

EVALUASI KINERJA PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN SIDENRENG RAPPANG MELALUI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

EVALUATION OF THE PERFORMANCE OF THE INVESTMENT AND INTEGRATED ONE-STOP SERVICE DEPARTMENT (DPMPTSP) OF SIDENRENG RAPPANG REGENCY THROUGH PUBLIC SATISFACTION SURVEY

Muhammad Ammar¹

¹Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah, Sidenreng Rappang, Indonesia,
Email: ammARBappelitbangda@sidrapkab.go.id

Nurfajri Ardianti S Panggalo²

²Badan Perencanaan Pembangunan, Riset dan Inovasi Daerah, Sidenreng Rappang Indonesia,
Email: nurfajrispanggalo@gmail.com

Abstract

This research aims to evaluate the performance of the Investment and One-Stop Integrated Services Office (DPMPTSP) of Sidenreng Rappang Regency through a community satisfaction survey. The method used in this research is employing a descriptive analysis approach, inferential analysis such as correlation analysis and quadrant analysis, and adding qualitative analysis using Word Cloud. In addition, the indicators used and the measurement procedures refer to the guidelines of Permenpan RB No. 14 of 2017. The data collection technique began with accidental sampling, selecting samples from individuals who are randomly encountered at the location and have just been served by the DPMPTSP, followed by filling out a questionnaire through face-to-face interviews. Based on the research results, the Public Satisfaction Index (IKM) of DPMPTSP obtained a score of 3.101, which falls into the "Good" category or a "B" score with a conversion value of 77.536. Based on the correlation analysis, a significant correlation was found between officer behavior and service procedures with a value of 0.464, categorized as "moderate correlation". Meanwhile, based on the quadrant analysis, the service elements located in quadrant II that need to be maintained are the cost/tariff and infrastructure. Based on the qualitative analysis of the Word Cloud, the community assesses the competence of the officers by their ability to serve quickly, skillfully use computers, and provide good service, while the community evaluates the officers' behavior based on their friendliness, politeness, and warmth in conversation.

Keywords: DPMPTSP, Community Satisfaction Survey, Correlation Analysis, Quadrant Analysis, Word Cloud

Abstrak

Penelitian ini bertujuan melakukan evaluasi kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidenreng Rappang melalui survei kepuasan Masyarakat. Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah menggunakan pendekatan analisis deskriptif, analisis inferensial seperti analisis korelasi dan analisis kuadran, serta menambahkan analisis kualitatif menggunakan Word Cloud. Selain itu indikator yang digunakan serta tata cara pengukurannya mengacu pada pedoman Permenpan RB No 14 Tahun 2017. Teknik pengumpulan data dimulai dari pengambilan sampel secara Accidental sampling, yaitu memilih orang yang kebetulan ditemui di lokasi dan baru saja selesai dilayani oleh DPMPTSP, dilanjutkan dengan pengisian kuesioner dengan wawancara tatap muka. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP sebesar 3,101 berada pada kategori "Baik" atau nilai "B", dengan nilai konversi 77,536. Berdasarkan analisis korelasi diperoleh korelasi besar antara perilaku petugas dan prosedur pelayanan dengan nilai 0,464 dengan kategori "korelasi cukup". Sementara itu berdasarkan analisis kuadran diperoleh unsur layanan yang berada di kuadran II yang perlu dipertahankan yaitu unsur biaya/tarif dan sarana prasarana. Berdasarkan analisis kualitatif Word Cloud, masyarakat menilai kompetensi petugas dari cara melayani dengan cepat, mahir

menggunakan komputer, dan melakukan pelayanan yang baik, sementara itu masyarakat menilai perilaku petugas berdasarkan murah senyum, sopan, dan ramah dalam berbicara.

Kata Kunci: *DPMPTSP, Survei Kepuasan Masyarakat, Analisis Korelasi, Analisis Kuadran, Word Cloud*

PENDAHULUAN

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah (Pemerintah Pusat, 2021) dijelaskan bahwa kepala daerah memberi kewenangan kepada kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) dalam penyelenggaraan perizinan berusaha di daerah. Tujuannya memberi kepastian hukum kepada pelaku usaha maupun sebagai katalis peningkatan ekosistem investasi dan kegiatan berusaha yang ada di daerah, baik itu perizinan berusaha yang berbasis pada resiko, persyaratan dasar perizinan berusaha, maupun perizinan usaha sektor dan kemudahan persyaratan investasi. DPMPTSP sebagai instansi penyelenggara perizinan dan investasi wajib memberikan pelayanan yang terbaik bagi publik, baik itu dari segi aktifitas pelayanan yang prima di kantor DPMPTSP maupun kebijakan yang berpihak pada pelaku usaha dan investor. Prosedur pelayanan publik yang berbelit-belit dan tidak mudah serta perizinan yang tumpang tindih yang sering dikeluhkan oleh para pelaku usaha dan investor sedemikian mungkin dapat dihindarkan, agar dapat mengundang investor dan para pelaku usaha lainnya untuk menanamkan modal di daerah sehingga dapat membangkitkan pertumbuhan ekonomi regional di daerah tersebut.

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan setiap warga negara atas jasa, barang, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan (Menteri Hukum dan Hak Asasi manusia, 2009). Pelayanan publik yang baik setidaknya memiliki 12 tanggung jawab yang harus dipenuhi, salah satunya adalah memberikan layanan sesuai dengan standar. Standar pelayanan adalah ukuran yang digunakan sebagai pedoman dalam penyelenggaraan pelayanan dan digunakan sebagai acuan untuk menilai kualitas pelayanan sebagai tanggung jawab dan wujud komitmen kepada masyarakat dalam rangka memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Peningkatan standar pelayanan publik sangat penting bagi penyelenggara, khususnya DPMPTSP di daerah, dalam memberikan layanan terbaik kepada masyarakat. Dengan adanya standar pelayanan publik, masyarakat bisa mengakses informasi mengenai layanan di DPMPTSP, seperti syarat, prosedur, biaya, dan waktu yang dibutuhkan, serta informasi lainnya, sehingga mereka tahu kebenaran mengenai standar pelayanan dan dapat mengawasi pelaksanaannya.

Pelayanan publik yang ada saat ini dianggap belum dapat memenuhi ekspektasi masyarakat. Adanya aduan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial serta berbagai laporan keluhan yang diterima, jika tidak segera ditangani, tentunya ini akan memberi dampak negatif dan kesan kurang baik terhadap pemerintah, dan tentunya dapat menyebabkan hilangnya kepercayaan dari masyarakat. Selanjutnya, untuk meningkatkan layanan yang

diberikan dan memperbaiki pelayanan publik, penanggung jawab layanan publik diharuskan untuk mengevaluasi penerapan standar pelayanan setiap tahun guna mengidentifikasi kekurangan atau kelebihan dari setiap aspek standar pelayanan yang telah ditetapkan dengan melakukan survei kepuasan kepada pengguna layanan dan menilai tingkat kepuasan masyarakat.

Salah satu misi Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang yang tertuang dalam dokumen Rencana Pembangunan Daerah (RPD) 2024-2026 yaitu membangun pemerintahan yang baik (*Good Governance*) dan pemerintahan yang bersih (*Clean Governance*) (Bapperida, 2023). Dalam rangka mewujudkan visi dan misinya, maka Pemerintah Kabupaten Sidenreng Rappang perlu menyusun sebuah indikator untuk mengukur keberhasilan kinerja pelayanan publik, khususnya pelayanan yang dilakukan DPMPTSP Kabupaten Sidenreng Rappang. Indikator dapat diukur melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang selanjutnya menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM). Pelaksanaan kegiatan survei telah diatur melalui PermenpanRB No 14 Tahun 2017 (Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2017).

Telah banyak penelitian yang telah menerapkan SKM di unit pelayanan publik berbagai sektor. Pada sektor keesehatan, misalnia yang dilakukan oleh (Romadani, 2021), dia melakukan analisis indeks kepuasan masyarakat pelayanan di puskesmas lubuk landai Kab. Bungo, begitupun oleh (Ananda *et al.*, 2023) yang melakukan pengukuran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan kesehatan di RSUD Kab. Mamuju Tengah. Selain itu penggunaan SKM juga dapat diterapkan pada sektor pemerintahan kecamatan seperti yang dilakukan oleh (Sulistyo and Sotya Partiwidi Ediwijoyo, 2020) yang melakukan analisis kepuasan masyarakat pelayanan publik di kantor Kecamatan Ayah Kab.Kebumen, begitupun (Saputra, 2016) yang melakukan analisis kepuasan masyarakat di kantor Kecamatan tambang Kab.Kampar. Sektor lainnya yaitu penelitian (Ismiyati, 2023) yang mengukur analisis kepuasan masyarakat di layanan publik di SMA Negeri 1 Tempel serta penelitian (Purwanti, Syaifulloh and Riono, 2024) yang menganalisis indeks kepuasan masyarakat Perusahaan Air Minum Daerah Kabupaten Brebes. Dari berbagai penelitian yang ada, unsur yang dinilai pada kepuasan sudah mengacu pada pedoman PermenpanRB No 14 Tahun 2017 yang menggunakan 9 unsur atau indikator penilaian SKM, namun metode yang digunakan hanya menggunakan pendekatan deskriptif yaitu fokus bagaimana menghasilkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), belum ada perhitungan analisis lebih lanjut, misalkan pendekatan analisis inferensial, pendekatan analisis kuadran dan juga pendekatan analisis kualitatif.

Sebenarnya telah ada penelitian yang telah menggunakan analisis inferensial dalam pengukuran kepuasan Masyarakat seperti yang dilakukan oleh (Datus Salam and Rosy, 2022) yang melihat pengaruh sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau (Desi and Septayuda, 2024) yang melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan masyarakat dan juga (Yolanda and Rosy, 2022) yang melihat pengaruh komunikasi dan kepribadian terhadap kepuasan masyarakat, namun pada pengukuran kepuasan

masyarakat tersebut belum sepenuhnya mengacu pada pedoman yang telah ditetapkan yaitu belum mengacu pada pedoman PermenpanRB No 14 Tahun 2017 yang menggunakan 9 unsur atau indikator penilaian kepuasan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang tersebut peneliti tertarik melakukan evaluasi kinerja pelayanan DPMTSP Kabupaten Sidenreng Rappang melalui survei kepuasan Masyarakat dengan menggabungkan beberapa metode pendekatan seperti analisis deskriptif, analisis inferensial, analisis kuadran serta menambahkan analisis kualitatif dalam hal ini olah kata menggunakan *Word Cloud*. Selain itu indikator yang digunakan serta tata cara pengukurannya mengacu pada pedoman PermenpanRB No 14 Tahun 2017. Pemilihan DPMTSP selain karena merupakan jantung pelayanan publik dan sebagai katalis peningkatan ekosistem investasi dan pelaku usaha di daerah, juga karena belum ada penelitian sejenis yang pernah dilakukan di Sidenreng Rappang, yang ada hanya di beberapa unit pelayanan lain seperti di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kab. Sidenreng Rappang oleh (Wulandari, 2023) dan di desa Lagading Kab.Sidenreng Rappang oleh (Fatmawati, Sellang and Astina Adnan, 2024). Selain itu pemilihan fokus penelitian subjektif dikarenakan penulis merupakan peneliti di Pemerintah Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang.

Tujuan dari penelitian ini adalah mengevaluasi kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMTSP) Kabupaten Sidenreng Rappang melalui survei kepuasan Masyarakat (SKM), dan diharapkan hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi dan memberi rekomendasi kebijakan bagi pemerintah daerah khususnya Dinas Penanaman Modal dan PTSP.

METODE

Metode Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini yaitu *mixed method*. Penelitian *mixed method* adalah pendekatan yang menggabungkan atau mengasosiasikan pendekatan kuantitatif dan kualitatif (Pane *et al.*, 2021). Pendekatan Kuantitatif yang digunakan analisis deskriptif, analisis korelasi, dan analisis kuadran. Sementara itu pada pendekatan kualitatif menggunakan hasil wawancara dan diolah menggunakan *Word Cloud*.

Analisis deskriptif digunakan untuk melihat gambaran deskriptif responden serta menampilkan nilai indeks kepuasan masyarakat, analisis inferensial yaitu dengan melihat korelasi antara unsur yang perlu perbaikan atau memiliki nilai rendah. Analisis korelasi dimanfaatkan untuk melihat kekuatan serta keeratan hubungan, selain itu dimanfaatkan pula dalam melihat arah hubungan dua variabel numerik (Fauziah, 2018). Selanjutnya analisis kuadran digunakan untuk melihat kesenjangan antara variabel harapan dan variabel kepuasan. Menurut (Shia, Chen and Ramdanyah, 2016), Analisis kuadran merupakan teknik untuk mengidentifikasi atribut jasa yang perlu dilakukan perbaikan dan yang perlu dikurangi prioritasnya. Analisis Kuadran biasa juga disebut *Importance Performance Analysis* (IPA).

Teknik penarikan sampel atau jumlah responden disesuaikan dengan Jumlah Kunjungan terakhir OPD pelayanan terkait berdasarkan jenis layanan yang ada. Jumlah kunjungan terakhir dijadikan sebagai populasi untuk melihat jumlah rata-

rata kunjungan setiap bulannya. Jumlah sampel responden setiap jenis layanan diambil secara proporsional berdasarkan jumlah populasi di setiap layanannya. Penentuan ukuran sampel sendiri menggunakan tabel Krejcie and Morgan dengan margin error 5%. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan accidental sampling, yaitu orang yang kebetulan ditemui di Lokasi penelitian dan baru saja selesai dilayani oleh Dinas Setempat. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner dengan wawancara tatap muka. Pertanyaan yang digunakan untuk mengukur survei kepuasan masyarakat menggunakan 9 unsur pelayanan. Unsur pelayanan yang digunakan yaitu: Kesesuaian Persyaratan, Kemudahan Prosedur pelayanan, Kecepatan Waktu Pelayanan, Kewajaran Biaya/Tarif, Kesesuaian Produk Layanan, Kompetensi/kemampuan Petugas, Perilaku Petugas, Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan serta Kualitas Sarana dan Prasarana. Untuk perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) diolah menggunakan nilai rata-rata tertimbang setiap unsur pelayanan. Setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9}$$

Nilai rata tertimbang kemudian digunakan untuk menghitung nilai Penimbang setiap unsur pelayanan. Selanjutnya menghitung nilai SKM unit pelayanan dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai persepsi per unsur}}{\text{Total Unsur}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Langkah selanjutnya hasil penilaian IKM dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM \text{ unit Pelayanan} \times 25$$

Untuk melihat kategori kinerja atau mutu pelayanan, nilai IKM diklasifikasi berdasarkan tabel berikut:

Tabel 1. Klasifikasi Penilaian Kinerja Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Konversi	Interval Mutu Pelayanan	Kinerja
1	1,00-2,5996	25,00-64,99	D	Tidak Baik
2	2,6 - 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	A	Sangat Baik

Sumber : PermenpanRB No 14 Tahun 2017

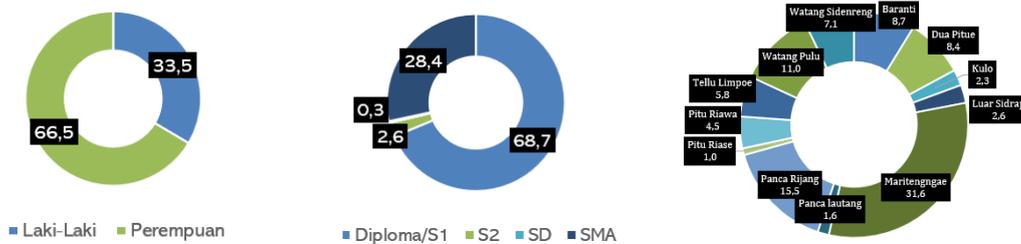
HASIL DAN PEMBAHASAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sidenreng Rappang dibentuk Berdasarkan (Peraturan Daerah, 2016) dan (Peraturan Bupati, 2016), yang menyatakan DPMPTSP Kabupaten Sidenreng Rappang memiliki tugas pokok menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Untuk mengukur kinerja

pelayanan yang ada di di Dinas tersebut selanjutnya dilakukan pendekatan sebagai berikut:

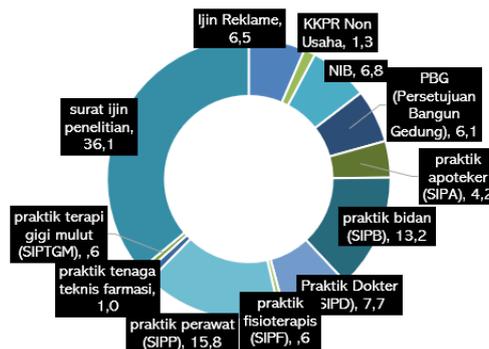
1. Analisis Deskriptif

Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat yang baru saja menerima pelayanan perizinan di DPMPTSP Kabupaten Sidenreng Rappang pada waktu pelaksanaan survei bulan Juni-Oktober tahun 2024. Responden terbagi atas karakteristik jenis kelamin, pendidikan terakhir, alamat dan jenis layanan.



Gambar 1. Jenis Kelamin, Pendidikan dan Alamat Responden

Responden didominasi oleh perempuan dengan persentase 66,5%, mayoritas responden didominasi pendidikan Diploma/S1 yaitu sebesar 68,7%. Sementara itu Sebagian besar responden berdomisili di Kecamatan Maritengngae dengan persentase 31,6%.



Gambar 2. Jenis Layanan Responden

Pengambilan responden dilakukan secara proporsional berdasarkan jumlah populasi sehingga diperoleh persentase Surat Ijin Penelitian sebesar 36,1%, Surat Ijin Praktik Perawat sebesar 15,8%, Surat Ijin Praktik Bidan sebesar 13,2%, dan jenis pelayanan perijinan lainnya. Langkah selanjutnya berdasarkan hasil perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat, dari 9 unsur yang diukur diperoleh tabel nilai Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP sebagai berikut:

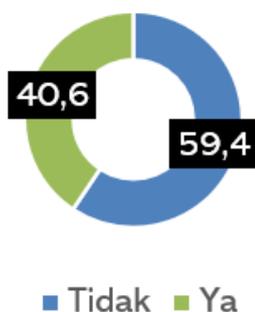
Tabel 2. Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP

No	Unsur Pelayanan	rata-rata kepuasan	rata-rata harapan	Gap	Kinerja	Mutu
1.	Kesesuaian persyaratan	3,052	3,871	0,891	Kurang baik	C
2.	Kemudahan prosedur pelayanan	3,042	3,865	0,823	Kurang baik	C
3.	Kecepatan waktu layanan	2,919	3,865	0,945	Kurang baik	C
4.	Kewajaran biaya/tarif	3,958	3,987	0,029	Sangat baik	A
5.	Kesesuaian Produk Layanan	3,148	3,874	0,726	Baik	B
6.	Kompetensi/ kemampuan petugas	3,061	3,881	0,819	Kurang baik	C

7.	Perilaku petugas	3,058	3,877	0,819	Kurang baik	C
8.	Penanganan pengaduan pengguna layanan	2,555	3,887	1,332	Tidak baik	D
9.	Kualitas sarana dan prasarana	3,119	3,890	0,771	Baik	B
IKM DPMPTSP Tertimbang		3,101				
IKM DPMPTSP Konversi		77,536				
IKM DPMPTSP Mutu (kinerja)		B (Baik)				

Berdasarkan tabel 2 diperoleh nilai Indeks Kepuasan masyarakat (IKM) DPMPTSP sebesar 3,101 atau 77,536 dan berada pada kategori kinerja “baik” dengan mutu nilai “B” (pada nilai interval 3,0644– 3,532). Hasil ini menunjukkan kinerja pelayanan publik DPMPTSP sudah “baik”. Hal ini dapat pula dilihat dari beberapa unsur yang memiliki nilai rata-rata di angka kategori B atau “Baik”. Walaupun berada dikategori baik namun masih ada unsur pelayanan yang masih kurang baik dan tidak baik. Seperti kesesuaian persyaratan dengan nilai 3,052 kategori “kurang baik”, kemudahan prosedur pelayanan dengan nilai 3,042 kategori “kurang baik”, Kecepatan Waktu pelayanan dengan nilai 2,919 kategori “kurang baik”, kompetensi/kemampuan petugas dengan nilai 3,061 kategori “kurang baik”, perilaku petugas dengan nilai 3,058 kategori “kurang baik”, dan penanganan pengaduan pengguna layanan dengan nilai 2,555 kategori “tidak baik”.

Unsur pelayanan kewajaran biaya/tarif memiliki nilai tertinggi sementara unsur penanganan pengaduan pengguna layanan memiliki nilai terendah, Sehingga dalam hal ini Kepala Dinas setempat perlu melakukan evaluasi kinerja pelayanannya khususnya di unsur penanganan pengaduan. Penilaian kinerja pelayanan untuk unsur penanganan pengaduan pengguna layanan dinilai “tidak baik” dengan nilai rata-rata kepuasan sebesar 2,555. Artinya rata-rata masyarakat merasa tidak puas dengan kinerja pelayanan DPMPTSP atau masyarakat merasa penanganan pengaduan tidak dikelola dengan baik. Sementara itu nilai harapan untuk unsur penanganan pengaduan berada di angka 3,887 artinya harapan masyarakat terhadap unsur penanganan pengaduan lebih tinggi dibandingkan kepuasan yang didapatkan dengan nilai Gap sebesar 1,332.



Gambar 3. Pengetahuan Responden tentang Layanan Pengaduan Satu Pintu

Kurangnya rata-rata kepuasan dari unsur pelayanan penanganan pengaduan dapat dilihat dari kurangnya pengetahuan masyarakat tentang adanya tempat atau layanan mengadu ketika masyarakat mendapatkan kendala dalam proses layanan.

Berdasarkan data hanya 40,6% masyarakat yang mengetahui adanya tempat atau layanan pengaduan, artinya masih ada 59,4% responden yang belum tahu atau tidak mengetahui layanan penanganan pengaduan yang ada di DPMPTSP, Sehingga Kepala Dinas setempat perlu membuat kebijakan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan layanan pengaduan ini secara intensif. Selain kurangnya sosialisasi juga tidak ditemukan tempat pengaduan seperti kotak saran, dan layanan pengaduan online yang bisa diakses oleh masyarakat.

2. Analisis Korelasi Unsur Pelayanan

Selanjutnya akan dilakukan uji korelasi setiap unsur layanan yang masih kurang atau tidak baik yang ada di DPMPTSP. Terdapat 6 unsur pelayanan yang masih kurang atau tidak baik diantaranya kesesuaian persyaratan, kemudahan prosedur, kecepatan waktu layanan, kompetensi/kemampuan petugas, perilaku petugas dan penanganan pengaduan pengguna layanan. Unsur pelayanan yang masih kurang ini selanjutnya dilakukan analisis korelasi untuk melihat keterkaitan antara variabel untuk melihat apakah kenaikan atau penurunan nilainya dipengaruhi oleh variabel atau unsur lain.

Correlations

		kesesuaian_persyaratan	prosedur_pelayanan	kecepatan_waktu	kompetensi_petugas	perilaku_petugas	penanganan_pengaduan
kesesuaian_persyaratan	Pearson Correlation	1	.386**	.225**	.235**	.249**	.191**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.001
	N	310	310	310	310	310	310
prosedur_pelayanan	Pearson Correlation	.386**	1	.410**	.416**	.464**	.243**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000
	N	310	310	310	310	310	310
kecepatan_waktu	Pearson Correlation	.225**	.410**	1	.329**	.223**	.172**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.002
	N	310	310	310	310	310	310
kompetensi_petugas	Pearson Correlation	.235**	.416**	.329**	1	.328**	.111
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.050
	N	310	310	310	310	310	310
perilaku_petugas	Pearson Correlation	.249**	.464**	.223**	.328**	1	.187**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.001
	N	310	310	310	310	310	310
penanganan_pengaduan	Pearson Correlation	.191**	.243**	.172**	.111	.187**	1
	Sig. (2-tailed)	.001	.000	.002	.050	.001	
	N	310	310	310	310	310	310

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

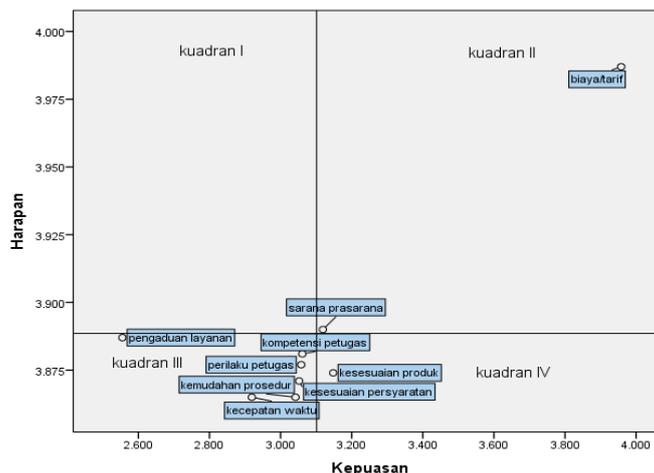
Gambar 4. Hasil Uji Korelasi setiap Unsur Pelayanan yang kurang baik/tidak baik

Terdapat korelasi di setiap 6 unsur pelayanan yang kurang, artinya masing-masing unsur saling terkait satu sama lain. Korelasi terbesar yaitu antara perilaku petugas dan prosedur pelayanan dengan nilai 0,464 dengan kategori “korelasi cukup”. Artinya, responden yang menilai perilaku petugas buruk juga cenderung memberikan penilaian buruk terhadap prosedur pelayanan. Hal ini menunjukkan prosedur layanan yang rumit atau berbelit-belit berdampak pula pada penilaian responden terhadap perilaku petugas pelayanan. Artinya jika ingin meningkatkan

nilai pelayanan pada perilaku petugas maka terlebih dahulu dilakukan perbaikan pada prosedur pelayanan.

3. Analisis Kuadran

Langkah selanjutnya setelah melakukan analisis korelasi dilanjutkan dengan melakukan analisis kuadran untuk melihat sebaran tiap-tiap unsur pelayanan yang tersebar pada 4 kuadran. Hasil analisis kuadran DPMPTSP dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 5. Analisis kuadran DPMPTSP

Penjelasan terkait Analisis kuadran DPMPTSP selanjutnya lebih detail dapat dijelaskan per kuadran sebagai berikut:

Kuadran I

Pada kuadran I merupakan skala prioritas dan harus diperbaiki dalam menunjang pelayanan publik. Tidak ada unsur yang berada di kuadran 1 (prioritas utama) yang artinya tidak ada unsur yang memiliki tingkat kepentingan/harapan yang tinggi sementara kinerja/kepuasan rendah.

Kuadran II

Pada kuadran II merupakan keunggulan dan terus menjadi perhatian untuk di pertahankan dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Unsur kualitas sarana dan prasarana serta kewajaran biaya/tarif berada di kuadran 2. Unsur ini perlu dipertahankan kinerja atau kepuasannya.

Kuadran III

Pada kuadran III merupakan unsur yang harus ditingkatkan namun tidak menjadi skala prioritas atau memiliki prioritas rendah. Unsur yang berada di Kuadran III adalah unsur penanganan pengaduan pengguna layanan, kompetensi/kemampuan petugas, perilaku petugas dalam pelayanan, kemudahan prosedur pelayanan, kesesuaian persyaratan, dan kecepatan waktu memberikan pelayanan.

Kuadran IV

Pada Kuadran IV dinyatakan unsur yang berlebihan dan tidak penting oleh Masyarakat. Unsur kesesuaian produk layanan berada di kuadran 4 dengan kinerja berlebihan.

Pada pendekatan kualitatif dapat digunakan pada unsur pelayanan yang kurang baik yaitu pada kompetensi/kemampuan petugas dan perilaku petugas.

1. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP sebesar 3,101 berada pada kategori “Baik” atau nilai “B” (pada nilai interval 3,0644 – 3,532), dengan nilai konversi 77,536.
2. Unsur pelayanan kewajaran biaya/tarif memiliki nilai tertinggi sementara unsur penanganan pengaduan pengguna layanan memiliki nilai terendah. Kurangnya nilai pada unsur penanganan pengaduan disebabkan karena masih ada 59,4% responden yang belum tahu atau tidak mengetahui layanan penanganan pengaduan yang ada di DPMPTSP.
3. Berdasarkan analisis korelasi diperoleh korelasi besar antara perilaku petugas dan prosedur pelayanan dengan nilai 0,464 dengan kategori “korelasi cukup”. Artinya, responden yang menilai perilaku petugas buruk juga cenderung memberikan penilaian buruk terhadap prosedur pelayanan.
4. Tidak ada unsur layanan yang berada di kuadran I yang mesti menjadi prioritas perbaikan, Sementara Unsur layanan yang berada di kuadran II yang perlu dipertahankan yaitu unsur biaya/tarif dan sarana prasarana
5. Berdasarkan analisis kualitatif Word Cloud persepsi masyarakat tentang kompetensi petugas, masyarakat menilai kompetensi petugas dari cara melayani dengan cepat, kedua yaitu mahir menggunakan komputer, dan yang ketiga melakukan pelayanan yang baik. sementara hasil persepsi masyarakat tentang perilaku petugas, masyarakat menilai perilaku petugas berdasarkan kemurahan senyum yang memberikan kesan hangat, kesopanan petugas yang menunjukkan rasa hormat dan profesionalisme, dan keramahan petugas

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih kepada Kepala Badan Perencanaan Pembangunan, riset dan Inovasi daerah, dan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kabupaten Sidenreng Rappang yang telah memfasilitasi kegiatan riset yang dilakukan, serta rekan-rekan Surveyor, dan Supervisor yang membantu dalam pengumpulan data penelitian di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R., Damayanti, R., Maharja, R. and Kesehatan, F.I. (2023) ‘Tingkat Kepuasan Masyarakat terhadap Kinerja Pelayanan Kesehatan Level of Public Satisfaction with Performance Health services’, 4(1), pp. 9–17. Available at: <https://doi.org/10.36590/v4i1.570>.
- Bapperida (2023) *Rencana Pembangunan Daerah Sidenreng Rappang*. Sidenreng Rappang.
- Datus Salam, M.A. and Rosy, B. (2022) ‘PENGARUH SARANA PRASARANA dan KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI DINAS KEPENDUDUKAN dan PENCATATAN SIPIL TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT’, *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), pp. 377–391. Available at: <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.360>.

- Desi, D. and Septayuda, I. (2024) 'PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT DI KELURAHAN SEMBILAN SEPULUH ULU KOTA PALEMBANG', *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 11(3), pp. 811–827. Available at: <https://doi.org/10.37606/publik.v11i3.1182>.
- Fatmawati, Sellang, K. and Astina Adnan, A. (2024) 'Analisis Pelayanan Publik Terhadap Tingkat Kepuasan Masyarakat Di Desa Lagading Kecamatan Pitu Riase Kabupaten Sidenreng Rappang', *GOVERNANCE: Jurnal Ilmiah Kajian Politik Lokal dan Pembangunan*, 10(3), pp. 164–175.
- Fauziyah, N. (2018) *Analisis Data Menggunakan Uji Korelasi dan Uji Regresi Linier di Bidang Kesehatan Masyarakat dan Klinis*. 1st edn. Edited by G. Pramintarto. Bandung: Politeknik Kesehatan Kemenkes Bandung.
- Ismiyati, T. (2023) 'Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik', *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), pp. 460–469. Available at: <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>.
- Menteri Hukum dan Hak Asasi manusia (2009) *Undang-undang (UU) Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*, Jakarta. Indonesia.
- Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (2017) *PermenpanRB No 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik*, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. Indonesia: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Pane, I., Haju, V., Maghfuroh, L., Akbar, H., Simamora, R. and Lestari, Z. (2021) 'Desain penelitian Mixed Method', in N. Saputra (ed.). Pidie: Yayasan Penerbit Muhammad Zaini.
- Pemerintah Pusat (2021) *Peraturan Pemerintah No 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah*, Pemerintah Pusat. Indonesia: LN.2021/No.16, TLN No.6618, jdih.setkab.go.id.
- Peraturan Bupati (2016) *Perbup No 47 Tahun 2016 tentang Susunan Organisasi, Kedudukan, Tugas dan Fungsi, Uraian Tugas dan Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidenreng Rappang, Bagian Hukum Sidenreng Rappang*. Indonesia: Bagian Hukum Sidenreng Rappang.
- Peraturan Daerah (2016) *Perda No 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Sidenreng Rappang, Bagian Hukum Kab.Sidenreng Rappang*. Indonesia: Bagian Hukum Kab.Sidenreng Rappang.
- Purwanti, R.R., Syaifulloh, M. and Riono, S.B. (2024) 'Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Perumda Air Minum Tirta Baribis Kabupaten Brebes Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat', *Jurnal Sains Student Research*, 2(4), pp. 1233–1246. Available at: <https://doi.org/10.61722/jssr.v2i4.2355>.

- Romadani, D. (2021) *ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DARI PELAYANAN PUSKESMAS LUBUK LANDAI KABUPATEN BUNGO*, *Jurnal Manajemen Sains*.
- Saputra, T. (2016) 'Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik (Studi Kasus Kantor Kecamatan Tambang Kabupaten Kampar)', *Jurnal Perspektif Pembiayaan dan Pembangunan Daerah*, 4(2), pp. 89–100. Available at: <https://doi.org/10.22437/ppd.v4i2.3584>.
- Shia, B.C., Chen, M. and Ramdansyah, A.D. (2016) 'Measuring Customer Satisfaction toward Localization Website by WebQual and Importance Performance Analysis (Case Study on AliexPress Site in Indonesia)', *American Journal of Industrial and Business Management*, 06(02), pp. 117–128. Available at: <https://doi.org/10.4236/ajibm.2016.62012>.
- Sulistyo, I.N. and Sotya Partiwijoyo (2020) 'Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Ayah Kabupaten Kebumen', *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 4(2), pp. 276–286. Available at: <https://doi.org/10.37339/e-bis.v4i2.386>.
- WULANDARI, A.A. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sidenreng Rappang', *JIA: Jurnal Ilmiah Administrasi*, 11(1), pp. 90–102. Available at: <https://doi.org/10.55678/jia.v11i1.1062>.
- Yolanda, E.S. and Rosy, B. (2022) 'PENGARUH KOMUNIKASI DAN KEPERIBADIAN TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT MELALUI KUALITAS PELAYANAN PEGAWAI KANTOR DESA DRIYOREJO', *Publik: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 9(3), pp. 518–535. Available at: <https://doi.org/10.37606/publik.v9i3.359>.