

## HASIL SURVEI KUALITAS PELAYANAN PENANAMAN MODAL

Dalam rangka evaluasi pelaksanaan tugas pelayanan penanaman modal pada kantor Badan Koordinasi Penanaman Modal (BKPM) sesuai amanat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Deputi Bidang Pelayanan Penanaman Modal melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat kepada para pengguna jasa pelayanan penanaman modal di BKPM. Data dan informasi hasil penyebaran kuesioner kepada para pengguna jasa tersebut akan digunakan terbatas sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan penanaman modal pada kantor BKPM. Berdasarkan hasil survei yang dilaksanakan sejak 23 Oktober 2013 sampai dengan 15 November 2013, melalui penyebaran kuesioner kepada pengguna jasa pelayanan penanaman modal di BKPM secara langsung, diperoleh respon sebanyak 187 pengguna jasa yang terdiri dari :

a) Jenis kelamin

- Laki – laki sebanyak 125 orang
- Perempuan sebanyak 62 orang

b) Usia pengguna jasa

- Usia kurang dari 25 tahun sebanyak 26 orang
- Usia antara 25 - 55 tahun sebanyak 154 orang
- Usia lebih dari 55 tahun sebanyak 7 orang

c) Tingkat pendidikan pengguna jasa

- Berpendidikan SLTA sebanyak 17 orang
- Berpendidikan D1 sebanyak 3 orang
- Berpendidikan D3 sebanyak 16 orang
- Berpendidikan S1 sebanyak 136 orang
- Berpendidikan S2 sebanyak 15 orang

d) Pekerjaan

- BUMN sebanyak 4 orang
- KONSULTAN HUKUM sebanyak 3 orang
- PENGACARA sebanyak 3 orang
- PENSIUN sebanyak 1 orang
- PNS sebanyak 14 orang
- SWASTA sebanyak 62 orang
- WIRASWASTA sebanyak 6 orang
- LAINNYA sebanyak 94 orang

## A. Hasil Survei

Berdasarkan pengukuran keseluruhan kuesioner (187 kuesioner) yang telah terisi dengan baik terhadap kualitas 14 unsur pelayanan diperoleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 81,59 ( $\{3,264 : 4\} \times 100$ ) dengan angka Indeks sebesar 81,59 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan A dengan kategori SANGAT BAIK, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat Sangat Baik dalam interval indeks 81,26 – 100,00, Baik dengan indeks 62,51 – 81,25, Kurang Baik dengan indeks 43,75 – 62,50 dan Tidak Baik dengan indeks 25,00 – 43,75 .

Tabel Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat  
(IKM) 14 Unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	Periode Feb/Mar 2013	Periode Okt/Nov 2013
1.	Prosedur pelayanan	3,167	3,021
2.	Persyaratan pelayanan	3,095	2,995
3.	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,233	3,176
4.	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,411	3,374
5.	Kecepatan pelayanan	3,339	3,112
6.	Kesopanan dan keramahan petugas	3,439	3,305
7.	Keterbukaan informasi pengurusan Izin	3,352	3,278
8.	Kemampuan petugas pelayanan	3,267	3,267
9.	Keamanan lingkungan	3,522	3,460
10.	Daya tanggap (responsif) petugas	3,339	3,219
11.	Ketepatan waktu pelayanan	3,106	3,070
12.	Kenyamanan Ruang Pelayanan	3,583	3,455
13.	Biaya Pelayanan	3,949	3,904
14.	Keseluruhan aspek pelayanan	3,339	3,332
<b>NRR IKM Tertimbang</b>		<b>3,336</b>	<b>3,264</b>

Rata-rata nilai dari suatu unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa unsur yang memiliki Nilai (NRR) tertinggi adalah unsur Biaya Pelayanan (3,904) dan Keamanan lingkungan (3,460), sedangkan unsur dengan Nilai Rata-Rata (NRR) terendah adalah unsur persyaratan pelayanan (rata-rata 2,995). Angka ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelayanan paling tinggi diperoleh dari Biaya Pelayanan dan keamanan lingkungan, sedangkan pada persyaratan pelayanan memberikan tingkat kepuasan paling rendah. Dalam proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-14 unsur

pelayanan di atas harus ditingkatkan kembali khususnya unsur persyaratan pelayanan (Penilaian rata-rata Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 2,995).

Nilai Rata-Rata semua unsur sudah lebih dari 3,264 hal ini menggambarkan bahwa secara keseluruhan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan penanaman modal di BKPM pada umumnya sudah sangat baik dan masyarakat sudah merasa puas dengan unsur-unsur pelayanan tersebut. Lebih lanjut, adapun unsur-unsur dengan NRR kurang dari 3,264 kiranya masih perlu ditingkatkan kualitas pelayanannya, unsur - unsur tersebut adalah :

- a. Prosedur Pelayanan (NRR 3,021)
- b. Persyaratan Pelayanan (NRR 2,995)
- c. Kedisiplinan petugas pelayanan (NRR 3,176)
- d. Kecepatan pelayanan (NRR 3,112)
- e. Daya tanggap (responsif) petugas (NRR 3,219)
- f. Ketepatan waktu pelayanan (NRR 3,070)

## **B. Kesimpulan dan Saran**

Secara umum kualitas pelayanan pada Unit pelayanan penanaman Modal BKPM dipersepsikan Sangat Baik oleh masyarakat pengguna jasanya. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh yaitu berkisar di antara 81,26 – 100,00. Nilai IKM yang diperoleh yaitu pada 14 unsur pelayanan = 81,59. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah Biaya Pelayanan (NRR 3,904) dan Keamanan lingkungan (NRR 3,460) dan yang dianggap kurang memuaskan adalah unsur persyaratan pelayanan (NRR 2,995).

Dengan demikian kiranya upaya BKPM yang sangat diharapkan oleh para pengguna jasa dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan penanaman modal pada kantor BKPM adalah adanya prosedur dan persyaratan yang memberikan kemudahan dan kecepatan pelayanan serta ketepatan jadwal pelayanan penanaman modal.

Jakarta, 7 Januari 2014

Inspektur



Slamet Puwo Santoso