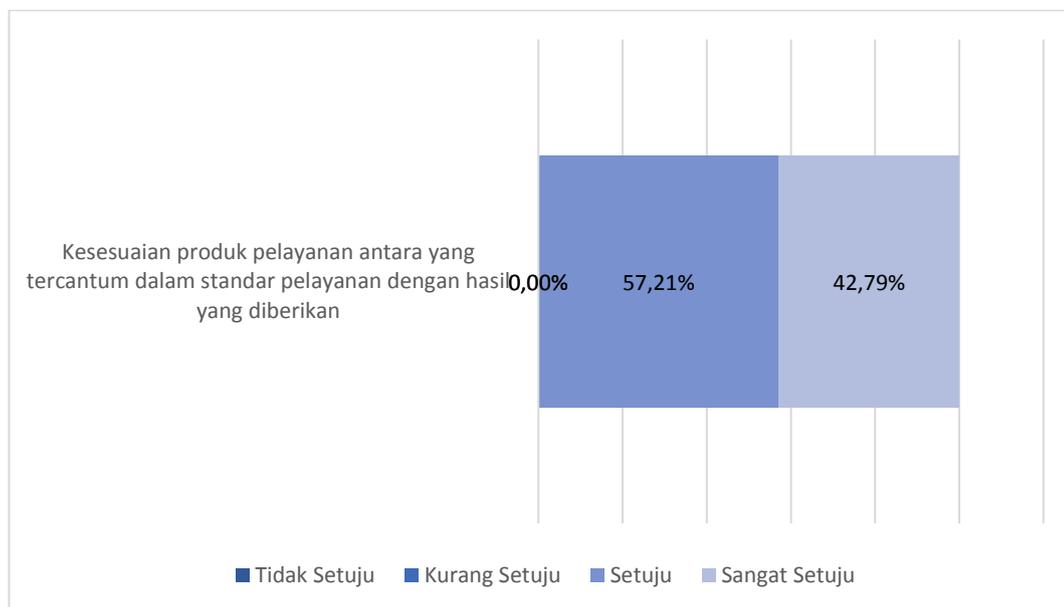
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.9 menunjukkan bahwa pengguna layanan sebesar 75,62 persen menjawab bahwa biaya/tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas bahkan sangat jelas. Sama halnya dengan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dapat dikatakan wajar sebesar 75,12 persen dan sangat wajar sebesar 24,88 persen, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri

Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah bahwa layanan tidak dipungut biaya/gratis.

### 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Unsur ini dijabarkan oleh satu pernyataan yang hasilnya disajikan sebagai berikut:



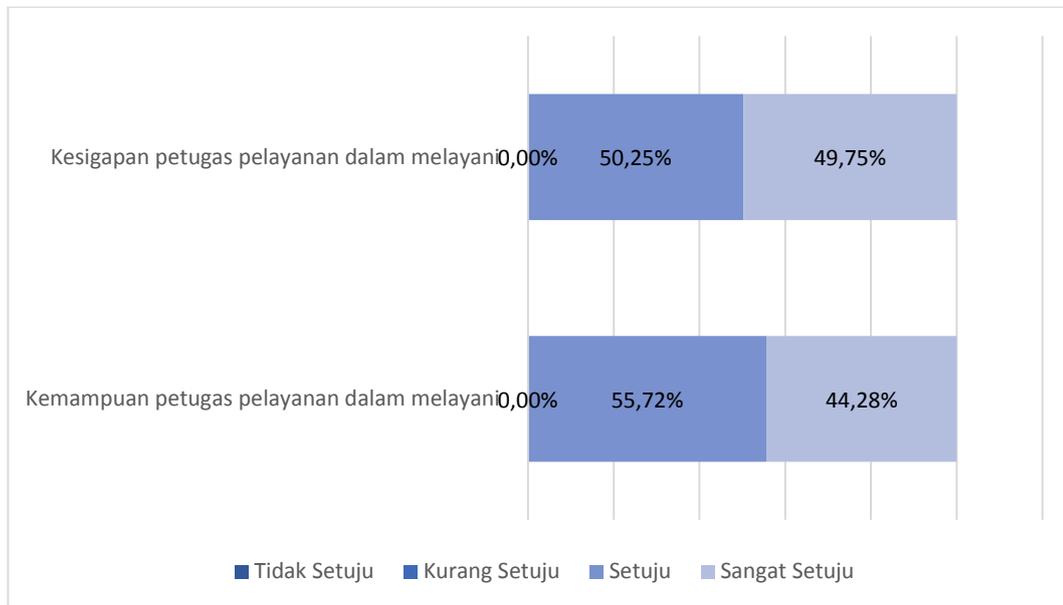
**Gambar 5.10** Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan tersebut. Hal ini menandakan produk yang dihasilkan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun memiliki kualitas baik dan sesuai harapan penerima layanan.

## 6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana diuraikan menjadi dua pernyataan sebagai berikut:



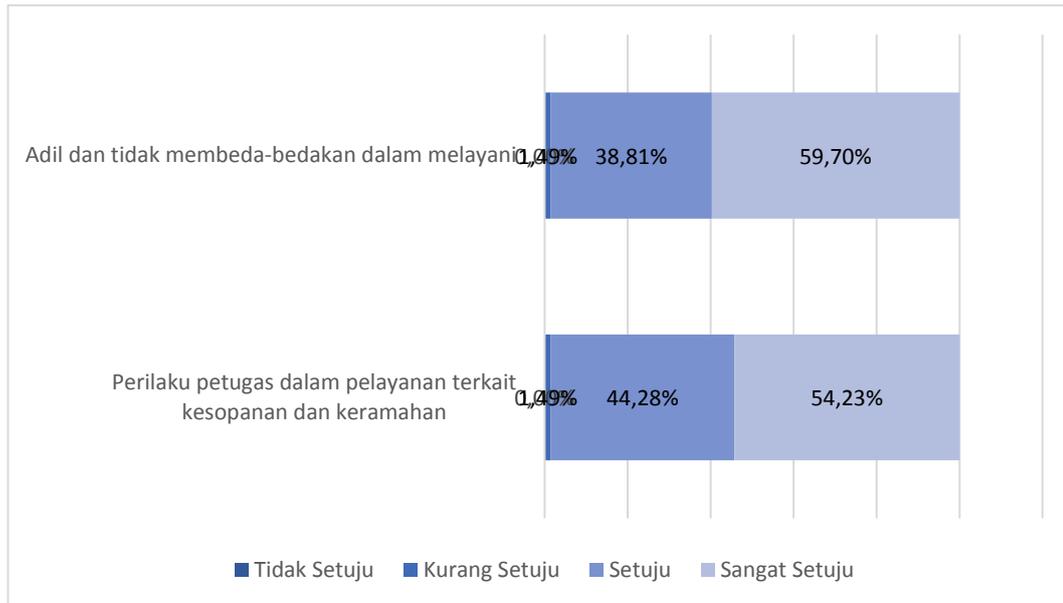
**Gambar 5.11** Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Kompetensi Pelaksana

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Dapat dilihat bahwa pengguna layanan telah puas dengan kompetensi pelaksana layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun. Pengguna layanan menilai bahwa kemampuan serta kesigapan petugas dalam melayani sudah baik, bahkan sebagian responden menilai sangat baik.

## 7) Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Dalam survei ini, unsur perilaku pelaksana diwakili dengan dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut:



**Gambar 5.12** Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Perilaku Pelaksana

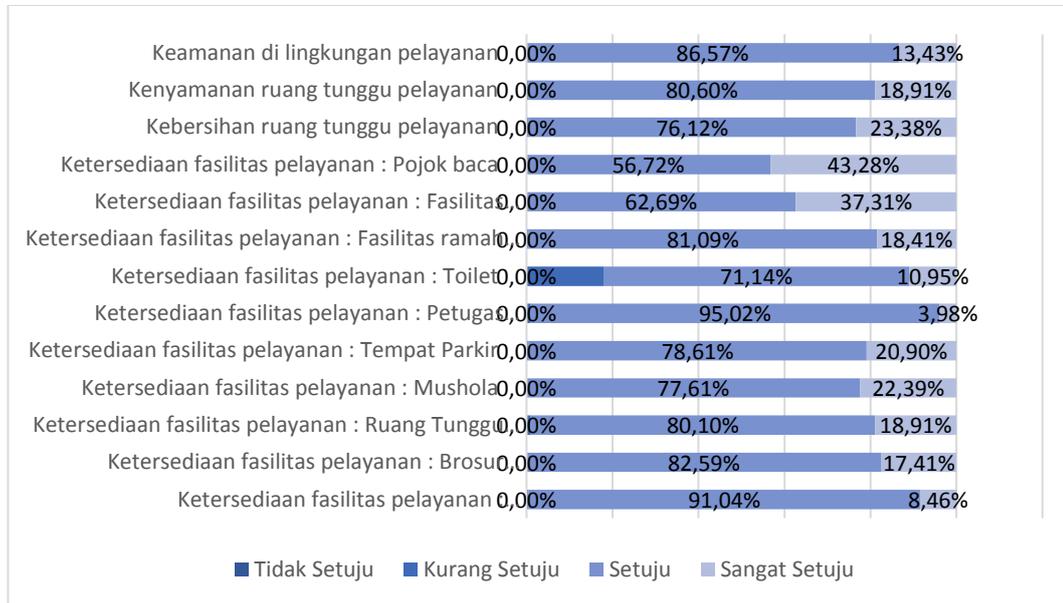
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.12 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan yang berkaitan dengan perilaku pelaksana yang dibuktikan dari besarnya proporsi jawaban positif lebih dari 90 persen. Sedangkan, proporsi jawaban negatif (tidak setuju dan kurang setuju) tidak lebih dari 2 persen.

## 8) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung. Sarana dan prasarana dalam penilaian pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dijabarkan dalam sepuluh pernyataan sebagai berikut:



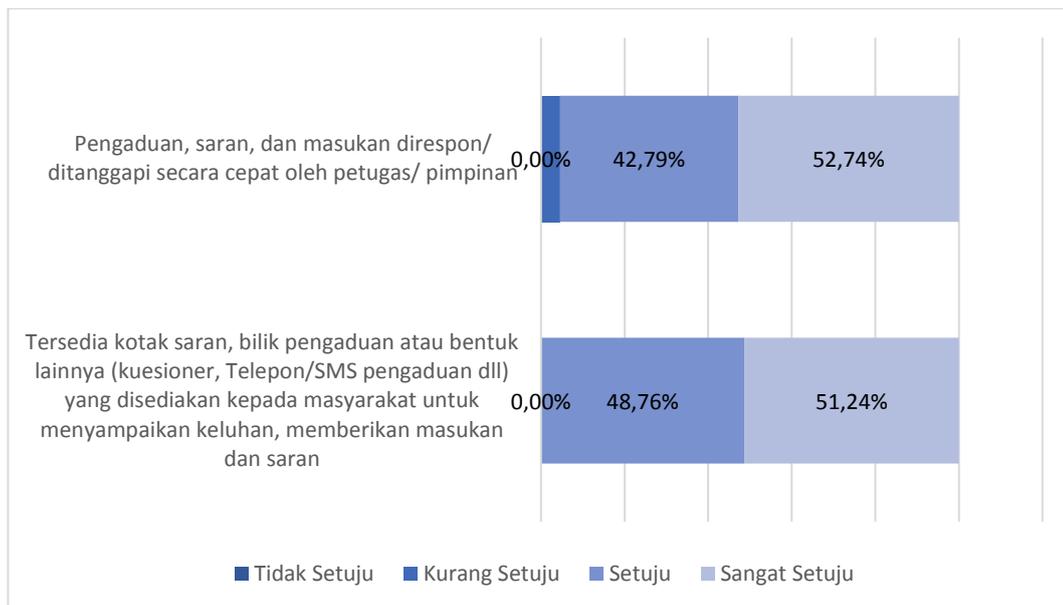
**Gambar 5.13** Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Sarana dan Prasarana

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Unsur sarana dan prasarana merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan unsur lainnya. Proporsi jawaban negatif (tidak setuju dan kurang setuju) untuk pernyataan ketersediaan fasilitas layanan toilet lebih dari 15 persen, ini berarti perlu adanya perbaikan fasilitas toilet di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun. Akan tetapi untuk pernyataan lainnya, mayoritas pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun menjawab setuju dan sangat setuju dibuktikan dari besarnya proporsi jawaban positif lebih dari 80 persen.

## 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Terdapat dua pernyataan untuk menggambarkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan hasil sebagai berikut:



**Gambar 5.14** Persepsi Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun Unsur Pengaduan, Saran dan Masukan

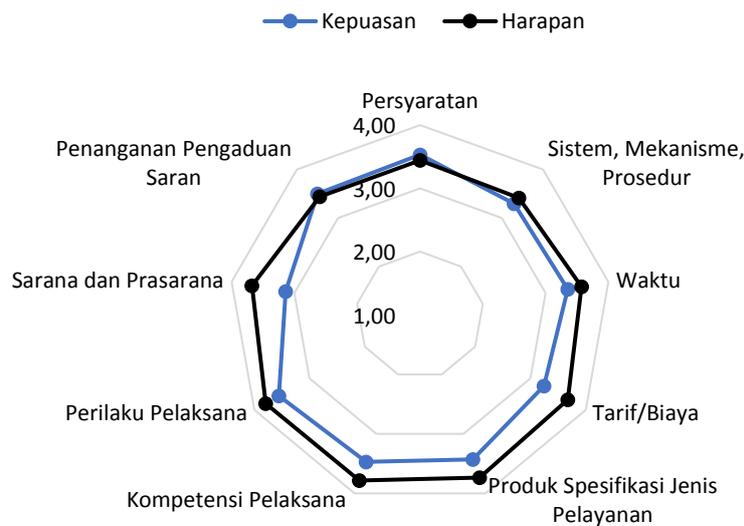
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.14 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan sudah merasa puas atas penanganan pengaduan, saran dan masukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun. Akan tetapi terdapat proporsi jawaban negatif (tidak setuju dan kurang setuju) pada pernyataan pengaduan, saran dan masukan direspon/ditanggapi secara cepat oleh petugas/pimpinan hampir menyentuh angka 5 persen, ini berarti perlu adanya respon/tanggapan secara cepat baik oleh petugas

maupun pimpinan ketika terdapat pengaduan, saran dan masukan dari masyarakat.

### 5.3 Analisis Kesenjangan Kepuasan dan Harapan Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

Untuk menggambarkan bagaimana perbandingan harapan pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun dan bagaimana penilaian terhadap pelayanan yang diterima, digunakan diagram jaring laba-laba sebagai berikut:



**Gambar 5.15** Analisis Kesenjangan Kepuasan dan Harapan Pengguna Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun

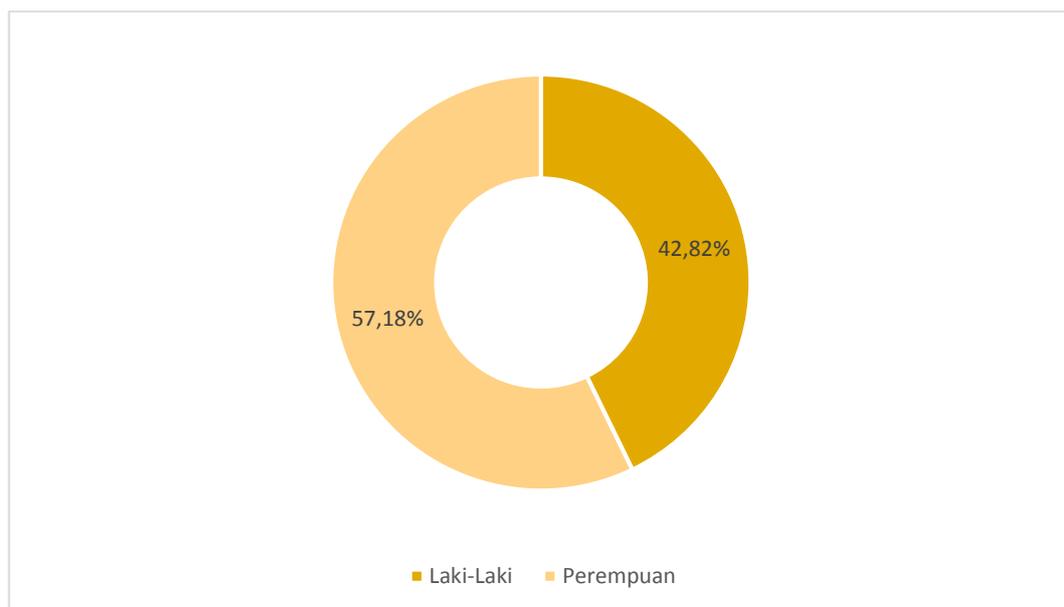
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Rata-rata kepuasan ditunjukkan oleh garis dan titik yang memiliki warna biru dan harapan pengguna layanan ditunjukkan oleh garis dan titik berwarna hitam. Jika garis dengan warna biru semakin mendekati atau

menghimpit garis hitam, maka menandakan pelayanan yang diterima pengguna layanan dengan pelayanan yang diharapkan pengguna layanan sudah sama. Pada Gambar 5.15 menunjukkan bahwa garis biru mulai mendekati garis hitam, hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun sudah cukup baik atau hampir memenuhi harapan pengguna layanan. Dapat diketahui juga bahwa rata-rata harapan pengguna layanan cukup tinggi di mana untuk semua unsur bernilai mendekati nilai 4 atau artinya sangat penting.

#### 5.4 Karakteristik Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

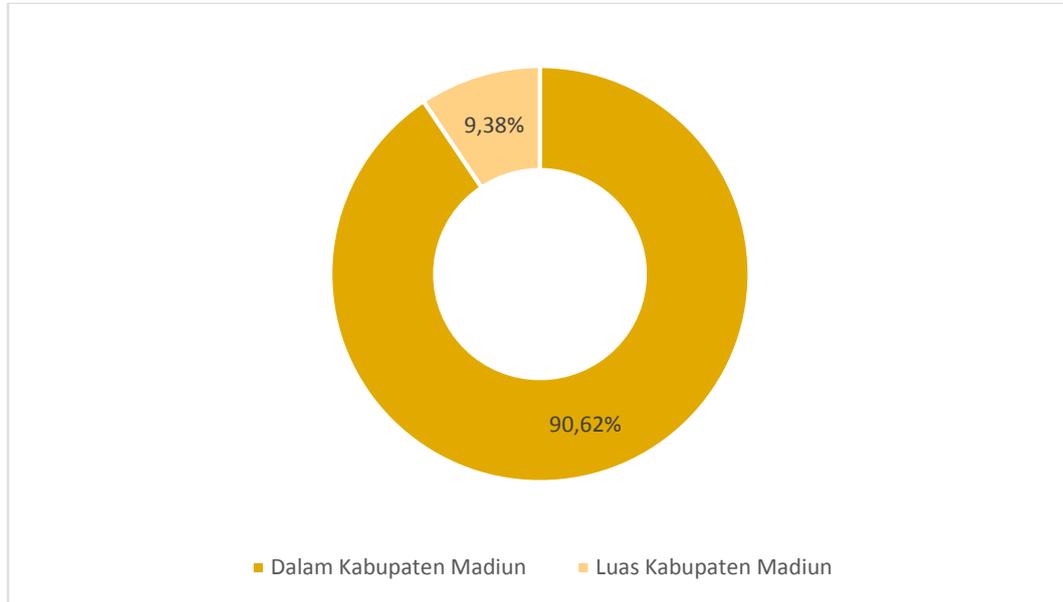
Sampel penelitian yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun berjumlah 341 responden dengan karakteristik sebagai berikut:



**Gambar 5.16** Karakteristik Pengguna Mal Pelayanan Publik berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Survei diolah (2021)

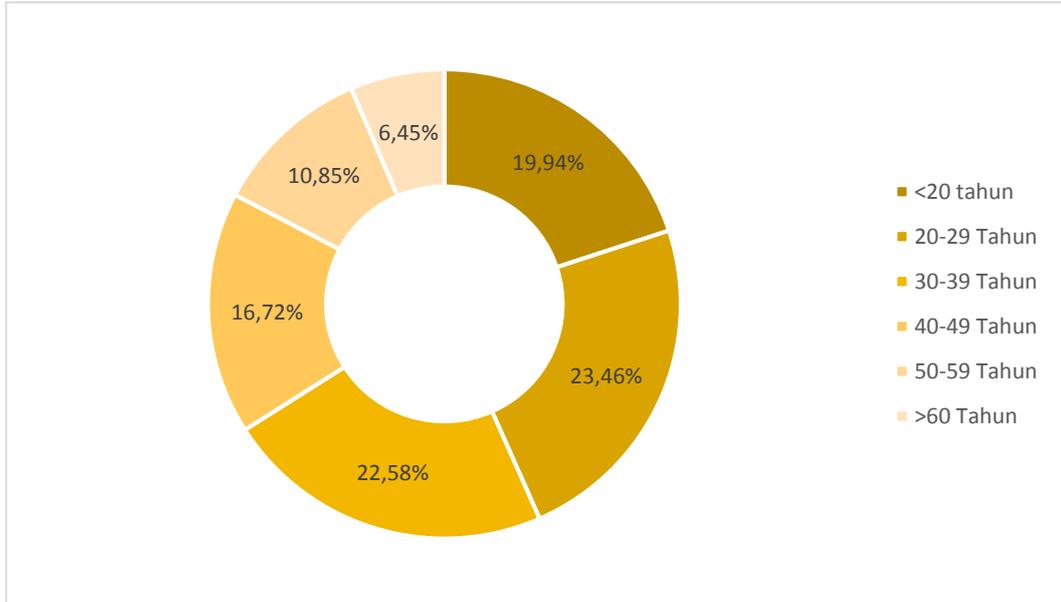
Berdasarkan Gambar 5.16 diketahui bahwa mayoritas pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun merupakan perempuan sebesar 57,18 persen dan laki-laki sebesar 42,82 persen.



**Gambar 5.17** Karakteristik Pengguna Mal Pelayanan Publik berdasarkan Alamat

Sumber: Data Survei diolah (2021)

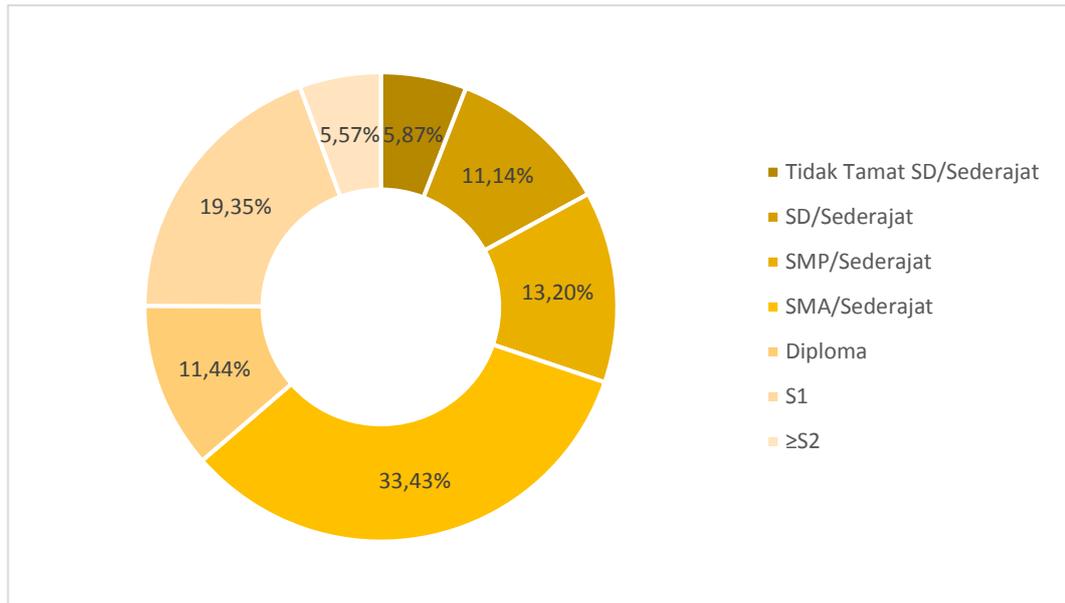
Mayoritas pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun adalah penduduk asli Kabupaten Madiun sebesar 90,62 persen, sedangkan sisanya sebesar 9,38 persen merupakan penduduk luar Kabupaten Madiun dari berbagai kabupaten/kota antara lain dari Bangkalan, Blitar, Kota Madiun, Lamongan, Malang, Mojokerto, Nganjuk, Sidoarjo, Sumenep, Surabaya dan Tulungagung.



**Gambar 5.18** Karakteristik Pengguna Mal Pelayanan Publik berdasarkan Kelompok Usia

Sumber: Data Survei diolah (2021)

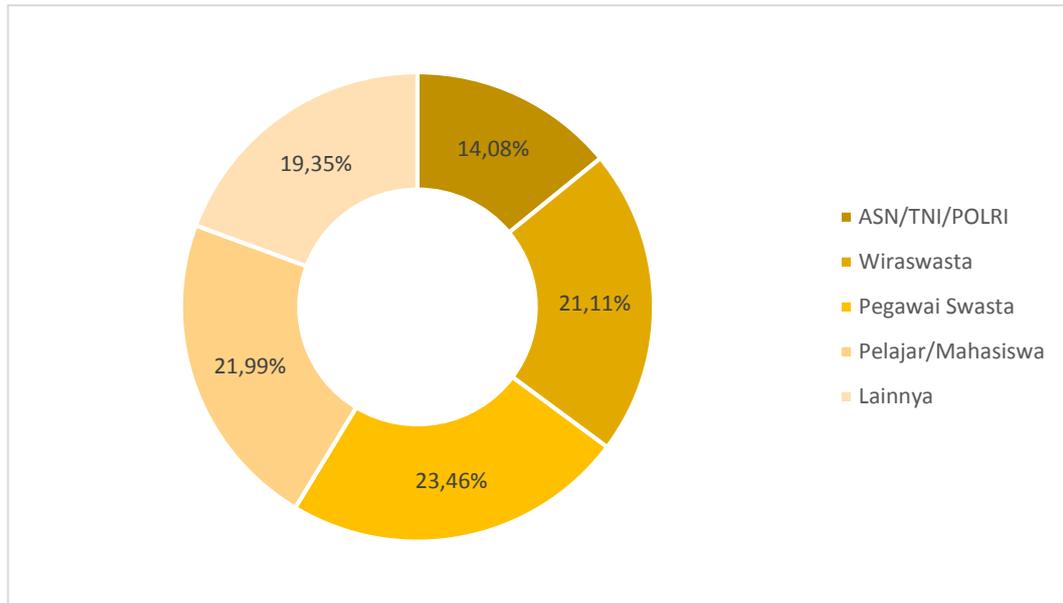
Gambar 5.18 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun adalah masyarakat dengan kelompok usia 20 – 29 tahun dengan proporsi sebesar 23,46 persen dan kelompok usia 30 – 39 tahun sebesar 22,58 persen disusul kelompok usia <20 tahun sebesar 19,94 persen. Kelompok usia >60 tahun merupakan kelompok usia yang paling sedikit menggunakan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun dengan proporsi sebesar 6,45 persen.



**Gambar 5.19** Karakteristik Pengguna Mal Pelayanan Publik berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Berdasarkan Gambar 5.19 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun memiliki latar belakang pendidikan terakhir SMA/Sederajat dengan proporsi sebesar 33,43 persen. Sebanyak 19,35 persen merupakan masyarakat dengan latar belakang pendidikan S1 dan 13,20 persen merupakan masyarakat dengan latar belakang Pendidikan SMP/Sederajat



**Gambar 5.20** Karakteristik Pengguna Mal Pelayanan Publik berdasarkan Pekerjaan

Sumber: Data Survei diolah (2021)

Mayoritas pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun adalah masyarakat yang berprofesi sebagai pegawai swasta sebesar 23,46 persen, kemudian pelajar/mahasiswa sebesar 21,99 persen dan wiraswasta sebesar 21,11 persen.

## 5.5 Kepuasan Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

Kepuasan Masyarakat pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun dinilai dengan 9 unsur yaitu:

- 1) Persyaratan
- 2) Sistem Mekanisme dan Prosedur
- 3) Waktu penyelesaian
- 4) Biaya/tarif
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan
- 6) Kompetensi pelaksana

- 7) Perilaku pelaksana
- 8) Sarana dan Prasarana
- 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil survei kepuasan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun ditunjukkan oleh Tabel 5.2 sebagai berikut:

**Tabel 5.2** Indeks Kepuasan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

| No.              | UNSUR                              | IKM   | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|------------------|------------------------------------|-------|----------------|------------------------|
| U1               | Persyaratan                        | 87,50 | B              | Baik                   |
| U2               | Sistem, Mekanisme, Prosedur        | 84,68 | B              | Baik                   |
| U3               | Waktu Penyelesaian                 | 84,53 | B              | Baik                   |
| U4               | Tarif/Biaya                        | 82,92 | B              | Baik                   |
| U5               | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 84,16 | B              | Baik                   |
| U6               | Kompetensi Pelaksana               | 86,22 | B              | Baik                   |
| U7               | Perilaku Pelaksana                 | 87,79 | B              | Baik                   |
| U8               | Sarana dan Prasarana               | 78,31 | B              | Baik                   |
| U9               | Penanganan Pengaduan Saran         | 84,24 | B              | Baik                   |
| <b>Nilai IKM</b> |                                    | 84,48 | B              | Baik                   |

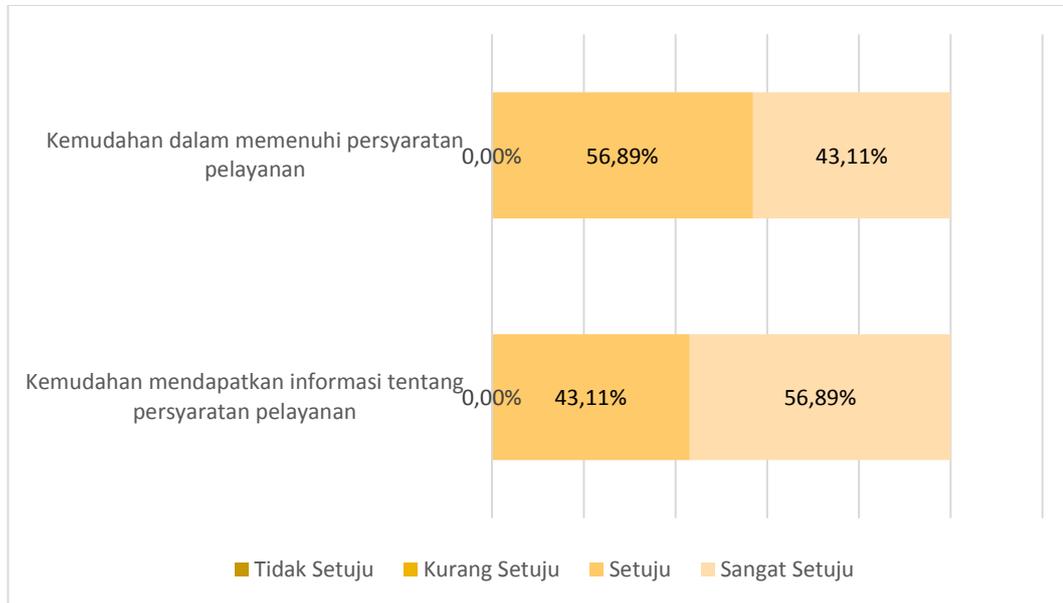
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun sebesar 84,48 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh semua unsur yang memiliki predikat baik. Secara rinci, pembahasan tentang hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun adalah sebagai berikut:

### 1) Persyaratan

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun dijabarkan menjadi dua pernyataan yang meliputi kemudahan mendapatkan

informasi tentang persyaratan pelayanan dan kemudahan dalam memenuhi persyaratan pelayanan.



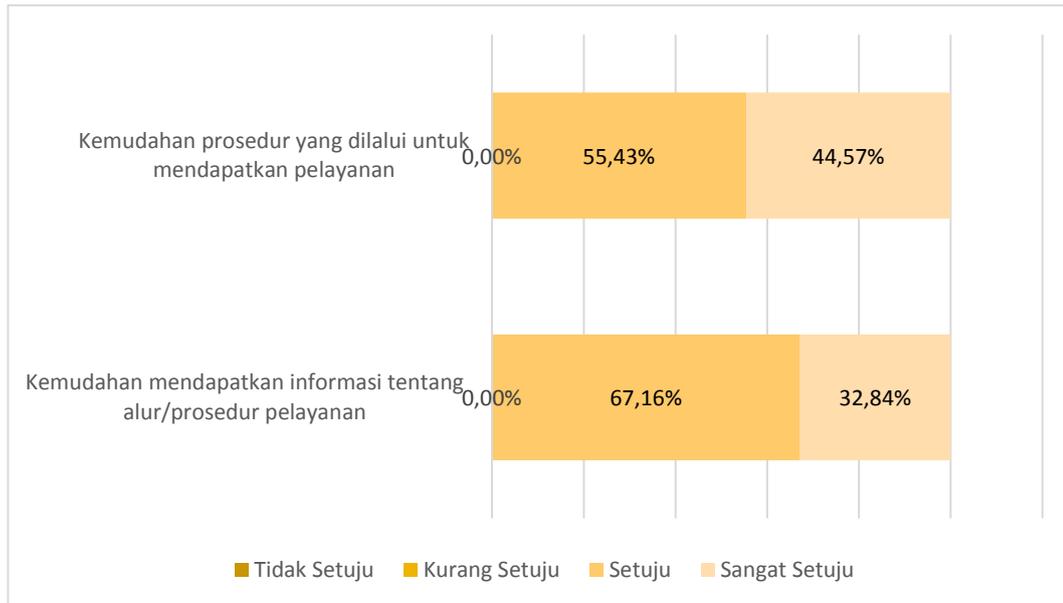
**Gambar 5.21** Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Persyaratan

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.21 menunjukkan bahwa pengguna layanan sebesar 56,89 persen menjawab bahwa persyaratan pelayanan mudah terpenuhi, bahkan 43,11 persen menjawab bahwa persyaratan pelayanan sangat mudah untuk terpenuhi. Sama halnya untuk mendapatkan informasi tentang persyaratan pelayanan, mudah bahkan sangat mudah.

## 2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan. Sistem, Mekanisme dan Prosedur Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun dijabarkan menjadi dua pernyataan sebagai berikut:



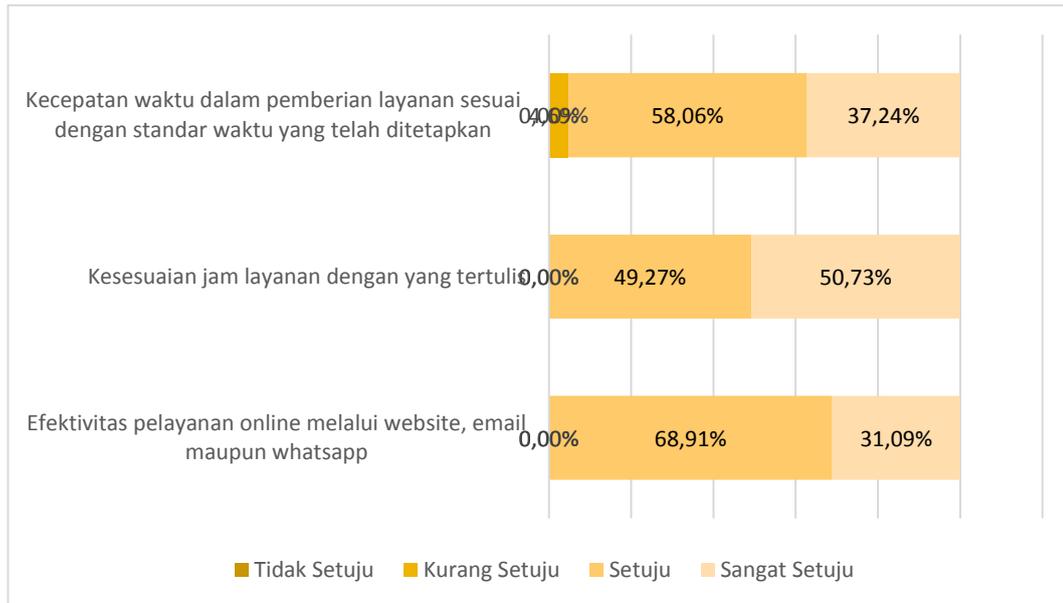
**Gambar 5.22** Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju untuk kedua pernyataan tersebut. Hal ini menandakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur yang terdapat pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun dapat dipahami dengan jelas dan mudah untuk dijalankan.

### 3) Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Waktu atau jadwal pelayanan yang disediakan oleh Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun diuraikan menjadi tiga pernyataan dengan hasil sebagai berikut:



**Gambar 5.23** Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Waktu Penyelesaian

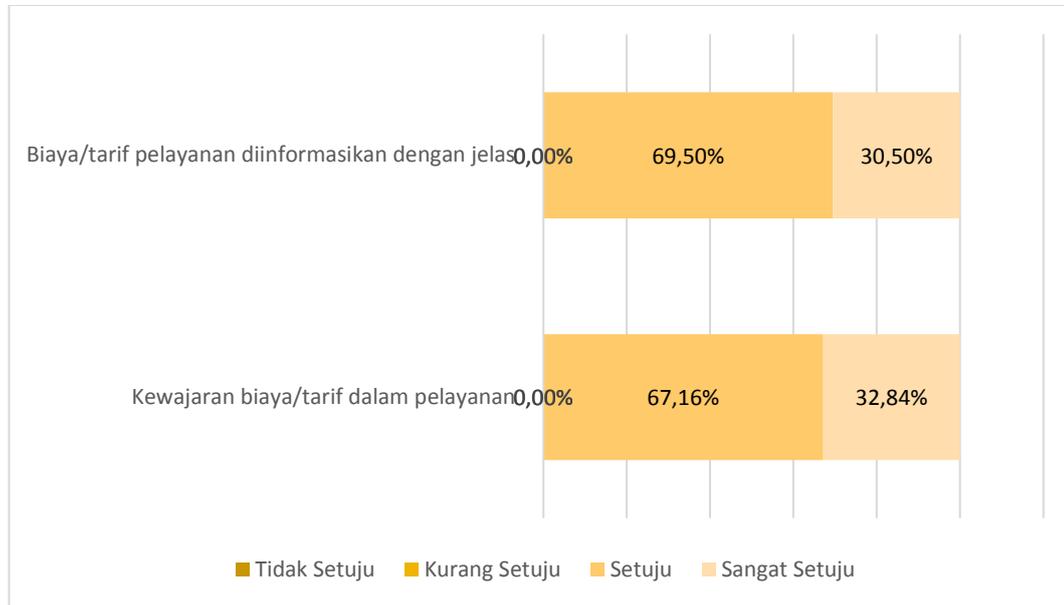
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Berdasarkan Gambar 5.23 di atas proporsi jawaban negatif hanya untuk pernyataan kecepatan waktu dalam pemberian layanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan sebesar 4,69 persen. Hal ini menandakan perlu adanya peningkatan kualitas layanan dalam hal standar waktu dengan yang telah ditetapkan dalam pemberian layanan. Akan tetapi untuk pernyataan kesesuaian jam layanan yang tertulis dan efektivitas pelayanan online melalui website, email, maupun whatsapp, mayoritas responden menjawab setuju bahkan sangat setuju.

#### 4) Tarif/Biaya

Tarif atau Biaya pelayanan merupakan salah satu yang termasuk dalam standar pelayanan publik. Biaya pelayanan termasuk rinciannya harus ditentukan secara konsisten dan tidak boleh ada diskriminasi terhadap pengguna layanan. Biaya pelayanan juga perlu dipublikasikan atau diinformasikan dengan jelas sehingga tidak menimbulkan kecemasan pihak

pengguna pelayanan. Pada SKM ini, unsur tarif atau biaya pelayanan diwakili oleh dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut:



**Gambar 5.24** Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Tarif/Biaya

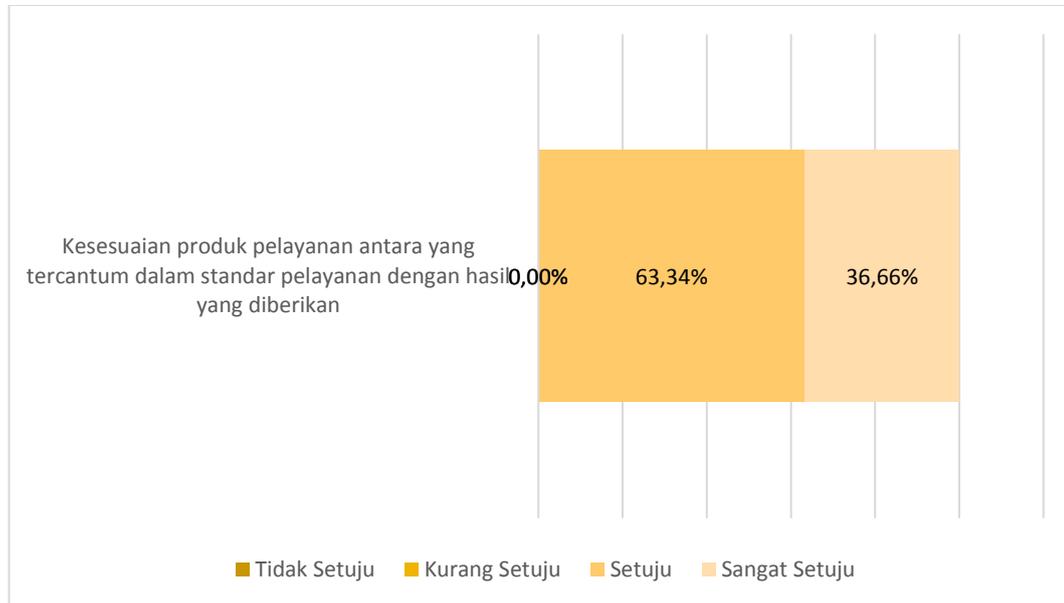
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.24 menunjukkan bahwa pengguna layanan sebesar 69,50 persen menjawab bahwa biaya/tarif pelayanan diinformasikan dengan jelas bahkan sangat jelas. Sama halnya dengan kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan dapat dikatakan wajar sebesar 67,16 persen dan sangat wajar sebesar 32,84 persen, sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah bahwa layanan tidak dipungut biaya/gratis.

### 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan

merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Unsur ini dijabarkan oleh satu pernyataan yang hasilnya disajikan sebagai berikut:



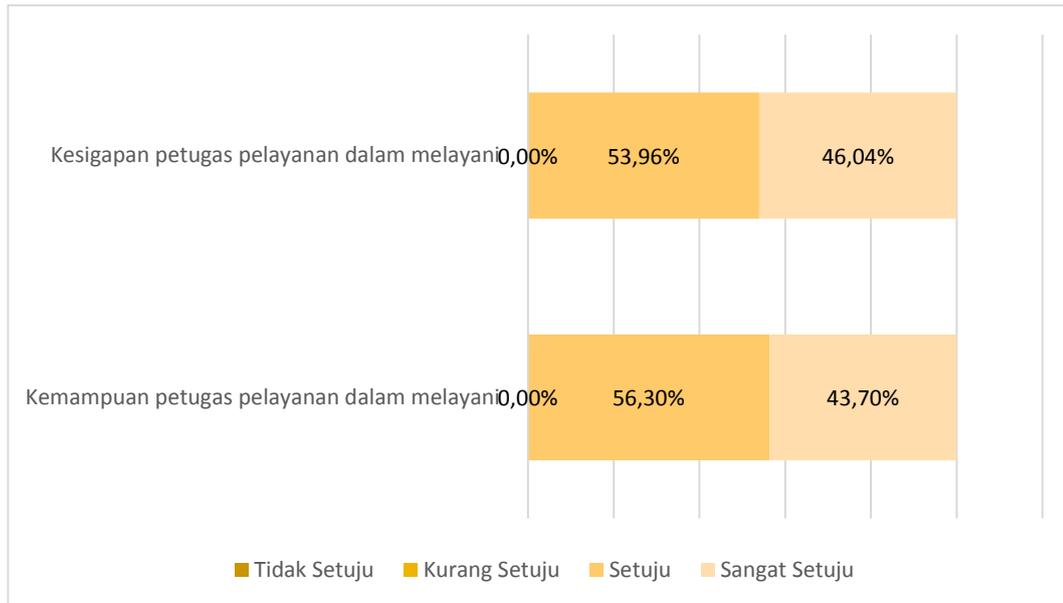
**Gambar 5.25** Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan tersebut. Hal ini menandakan produk yang dihasilkan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun memiliki kualitas baik dan sesuai harapan penerima layanan.

## 6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman. Kompetensi pelaksana diuraikan menjadi dua pernyataan sebagai berikut:



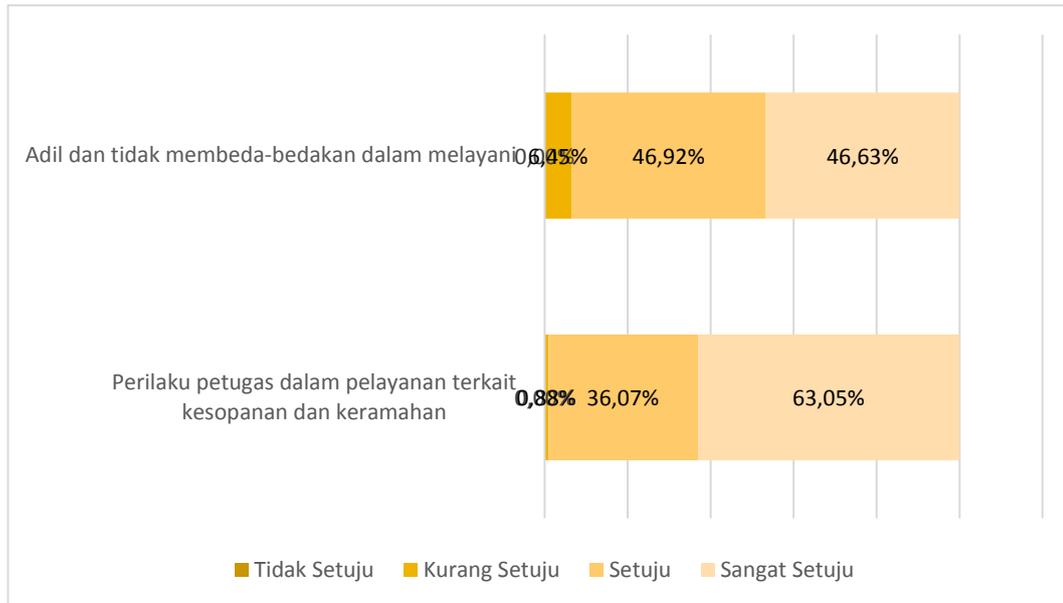
**Gambar 5.26** Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Kompetensi Pelaksana

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Dapat dilihat bahwa pengguna layanan telah puas dengan kompetensi pelaksana Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun. Pengguna layanan menilai bahwa kemampuan serta kesigapan petugas dalam melayani sudah baik, bahkan sebagian responden menilai sangat baik.

### 7) **Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan. Dalam survei ini, unsur perilaku pelaksana diwakili dengan dua pernyataan dengan hasil sebagai berikut:



**Gambar 5.27** Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Perilaku Pelaksana

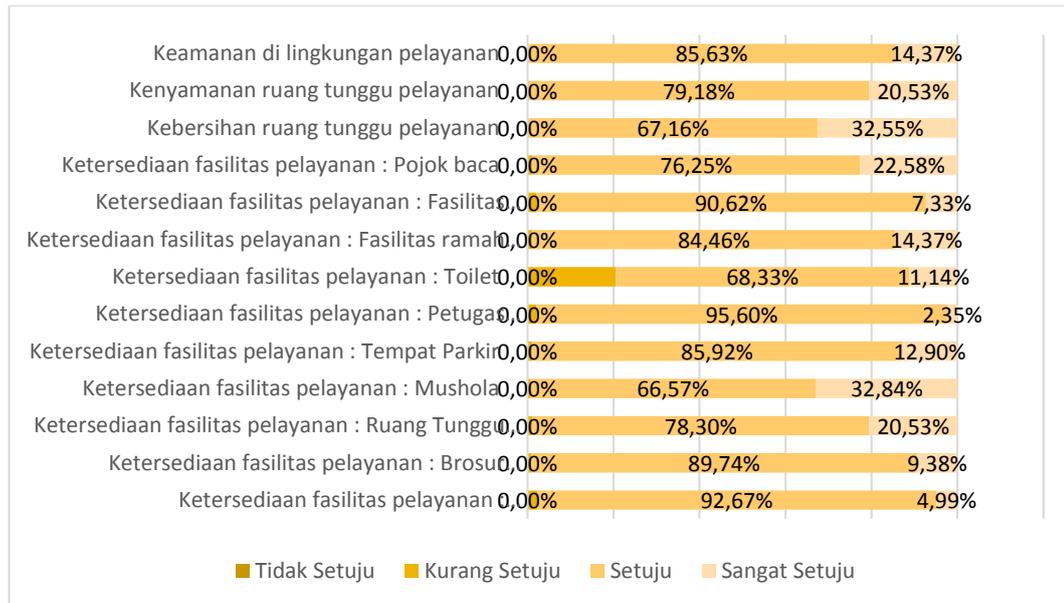
Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.27 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan yang berkaitan dengan perilaku pelaksana yang dibuktikan dari besarnya proporsi jawaban positif lebih dari 90 persen. Sedangkan, proporsi jawaban negatif (tidak setuju dan kurang setuju) tidak lebih dari 1 persen untuk pernyataan perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan, sedangkan untuk pernyataan adil dan tidak membeda-bedakan dalam melayani proporsi jawaban negatif mencapai 7 persen. Ini menunjukkan masih adanya perlakuan petugas yang tidak adil dan membeda-bedakan ketika melayani, oleh karena itu perlu adanya evaluasi dalam hal tersebut.

## 8) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha,

pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung. Sarana dan prasarana dalam penilaian Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun dijabarkan dalam sepuluh pernyataan sebagai berikut:



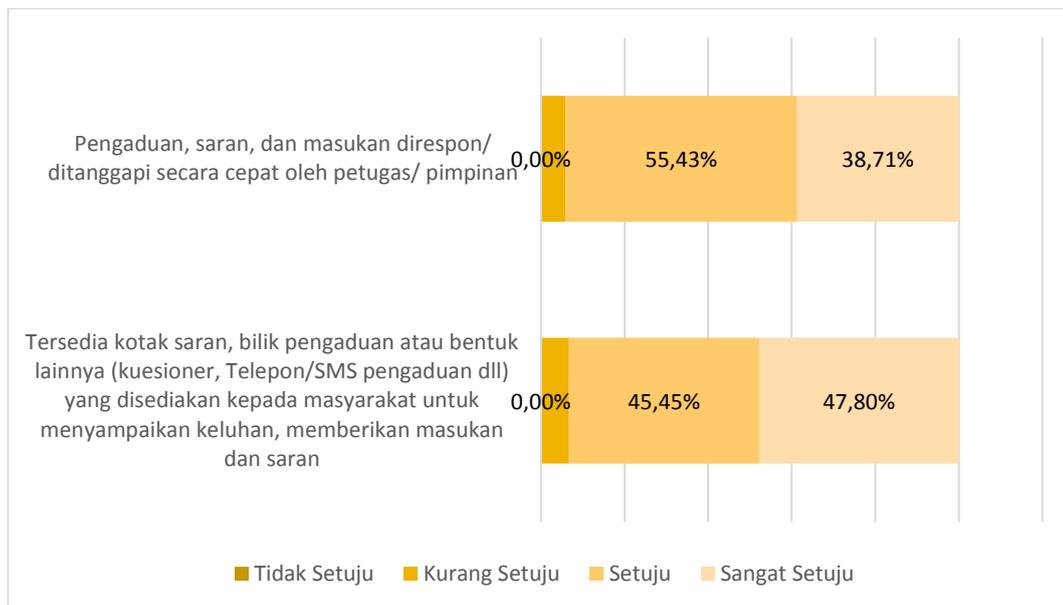
**Gambar 5.28** Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Sarana dan Prasarana

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Dapat dilihat pada Gambar 5.28 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun menjawab setuju dan sangat setuju untuk pernyataan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana yang dibuktikan dari besarnya proporsi jawaban positif lebih dari 80 persen. Akan tetapi, proporsi jawaban negatif (tidak setuju dan kurang setuju) untuk pernyataan ketersediaan fasilitas layanan toilet lebih dari 20 persen, ini berarti perlu adanya perbaikan fasilitas toilet di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun.

## 9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan. Terdapat dua pernyataan untuk menggambarkan unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan dengan hasil sebagai berikut:



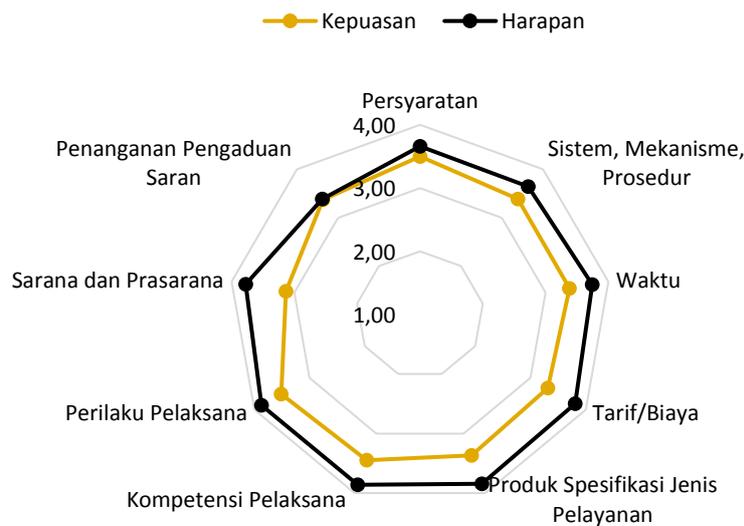
**Gambar 5.29** Persepsi Pengguna Mal Pelayanan Publik Unsur Pengaduan, Saran dan Masukan

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Gambar 5.29 menunjukkan bahwa mayoritas pengguna layanan sudah merasa cukup puas atas penanganan pengaduan, saran dan masukan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun. Akan tetapi, proporsi jawaban negatif (tidak setuju dan kurang setuju) untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan mencapai 7 persen. Ini menunjukkan bahwa masih kurangnya penanganan pengaduan, saran, dan masukan, maka perlu adanya evaluasi dan perbaikan dalam hal tersebut.

## 5.6 Analisis Kesenjangan Kepuasan dan Harapan Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

Untuk menggambarkan bagaimana perbandingan harapan pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun dan bagaimana penilaian terhadap pelayanan yang diterima, digunakan diagram jaring laba-laba sebagai berikut:



**Gambar 5.30** Analisis Kesenjangan Kepuasan dan Harapan Pengguna Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun

Sumber: Data Survei diolah, 2021

Rata-rata kepuasan ditunjukkan oleh garis dan titik yang memiliki warna kuning dan harapan pengguna layanan ditunjukkan oleh garis dan titik berwarna hitam. Jika garis dengan warna kuning semakin mendekati atau menghimpit garis hitam, menandakan bahwa pelayanan yang diterima pengguna layanan dengan pelayanan yang diharapkan pengguna layanan sudah sama. Pada Gambar 5.30 menunjukkan bahwa garis kuning mulai mendekati garis hitam, hal ini menunjukkan bahwa kinerja Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun sudah cukup baik atau hampir memenuhi harapan



pengguna layanan. Dapat diketahui juga bahwa rata-rata harapan pengguna layanan cukup tinggi di mana untuk semua unsur bernilai mendekati nilai 4 atau artinya sangat penting.



**BAB VI**  
**KESIMPULAN DAN**  
**REKOMENDASI**

## BAB VI

### KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan, kesimpulan yang dapat ditarik adalah sebagai berikut:

1. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun sebesar 84,76 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh semua unsur yang memiliki predikat baik. Akan tetapi masih ada proporsi jawaban negatif (kurang setuju dan tidak setuju) lebih dari 15 persen yaitu di unsur sarana dan prasarana khususnya di pernyataan ketersediaan fasilitas layanan toilet, ini berarti perlu adanya perbaikan fasilitas toilet di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun.
2. Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun sebesar 84,48 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Hal tersebut juga ditunjukkan oleh semua unsur yang memiliki predikat baik. Meskipun sudah dalam predikat baik, namun harapan masyarakat untuk pelayanan di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun cukup tinggi. Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun perlu melakukan perbaikan terutama perilaku pelaksana serta sarana dan prasarana khususnya fasilitas toilet.

## 6.2 Rekomendasi

Mayoritas masyarakat telah memberikan persepsi positif terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun, namun masih terdapat beberapa keluhan. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan membantu kinerja pelaksana maka disampaikan rekomendasi, antara lain sebagai berikut:

1. Melaksanakan evaluasi kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun untuk meningkatkan kinerja agar sesuai dengan harapan penerima layanan.
2. Guna meningkatkan kompetensi petugas, perlu adanya pelatihan atau diklat yang bekerjasama dengan Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Madiun.
3. Sebaiknya dilakukan pemeriksaan dan pengecekan terhadap sarana prasarana secara berkala. Hal tersebut dilakukan sebagai langkah pencegahan untuk menghindari kerusakan fasilitas kantor yang dapat berakibat pada terganggunya kinerja.
4. Pelaksana pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun perlu meninjau ulang Standar Operasional Prosedur untuk kecepatan waktu dalam pemberian layanan sesuai dengan standar waktu yang telah ditetapkan karena pada hasil survei pengguna layanan merasa kurang puas atas waktu penyelesaian pada pelayanan tersebut.



5. Perlu adanya inovasi yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Mal Pelayanan Publik Kabupaten Madiun agar pelayanan yang dilakukan lebih efektif dan efisien.



## DAFTAR PUSTAKA

- BPS. (2021). *Kabupaten Madiun Dalam Angka Tahun 2021*. Kabupaten Madiun : BPS.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia .
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
- Peraturan Bupati Madiun Nomor 79 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Madiun
- Wahyuni, N. (2014). <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>. Dipetik 06 11, 2021, dari <https://qmc.binus.ac.id/2014/09/28/g-a-p-a-n-a-l-y-s-i-s/>



## DOKUMENTASI



**KAB. MADIUN**

**Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Madiun**

Jl. Alun alun Utara No. 4 Kabupaten Madiun