

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN LAMONGAN  
TAHUN 2022  
Semester 1**



Oleh  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN LAMONGAN  
2022

**SURVEI  
KEPUASAN  
MASYARAKAT  
PELAYANAN PERIZINAN**  
Kabupaten Lamongan  
Semester I Tahun 2022

Oleh

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu  
Satu Pintu Kabupaten Lamongan

## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puja dan syukur ke hadirat Allah SWT, sehingga dapat diterbitkan publikasi “Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Tahun 2022” dengan baik dan lancar. Selawat dan salam semoga tetap tercurah kepada Nabi Muhammad SAW. Publikasi ini merupakan hasil survei mengenai penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Semester I Tahun 2022.

Perizinan merupakan salah satu faktor penting dalam upaya meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Pelayanan perizinan yang cepat dan efisien akan menarik para investor untuk menanamkan modalnya dan turut meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Pelayanan perizinan dewasa ini diselenggarakan secara terpadu satu pintu, dengan mengumpulkan berbagai pelayanan pada satu instansi. Namun, sampai dengan tahun ini kita masih menghadapi pandemi Covid-19 yang berdampak pada berbagai aspek kehidupan termasuk dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan.

Oleh karena itu, maka pada tahun ini Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan kembali menyelenggarakan Survei Kepuasan Masyarakat. Survei tersebut bertujuan untuk mengukur pendapat masyarakat terhadap kualitas pelayanan perizinan yang diberikan.

Kami menyampaikan terima kasih atas dukungan semua pihak sehingga survei ini dapat dilaksanakan dengan baik. Akhirnya, harapan dan doa kami, semoga publikasi ini dapat bermanfaat bagi masyarakat dan unit-unit penyelenggara pelayanan publik di Kabupaten Lamongan.

Lamongan, Juli 2022

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN LAMONGAN**

**PUJO BROTO IRIAWAN PUTRA, SE, MM, M.Kes.**

Pembina Utama Muda  
NIP. 19691008 199503 1 003

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>i</b>
<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>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Tujuan.....	6
1.3. Metode Survei .....	7
1.3.1. Rancangan Survei.....	7
1.3.2. Definisi Variabel .....	8
1.3.3. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	9
1.3.4. Instrumen Survei .....	9
1.3.5. Prosedur Pengumpulan Data .....	10
1.3.6. Teknik Pengolahan dan Analisa Data.....	11
1.4. Tim Survei.....	12
1.5. Lokasi dan Waktu Survei .....	12
 <b>BAB II    LOKUS SURVEI</b>	
2.1. Sejarah Singkat.....	15
2.2. Visi Misi.....	16
2.3. Tugas Pokok dan Fungsi .....	16
2.4. Struktur Organisasi.....	17
2.5. Sumber Daya Manusia .....	20
2.6. Kewenangan Perizinan.....	23
 <b>BAB III    HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
3.1. Gambaran Umum Responden .....	25
3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	29
3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat .....	29
3.2.2. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan .....	30
3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur .....	32

## **BAB IV PENUTUP**

4.1. Kesimpulan.....	35
4.2. Saran.....	36

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Kategorisasi Hasil Survei.....	11
Tabel 1.2	Jadwal Survei Semester I.....	13
Tabel 1.3	Jadwal Survei Semester II.....	14
Tabel 2.1	Jumlah Pegawai Berdasar Golongan.....	21
Tabel 2.2	Jumlah Pegawai Berdasar Jabatan .....	22
Tabel 2.3	Jumlah Pegawai Berdasar Pendidikan .....	22
Tabel 3.1	Distribusi Responden Berdasarkan Usia.....	25
Tabel 3.2	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	26
Tabel 3.3	Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	26
Tabel 3.4	Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan .....	27
Tabel 3.5	Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Pelayanan.....	28
Tabel 3.6	Indeks Kepuasan Masyarakat.....	29
Tabel 3.7	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan.....	30
Tabel 3.8	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur .....	32

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Nilai Rata-rata Indikator Pelayanan.....	31
Gambar 3.2	Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur .....	33

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Pandemi Covid-19 ditetapkan sebagai bencana nasional melalui Keputusan Presiden Nomor 12 Tahun 2020 tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Covid-19. Pandemi ini telah mengganggu berbagai bidang kehidupan, termasuk perekonomian sebagian besar negara di seluruh dunia termasuk Indonesia. Selama Pandemi, kegiatan dunia usaha mengalami gangguan yang signifikan baik dalam proses produksi, distribusi, dan kegiatan operasional lainnya sehingga mengganggu kinerja perekonomian. Guna mengatasi dampak pandemi terhadap perekonomian, dikeluarkan Program Pemulihan Ekonomi Nasional (PEN) melalui Peraturan Pemerintah Nomor 23 Tahun 2020 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 43 Tahun 2020. Program PEN bertujuan untuk melindungi, mempertahankan, dan meningkatkan kemampuan ekonomi para Pelaku Usaha termasuk kelompok usaha mikro, kecil dan menengah, dalam menjalankan usahanya. Pelaksanaan Program PEN diharapkan dapat meminimalkan terjadinya pemutusan hubungan kerja oleh dunia usaha karena dampak Pandemi Covid-19.

Upaya ini menambahkan berbagai penanganan Pandemi sebelumnya, seperti Pembentukan Gugus Tugas Penanganan mulai jajaran pemerintah pusat, provinsi, kabupaten/ kota sampai dengan desa/ kelurahan, Kerangka penganggaran negara yang dibuat lebih adaptif, Vaksinasi Covid-19, sampai dengan Pemberlakuan Pembatasan Kegiatan Masyarakat (PPKM) secara berjenjang mulai Level-1 sampai dengan Level-4 dengan diferensiasi tingkat lokal. Kondisi ini telah mengubah tatanan sosial dan ekonomi masyarakat, cara hidup yang sebelumnya dinilai tidak wajar dilakukan, kini menjadi sebuah kewajaran dan bahkan kewajiban. Kondisi ini lebih dikenal dengan istilah tatanan kehidupan Normal Baru (*New Normal*) dan turut diakomodasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.



Di tengah berlangsungnya pandemi, pemerintah daerah masih dituntut untuk dapat menjalankan perannya sebagai penyelenggara pemerintahan. Pemerintahan Daerah berwenang untuk mengatur dan mengurus sendiri Urusan Pemerintahan menurut Asas Otonomi dan Tugas Pembantuan dan diberikan otonomi yang seluas-luasnya. Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada Daerah diarahkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat, yang dilakukan melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan, dan peran serta masyarakat. Pemerintah daerah pun dihadapkan pada era globalisasi, sehingga Daerah diharapkan mampu meningkatkan daya saing dengan memperhatikan prinsip demokrasi, pemerataan, keadilan, keistimewaan dan kekhususan serta potensi dan keanekaragaman Daerah dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia. Dengan demikian, pelayanan publik merupakan salah satu perhatian utama dalam kebijakan desentralisasi di Indonesia. Pelayanan publik menjadi salah satu pilar upaya mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat yang menjadi tujuan diberlakukannya otonomi daerah.

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh badan-badan publik sebagai pemberi layanan kepada masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Instansi pemerintah sebagai unit pelayanan publik wajib menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas pemerintahan yang baik (*good governance*) dan pemerintah yang bersih (*clean government*). Unit pelayanan publik pun dituntut untuk dapat memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. Unit pelayanan publik juga harus dapat memberikan perlindungan kepada masyarakat dari segala bentuk penyalahgunaan wewenang dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Hal tersebut menjadi sebuah kewajiban mengingat dewasa ini masyarakat semakin meningkat pemahamannya terhadap hak dan kewajibannya. Masyarakat bukan lagi semata-mata menjadi obyek kebijakan namun juga sekaligus menjadi subyek kebijakan, termasuk dalam kaitannya dengan perhatian terhadap kualitas pelayanan publik. Media atau pers dengan perkembangan teknologi informasi pun turut berperan aktif dalam memberikan keseimbangan hubungan antara pemerintah dan masyarakatnya.

Salah satu upaya yang dapat dilakukan dalam peningkatan kualitas pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada pengguna layanan. SKM adalah pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Hasilnya menjadi dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat. IKM adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif maupun kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Namun, Survei Kepuasan Masyarakat bukanlah instrumen untuk memberikan justifikasi negatif terhadap instansi pemerintah tertentu. Lebih dari itu, hal tersebut merupakan tolok ukur kinerja pelayanan, sekaligus pijakan evaluasi dan upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

Perizinan merupakan salah satu faktor yang menentukan dalam upaya meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Pelayanan perizinan yang cepat dan efisien akan menarik para investor untuk menanamkan modalnya. Akumulasi modal dan kegiatan ekonomi akan menggerakkan roda perekonomian, yang pada gilirannya akan meningkatkan pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Demikian pula sebaliknya, pelayanan perizinan yang menjadi kontra produktif dengan arus investasi dan pertumbuhan ekonomi suatu daerah. Pelayanan yang berbelit-belit, terlalu banyak syarat administrasi, prosedurnya panjang, waktu penyelesaiannya lama, dan kompetensi petugas pelayanannya rendah merupakan beberapa indikasi buruknya suatu pelayanan publik. Oleh karena itu, dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan perizinan, maka dirumuskan model pelayanan perizinan terpadu yang menyatukan berbagai pelayanan perizinan dan non perizinan dalam satu pintu.

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha berdasarkan peraturan yang berlaku, yang menyatakan sah atau

dibolehkannya seseorang/ badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Perizinan merupakan urusan pemerintahan konkuren yang erat kaitannya dengan penanaman modal. Sebagaimana tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, bahwa pelayanan penanaman modal adalah urusan pemerintahan konkuren yang dibagi antara Pemerintah Pusat, Provinsi dan Kabupaten/ Kota. Pemerintah Kabupaten/ Kota memiliki kewenangan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan satu pintu di bidang penanaman modal yang menjadi kewenangan kabupaten/ kota.

Pelayanan terpadu satu pintu adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan pada satu tempat. Model pelayanan ini menghasilkan penyederhanaan pelayanan dan perizinan paralel. Penyederhanaan pelayanan meliputi penyingkatan terhadap waktu, prosedur dan biaya pelayanan perizinan dan non perizinan. Perizinan paralel merupakan penyelenggaraan pelayanan perizinan secara sekaligus mencakup lebih dari satu jenis izin, yang diproses secara terpadu dan bersamaan. Adapun pelaksanaannya secara teknis dilaksanakan oleh Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada masing-masing jenjang pemerintahan.

Pelayanan terpadu satu pintu dibentuk berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PPTSP). Dasar pemikiran regulasi ini adalah pengintegrasian pelayanan perizinan dan non perizinan sehingga menjadi lebih sederhana, cepat, dan efisien. Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) merupakan penyempurnaan dari model pelayanan integratif sebelumnya, yaitu Pelayanan Terpadu Satu Atap (PTSA) sebagaimana diatur dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 503/125/PUOD/1997 Tentang Pembentukan Pelayanan Terpadu Satu Atap. Untuk memberikan kemudahan penanaman modal, juga telah diterbitkan Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Bidang Penanaman Modal.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan merupakan Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik. Instansi ini dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 18 Tahun 2019, dan Peraturan Bupati Lamongan Nomor 81 Tahun 2020 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan. Instansi ini merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu. Adapun tugas pokoknya adalah merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

Oleh karena itu, mengingat pentingnya peran Organisasi Perangkat Daerah ini, maka dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat dengan mengambil lokus pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan. Adapun yang menjadi fokus survei adalah berbagai jenis pelayanan perizinan yang diselenggarakan Dinas ini, baik pelayanan Perizinan melalui OSS (*Online Single Submission*), maupun Non-OSS/ tidak melalui OSS (seperti Penerbitan Surat Izin Operasional Apotek, Surat Izin Praktik Tenaga Kesehatan, Izin Mendirikan Bangunan, Izin Reklame, serta pelayanan perizinan lainnya). Perizinan Non-OSS masih dilakukan pengurusan secara langsung dan masyarakat dapat bertatap muka secara langsung dengan petugas pelayanan.

Adapun dasar hukum dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat secara keseluruhan adalah sebagai berikut:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;

4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik di Lingkungan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

## **1.2 Tujuan**

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Tahun 2022 ini dimaksudkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan menumbuhkan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, serta mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan untuk turut menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Adapun tujuannya adalah untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan, sebagai tolak ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik, utamanya pelayanan perizinan.

Adapun Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan ini memiliki manfaat sebagai berikut:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan instansi tersebut dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala kualitas penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan, utamanya pelayanan perizinan;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan publik;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan, yaitu dengan melibatkan masyarakat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

### **1.3 Metode Survei**

#### **1.3.1 Rancangan Survei**

Berdasar tujuan penelitian, maka Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan jenis rancangan penelitian survei dengan pendekatan deskriptif, yaitu mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), sebagai tolok ukur kepuasan masyarakat pengguna layanan dan penunjang upaya peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Survei ini tidak berusaha melakukan generalisasi (*non generalization*) atas suatu keadaan atau fenomena, sehingga survei ini terfokus pada lokasi dan lokus survei tersebut. Adapun dari analisis data, survei ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Analisis kuantitatif dilakukan terhadap data yang diperoleh dari hasil pengisian kuesioner oleh responden.

Adapun tahapan survei dilaksanakan melalui beberapa tahap, yaitu tahapan 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.

### 1.3.2 Definisi Variabel

Variabel Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, sebagai berikut:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu penyelesaian, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan tiap jenis pelayanan;
4. Biaya/ tarif pelayanan, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. Produk spesifikasi jenis pelayanan, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi pelaksana, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku pelaksana, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Sarana dan prasarana, yaitu segala sesuatu baik benda bergerak (komputer, meja pelayanan, dll.) dan benda tidak bergerak (gedung) yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, yaitu penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Sembilan variabel pelayanan tersebut kemudian dikelompokkan dalam 5 (lima) aspek, yaitu Aspek Metode (Persyaratan Pelayanan/U1, Prosedur Pelayanan/U2, dan Waktu Pelayanan/U3), Aspek Sumber Daya Manusia (Kompetensi Pelaksana/U6 dan Perilaku Pelaksana/U7), Aspek Produk (Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan/U5), Aspek Biaya (Biaya Pelayanan/U4), dan Aspek Lingkungan (Sarana dan Prasarana/U8 dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan/U9). Pengelompokan tersebut dapat digunakan sebagai titik fokus dan pijakan awal dalam pengambilan keputusan terkait perbaikan kualitas pelayanan publik.

### 1.3.3 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel

Populasi dalam survei ini adalah masyarakat Kabupaten Lamongan penerima pelayanan perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan pada tahun 2022 sejumlah 1.356.027 orang.

Sampel diambil secara acak (*random sampling*) sebanyak 400 orang dalam 2 tahap, yaitu 200 orang pada Semester I dan 200 orang pada Semester II Tahun 2022. Dasar penentuan jumlah sampel menggunakan rumus Slovin, dengan derajat toleransi kesalahan (*error tolerance*) sebesar 5%. Adapun perhitungan jumlah sampel selengkapnya sebagai berikut :

$$\begin{aligned} n &= \frac{N}{1 + Ne^2} \\ &= \frac{1.356.027}{1 + (1.356.027 \times (0,05)^2)} \\ &= 399,88 \rightarrow \text{dibulatkan } 400 \end{aligned}$$

### 1.3.4 Instrumen Survei

Instrumen survei yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. **Kuesioner**, berupa kuesioner tertutup yang diberikan kepada masyarakat penerima pelayanan perizinan maupun non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



Kabupaten Lamongan yang diambil sebagai sampel. Jumlah kuesioner yang diberikan adalah sebanyak 400 kuesioner dalam 2 tahap. Kuesioner mencakup data responden, data pengumpul data, dan pendapat responden tentang pelayanan publik. Pertanyaan tentang pendapat responden tentang pelayanan publik tersebut, terdiri atas 9 (sembilan) pertanyaan, yang dijabarkan dari 9 (sembilan) variabel Survei Kepuasan Masyarakat. Bentuk jawaban dari setiap unsur pelayanan secara umum menggambarkan kualitas pelayanan, yaitu dari kualitas sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik diberi nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, dan sangat baik diberi nilai persepsi 4;

2. **Dokumentasi** (*checklist* dokumentasi), yaitu panduan dokumentasi untuk mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan. Selain itu, juga dari dokumen resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan;
3. **Panduan Observasi**, yaitu panduan dalam melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal pada lokus survei. Instrumen ini digunakan untuk melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pengisian kuesioner oleh responden dan menunjang perumusan saran dalam perbaikan pelayanan.

### 1.3.5 Prosedur Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah sebagai berikut :

1. **Memberikan kuesioner**, yaitu petugas survei mendatangi responden di lokasi domisili usahanya dan membagikan kuesioner. Kemudian, responden dipersilahkan untuk mengisi kuesioner yang telah dibagikan, dan selanjutnya kuesioner yang telah terisi diambil kembali oleh petugas survei untuk diolah lebih lanjut;
2. **Dokumentasi**, yaitu dengan mengumpulkan teori dan pendapat para ahli melalui sumber bacaan, serta dokumen resmi, peraturan-peraturan dan kebijakan-kebijakan yang berkaitan dengan pelayanan perizinan dan penanaman modal;

3. **Observasi**, yaitu dengan melakukan observasi penyelenggaraan pelayanan perizinan dan penanaman modal pada lokus survei, guna melengkapi analisis data yang diperoleh melalui pemberian kuesioner.

### 1.3.6 Teknik Pengolahan dan Analisa Data

Pengolahan data survei menggunakan beberapa prosedur. Langkah pertama adalah pemeriksaan data (*editing*), yaitu memeriksa kelengkapan jawaban responden, meneliti konsistensi jawaban, dan melakukan seleksi keutuhan kuesioner sehingga data siap diproses. Selanjutnya, dilakukan pembuatan kode (*coding*), yaitu menaruh angka pada setiap jawaban dengan melihat jenis pertanyaan, sehingga mempermudah analisis jawaban. Langkah terakhir adalah melakukan tabulasi (*tabulation*), yaitu memasukkan data ke dalam tabel-tabel dan mengatur data sehingga dapat dihitung dalam berbagai kategori. Data yang diperoleh kemudian diidentifikasi, dicacah, atau dihitung dalam format tertentu sehingga mempermudah proses analisis data.

Adapun dalam proses analisis, data yang terkumpul kemudian dianalisis dengan menggunakan analisis deskriptif. Analisis kuantitatif dilakukan dengan statistik deskriptif dari hasil kuesioner yang diperoleh dari responden.

Selanjutnya, dilakukan kategorisasi hasil atas Survei Kepuasan Masyarakat, sebagaimana tabel berikut :

**Tabel 1.1**  
**Kategorisasi Hasil Survei**

Nilai Persepsi	Nilai Interval SKM	Nilai interval Konversi SKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 – 2,5996	25 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,064	65 – 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 : Permenpan&RB Nomor 14 Tahun 2017 (diolah)

Kategorisasi tersebut berlaku secara nasional dan mengacu pada ketentuan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Hal tersebut diperlukan untuk memudahkan pemahaman pemerintah dan masyarakat atas nilai hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

#### **1.4 Tim Survei**

Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan bekerja sama dengan Wildan Group yang bertindak selaku Tim Survei dari Unit Independen. Hal tersebut dimaksudkan untuk memperoleh hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang lebih obyektif dan valid.

Adapun susunan organisasi Tim Survei Kepuasan Masyarakat dimaksud sebagai berikut:

1. Tenaga Ahli;
2. Asisten Tenaga Ahli;
3. Pengolah Data;
4. Tenaga Lapangan.

#### **1.5 Lokasi dan Waktu Survei**

Survei ini dilakukan di wilayah Kabupaten Lamongan, dengan cara Tim Survei mendatangi lokasi domisili penerima maupun di lokasi kantor diberikannya pelayanan perizinan yang diselenggarakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan.

Survei ini dilakukan dalam dua tahap, yaitu semester I tanggal 13 Juni s/d 13 Juli 2022 dan semester II tanggal 7 November s/d 5 Desember 2022. Adapun jadwal pelaksanaannya sebagai berikut:

**Tabel 1.2**  
**Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Dinas Penanaman Modal dan PTSP**  
**Kabupaten Lamongan Tahun 2022 (Semester I)**

No	Tahapan Aktivitas	Juni			Juli	
		3	4	5	1	2
1.	Perencanaan/ Persiapan					
	a. Pembentukan tim survei					
	b. Menyusun instrumen survei					
	c. Menentukan besar dan teknik <i>sampling</i>					
	d. Menentukan responden					
	e. Koordinasi dengan OPD					
2.	Pelaksanaan survei					
	a. Pengumpulan data					
	b. Verifikasi data					
3.	Pengolahan hasil survei					
	a. Pengolahan data hasil survei					
	b. Penyusunan laporan					
4.	Penyajian dan pelaporan hasil					
	a. Penyampaian rancangan laporan hasil survei					
	b. Koordinasi dengan OPD					
	c. Penyampaian laporan final hasil survei					

**Tabel 1.2**  
**Jadwal Survei Kepuasan Masyarakat**  
**Dinas Penanaman Modal dan PTSP**  
**Kabupaten Lamongan Tahun 2022 (Semester II)**

No	Tahapan Aktivitas	November				Des
		2	3	4	5	1
1.	Perencanaan/ Persiapan					
	a. Pembentukan tim survei					
	b. Menyusun instrumen survei					
	c. Menentukan besar dan teknik <i>sampling</i>					
	d. Menentukan responden					
	e. Koordinasi dengan OPD					
2.	Pelaksanaan survei					
	a. Pengumpulan data					
	b. Verifikasi data					
3.	Pengolahan hasil survei					
	a. Pengolahan data hasil survei					
	b. Penyusunan laporan					
4.	Penyajian dan pelaporan hasil					
	a. Penyampaian rancangan laporan hasil survei					
	b. Koordinasi dengan OPD					
	c. Penyampaian laporan final hasil survei					

## BAB II

### LOKUS SURVEI

#### 2.1 Sejarah Singkat

Pelayanan perizinan secara terpadu di Kabupaten Lamongan sudah diselenggarakan cukup lama. Berdasarkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 503/125/PUOD Tahun 1997, maka pada Tahun 2000 dibentuk Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) Kabupaten Lamongan. Pembentukan unit pelayanan ini menjadi cikal bakal dibentuknya unit pelayanan yang memberikan pelayanan secara terpadu dalam satu tempat. Lembaga tersebut hanya merupakan *front office*, sedangkan untuk proses administrasi perizinannya tetap dilaksanakan oleh instansi teknis sesuai dengan kewenangan masing-masing.

Selanjutnya, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 Tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, dibentuk Kantor Perijinan Kabupaten Lamongan pada Tahun 2002. Pembentukan instansi perijinan ini menandai awal dilaksanakannya pelayanan perizinan secara terpadu dan terintegrasi, mulai dari proses pengusulan sampai dengan terbitnya dokumen perizinan dilakukan dalam satu tempat. Lembaga ini dipimpin oleh seorang kepala kantor dengan jabatan eselon III.a.

Akhirnya, berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 Tentang Organisasi Perangkat Daerah, dibentuklah Badan Penanaman Modal dan Perijinan Kabupaten Lamongan. Lembaga tersebut merupakan Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu, hasil peleburan antara Kantor Perijinan dan Badan Penanaman Modal. Sejalan dengan ketentuan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah, maka saat ini lembaga tersebut berganti nama dan struktur menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan. Secara normatif keberadaan lembaga tersebut dikukuhkan dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 5 Tahun 2016 Tentang Perangkat Daerah Kabupaten Lamongan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Lamongan Nomor 18 Tahun 2019.

## 2.2 Visi dan Misi

Di era kepemimpinan Bupati Dr. YUHRONUR EFENDI, MBA dan Wakil Bupati Drs. KH. ABDUL ROUF, M.Ag. (YESBRO) ditetapkan Visi Lamongan **“Mewujudkan Kejayaan Lamongan yang Berkeadilan”**. Sejalan dengan visi tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan mendukung upaya pencapaian Visi Lamongan dengan meningkatkan kualitas pelayanan perijinan dan Kabupaten Lamongan sebagai daya tarik investasi. Adapun Misi Lamongan yang didukung pencapaiannya melalui Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan, adalah sebagai berikut :

- a. Misi ke-I **“Mewujudkan Kemandirian Ekonomi Daerah melalui Optimalisasi Potensi Unggulan Daerah”**;
- b. Misi ke-V **“Menghadirkan Tata Kelola Pemerintahan yang Dinamis serta Memberikan Pelayanan Publik yang Berkualitas sebagai Upaya Optimalisasi Reformasi Birokrasi”**.

Guna mendukung pencapaian visi dan misi tersebut, maka disepakati dan ditetapkan Motto Dinas yaitu **“Secepat Anda Melengkapi Persyaratan, Secepat Itu Pula Pelayanan Kami Berikan”**. Selain itu, juga disepakati dan diikrarkan Janji/ Maklumat Pelayanannya yaitu menyatakan **“Sanggup Menyelenggarakan Pelayanan Sesuai dengan Standar yang Telah Ditetapkan, Akan Melakukan Perbaikan Mutu Secara Berkesinambungan, dan Apabila Tidak Menepati Janji Pelayanan maka Siap Menerima Sanksi Sesuai Peraturan Perundang-Undangan”**.

## 2.3 Tugas Pokok dan Fungsi

Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan adalah perangkat daerah pemerintah daerah Kabupaten Lamongan yang mempunyai tugas dan fungsi menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelaksanaan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah Kabupaten.

Dalam pelaksanaan tugas di atas, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan dan perumusan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- b. Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- e. Pelaksanaan fungsi lain oleh kepala daerah di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu.

## **2.4 Struktur Organisasi**

Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan selaras dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri tersebut, Struktur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu terdiri atas:

- a. Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas merumuskan kebijakan teknis dan strategis, melaksanakan urusan pemerintahan dan pelayanan umum, pembinaan dan pelaksanaan tugas di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu serta tugas pembantuan yang diberikan;

- b. Sekretariat

Sekretariat dipimpin oleh seorang Sekretaris yang mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan, mengendalikan dan mengevaluasi serta memberikan dukungan pelayanan teknis dan administrasi kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, penyusunan program, keuangan dan aset, hubungan masyarakat kepada seluruh unit organisasi di lingkungan dinas dimaksud;



Sekretariat dibagi menjadi:

- a) Sub Bagian Umum;
  - b) Kelompok Jabatan Fungsional (JF).
- c. Kelompok Jabatan Fungsional (JF) Substansi Penanaman Modal
- Kelompok Jabatan Fungsional (JF) Substansi Penanaman Modal menyelenggarakan fungsi:
- a) pengkajian, penyusunan dan pengusulan rencana umum, rencana strategis dan rencana pengembangan penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha maupun wilayah;
  - b) pengkajian, penyusunan dan pengusulan deregulasi/kebijakan penanaman modal lingkup daerah;
  - c) pengembangan potensi dan peluang penanaman modal lingkup daerah dengan memberdayakan badan usaha melalui penanaman modal, antara lain meningkatkan kemitraan dan daya saing penanaman modal lingkup daerah;
  - d) penyusunan dan pengembangan kebijakan/strategi promosi penanaman modal lingkup daerah;
  - e) perencanaan kegiatan promosi penanaman modal di dalam dan luar negeri;
  - f) penyusunan bahan, sarana dan prasarana promosi penanaman modal;
  - g) pelaksanaan pemantauan realisasi penanaman modal berdasarkan sektor usaha dan wilayah;
  - h) pelaksanaan pembinaan, fasilitasi penyelesaian permasalahan penanaman modal, dan pendampingan hukum;
  - i) pelaksanaan pengawasan kepatuhan dan kewajiban perusahaan penanaman modal sesuai dengan ketentuan kegiatan usaha dan peraturan perundang-undangan;
  - j) pembangunan dan pengembangan serta pengelolaan sistem informasi penanaman modal;

- k) pelaksanaan koordinasi dengan pemerintah pusat, perangkat daerah teknis terkait perencanaan, deregulasi, dan pengembangan iklim penanaman modal lingkup daerah berdasarkan sektor usaha;
  - l) penyusunan laporan perencanaan, pengembangan iklim, promosi, pembinaan, pengendalian, pelaksanaan, pengaduan dan pengawasan penanaman modal pada sistem teknologi informasi (secara elektronik) sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- d. Kelompok JF Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu
- Kelompok Jabatan Fungsional (JF) Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu menyelenggarakan fungsi:
- a) pelaksanaan pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
  - b) pelaksanaan, pemeriksaan, identifikasi, verifikasi/validasi dan pengolahan data perizinan berusaha dan non perizinan;
  - c) pelaksanaan pengawasan, pemantauan, evaluasi dan pengadministrasian pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan;
  - d) pelaksanaan pemberian informasi, publikasi, konsultasi, pengaduan perizinan berusaha dan non perizinan;
  - e) pelaksanaan penyuluhan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan perizinan dan non perizinan;
  - f) pelaksanaan analisa dan evaluasi data perizinan berusaha dan non perizinan;
  - g) pelaksanaan koordinasi dengan pemerintah pusat dan perangkat daerah teknis dalam rangka pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan;
  - h) pelaporan pelaksanaan pelayanan, pengelolaan pengaduan masyarakat, pengelolaan informasi, penyuluhan kepada masyarakat, dan pelayanan konsultasi perizinan berusaha dan non perizinan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pada Kelompok Jabatan Fungsional (JF) Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat dibentuk tim teknis sesuai dengan kebutuhan pelayanan perizinan berusaha dan non perizinan. Tim teknis tersebut mempunyai tugas menyiapkan rekomendasi atas penerbitan perizinan berusaha dan non perizinan. Tim teknis beranggotakan perangkat daerah teknis terkait yang mempunyai kualifikasi dan kompetensi sesuai dengan bidangnya ditetapkan dengan keputusan kepala daerah.

e. Unit Pelaksana Teknis Dinas

Unit Pelaksana Teknis adalah unsur pelaksana sebagian kegiatan teknis operasional dan/ atau kegiatan teknis penunjang pada Dinas.

f. Kelompok Jabatan Fungsional (JF) Lainnya

Kelompok Jabatan Fungsional (JF) lainnya berdasarkan kebutuhan, menyelenggarakan fungsi sesuai peraturan perundang-undangan.

## 2.5 Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia adalah pilar penting organisasi dalam rangka pencapaian visi, misi dan tujuan organisasi. Aspek SDM menjadi salah satu penentu kinerja suatu organisasi, mengingat faktor manusia lah yang menggerakkan roda kegiatan organisasi. Jumlah, kualifikasi dan komposisi SDM yang tepat, akan menjadikan organisasi berjalan seimbang dan sinergis pada setiap bagian organisasi sesuai tugas dan fungsinya masing-masing. Pengelolaan SDM yang tepat juga akan memberi *output* dan *outcome* organisasi sesuai dengan yang diharapkan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan menjadikan faktor SDM sebagai bagian yang penting dalam setiap pelaksanaan program dan kegiatan. Berdasarkan Analisis Jabatan (Anjab), jumlah pegawai ideal adalah 54 orang, akan tetapi dengan berbagai keterbatasan saat ini, maka pegawai yang ada berjumlah 45 orang. Jumlah tersebut terdiri atas 27 orang PNS dan 18 orang Tenaga Kontrak Kerja. Selain itu, untuk menjaga kebersihan dan keamanan tempat kerja, diambil tenaga outsorsing yang terdiri atas 2 orang *cleaning service* dan 2 orang penjaga malam.

Berikut disajikan tabel jumlah pegawai berdasarkan golongan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan.

Tabel 2.1  
Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan Ruang  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

No	Golongan Ruang	Jumlah (orang)
1	IV/c	1
2	IV/b	1
3	IV/a	6
4	III/d	6
5	III/c	7
6	III/b	2
7	III/a	3
8	II/b	1
9	TKK	18
	Jumlah	45

Sumber : Laporan Kepegawaian Juli 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan paling banyak adalah dengan golongan ruang III/c sebanyak 7 orang, dan paling sedikit adalah dengan golongan ruang IV/c, IV/b dan II/b masing-masing sebanyak 1 orang. Adapun pegawai dengan golongan ruang IV/a dan III/d masing-masing sebanyak 6 orang, III/b sebanyak 2 orang, III/a sebanyak 3 orang, serta tenaga kontrak sebanyak 18 orang. Komposisi ini cukup ideal guna menunjang kinerja instansi tersebut, mengingat mayoritas pegawai memiliki golongan yang tinggi sehingga memiliki pengalaman dan kematangan berpikir dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

Selanjutnya, disajikan tabel jumlah pegawai berdasarkan jabatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan.

Tabel 2.2  
Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

No	Jabatan/ Eselon	Jumlah (orang)
1	Eselon II.b	1
2	Eselon III.a	1
3	Eselon III.b	3
4	Eselon IV.a	11
5	Pejabat Fungsional	-
6	Staf	29
	Jumlah	45

Sumber : Laporan Kepegawaian Juli 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa hampir seluruh formasi jabatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan sudah terisi. Komposisi tersebut sangat ideal dalam menunjang kinerja instansi, dimana kerangka kebijakan strategis diambil oleh Kepala Badan/ Eselon II.b, pada tataran taktis diarahkan oleh para Kepala Bidang/ Eselon III.b, dan tataran teknis operasional dilaksanakan oleh para Kasubbag dan Kasubbid/ Eselon IV.a beserta para Stafnya.

Adapun jumlah pegawai berdasarkan tingkat pendidikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.3  
Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Lamongan Tahun 2022

No	Jabatan/ Eselon	Jumlah (orang)
1	S2	11
2	S1	26
3	D3	1
4	SMA	7
	Jumlah	45

Sumber : Laporan Kepegawaian Juli 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa sebagian besar pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan memiliki pendidikan yang tinggi yaitu S1 dan S2. Pegawai dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 26 orang dan S2 sebanyak 11 orang. Adapun pegawai lainnya dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 7 orang dan D3 sebanyak 1 orang. Komposisi ini cukup ideal guna menunjang kinerja instansi tersebut, mengingat mayoritas pegawai memiliki pendidikan yang tinggi sehingga memiliki pengetahuan dan keterampilan dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya.

## **2.6 Kewenangan Perizinan**

Perizinan adalah pemberian legalitas kepada seseorang atau pelaku usaha/ kegiatan tertentu baik dalam bentuk izin maupun tanda daftar usaha berdasarkan peraturan yang berlaku, yang menyatakan sahnyanya atau dibolehkannya seseorang atau badan untuk melakukan usaha atau kegiatan tertentu. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dilakukan model pelayanan perizinan terpadu yang menyatukan berbagai pelayanan dalam satu pintu. Pelayanan terpadu satu pintu adalah penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan yang mulai dari tahap permohonan sampai dengan terbitnya dokumen dilakukan pada satu tempat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan merupakan Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Bupati mendelegasikan kewenangannya kepada Kepala DPMPTSP yang meliputi kewenangan Perizinan dan Non perizinan yang menjadi urusan Pemerintah Kabupaten Lamongan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, dan kewenangan Perizinan dan Non perizinan yang menjadi urusan pemerintah yang diberikan pelimpahan wewenang kepada Bupati Lamongan. Dalam menyelenggarakan kewenangan tersebut, penerbitan izin dilaksanakan melalui penerbitan perizinan dan non perizinan dengan sistem OSS, dan penerbitan perizinan dan non perizinan dengan selain sistem OSS yang menjadi urusan Pemerintah Daerah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Bidang pelayanan perizinan dan non perizinan yang diterbitkan dengan sistem OSS antara lain meliputi:

- a. Perizinan Berusaha Sektor Ketenagalistrikan;
- b. Perizinan Berusaha Sektor Pertanian;
- c. Perizinan Berusaha Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan;
- d. Perizinan Berusaha Sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat;
- e. Perizinan Berusaha Sektor Kelautan dan Perikanan;
- f. Perizinan Berusaha Sektor Kesehatan;
- g. Perizinan Berusaha Sektor Perindustrian;
- h. Perizinan Berusaha Sektor Perdagangan;
- i. Perizinan Berusaha Sektor Perhubungan;
- j. Perizinan Berusaha Sektor Pariwisata;
- k. Perizinan Berusaha Sektor Pendidikan dan Kebudayaan;
- l. Perizinan Berusaha Sektor Agama dan Keagamaan;
- m. Perizinan Berusaha Sektor Ketenagakerjaan;
- n. Perizinan Berusaha Sektor Perkoperasian dan Usaha Mikro, Kecil, Menengah (UMKM).

Sedangkan bidang pelayanan perizinan dan non perizinan yang diterbitkan dengan selain sistem OSS antara lain meliputi:

- a. Izin Penyelenggaraan Optikal;
- b. Izin Kerja Tenaga Kesehatan;
- c. izin Praktik Tenaga Kesehatan;
- d. Izin Mendirikan Bangunan;
- e. Izin Mendirikan Bangunan Menara Telekomunikasi;
- f. Izin Reklame;
- g. Izin Penelitian;
- h. Izin Pemanfaatan/ Pemakaian Tanah Negara.

### BAB III

#### HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

##### 3.1. Gambaran Umum Responden

Gambaran umum responden yang disampaikan adalah data demografi responden yang meliputi usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan dan jenis pelayanan yang diperoleh dari kuesioner survei yang telah diisi oleh responden.

Berikut disajikan tabel distribusi responden berdasarkan usia pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022.

Tabel 3.1  
Distribusi Responden Berdasarkan Usia  
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

No.	Kategori Usia	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	< 21 tahun	1	0,5%
2.	21 -30 tahun	35	17,5%
3.	31 -40 tahun	71	35,5%
4.	41 -50 tahun	66	33%
5.	> 50 tahun	27	13,5%
	<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah yang berusia 31-40 tahun sebanyak 71 orang atau sebesar 35,5%, dan responden paling sedikit adalah yang berusia kurang dari 21 tahun sebanyak 1 orang atau sebesar 0,5%. Adapun responden yang berusia 21-30 tahun sebanyak 35 orang atau sebesar 17,5%, yang berusia 41-50 tahun sebanyak 66 orang atau sebesar 33%, dan yang berusia >50 tahun sebanyak 27 orang atau sebesar 13,5%.



Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis kelamin pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022.

Tabel 3.2  
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin  
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	Laki-laki	101	50,5%
2.	Perempuan	99	49,5%
	<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 101 orang atau sebesar 50,5%. Sedangkan responden berjenis perempuan sebanyak 99 orang atau sebesar 49,5%.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan tingkat pendidikan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022.

Tabel 3.3  
Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan  
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	SD	2	1%
2.	SMP	7	3,5%
3.	SMA	63	31,5%
4.	S1	125	62,5%
5.	S2	3	1,5%
5.	S3	-	0%
	<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 125 orang atau sebesar 62,5%, sedangkan responden paling sedikit adalah dengan tingkat pendidikan SD sebanyak 2 orang atau sebesar 1%. Adapun responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 7 orang atau sebesar 3,5%, SMA sebanyak 63 orang atau sebesar 31,5%, S2 sebanyak 3 orang atau sebesar 1,5%, dan tidak ada satu pun responden dari tingkat pendidikan S3.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan jenis pekerjaan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022.

Tabel 3.4  
Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan  
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

No.	Jenis Pekerjaan	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	PNS	50	25%
2.	TNI	-	0%
3.	POLRI	-	0%
4.	Swasta	96	48%
5.	Wirausaha	47	23,5%
6.	Lainnya	7	3,5%
	<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden paling banyak adalah dengan jenis pekerjaan Swasta sebanyak 96 orang atau sebesar 48%, sedangkan responden paling sedikit adalah dengan jenis pekerjaan Lainnya sebanyak 7 orang atau sebesar 3,5%. Adapun responden dengan jenis pekerjaan PNS sebanyak 50 orang atau sebesar 25%, jenis pekerjaan Wirausaha sebanyak 47 orang atau sebesar 23,5%, dan tidak ada satu pun responden dengan jenis pekerjaan TNI dan POLRI.

Selanjutnya, disajikan tabel distribusi responden berdasarkan kategori pelayanan pada Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022.

Tabel 3.5  
Distribusi Responden Berdasarkan Kategori Pelayanan  
Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi (orang)	Persentase
1.	OSS	135	67,5%
2.	Non OSS	65	32,5%
	<b>Jumlah</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa responden yang mendapatkan pelayanan melalui *Online Single Submission* (OSS) sebanyak 135 orang atau sebesar 67,5%, sedangkan responden yang mendapatkan pelayanan Non OSS sebanyak 65 orang atau sebesar 32,5%.

### 3.2. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

#### 3.2.1. Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 3.6  
Indeks Kepuasan Masyarakat  
Dinas Penanaman Modal dan PTSP  
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,54
U2	Prosedur pelayanan	3,52
U3	Waktu pelayanan	3,34
U4	Biaya pelayanan	3,95
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,43
U6	Kompetensi pelaksana	3,41
U7	Perilaku pelaksana	3,57
U8	Sarana dan prasarana	3,35
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,92
Nilai IKM		3,55
Nilai IKM Setelah Dikonversi		88,83
Mutu Pelayanan		A
Kinerja Unit Pelayanan		Sangat Baik

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan memiliki kinerja pelayanan yang sangat baik. Dari hasil survei yang dilakukan, diperoleh hasil bahwa rata-rata kinerja pelayanannya sebesar 3,55 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,83, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanan menunjukkan kinerja **Sangat Baik**. Capaian tersebut sudah sesuai dan memenuhi target mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan tahun 2022 yaitu mutu pelayanan kategori **A (Sangat Baik)**, sebagaimana tertuang dalam rencana strategis instansi dimaksud tahun 2016-2022.

### 3.2.2. Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan

Nilai rata-rata unsur pelayanan dapat digunakan untuk mengetahui unsur mana yang menurut pendapat responden sudah baik dan unsur mana yang kurang baik. Nilai rata-rata tersebut dapat digunakan sebagai bahan evaluasi maupun rujukan guna peningkatan kualitas pelayanan di masa mendatang. Unit pelayanan dapat melihat unsur-unsur yang harus diperbaiki dan selanjutnya menyusun prioritas dalam melaksanakan langkah-langkah perbaikan pelayanan.

Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Tahun 2022, dapat sebagai berikut:

Tabel 3.7  
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

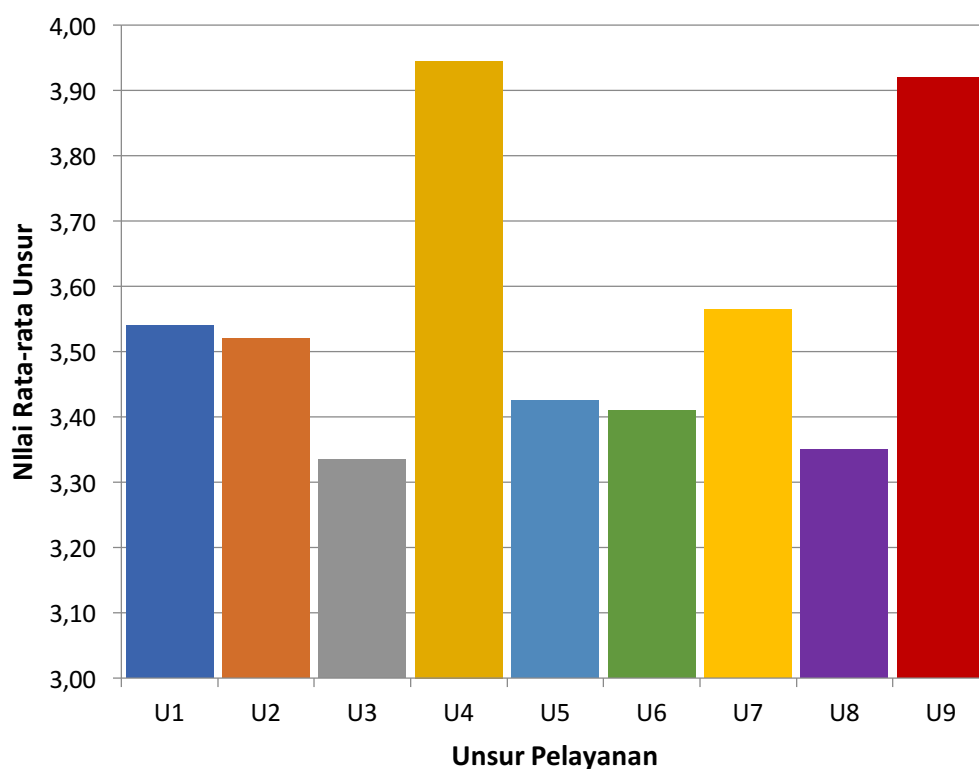
No.	Indikator	Nilai	Nilai Rata-rata
1	Persyaratan Pelayanan	708	3,54
2	Prosedur Pelayanan	704	3,52
3	Waktu Pelayanan	667	3,34
4	Biaya Pelayanan	789	3,95
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	685	3,43
6	Kompetensi Pelaksana	682	3,41
7	Perilaku Pelaksana	713	3,57
8	Sarana dan Prasarana	670	3,35
9	Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan	784	3,92

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi secara berturut-turut adalah Biaya Pelayanan (U4) dengan nilai 3,95 dan Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan (U9) dengan nilai 3,92. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,34 dan Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,35. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan lainnya, meliputi Persyaratan Pelayanan (U1) dengan

nilai 3,54, Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,52, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,43, Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 3,41, dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,57.

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022 berdasarkan hasil survei, dapat pula dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 3.1**  
**Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan**  
**SKM DPMPTSP Tahun 2022**

Keterangan :

- U1 = Persyaratan pelayanan
- U2 = Prosedur pelayanan
- U3 = Waktu pelayanan
- U4 = Biaya pelayanan
- U5 = Produk spesifikasi jenis pelayanan
- U6 = Kompetensi pelaksana
- U7 = Perilaku pelaksana
- U8 = Sarana dan prasarana
- U9 = Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Dengan melihat nilai tersebut, maka unsur-unsur pelayanan yang sepatutnya mendapatkan perhatian dan menjadi prioritas dalam perbaikan pelayanan yaitu Waktu Pelayanan (U3) dan Sarana dan Prasarana (U8). Adapun unsur-unsur lainnya, harus dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan.

### 3.2.3. Nilai Rata-rata Menurut Kelompok Unsur

Berdasarkan hasil penilaian atas 9 (sembilan) unsur pelayanan publik, maka disusun Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur, sebagai titik fokus dan pijakan dasar dalam pengambilan keputusan terkait peningkatan kualitas pelayanan publik. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022, dapat dilihat pada tabel berikut:

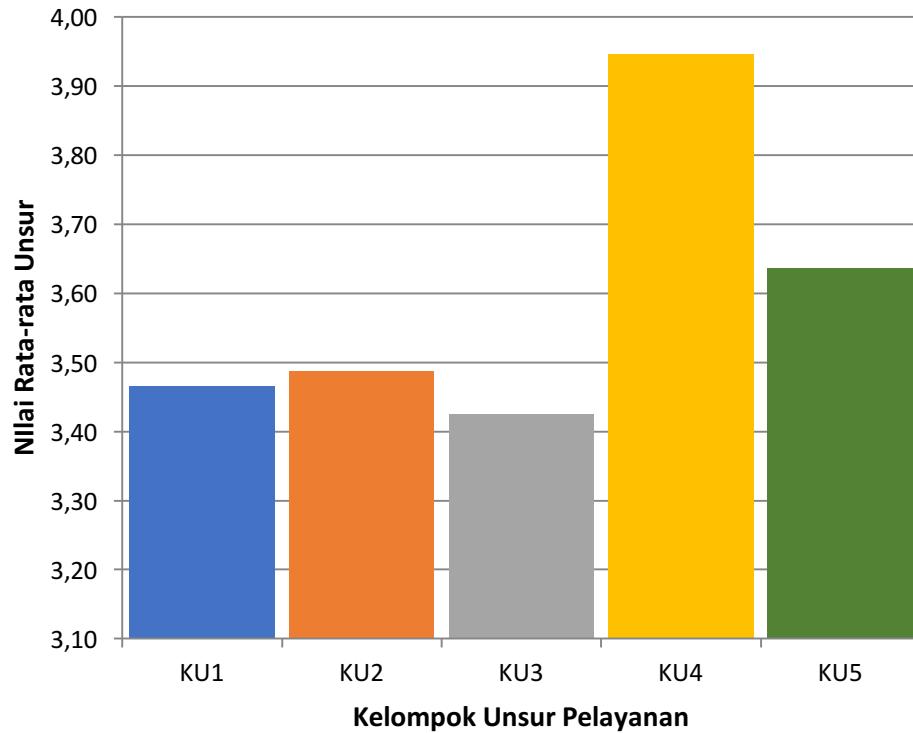
Tabel 3.8  
Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur  
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022

No.	Kelompok Unsur	Nilai	Nilai Rata-rata
1	Metode	693	3,47
2	SDM	698	3,49
3	Produk	685	3,43
4	Biaya	789	3,95
5	Lingkungan	727	3,64

Sumber : data hasil survei 2022 (diolah)

Berdasarkan tabel di atas, dapat diketahui bahwa nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur yang paling tinggi adalah Aspek Biaya (KU4) dengan nilai sebesar 3,95, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Produk (KU3) dengan nilai 3,43. Adapun pada nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur Aspek Metode (KU1) dengan nilai sebesar 3,47, Aspek Sumber Daya Manusia (KU2) dengan nilai sebesar 3,49, dan Aspek Lingkungan (KU5) dengan nilai 3,64.

Nilai Rata-rata (NRR) Unsur Pelayanan Menurut Kelompok Unsur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022, dapat pula dilihat pada gambar berikut:



**Gambar 3.2**  
**Nilai Rata-rata Kelompok Unsur Pelayanan**  
**SKM DPMPTSP Tahun 2022**

Keterangan :

KU1 = Metode

KU2 = SDM

KU3 = Produk

KU4 = Biaya

KU5 = Lingkungan

Dengan melihat nilai tersebut, maka kelompok unsur pelayanan yang sepatutnya menjadi fokus dan prioritas dalam perbaikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan yaitu Aspek Metode (KU1 dan Aspek Lingkungan (KU5). Aspek Metode (KU1) terdiri atas unsur Persyaratan Pelayanan (U1), Prosedur Pelayanan (U2), dan Waktu Pelayanan (U3). Fokus dan prioritas perbaikan pelayanan pada Aspek Metode (KU1) pada unsur Waktu



Pelayanan (U3). Aspek Lingkungan (KU5) terdiri atas unsur Sarana dan Prasarana (U8) dan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9). Fokus dan prioritas perbaikan pelayanan pada Aspek Lingkungan (KU5) pada unsur Sarana dan Prasarana (U8). Adapun kelompok unsur pelayanan yang lain, yang meliputi Aspek SDM (KU2), Aspek Produk (KU3), dan Aspek Biaya (KU4) harus dapat dipertahankan dan bahkan ditingkatkan, sehingga secara akumulatif akan dapat menunjang kinerja pelayanan instansi.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil survei dan analisis data sebelumnya, maka dapat disimpulkan hasil dari Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan Semester I Tahun 2022, sebagai berikut:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan memiliki rata-rata kinerja pelayanan sebesar 3,55 dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 88,83, sehingga dapat disimpulkan bahwa mutu pelayanannya menunjukkan kinerja **Sangat Baik (A)**;
2. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi secara berturut-turut adalah Biaya Pelayanan (U4) dengan nilai 3,95 dan Penanganan Pengaduan, Saran Dan Masukan (U9) dengan nilai 3,92. Unsur pelayanan dengan nilai rata-rata unsur pelayanan terendah adalah Waktu Pelayanan (U3) dengan nilai 3,34 dan Sarana dan Prasarana (U8) dengan nilai 3,35. Adapun nilai rata-rata unsur pelayanan lainnya, meliputi Persyaratan Pelayanan (U1) dengan nilai 3,54, Prosedur Pelayanan (U2) dengan nilai 3,52, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan (U5) dengan nilai 3,43, Kompetensi Pelaksana (U6) dengan nilai 3,41, dan Perilaku Pelaksana (U7) dengan nilai 3,57;
3. Unsur yang paling tinggi adalah Aspek Biaya (KU4) dengan nilai sebesar 3,95, sedangkan yang paling rendah adalah Aspek Produk (KU3) dengan nilai 3,43. Adapun pada nilai rata-rata unsur pelayanan menurut kelompok unsur Aspek Metode (KU1) dengan nilai sebesar 3,47, Aspek Sumber Daya Manusia (KU2) dengan nilai sebesar 3,49, dan Aspek Lingkungan (KU5) dengan nilai 3,64.

#### 4.2. Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka disampaikan saran-saran sebagai berikut:

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan yang merupakan Organisasi Perangkat Daerah Penyelenggara Pelayanan Publik Satu Pintu, hendaknya senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik, dengan melakukan evaluasi penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala, lebih inovatif, dan mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Hendaknya diprioritaskan evaluasi dan perbaikan pelayanan pada Aspek Metode (pada unsur Waktu Pelayanan) dan Aspek Lingkungan (pada unsur Sarana dan Prasarana). Perbaikan pelayanan dapat dilakukan melalui beberapa langkah. *Pertama*, evaluasi dan penyempurnaan Standar Operasional Prosedur (SOP) utamanya terkait Waktu Pelayanan dan hal-hal yang mempengaruhinya; *Kedua*, perluasan akses informasi dan sosialisasi kepada masyarakat khususnya tentang Syarat Pelayanan, Prosedur Pelayanan, serta Waktu Pelayanan, melalui optimalisasi fitur website resmi instansi, layar *display* di ruang *front office*, *live chat* pelayanan, pemberian brosur kepada penerima layanan, maupun penjelasan lisan petugas kepada masyarakat tiap selesai memberikan pelayanan; *Ketiga*, peningkatan sarana dan prasarana pelayanan sehingga dapat meningkatkan kecepatan pelayanan; *Keempat*, pelaksanaan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan;
3. Hendaknya dilakukan optimalisasi penggunaan teknologi informasi dan peningkatan insentif bagi petugas perizinan guna mendukung berbagai langkah perbaikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Lamongan.

**LAMPIRAN 1**

**NILAI RATA-RATA UNSUR PELAYANAN DAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP  
KABUPATEN LAMONGAN SEMESTER I TAHUN 2022**

Kode	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-rata per Unsur Pelayanan
U1	Persyaratan pelayanan	3,54
U2	Prosedur pelayanan	3,52
U3	Waktu pelayanan	3,34
U4	Biaya pelayanan	3,95
U5	Produk spesifikasi jenis pelayanan	3,43
U6	Kompetensi pelaksana	3,41
U7	Perilaku pelaksana	3,57
U8	Sarana dan prasarana	3,35
U9	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3,92
<b>Nilai IKM</b>		3,55
<b>Nilai IKM Setelah Dikonversi</b>		88,83
<b>Mutu Pelayanan</b>		<b>A</b>
<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>		<b>Sangat Baik</b>

## LAMPIRAN 2

### KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) TERHADAP PELAYANAN PUBLIK DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP TAHUN 2022

---

Tanggal Survei :

Jam Survei :

08.00 – 12.00

13.00 – 17.00

---

#### PROFIL

Usia : ..... TAHUN

Jenis  
Kelamin :  L  P

Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3

Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRAUSAHA

LAINNYA .....  
(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....

## PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	*)		6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	*)	
		1 2 3 4				1 2 3 4	
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?  a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4		7.	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?  a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4	
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat cepat	1 2 3 4		8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana pelayanan di unit ini?  a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4	
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?  a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4		9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan?  a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4	
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan?  a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		<p>Petugas Pencacah :</p> <p>_____</p>			

Keterangan \*) diisi oleh petugas

