



# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

## **TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

**PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2022**

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Triwulan I Tahun 2022 ini dapat di selesaikan. Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah kami susun ini berdasarkan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari pelaksanaan kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur sampai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan public dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik ke arah yang lebih baik serta untk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas capaian kinerja dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang diberikan kepada masyarakat dan dunia usaha.

Kami menyampaikan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu dalam kegiatan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dan diharapkan kerja samanya untuk mnindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih lemah di rasakan oleh pengguna layanan berdasarkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakn.

Kami menyadari bahwa Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini masih jauh dari kesempurnaan, untuk itu kami sangat mengharapkan masukan dan kritikan dari semua pihak yang bersifat membangun demi kesempurnaan pelaksanaan Laporan ini. Harapan kami semoga laporan ini bermanfaat dan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat dalam mengambil kebijakan khususnya terhadap kegiatan pelayanan public pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima di masa-masa yang akan datang.

Kota Bima, 8 April 2022

**Kepala Dinas,**



**Drs. Adisan.**

Pembina Utama (IV/a)

NIP. 19650729 200501 1 004

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	I
DAFTAR ISI .....	ii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Dasar Hukum .....	2
1.3. Maksud dan Tujuan .....	2
1.4. Sasaran .....	3
1.5. Ruang Lingkup .....	3
1.6. Manfaat .....	3
1.7. Pengertian Umum .....	4
<b>BAB II. LANGKAH-LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
2.1. Menyiapkan Format Penyusunan IKM .....	6
2.2. Melakukan Konsultasi Data Hasil Survei .....	6
2.3. Menetapkan Jenis dan Metode Pengolahan Data .....	6
2.4. Melakukan Pengolahan Data Hasil Survei .....	9
2.5. Melakukan Analisa Data Berdasarkan Kuesioner Isian dari Responden .....	9
2.6. Melakukan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat .....	9
2.7. Melakukan Pengarsipan dan Pendokumentasian Dokumen .....	10
<b>BAB III. HASIL ANALISA PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
3.1. Jumlah Responden .....	11
3.2. Karakteristik Responden .....	11
3.3. Indeks Per Unsur Pelayanan .....	15
3.4. Hasil Analisa Data Survei Kepuasan Masyarakat .....	17
3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan .....	23
3.6. Nilai Rata-rata Unsur Pelayanan .....	25
3.7. Hasil Survei Kualitatif .....	37
<b>BAB IV. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT</b>	
<b>BAB V. ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT</b>	
5.1. Analisa Univariat .....	29
5.2. Analisa Bivariat .....	29
5.3. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan .....	30
5.4. Rencana Tindak Lanjut .....	30
<b>BAB VI. PENUTUP</b>	
6.1. Kesimpulan .....	32
6.2. Rekomendasi .....	34
<b>LAMPIRAN-LAMPIRAN</b>	
1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
2. Tabel Sampel Morgan dan Krejcie.	
3. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)	
4. Hasil Analisa Data Survei Kepuasan Masyarakat	
5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	
6. Dokumentasi dan Publikasi Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas pelayanan sebagaimana harapan masyarakat selaku pengguna jasa layanan publik. Hal ini ditandai dengan masih adanya keluhan masyarakat yang disampaikan terkait dengan kegiatan pelayanan administrasi perizinan yang diselenggarakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang tentunya akan menimbulkan citra kurang baik bagi aparatur pemerintah.

Pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik non profit. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk dapat memenuhi harapan masyarakat dalam hal memperoleh layanan.

Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Kepada Masyarakat pada dasarnya merupakan upaya yang dilakukan Pemerintah dalam rangka peningkatan pelayanan publik yang efektif dan efisien akan mendukung tercapainya efisiensi pembiayaan, artinya ketika pelayanan umum yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan kepada pihak yang dilayani berjalan sesuai dengan mekanisme atau prosedur yang ada, hal ini akan dapat mengurangi biaya atau beban baik bagi penerima layanan maupun bagi pemberi pelayanan itu sendiri.

Seperti halnya pelayanan publik dibidang administrasi perizinan yang diselenggarakan oleh aparatur di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang secara umum sudah memenuhi unsur kepuasan masyarakat namun disisi lain masih banyak dijumpai beberapa kelemahan pada masing – masing unsur pelayanan sehingga terhadap kualitas pelayanan yang belum memenuhi unsur kepuasan masyarakat masih perlu lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas terhadap bentuk pelayanan yang diberikan oleh setiap aparatur Pemerintah sebagaimana yang kita diharapkan bersama.

Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan diolah untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencerminkan kualitas pelayanan aparatur

---

*Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Periode Triwulan I Tahun 2022*

terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih memerlukan perbaikan dan menjadi pendorong bagi setiap unit penyelenggara pelayanan publik serta sebagai bahan untuk

menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik bagi aparatur khususnya terhadap pelayanan administrasi perizinan di wilayah Pemerintah Kota Bima pada umumnya dan di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada khususnya.

## **1.2. Dasar Hukum**

1. Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang–Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Walikota Bima Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
7. Peraturan Walikota Bima Nomor 76 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
8. Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima Nomor 188.4/022.a/DPMPTSP/I/2022 tentang Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima Tahun 2022.

## **1.3. Maksud dan Tujuan**

Maksud penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima adalah untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang merupakan gambaran terhadap kualitas pelayanan publik terkait penyelenggaraan pelayanan administrasi

perzinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

Adapun tujuan dilaksanakannya penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima adalah untuk mengukur sampai sejauh mana kecenderungan masyarakat selaku pengguna jasa pada saat memperoleh layanan publik dan mengukur sampai sejauh mana pula kinerja aparatur sebagai pelayan publik terhadap penerapan unsur-unsur pelayanan yang ada sesuai ketentuan peraturan – undangan yang berlaku.

#### **1.4. Sasaran**

1. Mendorong aparatur penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik agar lebih inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
3. Diketuainya tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima;
4. Adanya penataan sistem, sarana pendukung, mekanisme dan prosedur pelayanan serta pendanaan yang memadai sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna, tepat guna dan berhasil guna;
5. Terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik dari setiap Aparatur Pemerintah khususnya di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

#### **1.5. Ruang Lingkup**

Ruang lingkup Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah memberikan penilaian terhadap pendapat 50 (lima puluh) Responden yang tertuang dalam kuesioner survei yang mencakup 9 (Sembilan) unsur pelayanan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

#### **1.6. Manfaat**

Dengan tersedianya data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketuainya tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.

2. Adanya data perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Diketuainya tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Diketuainya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik.
5. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan (SKPD atau Unit Pelaksana IKM).
6. Diketuainya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada SKPD atau Unit Pelaksana IKM.

### 1.7. Pengertian Umum

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini terdapat beberapa pengertian umum, sebagai berikut :

1. **Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik;
2. **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang berupa angka/besaran nilai. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. **Survei Periodik** adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali, 6 (enam) bulanan (semester) atau minimal 1 (satu) kali dalam setahun;
4. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah setiap Institusi Penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang – Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik;
5. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;

---

*Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Periode Triwulan I Tahun 2022*

6. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah unsur – unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
7. **Pelayanan Publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang – undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
8. **Unit Pelayanan Publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
9. **Pemberi Layanan Publik** adalah pegawai instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku;
10. **Penerima Pelayanan Publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan publik;
11. **Kepuasan Masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada Aparatur penyelenggara pelayanan publik;
12. **Unsur Pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja;
13. **Biaya Pelayanan Publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian layanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan;
14. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan.

## **BAB II**

### **LANGKAH - LANGKAH PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

#### **2.1. Menyiapkan Format Penyusunan IKM**

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan berdasarkan hasil data isian kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### **2.2. Melakukan Konsultasi Data Hasil Survei**

Konsultasi data hasil Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan untuk mengetahui apakah data isian kuesioner yang akan dijadikan acuan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) telah valid sehingga akan memudahkan dalam melakukan perhitungan maupun analisa data.

#### **2.3. Menetapkan Jenis dan Metode Pengolahan Data**

##### **1. Jenis Data**

Data utama dalam pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil jawaban responden atas 9 (sembilan) variabel unsur pelayanan yang terdapat dalam kuesioner terkait pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang diselenggarakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

##### **2. Metode Pengolahan data**

Metode Pengolahan Data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima menggunakan analisis deskriptif. Kesembilan variabel unsur pelayanan disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) jenis pertanyaan dan dengan 4 (empat) pilihan jawaban serta dari masing – masing jawaban memiliki nilai yang mencerminkan mutu kinerja pelayanan.

Adapun penskorannya menggunakan Skala Likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan

masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100, hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus :

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

Tabel 2.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
1	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	Tidak baik
2	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	Kurang baik
3	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat baik

### 3. Perangkat Pengolahan Data

#### a. Pengolahan Data dengan Sistem Komputer

Perangkat pengolahan data untuk penghitungan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan dengan program komputer dimana data yang ada dientry ke dalam Software (Microsof Excel) berdasarkan koding yang dibuat.

#### b. Pengolahan Secara Manual

- 1) Data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari pertanyaan 1 sampai dengan pertanyaan 9, dimana 9 pertanyaan tersebut mengandung unsur pelayanan yang harus dilakukan survei.

2) Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai survei per unsur pelayanan dan nilai survey per unsur pelayanan, sebagai berikut :

a) Nilai rata – rata setiap unsur pelayanan

Nilai masing – masing pertanyaan terkait pelayanan dijumlahkan (kebawah) sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden.

Untuk mendapatkan nilai rata – rata pertanyaan, masing – masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi kuesioner dan akan diperoleh nilai rata – rata setiap unsur pelayanan. Hal ini dilakukan karena ada 3 (tiga) unsur yang harus dinilai menggunakan 2 (dua) hingga 3 (tiga) pertanyaan. Hal ini bertujuan agar nilai survey pada beberapa unsur sesuai dengan kondisi di lapangan (pelayanan yang diberikan di lapangan).

Untuk mendapatkan nilai rata – rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata – rata unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,11 sebagai bobot rata – rata tertimbang.

b) Nilai Survei Unit Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, ke 9 (sembilan) unsur rata – rata tertimbang dijumlahkan.

c) Nilai Indeks Pelayanan

Untuk mendapatkan nilai indeks pelayanan yaitu dengan melakukan penjumlahan nilai unsur pelayanan yang telah dikalikan dengan nilai bobot rata – rata tertimbang.

#### **4. Pengujian Kualitas Data**

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas untuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Adapun unsur pelayanan yang merupakan komponen Survei Kepuasan Masyarakat yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Tabel 2.3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

<b>NO</b>	<b>UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)</b>
1.	Persyaratan.
2.	Prosedur.
3.	Waktu Pelayanan.
4.	Biaya/Tarif.
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
6.	Kompetensi Pelaksana.
7.	Perilaku Pelaksana.
8.	Sarana dan Prasarana.
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

#### **5. Penetapan Waktu Pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)**

Pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mulai dari Tahap Persiapan sampai dengan Tahap Finalisasi Penyusunan memerlukan waktu selama 5 (Lima) hari kerja, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 2.4. Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I Tahun 2022

<b>No.</b>	<b>Kegiatan</b>	<b>Waktu/Tanggal Pelaksanaan</b>
1.	Persiapan	1 hari kerja (4 April 2022)
2.	Penyusunan IKM	3 hari kerja (5 s/d 7 April 2022)
3.	Finalisasi Penyusunan IKM	1 hari kerja (8 April 2022)

#### **2.4. Melakukan Pengolahan Data Hasil Survei**

Pengolahan data dilakukan terhadap 50 (Lima Puluh) Pendapat/Jawaban Responden yang tertuang dalam kuesioner survei yang memuat 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ada berdasarkan karakteristik setiap Responden.

#### **2.5. Melakukan Analisa Data Berdasarkan Kuesioner Isian dari Responden**

Data yang sudah diolah akan dianalisa untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat setiap Responden.

#### **2.6. Melakukan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat**

Setelah dilakukan analisa data maka akan diperoleh Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan secara keseluruhan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan yang akan memberikan gambaran seberapa besar penilaian Responden terhadap kualitas pelayanan aparatur penyelenggaraan layanan perizinan dan non perizinan.

## **2.7. Melakukan Pengarsipan dan Pendokumentasian Dokumen**

Pengarsipan dokumen hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan agar data dan informasi yang tertuang dalam dokumen dimaksud dapat tersimpan dengan baik dan dapat dijadikan sebagai pedoman dalam peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkesinambungan.

Pendokumentasian dilakukan agar hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dipublikasikan melalui sarana informasi publik yang mudah diakses secara langsung oleh masyarakat seperti papan informasi, baliho maupun secara elektronik melalui website PPID pada DPMPTSP Kota Bima sesuai kebutuhan informasi agar masyarakat dapat mengetahui dengan pasti nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada DPMPTSP Kota Bima berdasarkan 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ada.

## BAB III

### HASIL ANALISA PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

#### 3.1. Jumlah Responden

Jumlah responden/sampel penelitian dapat menggunakan tabel atau rumus yang cukup bervariasi. Besaran sampel penelitian ditetapkan sebanyak 50 (Lima Puluh) responden yang disesuaikan dengan jumlah pemohon perizinan yang diambil secara acak dari para pemohon yang telah memanfaatkan layanan administrasi perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima baik melalui wawancara tatap muka maupun dengan pengisian kuesioner secara langsung oleh responden.

#### 3.2. Karakteristik Responden

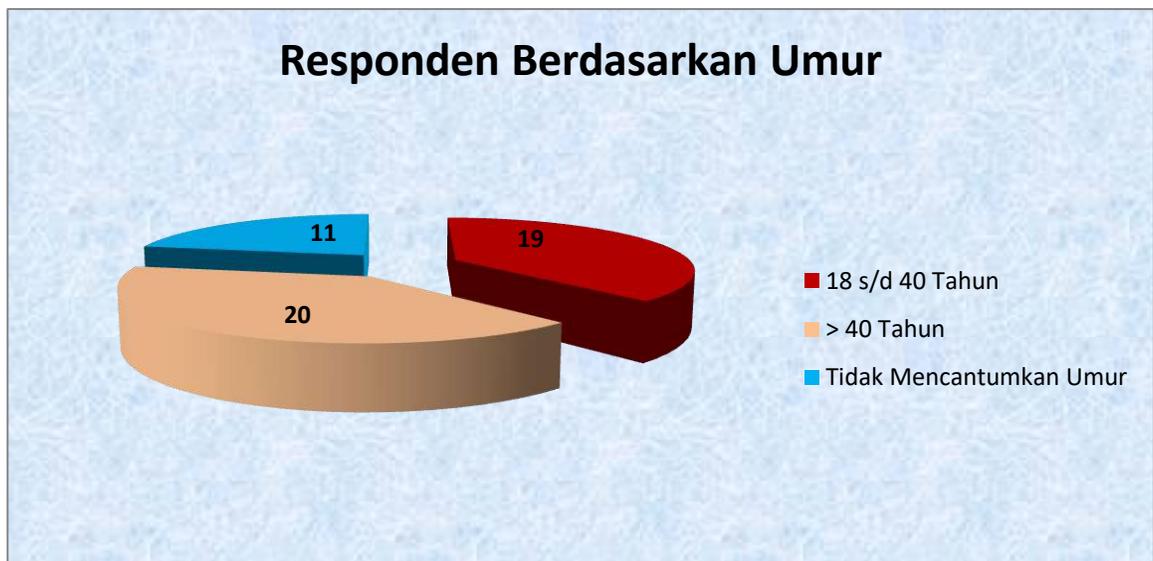
Karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

##### 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dijelaskan bahwa, dari 50 orang responden terdapat responden yang berumur antara 18 s/d 40 tahun sebanyak 19 orang atau sebesar 38% dan umur responden yang berusia >40 tahun sebanyak 20 orang atau sebesar 40% dan responden yang tidak mencantumkan umur sebanyak 11 orang atau sebesar 22% dari jumlah seluruh responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Porsentase (%)
1.	18 s/d 40 Tahun	19	38
2.	> 40 Tahun	20	40
3.	Tidak Mencantumkan Umur	11	22
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100</b>



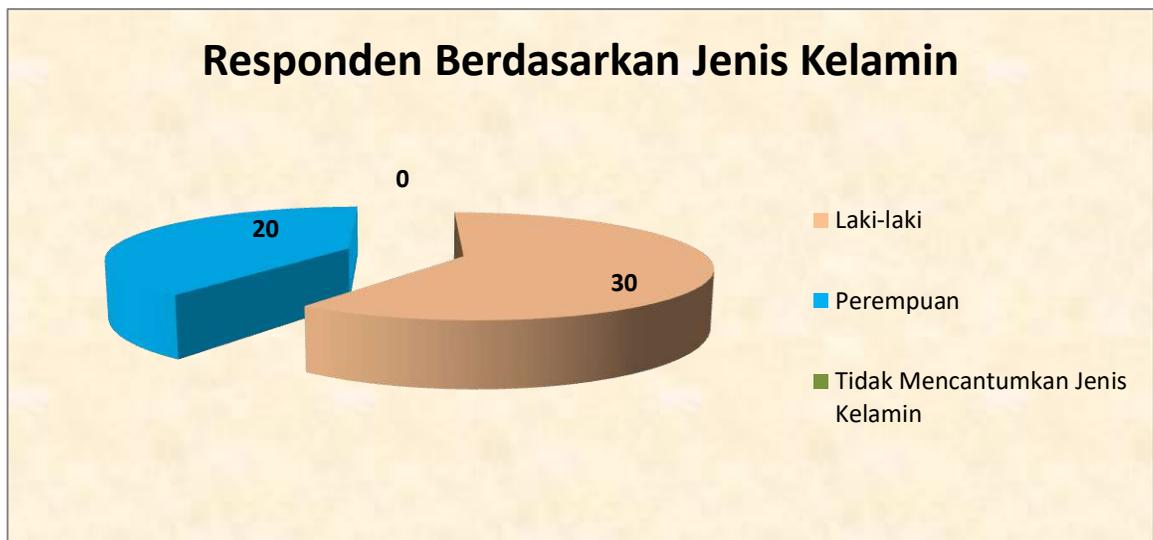
Grafik 3.2.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan bahwa, dari 50 orang responden terdapat responden yang berjenis kelamin laki - laki adalah sebanyak 30 orang atau sebesar 60%. Sebanyak 20 orang atau 40% adalah responden berjenis kelamin perempuan dan tidak ada responden Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin atau sebesar 0 %. Adapun Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Porsentase (%)
1.	Laki – Laki	30	60
2.	Perempuan	20	40
3.	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100</b>



Grafik 3.2.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

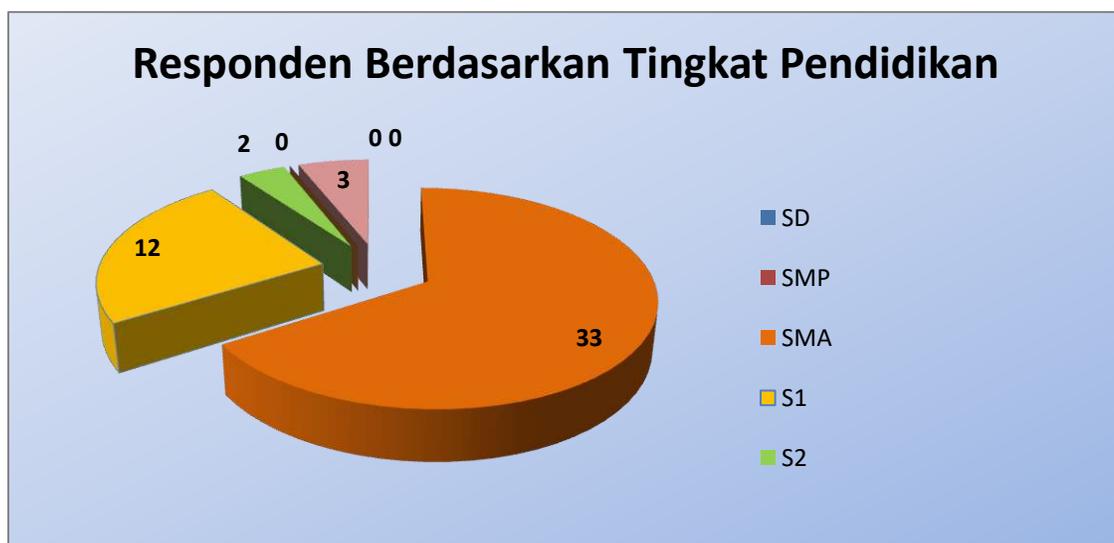
### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari 50 orang responden, tidak terdapat responden dengan Tingkat Pendidikan SD, SMP dan S3. Melainkan terdapat Responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 33 orang atau 66%, kemudian responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 12 orang atau 24% dan responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 2 orang atau 4% sedangkan responden yang tidak mencantumkan tingkat pendidikan sebanyak 3 orang atau sebesar 6% dari total jumlah responden.

Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terdapat pada tabel berikut :

Tabel 3.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Porsentase (%)
1.	SD	0	0
2.	SMP	0	0
3.	SMA	33	66
4.	S1	12	24
5.	S2	2	4
6.	S3	0	0
7.	Tidak Mencantumkan Tingkat Pendidikan	3	6
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100</b>



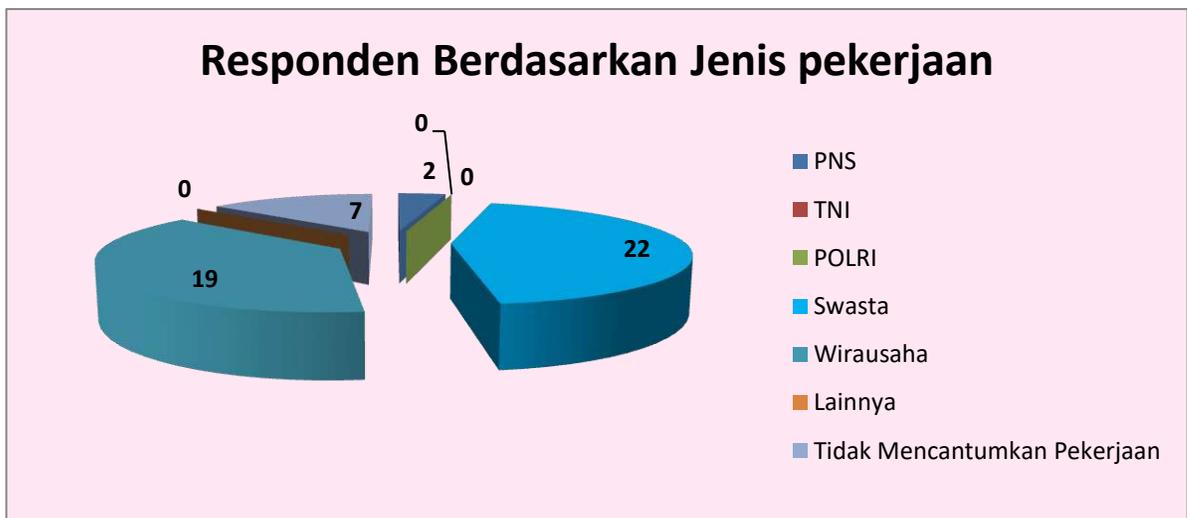
Grafik 3.3.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan bidang pekerjaan yaitu dari 150 orang responden sebanyak 8 orang responden memiliki pekerjaan sebagai PNS atau 5,33%, tidak terdapat responden yang memiliki pekerjaan sebagai POLRI dan TNI, melainkan terdapat sebanyak 52 orang responden yang bekerja Swasta atau 34,67%, sebanyak 45 orang responden sebagai Wirausaha atau 30,00%, tidak ada responden memiliki Pekerjaan Lainnya dan sebanyak 45 orang responden tidak mencantumkan jenis pekerjaan atau sebesar 30,00%. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Porsentase (%)
1.	PNS	2	4
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	22	44
5.	Wirausaha	19	38
6.	Lainnya	0	0
7.	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	7	14
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100</b>



Grafik 3.4.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Semua data karakteristik responden yang telah diperoleh dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kecenderungan pengguna layanan publik sebagai responden yang telah mengisi kuesioner dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dan data karakteristik ini merupakan salah satu dasar untuk melakukan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap semua unsur pelayanan yang telah diterima oleh masyarakat sebagai pengguna jasa publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

### 3.3. Indeks Per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan jumlah nilai rata-rata dari tiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu 0,11.

Dengan memjumlahkan nilai masing-masing pendapat terhadap setiap unsur pelayanan diperoleh nilai per unsur pelayan sebagai berikut :

#### a. Nilai per unsur pelayanan

Tabel 3.3.1. Nilai Per Unsur Pelayanan

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
171	172	169	193	166	175	174	169	183

### b. Nilai rata-rata unsur unit pelayanan

Nilai rata-rata unsur unit pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel 3.3.2. Nilai Rata - Rata Per Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,42
2.	Prosedur	3,44
3.	Waktu Pelayanan	3,38
4.	Biaya/Tarif	3,86
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50
7.	Perilaku Pelaksana	3,48
8.	Sarana dan Prasarana	3,38
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66

### c. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan

Dari hasil pengolahan data yang dilakukan diperoleh nilai rata – rata per unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 3.3.3. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,42	3,44	3,38	3,86	3,32	3,50	3,48	3,38	3,66

### d. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut :

$$\begin{aligned} &= (U1 \times 0,11) + (U2 \times 0,11) + (U3 \times 0,11) + (U4 \times 0,11) + (U5 \times 0,11) + (U6 \times 0,11) + (U7 \times 0,11) + (U8 \times 0,11) + (U9 \times 0,11) \\ &= (3,42 \times 0,11) + (3,44 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,86 \times 0,11) + (3,32 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,48 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,66 \times 0,11) \\ &= \mathbf{3,46.} \end{aligned}$$

Sehingga dari hasil perhitungan di atas diperoleh **Nilai indeks unit pelayanan** sebesar **3,46**.

Tabel 3.3.4. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan x 0,11

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0,38	0,38	0,37	0,42	0,37	0,39	0,38	0,37	0,40

## 3.4. Hasil Analisa Data Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun hasil analisa data Survei Kepuasan masyarakat (SKM) berdasarkan 9 (Sembilan) unsur pelayanan sebagai indikator penilaian, sebagai berikut :

### 1. Persyaratan

Hasil analisa jawaban 150 responden untuk **Persyaratan** pada tabel berikut ini.

Tabel 3.4.1. Jawaban Responden terhadap unsur **Persyaratan**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Sesuai	A	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	B	2	0	0
<b>3.</b>	<b>Sesuai</b>	<b>C</b>	<b>3</b>	<b>29</b>	<b>58</b>
4.	Sangat Sesuai	D	4	21	42
<b>Jumlah</b>				<b>50</b>	<b>100</b>

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Persyaratan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 42 % dari 50 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 3,42 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,532 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **B**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Persyaratan** berada pada kategori **Baik**.

### 2. Prosedur

Hasil analisa jawaban 50 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Prosedur** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.4.2. Jawaban Responden terhadap unsur **Prosedur**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Mudah	A	1	0	0
2.	Kurang Mudah	B	2	0	0
<b>3.</b>	<b>Mudah</b>	<b>C</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>56</b>
4.	Sangat Mudah	D	4	22	44
<b>Jumlah</b>				<b>50</b>	<b>100</b>

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Prosedur** berdasarkan tabel di atas diperoleh 56% dari 50 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 3,44 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,532 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **C**. Dengan demikian kepuasan masyarakat

pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Prosedur** berada pada kategori **Baik**.

### 3. Waktu Pelayanan

Hasil analisa jawaban 50 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Waktu Pelayanan** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.4.3. Jawaban Responden terhadap unsur **Waktu Pelayanan**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Cepat	A	1	0	0
2.	Kurang Cepat	B	2	2	4
<b>3.</b>	<b>Cepat</b>	<b>C</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>54</b>
4.	Sangat Cepat	D	4	21	42
<b>Jumlah</b>				<b>50</b>	<b>100</b>

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Waktu Pelayanan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 54% dari 50 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 3,38 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,532 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Baik**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Waktu Pelayanan** berada pada kategori **Baik**.

### 4. Biaya/Tarif

Hasil analisa jawaban 50 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Biaya/Tarif** Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.4.4. Jawaban Responden terhadap unsur **Biaya/Tarif** Pelayanan

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Sangat Mahal	A	1	0	0
2.	Cukup Mahal	B	2	0	0
3.	Murah	C	3	7	14
<b>4.</b>	<b>Gratis</b>	<b>D</b>	<b>4</b>	<b>43</b>	<b>86</b>
<b>Jumlah</b>				<b>50</b>	<b>100</b>

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Biaya/Tarif** Pelayanan berdasarkan tabel di atas diperoleh 86% dari 50 responden cenderung memilih

jawaban **D** dengan rerata skor sebesar 3,86 dan berada pada interval IKM 3,5324 s/d 4,00 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Sangat Baik**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Biaya/Tarif** Pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

## 5. Produk Spesifikasi Pelayanan

Hasil analisa jawaban 50 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Produk Spesifikasi Pelayanan** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.4.5. Jawaban Responden terhadap unsur **Produk Spesifikasi Pelayanan**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Sesuai	A	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	B	2	0	0
<b>3.</b>	<b>Sesuai</b>	<b>C</b>	<b>3</b>	<b>34</b>	<b>68</b>
4.	Sangat Sesuai	D	4	16	32
<b>Jumlah</b>				<b>50</b>	<b>100</b>

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Produk Spesifikasi Pelayanan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 68% dari 50 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 3,32 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,532 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **B**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Produk Spesifikasi Pelayanan** berada pada kategori **Baik**.

## 6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisa jawaban 50 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Kompetensi Pelaksana** dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 3.4.6. Jawaban Responden terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Kompeten	A	1	0	0
2.	Kurang Kompeten	B	2	0	0
<b>3.</b>	<b>Kompeten</b>	<b>C</b>	<b>3</b>	<b>25</b>	<b>50</b>
<b>4.</b>	<b>Sangat Kompeten</b>	<b>D</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>50</b>
<b>Jumlah</b>				<b>50</b>	<b>100</b>

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana** berdasarkan tabel di atas diperoleh masing-masing 50% dari 50 responden cenderung memilih jawaban **C** dan **D** dengan rerata skor sebesar 3,50 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,5323 dan 5324 s/d 4,00 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **A** dan **B**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Kompetensi Pelaksana** berada pada kategori **Baik** dan **Sangat Baik**.

## 7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisa jawaban 50 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Perilaku Pelaksana** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.4.7. Jawaban Responden terhadap unsur **Perilaku Pelaksana**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak sopan dan Ramah	A	1	0	0
2.	Kurang Sopan dan Ramah	B	2	1	2
3.	Sopan dan Ramah	C	3	24	48
4.	<b>Sangat Sopan dan Ramah</b>	<b>D</b>	<b>4</b>	<b>25</b>	<b>50</b>
<b>Jumlah</b>				<b>50</b>	<b>100</b>

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Perilaku Pelaksana** berdasarkan tabel di atas diperoleh 50% dari 50 responden cenderung memilih jawaban **D** dengan rerata skor sebesar 3,48 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,532 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **B**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Perilaku Pelaksana** berada pada kategori **Baik**.

## 8. Sarana dan Prasarana

Hasil analisa jawaban 50 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Sarana dan Prasarana** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.4.8. Jawaban Responden terhadap unsur **Sarana dan Prasarana**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Buruk	A	1	0	0
2.	Cukup Buruk	B	2	0	0
3.	<b>Baik</b>	<b>C</b>	<b>3</b>	<b>31</b>	<b>62</b>
4.	Sangat Baik	D	4	19	38
<b>Jumlah</b>				<b>50</b>	<b>100</b>

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Sarana dan Prasarana** berdasarkan tabel di atas diperoleh 62% dari 50 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 3,38 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,532 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **B**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Sarana dan Prasarana** berada pada kategori **Baik**.

#### 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisa jawaban 50 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** terdapat pada tabel berikut ini:

Tabel 3.4.9. Jawaban Responden terhadap unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Ada	A	1	1	2
2.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	B	2	0	0
3.	Berfungsi Kurang Maksimal	C	3	14	28
4.	<b>Dikelola dengan Baik</b>	<b>D</b>	<b>4</b>	<b>35</b>	<b>70</b>
<b>Jumlah</b>				<b>50</b>	<b>100</b>

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 70% dari 50 responden cenderung memilih jawaban **D** dengan rerata skor sebesar 3,66 berada pada interval IKM 3,5324 s/d 4,00 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **A**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** berada pada kategori **Sangat Baik**.

Nilai Indeks masing – masing indikator unsur pelayanan terdapat pada tabel berikut.

Tabel. 3.4.10. Indeks Masing – Masing Indikator Unsur Pelayanan

NO.	INDIKATOR IKM	NILAI
1.	Persyaratan	85,50
2.	Prosedur	86,00
3.	Waktu Pelayanan	84,50
4.	Biaya/Tarif	96,50
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,00
6.	Kompetensi Pelaksana	87,50
7.	Perilaku Pelaksana	87,00
8.	Sarana dan Prasarana	84,50
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,50

Gambaran unit pelayanan berdasarkan Indeks Masing – Masing Indikator Unsur Pelayanan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima diperoleh Nilai Indeks pada 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan, sebagai berikut :

1. **Persyaratan**, menggambarkan kemudahan persyaratan dalam memperoleh pelayanan, dengan nilai **85,50** menggambarkan bahwa persyaratan pelayanan sudah **Baik** namun masih harus lebih dipermudah lagi sehingga tidak menyulitkan pengguna jasa.
2. **Prosedur**, menggambarkan bahwa prosedur pelayanan sudah **Baik** namun harus lebih dipermudah agar lebih efektif dengan dengan nilai **86,00**
3. **Waktu Pelayanan**, menggambarkan bahwa pemanfaatan waktu pelayanan sudah **Baik** namun belum sepenuhnya optimal dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dengan nilai indeks **84,50**.
4. **Biaya/Tarif**, menggambarkan bahwa biaya pelayanan **Sangat Baik** dan telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan nilai indeks **96,50**.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, menggambarkan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sudah **Baik** namun belum memenuhi harapan pengguna jasa dan harus terus diupayakan untuk memaksimalkan kinerja aparatur

agar produk pelayanan yang dihasilkan dapat memuaskan pengguna jasa dengan nilai **83,00**.

6. **Kompetensi Pelaksana**, menggambarkan bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan yang **Baik** namun masih harus memaksimalkan kualitas SDM agar pelayanan kepada masyarakat lebih optimal dengan nilai **87,50**.
7. **Perilaku Pelaksana**, menggambarkan sikap aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah **Baik** namun harus lebih ditingkatkan lagi guna mendukung pelayanan yang berkualitas dengan nilai **87,00**.
8. **Sarana dan Prasarana**, menggambarkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan sudah **Baik** namun harus ditingkatkan lagi agar memenuhi standar pelayanan dengan nilai **84,50**.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, menggambarkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan **Sangat Baik** namun kemampuan personil dan sarana pendukung layanan harus lebih ditingkatkan lagi dengan nilai **91,50**.

### 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Dari hasil pengolahan data diperoleh indeks masing – masing indikator pelayanan yang dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel. 3.5.1. Indeks Masing – Masing Indikator Unsur Pelayanan

<b>NO.</b>	<b>INDIKATOR IKM</b>	<b>NILAI</b>
1.	Persyaratan	85,50
2.	Prosedur	86,00
3.	Waktu Pelayanan	84,50
4.	Biaya/Tarif	96,50
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	83,00
6.	Kompetensi Pelaksana	87,50
7.	Perilaku Pelaksana	87,00
8.	Sarana dan Prasarana	84,50
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	91,50

Dari hasil analisa diketahui nilai rata-rata unsur unit pelayanan sebagai berikut :

Tabel 3.5.2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,42
2.	Prosedur	3,44
3.	Waktu Pelayanan	3,38
4.	Biaya/Tarif	3,86
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32
6.	Kompetensi Pelaksana	3,50
7.	Perilaku Pelaksana	3,48
8.	Sarana dan Prasarana	3,38
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 &= (U1 \times 0,11) + (U2 \times 0,11) + (U3 \times 0,11) + (U4 \times 0,11) + (U5 \times 0,11) + (U6 \times 0,11) + (U7 \times 0,11) + (U8 \times 0,11) + (U9 \times 0,11) \\
 &= (3,42 \times 0,11) + (3,44 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,86 \times 0,11) + (3,32 \times 0,11) + (3,50 \times 0,11) + (3,48 \times 0,11) + (3,38 \times 0,11) + (3,66 \times 0,11) \\
 &= \mathbf{3,46}.
 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh Nilai indeks unit pelayanan adalah sebesar **3,46**.

Sehingga berdasarkan hasil perhitungan diperoleh Nilai Indeks Unit Pelayanan yang dapat digambarkan pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.5.3. Nilai Indeks Unit Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN x 0,11
1	Persyaratan	3,42	0,38
2	Prosedur	3,44	0,38
3	Waktu Pelayanan	3,38	0,37
4	Biaya/Tarif	3,86	0,42
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	3,50	0,39
7	Perilaku Pelaksana	3,48	0,38
8	Sarana dan Prasarana	3,38	0,37
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66	0,40

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi  
 = Nilai Indeks x Nilai Dasar  
 = 3,46 x 25  
 = **86,5.**
- b. Mutu pelayanan **B.**
- c. Kinerja unit pelayanan **BAIK.**

### 3.6. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan

Dari hasil analisa maka diperoleh Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan sebagai berikut

Tabel. 3.6.1. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan.

<b>NO</b>	<b>INDIKATOR IKM</b>	<b>NILAI</b>
U1	Persyaratan	3,42
U2	Prosedur	3,44
U3	Waktu Pelayanan	3,38
U4	Biaya/Tarif	3,86
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,32
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,48
U8	Sarana dan Prasarana	3,38
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,66
Jumlah Nilai/Unsur		1.572
Nilai Rata-Rata/Unsur (NRR)		31,44
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,46
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>		<b>86,46</b>

Dari data tabel di atas berdasarkan Tabel Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan Kinerja Unit Pelayanan pada Indeks Masing – Masing Indikator Unsur Pelayanan setelah diolah dengan menggunakan software maka diperoleh nilai seperti dalam tabel berikut :

<b>IKM</b>	<b>3,46</b>
<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>B</b>
<b>KINERJA PELAYANAN</b>	<b>BAIK</b>

### 3.7. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survei kualitatif pada pelaksanaan pelayanan administrasi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang diperoleh dari

hasil pengaduan, saran dan dalam angket yang telah disebarakan yang ditulis maupun disampaikan secara langsung oleh pengguna jasa layanan.

Adapun Pendapat dan Saran – saran perbaikan terhadap kegiatan pelayanan administrasi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang telah disampaikan oleh responden antara lain :

1. Di setiap loket pelayanan harus tersedia brosur layanan publik.
2. Semua Loket Pelayanan harus berfungsi dengan baik dalam melayani.
3. Perlu dipertimbangkan untuk menggunakan sistem antrian dalam pelayanan.
4. Penambahan personil untuk setiap loket perizinan agar pelayanan lebih efektif.
5. Ruang tunggu pelayanan perizinan harus cukup memadai.
6. Mekanisme Pelayanan penerbitan izin diupayakan agar lebih efektif.
7. Petugas tidak pandang bulu atau tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan.
8. Penandatanganan izin tetap dilakukan walaupun Kepala Dinas di luar daerah.
9. Harus mempertahankan mutu pelayanan.
10. Meningkatkan kedisiplinan aparatur dalam bertugas melayani masyarakat.
11. Waktu pemrosesan izin harus dapat dipersingkat.
12. Ruang Bagi Ibu Menyusui harus tetap tersedia.
13. Persyaratan penerbitan izin harus lebih mudah.
14. Loket Konsultasi Pelayanan harus tersedia.
15. Keamanan di sekitar halaman kantor harus diperhatikan.
16. Kepastian waktu penyelesaian izin harus jelas dan pasti.
17. Sarana air minum untuk pemohon izin diupayakan tersedia.
18. Pelayanan Loket Informasi dan Loket Pengaduan agar lebih dioptimalkan.
19. Penyediaan tempat sampah di halaman kantor harus diperhatikan.

## **BAB IV**

### **PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

Dalam rangka pemantauan, evaluasi dan mekanisme pelaporan hasil penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada unit Pelayanan Publik khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, beberapa hal yang harus dilaksanakan sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima akan terus melakukan pemantauan dan evaluasi terhadap pelaksanaan penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat.
2. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima melaporkan hasil pemantauan kinerja unit pelayanan perizinan kepada Walikota Bima, sebagai bahan penyusunan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan.
3. Mekanisme pelaporan dan hasil penilaian berupa Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan mengacu kepada peraturan Perundang–Undangan yang berlaku.
4. Pengujian kualitas data yang berupa pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing–masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan.
5. Dalam rangka peningkatan transparansi hasil penyusunan IKM unit pelayanan administrasi perizinan, rencana dan tindak lanjutnya dapat dipublikasikan kepada masyarakat baik secara langsung maupun secara tidak langsung.
6. Untuk memudahkan pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat di setiap unit pelayanan publik agar diupayakan dilengkapi dengan program pengolahan data pada komputer masing–masing unit pelayanan.
7. Jenis program pengolahan melalui komputer yang merupakan Sistem Data Base Indikator Kepuasan Masyarakat menggunakan program komputer, meliputi :
  - a. Operating Sistem (OS);
  - b. Operating Sistem (OS) Microsoft (MS) Windows (MW);
  - c. (Statistical Package for Social Science) SPSS dan program komputer lainnya.

8. Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui tingkat perubahan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.
9. Petunjuk pelaksanaan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semua unit pelayanan instansi pemerintah baik yang langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib menyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) secara periodik dilingkungan masing-masing dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara berkesinambungan. Keberhasilan pelaksanaan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas unit pelayanan instansi pemerintah yang tergantung pada komitmen dan kesungguhan para pejabat maupun pelaksana pada masing-masing instansi serta masyarakat.
10. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei yang dipublikasikan minimal di dalam ruangan/gedung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima atau melalui media cetak, media pemberitaan online, website instansi dan media lainnya.

## **BAB V**

### **ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT**

Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang diperoleh berdasarkan hasil pengolahan data perlu dilakukan analisa terhadap unsur yang disurvei baik yang bersifat teknis maupun non teknis secara keseluruhan, sehingga akan menggambarkan hasil yang obyektif dari Indeks Kepuasan Masyarakat itu sendiri. Analisa terhadap masing-masing unsur pelayanan dilakukan dengan cara :

#### **5.1. Analisa Univariat**

Analisa ini untuk menggambarkan data variabel yang terkumpul (memaparkan hasil temuan) tanpa bermaksud memberikan kesimpulan. Hasil analisa ini merupakan diskripsi (penjabaran) temuan hasil survei berupa data statistik, seperti : frekuensi distribusi, tabulasi data dan prosentase yang diwujudkan dalam grafik atau gambar serta perhitungan-perhitungan deskriptif program SPSS (*Statistical Package for Social Science*).

#### **5.2. Analisa Bivariat**

Analisa Bivariat dilakukan untuk menjelaskan hubungan yang kompleks antara satu unsur dengan unsur lain. Contoh : hubungan antara unsur prosedur dengan unsur waktu pelayanan, atau unsur kompetensi petugas dengan unsur perilaku petugas. Tujuan dari analisa Bivariat ini adalah untuk melihat hubungan satu unsur dengan unsur lain sebagai dasar untuk menjelaskan suatu masalah.

Melalui analisa ini, hasil pengolahan data IKM tidak hanya dimunculkan analisa kuantitatif saja (Indeks atau angka IKM), tetapi juga hasil analisa kualitatif. Analisa ini sangat penting untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini perlu dibuatkan dan direncanakan rencana tindak lanjut perbaikan yang diprioritaskan mulai dari unsur yang baik buruk hasilnya dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ada. Penentuan perbaikan harus direncanakan tindak lanjut dengan prioritas perbaikan jangka pendek (kurang dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan), jangka menengah (lebih dari 12 bulan, kurang dari 24 bulan), dan jangka panjang (lebih dari 24 bulan).

### 5.3. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan, diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah, sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi harus tetap dipertahankan.

### 5.4. Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisa tiap - tiap unsur pelayanan terhadap kinerja unit pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima masih perlu ditingkatkan lagi dengan tindak lanjut sebagai berikut :

1. Terhadap unsur **Persyaratan**, dilakukan penyederhanaan persyaratan baik yang bersifat administrasi maupun yang bersifat teknis serta adanya penempatan personil yang berasal dari Instansi Teknis untuk melayani perizinan yang ada dan dilengkapi dengan sarana penunjang seperti buku register perizinan, brosur perizinan, perangkat computer yang memadai, peraturan perundang-undangan dan sarana penunjang lainnya sebagai syarat dalam melaksanakan pelayanan sehingga mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat.
2. Terhadap unsur **Prosedur**, dilakukan penyederhanaan prosedur pelayanan dengan mengacu kepada tata cara baku sistem pelayanan sehingga memenuhi standar pelayanan sebagaimana ketentuan yang berlaku. menggunakan penomoran sesuai buku registrasi dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan melaksanakan sistem pelayanan menggunakan nomor antrian baik secara manual maupun secara elektronik pada masing - masing loket pelayanan sehingga setiap masyarakat dapat terlayani dengan baik dan adil.
3. Terhadap unsur **Waktu Pelayanan**, dapat dilakukan pengaturan waktu pelayanan sehingga pelayanan dapat lebih efektif dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
4. Terhadap unsur **Biaya/Tarif**, dapat dilakukan penyesuaian regulasi agar masyarakat tidak merasa terbebani dengan hal ini.
5. Terhadap unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, terhadap unsur ini dapat ditingkatkan dengan senantiasa menggunakan format baku mengikuti perkembangan yang disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku sehingga produk setiap jenis pelayanan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.

6. Terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana**, dapat ditingkatkan dengan menempatkan petugas pelayanan yang memiliki kompetensi sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki dalam memberikan pelayanan yang dapat dilakukan dengan mengutus petugas pelayanan mengikuti pelatihan peningkatan kualitas SDM melalui DIKLAT serta dengan melakukan pembagian tugas yang jelas kepada setiap petugas pelayanan melalui Surat Keputusan yang sah.
7. Terhadap unsur **Perilaku Pelaksana**, dapat ditingkatkan dengan senantiasa memberikan arahan, pembinaan dan pengawasan terhadap petugas pelayanan serta mengupayakan pemberian insentif khusus untuk menunjang kinerja pelayanan sehingga dalam hal pelayanan kepada masyarakat akan terwujud petugas pelayanan yang berdedikasi tinggi, berpenampilan baik, ramah, sopan dan memahami prinsip-prinsip pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal sebagaimana yang diharapkan.
8. Terhadap unsur **Sarana dan Prasarana**, pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih baik apabila sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan termasuk penganggaran dapat disesuaikan dengan kebutuhan unit pelaksana pelayanan.
9. Terhadap unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, bahwa terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan telah ditindaklanjuti dengan baik namun masih perlu ditingkatkan lagi dengan menempatkan petugas yang memiliki kemampuan untuk menangani hal ini.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel sebagai berikut :

Tabel 5.4. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	PENANGGUNGJAWAB
1.	Waktu Pelayanan	Sosialisasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	Kepala DPMPTSP Kota Bima
2.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Sosialisasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	Kepala DPMPTSP Kota Bima
3.	Kompetensi Pelaksana	Sosialisasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	Kepala DPMPTSP Kota Bima
4.	Prosedur	Sosialisasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	Kepala DPMPTSP Kota Bima
5.	Persyaratan	Sosialisasi Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu	Kepala DPMPTSP Kota Bima

## **BAB VI**

### **PENUTUP**

Dalam rangka memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik aparatur pemerintah khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima agar diupayakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat yang lebih baik dan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik dalam rangka mewujudkan aparatur pemerintah sebagai pelayan publik yang senantiasa dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat secara profesional dan berkesinambungan.

#### **6.1. Kesimpulan**

Dari hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Jumlah responden yang akan dianalisa untuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan data hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 50 (lima puluh) orang.
2. Karakteristik utama dari 50 (lima puluh) responden yang menggunakan jasa layanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima mayoritas berumur >40 tahun sebanyak 20 orang atau 40% dengan responden terbesar adalah Laki-Laki sebanyak 30 orang atau 60% dengan latar belakang pendidikan SMA sebanyak 33 orang atau 66% dan memiliki jenis pekerjaan yang bergerak di bidang Swasta yaitu sebanyak 22 orang atau sebesar 44% dari seluruh jumlah responden.
2. Indikator unsur pelayanan administrasi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang tertinggi adalah pada indikator **Biaya/Tarif** dalam pelayanan dengan nilai **96,50** dengan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **SANGAT BAIK**.
3. Unsur pelayanan administrasi perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang memiliki Indikator terendah adalah pada indikator **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** dengan nilai **83,00** dengan Kinerja Unit Pelayanan masuk pada kategori **BAIK**.

4. Prioritas pembinaan terhadap peningkatan mutu pelayanan sebagai berikut :
  - a. Terhadap Unsur **Waktu Pelayanan** Pelayanan dengan nilai 84,50 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **BAIK**.
  - b. Terhadap Unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** memperoleh nilai 83,00 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **BAIK**.
  - c. Terhadap Unsur **Kompetensi Pelaksana** memperoleh nilai 87,50 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **BAIK**.
  - d. Terhadap Unsur **Prosedur** Pelayanan dengan nilai 86,00 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **BAIK**.
  - e. Terhadap Unsur **Persyaratan** dengan nilai 85,50 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **BAIK**.
5. Terhadap unsur–unsur pelayanan yang memperoleh Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK** yaitu **Biaya/Tarif** dengan nilai 96,50 kemudian **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** dengan nilai 91,50 harus terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi sekaligus dilakukan pengawasan secara terus – menerus dalam rangka peningkatan kualitas mutu pelayanan secara berkelanjutan.

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ditanyakan kepada responden, bahwa terhadap unsur **Biaya/Tarif** Pelayanan mendapat nilai rata–rata unsur pelayanan tertinggi yaitu sebesar 3,86 dan unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** mendapat nilai rata-rata terendah sebesar 3,32.

Jumlah nilai rata–rata per unsur adalah sebesar 31,44 sedangkan jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per unsur adalah sebesar 3,46 dan nilai IKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima adalah sebesar 86,46 dan masuk dalam kategori Nilai Interval Konversi IKM (NIK) 76,61 – 88,30.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa **Mutu Pelayanan** aparatur pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima masuk dalam kategori **B** dengan **Kinerja Unit Pelayanan** masuk dalam kategori **Baik**.

Dengan hasil ini tentunya akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan aparatur pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, namun secara keseluruhan peningkatan terhadap kualitas pelayanan terhadap semua unsur pelayanan yang ada harus tetap terus ditingkatkan secara menyeluruh

demi mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat secara berkelanjutan.

## **6.2. Rekomendasi**

Untuk menjaga kepercayaan publik sebagai pengguna jasa layanan maka ada beberapa hal yang dapat direkomendasikan, sebagai berikut :

1. Kedisiplinan petugas pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan perizinan harus terus ditingkatkan serta senantiasa berkomitmen agar selalu menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan akan lebih efektif dan efisien demi tercapainya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.
2. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dijadikan bahan acuan untuk pengambilan kebijakan selanjutnya sekaligus dapat dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja semua personil pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
3. Meningkatkan kesejahteraan aparatur dengan memberikan tambahan insentif yang disesuaikan dengan jumlah beban kerja setiap aparatur.
4. Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia semua aparatur pelayanan sehingga dapat mendukung pemberian pelayanan yang lebih baik sesuai harapan masyarakat.

Adapun rekomendasi berdasarkan saran dan masukan responden sebagai berikut :

- a. Mengupayakan penyediaan brosur-brosur yang terkait dengan pelayanan perizinan untuk membantu masyarakat memperoleh informasi pelayanan, persyaratan perizinan dan sebagainya.
- b. Adanya penataan setiap loket pelayanan publik agar berfungsi dengan efektif dalam melayani masyarakat pengguna layanan.
- c. Untuk petugas di loket pelayanan agar lebih profesional baik dalam hal memberikan pelayanan maupun terhadap penguasaan Peraturan Perundang-Undangan sehingga lebih memahami jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat.
- d. Untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan akan diupayakan dengan pelayanan sistem antrian agar lebih tertib baik secara manual maupun secara elektronik.

- e. Untuk mekanisme pelayanan dibuat Standar Pelayanan (SP) sebagai acuan baku dalam kegiatan pelayanan, baik bagi masyarakat maupun petugas pelaksana layanan.
  - f. Terhadap kedisiplinan aparatur akan dilakukan pembinaan secara berjenjang dan melakukan penilaian terhadap kinerja aparatur yang dilaksanakan oleh atasan masing – masing guna memacu peningkatan kualitas pelayanan publik.
  - g. Dalam hal penandatanganan dokumen perizinan apabila pejabat yang menandatangani dokumen perizinan berhalangan atau berada di luar daerah melampaui SOP waktu pelayanan agar dapat ditunjuk pejabat lain untuk penandatanganan dokumen perizinan agar kegiatan pelayanan perizinan tidak terhambat, dan dapat pula diupayakan penandatanganan dokumen perizinan secara elektronik.
  - h. Mengupayakan ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung proses pelayanan perizinan, misalnya dengan sistem pelayanan secara online.
  - i. Mengintensifkan pengelolaan Informasi, Pengaduan, Saran dan Masukan.
5. Hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus dipublikasikan baik secara langsung maupun melalui media informasi lainnya sebagai gambaran bentuk partisipasi sekaligus penilaian masyarakat terhadap unsur – unsur pelayanan yang diberikan oleh unit penyelenggara pelayanan publik kepada pengguna jasa layanan.

Semoga laporan ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi aparatur khususnya di unit pelayan publik, dan bagi masyarakat/pengguna jasa layanan dapat menjadikan laporan ini sebagai referensi maupun sarana pengawasan terhadap kinerja unit penyelenggara pelayanan publik, serta sebagai bahan pertimbangan bagi stake holder dalam mengambil kebijakan untuk mewujudkan peningkatan kualitas unit pelayanan publik yang lebih baik khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima di masa-masa yang akan datang.

Kota Bima, 08 April 2022.

**Kepala Dinas,**



**Drs. Adisan**

Pembina (IV/a)

NIP. 19650729 200501 1 004



**LAMPIRAN 2. TABEL SAMPEL MORGAN DAN KREJCIE**

POPULASI (N)	SAMPEL (n)	POPULASI (N)	SAMPEL (n)	POPULASI (N)	SAMPEL (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

### KARAKTERISTIK 50 RESPONDEN

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	18 S/D 40 TAHUN	19	52,67
2	> 40 TAHUN (DIATAS 40 THN)	20	37,33
3	Tidak Mencantumkan Umur	11	10,00
<b>TOTAL</b>		<b>150</b>	<b>100,00</b>

CONTOH

#### 1. UMUR

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	18 S/D 40 TAHUN	19	38
2	> 40 TAHUN	20	40
3	Tidak Mencantumkan Umur	11	22
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100,00</b>

#### 2. JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	LAKI - LAKI	30	60
2	PEREMPUAN	20	40
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	-
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100,00</b>

#### 3. TINGKAT PENDIDIKAN

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	SD	0	0
2	SMP	0	0
3	SMA	33	66
4	S1	12	24
5	S2	2	4
6	S3	0	0
7	Tidak mencantumkan Tingkat Pendidikan	3	6
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100,00</b>

#### 4. PEKERJAAN

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	PNS	2	4
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	22	44
5	Wirausaha	19	38
6	Lainnya	0	0
7	Tidak mencantumkan Pekerjaan	7	14
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100,00</b>

LAMPIRAN 4. TABEL ANALISA DATA RESPONDEN TERHADAP 9 (SEMBILAN) UNSUR PELAYANAN

DATA RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	2,00	3,00	4,00	28,00
2	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
5	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
6	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
7	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	30,00
8	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	29,00
9	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
10	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
11	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	28,00
12	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	33,00
13	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	1,00	29,00
14	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
15	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	30,00
16	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	33,00
17	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
18	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	28,00
19	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	33,00
20	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
21	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
22	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
23	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
24	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	32,00
25	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
26	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
27	4,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
28	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	32,00
29	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
30	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	30,00
31	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
32	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
33	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
34	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	28,00
35	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	32,00
36	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	30,00
37	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
38	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	28,00
39	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
40	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
41	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	28,00
42	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	31,00
43	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	30,00
44	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	34,00
45	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	30,00
46	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	33,00
47	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	31,00
48	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	33,00
49	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	30,00
50	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	31,00
Jumlah Nilai/ Unsur	171,00	172,00	169,00	193,00	166,00	175,00	174,00	169,00	183,00	1.572,00
NRR/Unsur	3,42	3,44	3,38	3,86	3,32	3,50	3,48	3,38	3,66	31,44
NRR Tertimbang/ Unsur	0,38	0,38	0,37	0,42	0,37	0,39	0,38	0,37	0,40	3,46
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>86,46</b>

LAMPIRAN 5. NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA**  
**PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2022**

NILAI IKM			PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	
86,46			<b>RESPONDEN</b>	
<b>No.</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA - RATA</b>	<b>JUMLAH</b> : 50 ORANG <b>UMUR</b> : 18 S/D 40 TAHUN = 19 ORANG : > 40 TAHUN = 20 ORANG : TIDAK MENCANTUMKAN UMUR = 11 ORANG  <b>JENIS KELAMIN</b> : L = 30 ORANG P = 20 ORANG TIDAK MENYEBUTKAN JENIS KELAMIN = 0 ORANG  <b>PENDIDIKAN</b> : SD = 0 ORANG : SMP = 0 ORANG : SMA = 33 ORANG : S1 = 12 ORANG : S2 = 2 ORANG : S3 = - : TIDAK MENCANTUMKAN PENDIDIKAN= 3 ORANG  <b>PEKERJAAN</b> : PNS = 2 ORANG : TNI = - : POLRI = - : SWASTA = 22 ORANG : WIRUSAHA = 19 ORANG : LAINNYA = - : TIDAK MENCANTUMKAN PEKERJAAN = 7 ORANG  Periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tanggal : 4 Januari s/d 29 Maret 2022  Periode Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tanggal : 05 s/d 07 April 2022	
<b>U1</b>	<b>Persyaratan</b>	<b>3,42</b>		
<b>U2</b>	<b>Prosedur</b>	<b>3,44</b>		
<b>U3</b>	<b>Waktu Pelayanan</b>	<b>3,38</b>		
<b>U4</b>	<b>Biaya/Tarif</b>	<b>3,86</b>		
<b>U5</b>	<b>Produk Layanan</b>	<b>3,32</b>		
<b>U6</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<b>3,50</b>		
<b>U7</b>	<b>Perilaku Pelaksana</b>	<b>3,48</b>		
<b>U8</b>	<b>Sarana dan Prasarana</b>	<b>3,38</b>		
<b>U9</b>	<b>Penanganan Pengaduan, Saran &amp; Masukan</b>	<b>3,66</b>		

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA  
PERIODE TRIWULAN I TAHUN 2022

## NILAI IKM

86,46

## PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

### RESPONDEN

**JUMLAH** : 50 ORANG  
**UMUR** : 18 S/D 40 TAHUN = 19 ORG  
: > 40 TAHUN = 20 ORG  
: TIDAK MENCANTUMKAN  
UMUR = 11 ORANG  
**JNS KELAMIN** : L = 30 ORG P = 20 ORG  
TIDAK MENYEBUTKAN JENIS  
KELAMIN = 0 ORANG  
**PENDIDIKAN** : SD = 0 ORANG  
: SMP = 0 ORANG  
: SMA = 33 ORANG  
: S1 = 12 ORANG  
: S2 = 2 ORANG  
: S3 = -  
: TIDAK MENCANTUMKAN  
PENDIDIKAN = 3 ORANG  
**PEKERJAAN** : PNS = 2 ORANG  
: TNI = -  
: POLRI = -  
: SWASTA = 22 ORANG  
: WIRAUSAHA = 19 ORANG  
: LAINNYA = -  
: TIDAK MENCANTUMKAN  
PEKERJAAN = 7 ORANG

Periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)  
Tanggal : 4 Januari s/d 29 Maret 2022

Periode Penyusunan  
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Tanggal : 05 s/d 07 April 2022

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA
U1	Persyaratan	3,42
U2	Prosedur	3,44
U3	Waktu Pelayanan	3,38
U4	Biaya/Tarif	3,86
U5	Produk Layanan	3,32
U6	Kompetensi Pelaksana	3,50
U7	Perilaku Pelaksana	3,48
U8	Sarana dan Prasarana	3,38
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,66

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN,  
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KERJA KAMI  
AGAR DAPAT TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN  
KUALITAS PELAYANAN KAMI KEPADA MASYARAKAT