



# **INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT**

**TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KOTA BIMA  
PERIODE TRIWULAN IV TAHUN 2022**

## 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. METODOLOGI PENYUSUNAN IKM</b>	
2.1. Metode Survei .....	6
2.2. Waktu dan Tempat Pelaksanaan .....	6
2.3. Teknik Pengumpulan Data .....	6
2.4. Jenis dan Metode Pengolahan Data .....	7
2.5. Pengarsipan dan Pendokumentasian Dokumen.....	10
<b>BAB III. PROFIL RESPONDEN</b>	
3.1. Jumlah Responden .....	11
3.2. Karakteristik Responden .....	11
<b>BAB IV. LAPORAN SURVEI IKM</b>	
4.1. Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan .....	17
4.2. Hasil Analisa Data SKM .....	18
4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan .....	24
4.4. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan .....	26
4.5. Rekomendasi dan Tindak Lanjut .....	27
<b>BAB V. EVALUASI DAN PELAPORAN HASIL PENILAIAN IKM .....</b>	<b>29</b>
<b>BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
6.1. Kesimpulan.....	31
6.2. Saran .....	33

## DAFTAR LAMPIRAN

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya kepada kita semua sehingga atas rahmatNya Penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Periode Triwulan IV 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.

Laporan ini disusun guna memberikan informasi tentang keadaan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) di Kota Bima dalam upaya peningkatan mutu pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang diberikan kepada masyarakat dan dunia usaha.

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

Akhirnya kepada semua pihak yang telah membantu penyelesaian Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Triwulan IV Tahun 2022 kami ucapkan terima kasih atas apresiasi yang tinggi, semoga dapat di jadikan acuan dalam meningkatkan pelayanan perizinan kepada masyarakat di masa akan datang, sehingga masyarakat terlayani dengan baik.

Kota Bima, 13 Januari 2023.

**Kepala Dinas,**  


**H. Lalu Sukarsana, S.IP**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19660704 198608 1 003

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara pemerintah memiliki fungsi dan tujuan memberikan pelayanan kepada masyarakat, dengan menjalankan peran sebagai organisasi publik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat. Seiring kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, unit penyelenggara pelayanan publik diuntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini sering tidak memenuhi harapan masyarakat, dalam pelaksanaannya pelayanan publik yang diberikan mencitrakan kredibilitas yang buruk di mana pelayanan yang diberikan selalu identik dengan prosedur yang tidak jelas dan berbelit-belit, persyaratan yang rumit dan tidak masuk akal, biaya pungutan diluar ketentuan dan ketidak pastian penyelesaian.

Oleh karena demikian salah satu upaya meningkatkan pelayanan publik perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kepuasan terhadap pelayanan publik. Data IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara publik. Untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dilakukan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan diolah untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mencerminkan kualitas pelayanan aparatur 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 perizinan 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. Diketuinya 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 (DPMPTSP) 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. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
2. Diketahui tingkat kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik.
3. 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.

4. Diketahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
5. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada SKPD atau Unit Pelaksana IKM.
6. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima

### **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;
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/BUKD 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

### METODOLOGI PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

#### 2.1. Metode Survei

Survei dilakukan dengan pendekatan metode kualitatif menggunakan pengukuran skala Likert yang merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuisisioner dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Skala Likert dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

#### 2.2. Waktu dan Tempat Pelaksanaan

Lokasi survei adalah di Kota Bima dari sampel terpilih dari masyarakat penerima jasa layanan publik yang terdaftar di system pencatatan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima. Responden terdiri dari masyarakat yang menerima jasa pelayanan penerbitan perizinan dari instansi DPMPTSP Kota Bima. Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan IV di laksanakan mulai tanggal 05 Oktober sampai 30 Desember Tahun 2022.

Pelaksanaan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mulai dari Tahap Persiapan sampai dengan Tahap Penyusunan dan Pelaporan memerlukan waktu selama 6 (Enam) hari kerja, yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 1. Jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan IV Tahun 2022

No.	Kegiatan	Waktu/Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	1 hari kerja (3 Januari 2023)
2.	Pengolahan & Analisa Data	2 hari kerja (4 s/d 5 Januari 2023)
3.	Penyusunan dan Pelaporan	5 hari kerja (9 d/d 13 Januari 2023)

#### 2.3. Teknik Pengumpulan Data

Populasi di definisikan sebagai seluruh pemohon yang mengajukan permohonan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima. Metode penarikan contoh (sampling Method) di lakukan

secara random sampling (metode acak) terhadap responden yang mendapat pelayanan perijinan.

Pemohon yang terlayani dari bulan Oktober sampai Desember 2022 tercatat sebanyak 182 orang di ambil dengan metode random sampling sebanyak 50 org pemohon. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie.

## 2.4. 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 dengan 4 (empat) pilihan jawaban, dari masing–masing jawaban memiliki nilai yang mencerminkan mutu kinerja pelayanan.

Adapun penskorannya menggunakan Skala Likert, dengan skor 1 - 4. Nilai tersebut secara relatif juga mencerminkan kualitas pelayanan yang diterima dan dipersepsikan masyarakat untuk item pertanyaan yang di kuantitatifkan secara numerik di hubungkan dengan huruf sebagaimana di sajikan pada Tabel 2.1

Tabel 2. 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

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 :

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

### 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 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 3. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

NO	UNSUR SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
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

## 2.5. 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**

#### **PROFIL RESPONDEN**

#### **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 diambil secara acak dari jumlah 156 orang pemohon perizinan yang telah memanfaatkan layanan administrasi perizinan dan non perizinan periode triwulan IV 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

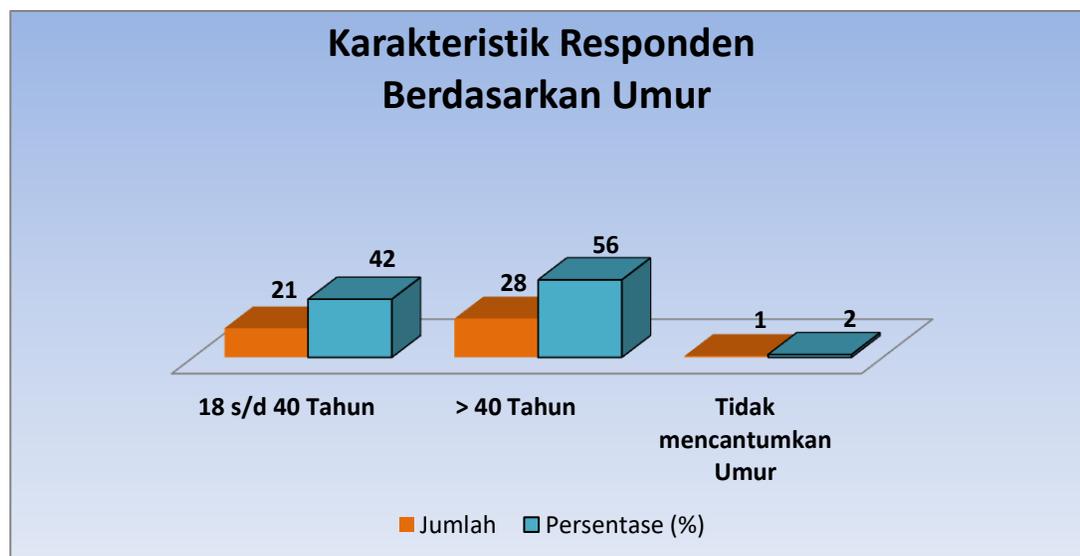
Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir, bertindak dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat di arahkan sesuai karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur.

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa dari 50 orang responden paling dominan berada pada kelompok umur > 40 tahun sebanyak 28 orang atau sebesar 56% dan umur responden kelompok umur 18 s/d 40 tahun sebanyak 21 orang atau sebesar 42% dan terdapat responden yang tidak mencantumkan umur sebanyak 1 orang atau sebesar 2% dari jumlah seluruh responden.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Porsentase (%)
1.	18 s/d 40 Tahun	21	42
2.	> 40 Tahun	28	56
3.	Tidak Mencantumkan Umur	1	2
TOTAL		50	100

Dari 50 responden yang telah dimintai keterangan terkait IKM ini berdasarkan kelompok umur dapat dilihat pada Tabel 4 dan Gambar 1



Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

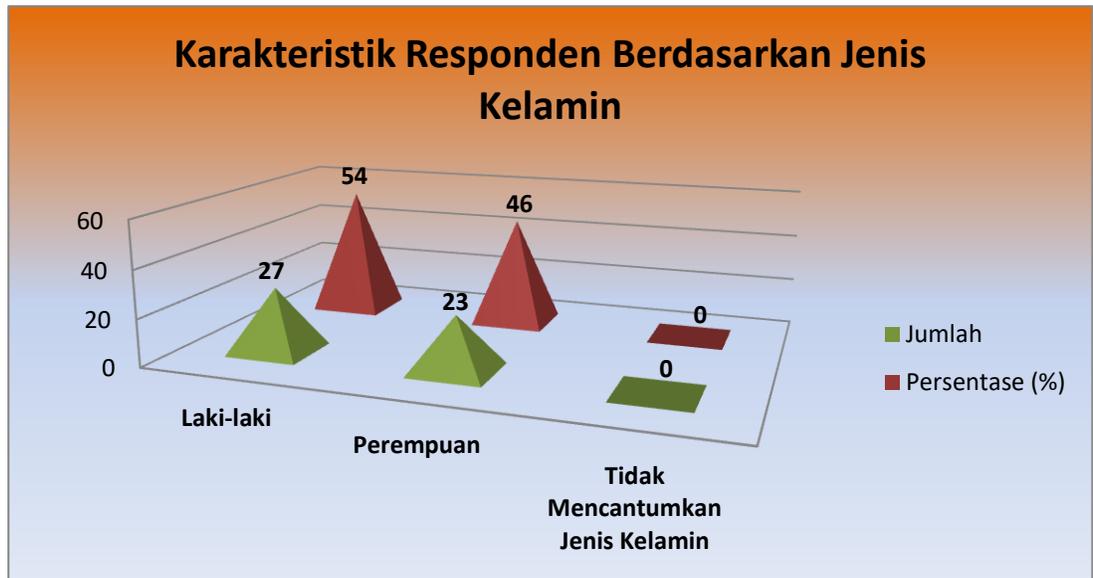
## 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Kajian variable jenis kelamin pada responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan.

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan bahwa, dari 50 orang responden terdapat responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 27 orang atau sebesar 54%. Sebanyak 23 orang atau 46% adalah responden berjenis kelamin perempuan dan tidak terdapat responden tidak Mencantumkan Jenis Kelamin atau sebesar 0 %. Adapun Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Porsentase (%)
1.	Laki – Laki	27	54
2.	Perempuan	23	46
3.	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
TOTAL		50	100



Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

### 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Bima. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di DPMPTSP Kota Bima.

Dari 50 orang responden, tdk terdapat responden dengan Tingkat Pendidikan SD dan tingkat pendidikan SMP, Responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 18 orang atau 36%, kemudian responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 31 orang atau 62% dan responden dengan tingkat pendidikan S2 sebanyak 1 orang atau 2%. Tidak ada responden dengan tingkat pendidikan S3 dan responden yang tidak mencantumkan tingkat pendidikan atau 0%.

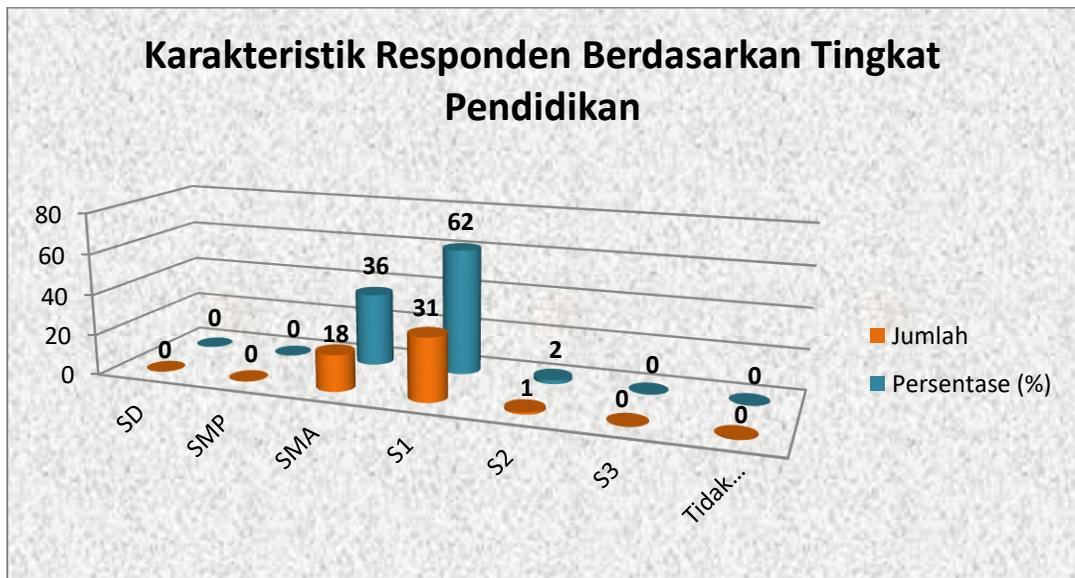
Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terdapat pada tabel berikut :

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Porsentase (%)
1.	SD	0	0
2.	SMP	0	0
3.	SMA	18	36
4.	S1	31	62

5.	S2	1	2
6.	S3	0	0
7.	Tidak Mencantumkan Tingkat Pendidikan	0	0
TOTAL		50	100

Pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa responden yang mendominasi adalah tingkat pendidikan S1 yaitu sebesar 62%



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

#### 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

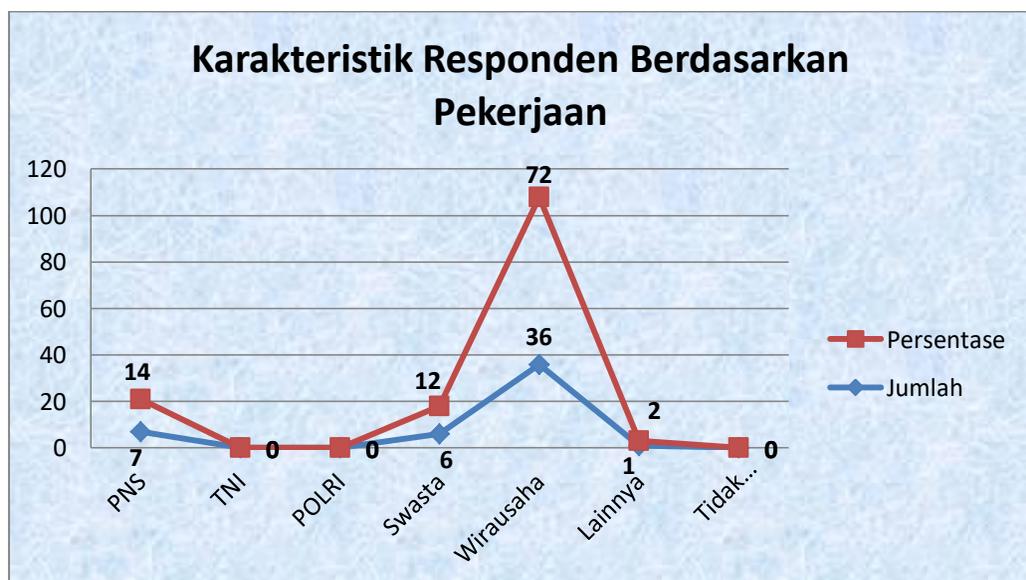
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan DPMPSTP Kota Bima. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap dapat dilihat pada Tabel & dan Gambar 4.

Karakteristik responden berdasarkan bidang pekerjaan yaitu dari 50 orang responden sebanyak 5 orang responden memiliki pekerjaan sebagai PNS atau 10%, tidak terdapat responden yang memiliki pekerjaan sebagai TNI dan POLRI, terdapat sebanyak 15 orang responden yang bekerja Swasta atau 30%, sebanyak 26 orang responden sebagai Wirausaha atau 52%, responden memiliki Pekerjaan Lain sebanyak 4 orang atau 8% dan tidak ada responden yang tidak mencantumkan jenis pekerjaan. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Porsentase (%)
1.	PNS	7	14
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	6	12
5.	Wirausaha	36	72
6.	Lainnya	1	2
7.	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	0	0
TOTAL		50	100

Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan utama adalah kelompok Wirausaha 72%. Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada DPMPTSP Kota Bima Pekerjaan Utama sebagai Wirausaha.



Gambar 4. 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 responden 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.

**BAB IV**  
**LAPORAN SURVEI IKM**

**4.1 Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan**

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas unsur pelayanan pada DPMPTSP Kota Bima di peroleh hasil skor Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 86,85. Dengan angka Indeks sebesar : 86,85 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76,61 – 88,30.

Hasil analisis pengolahan data survey kepuasan masyarakat dapat di lihat pada Tabel 8.

Tabel 8. Nilai Unsur Pelayanan Menurut Responden

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA PER UNSUR	NILAI RATA-RATA TERTIMBANG
1.	Persyaratan	171	3,42	0,38
2.	Prosedur	179	3,58	0,39
3.	Waktu Pelayanan	178	3,56	0,39
4.	Biaya/Tarif	194	3,88	0,43
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	162	3,24	0,36
6.	Kompetensi Pelaksana	176	3,52	0,39
7.	Perilaku Pelaksana	164	3,28	0,36
8.	Sarana dan Prasarana	164	3,28	0,36
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	191	3,82	0,42

Nomor 1-9 pada kolom (1) adalah nomor urut pelayanan seperti deskripsi pada kolom (2) yang dicermati dari persepsi responden. Nilai per unsur pelayanan adalah respon dari responden yang dikuantitatifkan dalam skala 1-4 sebagaimana disajikan pada kolom (3). Nilai rerata per unsur pelayanan adalah nilai rata-rata dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada kolom (4). Nilai rata-rata tertimbang adalah nilai rata-rata per unsur yang dikalikan dengan penimbang 0,11 dapat dilihat pada kolom (5). Angka ini merupakan angka baku dalam pengukuran kuantitatif kepuasan layanan.

Rincian nilai pelayanan dari setiap unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

a. Nilai per unsur pelayanan

Nilai per unsur pelayanan adalah respon dari responden yang dikuantitatifkan dalam skala 1-4.

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
171	179	178	194	162	176	164	164	191

b. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan

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

NILAI RATA-RATA PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,42	3,58	3,56	3,88	3,24	3,52	3,28	3,28	3,82

c. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut :

$$= (U1 \times 0,11) + (U2 \times 0,11) + (U3 \times 0,11) + (U4 \times 0,11) + (U5 \times 0,11) + (U6 \times 0,11) + (U7 \times 0,11) + (U8 \times 0,11) + (U9 \times 0,11)$$

$$= (3,42 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,56 \times 0,11) + (3,88 \times 0,11) + (3,24 \times 0,11) + (3,52 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) + (3,28 \times 0,11) + (3,82 \times 0,11)$$

$$= 3,47.$$

Sehingga dari hasil perhitungan di atas diperoleh Nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,47.

Nilai rata-rata tertimbang adalah nilai rata-rata per unsur yang dikalikan dengan penimbang 0,11.

JUMLAH RATA-RATA TERTIMBANG								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0,38	0,38	0,39	0,43	0,36	0,39	0,36	0,36	0,42

#### 4.2. Hasil Analisa Data Survei Kepuasan Masyarakat

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

Tabel 9. Nilai Unsur Pelayanan Menurut Responden

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI	MUTU	KINERJA	SIMBOL
1.	Persyaratan	3,42	B	Baik	★
2.	Prosedur	3,58	A	Sangat Baik	★★★
3.	Waktu Pelayanan	3,56	A	Sangat Baik	★★★
4.	Biaya/Tarif	3,88	A	Sangat Baik	★★★
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	B	Baik	★
6.	Kompetensi Pelaksana	3,52	B	Baik	★
7.	Perilaku Pelaksana	3,28	B	Baik	★
8.	Sarana dan Prasarana	3,28	B	Baik	★
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	A	Sangat Baik	★★★

### 1. Persyaratan

Hasil analisa jawaban 50 responden untuk Persyaratan pada tabel berikut ini.

Tabel 10. Jawaban Responden terhadap unsur Persyaratan.

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

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Persyaratan berdasarkan tabel di atas diperoleh 58% 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 11. Jawaban Responden terhadap unsur Prosedur.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Mudah	A	1	0	0
2.	Kurang Mudah	B	2	1	2
3.	Mudah	C	3	19	38
4.	Sangat Mudah	D	4	30	60
Jumlah				50	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Prosedur berdasarkan tabel di atas diperoleh 60% dari 50 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,58 dan berada pada interval IKM 3,524 s/d 4,00 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **A**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup Prosedur berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

### 3. Waktu Pelayanan

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

Tabel 12. Jawaban Responden terhadap unsur Waktu Pelayanan.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Cepat	A	1	0	0
2.	Kurang Cepat	B	2	1	2
3.	Cepat	C	3	20	40
4.	Sangat Cepat	D	4	29	58
Jumlah				50	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Waktu Pelayanan berdasarkan tabel di atas diperoleh 58% dari 50 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,56 dan berada pada interval IKM 3,532 s/d 4,00 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **A**.

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

### 4. Biaya/Tarif

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

Tabel 13. Jawaban Responden terhadap unsur Biaya/Tarif Pelayanan

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Sangat Mahal	A	1	0	0
2.	Cukup Mahal	B	2	2	4
3.	Murah	C	3	2	4
4.	Gratis	D	4	46	92
Jumlah				50	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Biaya/Tarif Pelayanan berdasarkan tabel di atas diperoleh 92% dari 50 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,88 dan berada pada interval IKM 3,5324 s/d 4,00 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **A**. 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 14. Jawaban Responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Pelayanan.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Sesuai	A	1	0	0
2.	Kurang Sesuai	B	2	1	2
3.	Sesuai	C	3	36	72
4.	Sangat Sesuai	D	4	13	26
Jumlah				50	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Pelayanan berdasarkan tabel di atas diperoleh 72% dari 50 responden cenderung memilih jawaban C dengan rerata skor sebesar 3,24 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 15. 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
3.	Kompeten	C	3	24	48
4.	Sangat Kompeten	D	4	26	52
Jumlah				50	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana berdasarkan tabel di atas diperoleh 52% dari 50 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,52 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 Kompetensi Pelaksana berada pada kategori **BAIK**.

#### 7. Perilaku Pelaksana

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

Tabel 16. 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	0	0
3.	Sopan dan Ramah	C	3	36	72
4.	Sangat Sopan dan Ramah	D	4	14	28
Jumlah				50	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana berdasarkan tabel di atas diperoleh 72% dari 50 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,28 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 17. Jawaban Responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Buruk	A	1	0	0
2.	Cukup Buruk	B	2	1	2
3.	Baik	C	3	34	68
4.	Sangat Baik	D	4	15	30
Jumlah				50	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana berdasarkan tabel di atas diperoleh 68% dari 50 responden cenderung memilih jawaban C dengan rerata skor sebesar 3,28 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 18. Jawaban Responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Ada	A	1	2	4
2.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	B	2	0	0
3.	Berfungsi Kurang Maksimal	C	3	3	6
4.	Dikelola dengan Baik	D	4	45	90
Jumlah				50	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berdasarkan tabel di atas diperoleh 90% dari 50 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,82 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**.

### 4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

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

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

Tabel. 19. Indeks Masing-Masing Indikator Unsur Pelayanan

NO.	INDIKATOR IKM	NILAI
1.	Persyaratan	85,50
2.	Prosedur	89,50
3.	Waktu Pelayanan	89,00
4.	Biaya/Tarif	97,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	81,00
6.	Kompetensi Pelaksana	88,00
7.	Perilaku Pelaksana	82,00
8.	Sarana dan Prasarana	82,00
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	95,50

Nilai dari masing-masing indikator IKM di dapat dari nilai rata-rata unsur pelayanan di kalikan dengan nilai dasar.

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 cukup Baik namun masih harus lebih dipermudah lagi sehingga tidak menyulitkan pengguna jasa.
2. Prosedur, menggambarkan bahwa prosedur pelayanan sudah cukup Baik namun harus lebih dipermudah agar lebih efektif dengan dengan nilai 89,50
3. Waktu Pelayanan, menggambarkan bahwa pemanfaatan waktu pelayanan sangat Baik jadi harus di pertahankan dan lebih di optimalkan lagi dalam

menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dengan nilai indeks 89,00.

4. Biaya/Tarif, menggambarkan bahwa biaya pelayanan Sangat Baik dan telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan nilai indeks 97,00.
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 81,00.
6. Kompetensi Pelaksana, menggambarkan bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan yang sangat Baik namun masih harus memaksimalkan kualitas SDM agar pelayanan kepada masyarakat lebih optimal dengan nilai 88,00.
7. Perilaku Pelaksana, menggambarkan sikap aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sangat Baik dan harus lebih ditingkatkan lagi guna mendukung pelayanan yang berkualitas dengan nilai 82,00.
8. Sarana dan Prasarana, menggambarkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan sudah Baik namun harus ditingkatkan lagi agar memenuhi standar pelayanan dengan nilai 82,00.
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 95,50.

Nilai Indeks Unit Pelayanan adalah jumlah keseluruhan nilai unsur pelayanan yang dapat dilihat pada Tabel 20 sebagai berikut :

Tabel 20. Nilai Indeks Unit Pelayanan

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI UNSUR PELAYANAN x 0,11</b>
1	Persyaratan	3,42	0,38
2	Prosedur	3,58	0,39
3	Waktu Pelayanan	3,56	0,39
4	Biaya/Tarif	3,88	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24	0,36

6	Kompetensi Pelaksana	3,52	0,39
7	Perilaku Pelaksana	3,28	0,36
8	Sarana dan Prasarana	3,28	0,36
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82	0,42
	<b>Nilai Indeks Unit Pelayanan</b>		<b>3,47</b>

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Nilai IKM setelah dikonversi  
= Nilai Indeks x Nilai Dasar  
= 3,47 x 25  
= 86,85
- b. Mutu pelayanan **B**.
- c. Kinerja unit pelayanan **BAIK**

#### 4.4. 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.

NO	INDIKATOR IKM	NILAI
U1	Persyaratan	3,42
U2	Prosedur	3,58
U3	Waktu Pelayanan	3,56
U4	Biaya/Tarif	3,88
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,24
U6	Kompetensi Pelaksana	3,52
U7	Perilaku Pelaksana	3,28
U8	Sarana dan Prasarana	3,28
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,82
Jumlah Nilai Per Unsur		1.579
Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)		31,58
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,47
<b>IKM UNIT PELAYANAN</b>		<b>86,85</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 :

IKM	3,47
MUTU PELAYANAN	B
KINERJA PELAYANAN	BAIK

#### **4.5. Rekomendasi dan Tindak Lanjut**

##### **4.5.1. Rekomendasi**

Dari hasil Survey Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan dapat direkomendasi beberapa hal sebagai berikut :

- a. Perlu dilakukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, dengan memaksimalkan kinerja aparatur agar produk pelayanan yang dihasilkan dapat memuaskan pengguna jasa
- b. Perlu menambah skill pelaksana pelayanan public.
- c. Perlu penambahan ketersediaan Sarana dan Prasarana yang memadai agar memenuhi standar pelayanan
- d. Perlu mempermudah Persyaratan dan Prosedur agar pelayanan lebih efektif.
- e. Kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat perlu terus dilaksanakan sebagai salah satu cara untuk meningkatkan kualitas dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik dengan membandingkan nilai Survey Kepuasan Masyarakat sebelumnya secara berkala, sehingga dapat dilakukan perbaikan kualitas pelayanan dalam rangka meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

##### **4.5.2. Tindak Lanjut**

Tindak lanjut berdasarkan rekomendasi diatas adalah sebagai berikut :

- a. Diperlukan adanya monitoring untuk setiap proses yang dilakukan dan mengevaluasi setiap kegiatan yang perlu perbaikan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama terkait Spesifikasi Jenis Pelayanan, perilaku pelaksana, serta sarana dan prasarana.

- b. Melaksanakan atau mengikuti diklat/bintek bagi tenaga pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai.
- c. Menciptakan inovasi pelayanan publik di semua penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

## **BAB V**

### **EVALUASI DAN PELAPORAN HASIL PENILAIAN IKM**

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 membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan untuk mengetahui tingkat perubahan kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik.
7. 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.

8. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat wajib di informasikan 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 VI**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

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**

Mutu Pelayanan Bidang Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Triwulan IV Tahun 2022 adalah berada pada Kategori **B** dengan Kinerja Unit Pelayanan **BAIK**. Ini ditunjukkan oleh nilai IKM Konversi sebesar **86,85**.

Adapun 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 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 diatas 40 tahun sebanyak 28 orang atau 56% dengan responden terbesar adalah Laki-Laki sebanyak 27 orang atau 54% dengan latar belakang pendidikan S1 sebanyak 31 orang atau 62% dan memiliki jenis pekerjaan yang bergerak di bidang Wirausaha yaitu sebanyak 36 orang atau sebesar 72% 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 97,00 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 81,00 dengan Kinerja Unit Pelayanan masuk pada kategori BAIK.
4. Prioritas pembinaan terhadap peningkatan mutu pelayanan sebagai berikut :
  - a. Terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan memperoleh nilai 81,00 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori BAIK.
  - b. Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana Pelayanan dengan nilai 82,00 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori BAIK.
  - c. Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana dengan nilai 82,00 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori BAIK.
  - d. Terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan 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 97,00 kemudian Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 95,50 Prosedure Pelayanan dengan nilai 89,50 Waktu Pelayanan dengan nilai 89,00 serta Waktu Kompetensi Pelaksana dengan nilai 88,80 harus terus dipertahankan dan ditingkatkan lagi serta 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 3,88 dan unsur Perilaku Pelaksana serta Sarana Prasarana sama-sama mendapat nilai rata-rata terendah sebesar 3,28.

Jumlah nilai rata-rata per unsur adalah sebesar 31,58 sedangkan jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per unsur adalah sebesar 3,47 dan nilai IKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima adalah sebesar 86,85 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 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. Saran

Kepada seluruh jajaran manajemen, pimpinan dan staf pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima harus memperhatikan dan lebih meningkatkan aspek Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan karena memiliki nilai terendah pada unsur pelayanan. Juga harus berusaha meningkatkan pelayanannya pada ruang lingkup prosedur, persyaratan, serta saran dan prasarana.

Semoga laporan ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi aparaturnya khususnya di unit pelayanan 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, 13 Januari 2023.

**Kepala Dinas,**



**H. Lalu Sukarsana, S.IP**

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19660704 198608 1 003



**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

LAMPIRAN 3. DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2022

NOMOR URUT RESPONDEN	PROFIL RESPONDEN			
	UMUR (TAHUN)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	25	L	S1	LAINYA
2	30	L	S1	PNS
3	33	L	S1	PNS
4	35	L	S1	PNS
5	35	L	S1	PNS
6	35	L	S1	PNS
7	35	L	S1	PNS
8	35	L	S1	PNS
9	36	L	S1	SWASTA
10	36	L	S1	SWASTA
11	37	L	S1	SWASTA
12	37	L	S1	SWASTA
13	38	L	S1	SWASTA
14	39	L	S1	SWASTA
15	39	L	S1	WIRSAUSAHA
16	40	L	S1	WIRSAUSAHA
17	40	L	S1	WIRSAUSAHA
18	40	L	S1	WIRSAUSAHA
19	40	L	S1	WIRSAUSAHA
20	40	L	S1	WIRSAUSAHA
21	40	L	S1	WIRSAUSAHA
22	41	L	S1	WIRSAUSAHA
23	42	L	S1	WIRSAUSAHA
24	42	L	S1	WIRSAUSAHA
25	43	L	S1	WIRSAUSAHA
26	43	L	S1	WIRSAUSAHA
27	43	L	S1	WIRSAUSAHA
28	45	P	S1	WIRSAUSAHA
29	45	P	S1	WIRSAUSAHA
30	45	P	S1	WIRSAUSAHA
31	45	P	S2	WIRSAUSAHA
32	47	P	SMA	WIRSAUSAHA
33	48	P	SMA	WIRSAUSAHA
34	48	P	SMA	WIRSAUSAHA
35	49	P	SMA	WIRSAUSAHA
36	49	P	SMA	WIRSAUSAHA
37	50	P	SMA	WIRSAUSAHA
38	50	P	SMA	WIRSAUSAHA
39	50	P	SMA	WIRSAUSAHA
40	50	P	SMA	WIRSAUSAHA
41	50	P	SMA	WIRSAUSAHA
42	50	P	SMA	WIRSAUSAHA
43	52	P	SMA	WIRSAUSAHA
44	53	P	SMA	WIRSAUSAHA
45	53	P	SMA	WIRSAUSAHA
46	53	P	SMA	WIRSAUSAHA
47	54	P	SMA	WIRSAUSAHA
48	55	P	SMA	WIRSAUSAHA
49	64	P	SMA	WIRSAUSAHA
50	-	P	SMA	WIRSAUSAHA

LAMPIRAN 3. DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TRIWULAN IV TAHUN 2022

NOMOR URUT RESPONDEN	PROFIL RESPONDEN			
	UMUR (TAHUN)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	35	P	SMA	WIRUSAHA
2	43	L	SMA	WIRUSAHA
3	45	L	S1	WIRUSAHA
4	45	L	S1	SWASTA
5	37	L	S1	WIRUSAHA
6	40	P	SMA	WIRUSAHA
7	53	L	SMA	WIRUSAHA
8	45	P	S1	WIRUSAHA
9	37	L	S1	WIRUSAHA
10	40	P	S1	WIRUSAHA
11	36	P	S1	WIRUSAHA
12	40	P	SMA	WIRUSAHA
13	35	P	SMA	WIRUSAHA
14	40	L	S1	WIRUSAHA
15	35	P	SMA	WIRUSAHA
16	42	L	S1	WIRUSAHA
17	43	L	SMA	PNS
18	50	L	S1	WIRUSAHA
19	52	L	S1	SWASTA
20	40	P	S1	PNS
21	35	P	SMA	WIRUSAHA
22	43	L	S1	PNS
23	48	L	S1	WIRUSAHA
24	40	L	SMA	SWASTA
25	25	L	S1	WIRUSAHA
26	30	P	S1	WIRUSAHA
27	45	P	SMA	WIRUSAHA
28	42	L	SMA	SWASTA
29	39	P	S1	WIRUSAHA
30	50	L	S1	WIRUSAHA
31	55	L	S1	WIRUSAHA
32	53	L	SMA	WIRUSAHA
33	50	L	S1	WIRUSAHA
34	50	P	SMA	WIRUSAHA
35	49	L	S1	SWASTA
36	49	P	S1	WIRUSAHA
37	50	P	S1	PNS
38	41	P	S1	SWASTA
39	33	P	SMA	WIRUSAHA
40	50	P	S1	WIRUSAHA
41	38	L	SMA	WIRUSAHA
42	35	L	SMA	WIRUSAHA
43	48	L	S1	PNS
44	64	L	S1	LAINYA
45	53	P	S1	PNS
46	47	P	S1	WIRUSAHA
47	36	P	S2	PNS
48	54	P	SMA	WIRUSAHA
49	-	L	SMA	WIRUSAHA
50	39	L	S1	WIRUSAHA

## KARAKTERISTIK 50 RESPONDEN SKM TRIWULAN IV TAHUN 2022

### 1. UMUR

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	18 S/D 40 TAHUN	21	42
2	> 40 TAHUN	28	56
3	Tidak Mencantumkan Umur	1	2
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100,00</b>

### 2. JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	LAKI - LAKI	27	54
2	PEREMPUAN	23	46
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	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	18	36
4	S1	31	62
5	S2	1	2
6	S3	0	0
7	Tidak mencantumkan Tingkat Pendidikan	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100,00</b>

### 4. PEKERJAAN

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	PNS	7	14
2	TNI	0	0
3	POLRI	0	0
4	Swasta	6	12
5	Wirausaha	36	72
6	Lainnya	1	2
7	Tidak mencantumkan Pekerjaan	0	0
<b>TOTAL</b>		<b>50</b>	<b>100,00</b>

KARAKTERISTIK RESPONDEN TRIWULAN IV TAHUN 2022

NO	FREKUENSI				
	UNSUR	MUTU	SKOR	FREKUENSI	PORSENTASE (%)
1	PERSYARATAN	A	1	0	0,00
		B	2	0	0,00
		C	3	29	58,00
		D	4	21	42,00
	<b>JUMLAH</b>			<b>50</b>	<b>100,00</b>
2	PROSEDUR	A	1	0	0,00
		B	2	1	2,00
		C	3	19	38,00
		D	4	30	60,00
	<b>JUMLAH</b>			<b>50</b>	<b>100,00</b>
3	WAKTU PELAYANAN	A	1	0	0,00
		B	2	1	2,00
		C	3	20	40,00
		D	4	29	58,00
	<b>JUMLAH</b>			<b>50</b>	<b>100,00</b>
4	BIAYA/TARIF	A	1	0	0,00
		B	2	2	4,00
		C	3	2	4,00
		D	4	46	92,00
	<b>JUMLAH</b>			<b>50</b>	<b>100,00</b>
5	PRODUK SPESIFIKASI/ PELAYANAN	A	1	0	0,00
		B	2	1	2,00
		C	3	36	72,00
		D	4	13	26,00
	<b>JUMLAH</b>			<b>50</b>	<b>100,00</b>
6	KOMPETENSI PELAKSANA	A	1	0	0,00
		B	2	0	0,00
		C	3	24	48,00
		D	4	26	52,00
	<b>JUMLAH</b>			<b>50</b>	<b>100,00</b>
7	PERILAKU PELAKSANA	A	1	0	0,00
		B	2	0	0,00
		C	3	36	72,00
		D	4	14	28,00
	<b>JUMLAH</b>			<b>50</b>	<b>100,00</b>
8	SARANA DAN PRASARANA	A	1	0	0,00
		B	2	1	2,00
		C	3	34	68,00
		D	4	15	30,00
	<b>JUMLAH</b>			<b>50</b>	<b>100,00</b>
9	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN MASUKAN	A	1	2	4,00
		B	2	0	0,00
		C	3	3	6,00
		D	4	45	90,00
	<b>JUMLAH</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	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00	2,00	1,00	20,00
2	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	24,00
3	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
4	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
5	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	28,00
6	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
7	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
8	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
9	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
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	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
12	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
13	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
14	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
15	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
16	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
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	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
19	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
20	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
21	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
22	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	31,00
23	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	31,00
24	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	31,00
25	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
26	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
27	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
28	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
29	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
30	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	33,00
31	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	33,00
32	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	33,00
33	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	33,00
34	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	33,00
35	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	33,00
36	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	34,00
37	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
38	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
39	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
40	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
41	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
42	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
43	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
44	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
45	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
46	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
47	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
48	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
49	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
Jumlah Nilai/ Unsur	171,00	179,00	178,00	194,00	162,00	176,00	164,00	164,00	191,00	1.579,00
NRR/Unsur	3,42	3,58	3,56	3,88	3,24	3,52	3,28	3,28	3,82	31,58
NRR Tertimbang/ Unsur	0,38	0,39	0,39	0,43	0,36	0,39	0,36	0,36	0,42	3,47
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>86,85</b>

LAMPIRAN 4. TABEL ANALISA DATA RESPONDEN TERHADAP 9 (SEMBILAN) UNSUR PELAYANAN  
 TRIWULAN IV TAHUN 2022

DATA RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYAN									JUMLAH
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	31,00
2	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
3	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
4	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	33,00
5	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	31,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	34,00
7	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
8	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	27,00
9	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	34,00
10	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
11	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
12	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	32,00
13	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
14	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	33,00
15	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
16	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
17	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	33,00
18	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	31,00
19	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	33,00
20	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
21	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	33,00
22	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	31,00
23	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	33,00
24	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	31,00
25	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	30,00
26	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	31,00
27	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
28	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	33,00
29	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
30	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	33,00
31	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	32,00
32	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	33,00
33	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	29,00
34	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
35	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	30,00
36	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	4,00	27,00
37	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
38	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
39	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
40	3,00	3,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	27,00
41	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	28,00
42	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	33,00
43	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	31,00
44	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	1,00	28,00
45	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	25,00
46	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	32,00
47	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
48	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	32,00
49	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	1,00	25,00
50	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
<b>Jumlah Nilai/ Unsur</b>	<b>171,00</b>	<b>179,00</b>	<b>178,00</b>	<b>194,00</b>	<b>162,00</b>	<b>176,00</b>	<b>164,00</b>	<b>164,00</b>	<b>191,00</b>	<b>1.579,00</b>
<b>NRR/Unsur</b>	<b>3,42</b>	<b>3,58</b>	<b>3,56</b>	<b>3,88</b>	<b>3,24</b>	<b>3,52</b>	<b>3,28</b>	<b>3,28</b>	<b>3,82</b>	<b>31,58</b>
<b>NRR Tertimbang/ Unsur</b>	<b>0,38</b>	<b>0,39</b>	<b>0,39</b>	<b>0,43</b>	<b>0,36</b>	<b>0,39</b>	<b>0,36</b>	<b>0,36</b>	<b>0,42</b>	<b>3,47</b>
<b>IKM Unit Pelayanan</b>										<b>86,85</b>

# INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

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

## NILAI IKM

# 86,85

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,42
U2	Prosedur	3,58
U3	Waktu Pelayanan	3,56
U4	Biaya/Tarif	3,88
U5	Produk Layanan	3,24
U6	Kompetensi Pelaksana	3,52
U7	Perilaku Pelakasana	3,28
U8	Sarana dan Prasarana	3,28
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,82

## PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

### RESPONDEN

JUMLAH : 50 ORANG

UMUR :

18 S/D 40 TAHUN = 21 ORANG

> 40 TAHUN = 28 ORANG

TIDAK MENCANTUMKAN UMUR = 1 ORANG

JENIS KELAMIN :

LAKI-LAKI = 27 ORANG

PEREMPUAN = 23 ORANG

TIDAK MENYEBUTKAN JENIS KEL. = 0 ORG

PENDIDIKAN :

SD = 0 ORANG

SMP = 0 ORANG

SMA = 18 ORANG

S1 = 31 ORANG

S2 = 1 ORANG

S3 = 0 ORANG

TIDAK MENCANTUMKAN PEND = 0 ORANG

PEKERJAAN :

PNS = 7 ORANG

TNI = 0 ORANG

POLRI = 0 ORANG

SWASTA = 6 ORANG

WIRAUSAHA = 36 ORANG

LAINNYA = 1 ORANG

TIDAK MENCANTUMKAN PEKERJAAN = 0 ORANG

Periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

5 OKTOBER s/d 30 DESEMBER 2022

Periode Penyusunan  
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)  
Tanggal : 09 s/d 13 JANUARI 2023

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

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)**

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

NILAI IKM			PELAYANAN TERPADU SATU PINTU	
86,85			<b>RESPONDEN</b>	
			<p><b>JUMLAH : 50 ORANG</b></p> <p><b>UMUR :</b>                      18 S/D 40 TAHUN = 21 ORANG                      &gt; 40 TAHUN = 28 ORANG                      TIDAK MENCANTUMKAN UMUR = 1 ORANG</p> <p><b>JENIS KELAMIN :</b>                      LAKI-LAKI = 27 ORANG                      PEREMPUAN = 23 ORANG                      TIDAK MENYEBUTKAN JENIS KEL. = 0 ORG</p> <p><b>PENDIDIKAN :</b>                      SD = 0 ORANG                      SMP = 0 ORANG                      SMA = 18 ORANG                      S1 = 31 ORANG                      S2 = 1 ORANG                      S3 = 0 ORANG                      TIDAK MENCANTUMKAN PEND = 0 ORANG</p> <p><b>PEKERJAAN :</b>                      PNS = 7 ORANG                      TNI = 0 ORANG                      POLRI = 0 ORANG                      SWASTA = 6 ORANG                      WIRUSAHA = 36 ORANG                      LAINNYA = 1 ORANG                      TIDAK MENCANTUMKAN PEKERJAAN = 0 ORANG</p> <p><b>Periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</b>   <b>5 OKTOBER s/d 30 DESEMBER 2022</b>   <b>Periode Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)</b>  <b>Tanggal : 09 s/d 13 JANUARI 2023</b></p>	
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA		
U1	Persyaratan	3,42		
U2	Prosedur	3,58		
U3	Waktu Pelayanan	3,56		
U4	Biaya/Tarif	3,88		
U5	Produk Layanan	3,24		
U6	Kompetensi Pelaksana	3,52		
U7	Perilaku Pelakasana	3,28		
U8	Sarana dan Prasarana	3,28		
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,82		