



LAPORAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KOTA BIMA

PERIODE TRIWULAN III

TAHUN 2023

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 III Tahun 2023 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.

Melalui hasil survey ini, diharapkan agar menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas dan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kota Bima khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dimasa yang akan datang. Kami mengharapkan kepada semua pihak agar dapat memberikan masukan atau kritikan yang sifatnya membangun terhadap hasil survey ini, agar dapat memperbaiki tingkat kesalahan serta bermanfaat bagi semua pihak.

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 publik 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 III Tahun 2023 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, 05 Oktober 2023

Kepala Dinas,

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

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Pengertian Umum	4
1.4. Maksud dan Tujuan.....	5
1.5. Sasaran	6
1.6. Ruang Lingkup	7
1.7. Manfaat	7
1.8. Hasil Yang Ingin Dicapai.....	8
BAB II. METODOLOGI PENYUSUNAN IKM	
2.1. Metode Survei	9
2.2. Tahapan Kegiatan Survey.....	9
2.3. Waktu dan Tempat Pelaksanaan	12
2.4. Teknik Pengumpulan Data	13
2.5. Jenis dan Metode Pengolahan Data	13
2.6. Pengarsipan dan Pendokumentasian Dokumen.....	17
BAB III. PROFIL RESPONDEN	
3.1. Jumlah Responden	18
3.2. Karakteristik Responden	18
BAB IV. LAPORAN SURVEI IKM	
4.1. Nilai Indeks Per Unsur Pelayanan	24
4.2. Hasil Analisa Data SKM	26
4.3. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan	31
4.4. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	33
4.5. Rekomendasi dan Tindak Lanjut	34
BAB V. EVALUASI DAN PELAPORAN HASIL PENILAIAN IKM	36
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan.....	39
6.2. Saran	41
DAFTAR LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan dan berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala.

Selain itu, 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 pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei IKM bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas Pelayanan publik selanjutnya.

Pelayanan Publik dewasa ini yang dilakukan oleh Aparatur Pemerintah masih banyak dijumpai kelemahan-kelemahan, sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan secara perorangan, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap Aparatur Pemerintah.

Buruknya kinerja pelayanan publik ini antara lain belum dilaksanakannya transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Oleh karena itu, pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap pelayanan Pemerintah karena kualitas kinerja pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam kesejahteraan masyarakat. Hal ini dapat dilihat

antara lain banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan. Dengan kata lain, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Aparatur Pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, ternyata kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan.

Sejauh ini, kinerja pelayanan umum Pemerintah di mata masyarakat masih dipandang kurang memadai. Padahal di era otonomi daerah sekarang ini, lebih dekat dan memahami kebutuhan masyarakat serta lebih bersifat melayani. Oleh karena itu, diperlukan paradigma baru dan sikap mental yang berorientasi melayani, bukan dilayani. Selain itu, diperlukan pula pengetahuan dan keterampilan yang memadai dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri. Mengingat fungsi utama Pemerintah adalah melayani masyarakat, maka Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik.

Dalam rangka mengevaluasi kinerja pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Oleh karena itu, pada periode 03 Juli – 26 September 2023 ini Tim Survey dan Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima telah melakukan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima. Sehubungan dengan hal tersebut, maka dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan diperlukan langkah strategis untuk mendorong upaya perbaikan pelayanan publik melalui Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

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 500.16/22/DPMPTSP/I/2023 tentang Pembentukan Tim Penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima Tahun 2023.

1.3. 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/BUKD 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/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.

1.4. Maksud dan Tujuan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, Indeks Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.
2. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui Data dan Informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Triwulan III Tahun 2023

yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

3. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
4. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik.
5. Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada masa yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
7. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
8. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5. 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.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah memberikan penilaian terhadap pendapat 57 (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.

1.7. 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

1.8. Hasil Yang Ingin Dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melalui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), atribut layanan yang merupakan hal penting oleh masyarakat serta saran-saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI PENYUSUNAN

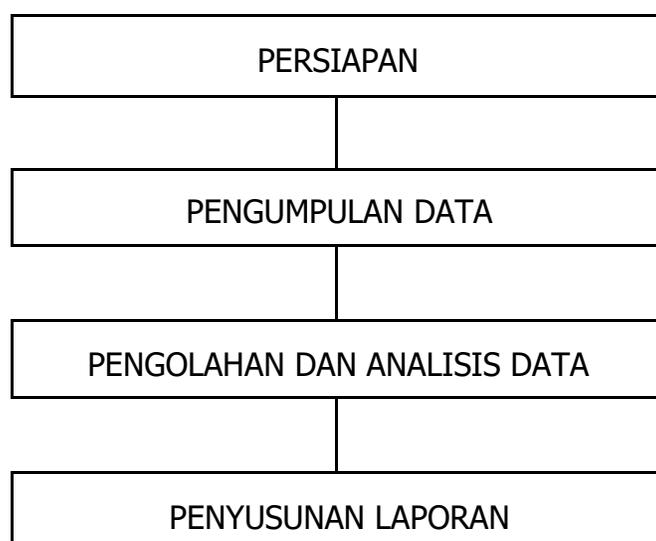
2.1. Metode Survei

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung pada periode 03 Juli s/d 26 September 2023. Sebanyak 57 Responden yang menjadi pemohon pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mengisi e-kuesioner yang telah disediakan

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. Tahapan Kegiatan Survey

Tahapan Survey dilakukan sebagai berikut :



1. Persiapan

Aktivitas yang dilaksanakan pada tahap ini adalah:

- a. Dalam Pembahasan Kuesioner, Tim Pelaksana survei Indeks Kepuasan Masyarakat melakukan konsultasi dengan Pimpinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- b. *Kick-Off Meeting* Tim Pelaksana survei Indeks Kepuasan Masyarakat untuk menyusun jadwal pengumpulan data.
- c. *Briefing dan Role Play* kepada para interviewer (petugas lapangan) untuk memastikan bahwa mereka paham dengan maksud kuesioner dan mengerti cara-cara pengumpulan data yang efektif.

1) Penyiapan Bahan

a) *Kuesioner*

Dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat.

b) *Bagian dari Kuesioner*

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian, yaitu:

Bagian I Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan, bertujuan untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian II Identitas pencacah, berisi data pencacah (apabila kuesioner diisi oleh masyarakat, bagian ini tidak diisi).

Bagian III Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan surat tanda registrasi, yaitu dari yang sangat baik (Nilai 4) sampai dengan tidak baik (nilai 1). Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan :

- i. Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alurnya tidak mudah, loket terlalu banyak, sehingga prosesnya tidak efektif.
- ii. Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- iii. Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- iv. Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

2) Kriteria Responden

Kriteria untuk responden Indeks Kepuasan Masyarakat adalah penerima pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima. Pengguna layanan didefinisikan sebagai orang yang sedang atau pernah (paling lama dua bulan terakhir) mendapat pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

3) Metode Pemilihan Responden

Responden dipilih secara *simple random sampling* dari semua pengguna layanan yang masuk kriteria responden pelayanan publik pada Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

2. Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden melalui wawancara tatap muka (*face to face interviews*) dengan menggunakan kuesioner terstruktur. Beberapa kegiatan yang dapat dilakukan pada tahap ini adalah pembekalan tim pelaksana survey, pengawasan wawancara, pemeriksaan kuesioner yang telah terkumpul, pelaksanaan *back-checking* kepada 20% responden dan proses validasi kuesioner.

Pengumpulan data lapangan dilakukan melalui survey kepada masyarakat yang menjadi pelanggan dari instansi pelayanan umum tersebut, dengan jumlah responden adalah 57 (Lima Puluh Tujuh) responden. Kegiatan pengumpulan data dilaksanakan dalam bulan Juli – September 2023.

3. Pengolahan Dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif dengan menggunakan aplikasi *Microsoft Excel*. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan KEMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu Survei Kepuasan Masyarakat ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit / lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survey dapat lebih bermanfaat.

4. Penyusunan Laporan

Hasil survei disusun dalam bentuk Laporan yang akan menjadi dokumen penting yang menyajikan informasi tentang perkembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dari olahan dan analisis data yang dapat dijadikan bahan dasar pengusulan peningkatan status atau keperluan lain berdasarkan ketentuan yang berlaku.

2.3 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 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Triwulan III Tahun 2023

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima. Responden terdiri dari masyarakat yang menerima jasa pelayanan penerbitan perizinan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima. Survei Kepuasan Masyarakat periode Triwulan III di laksanakan mulai tanggal 03 Juli sampai 26 Juli Tahun 2023.

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 III Tahun 2023

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

2.4. 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 Juli sampai September 2023 tercatat sebanyak 113 orang di ambil dengan metode random sampling sebanyak 57 org pemohon. Penentuan jumlah sampel dilakukan dengan menggunakan pendekatan Tabel Sampel Morgan dan Krejcie.

2.5. 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.

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 coding 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 di isi 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.

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

2.6. 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 sebanyak 57 (Lima Puluh Tujuh) responden yang telah mengisi E-Kuisiner dari jumlah 113 orang pemohon perizinan yang telah memanfaatkan layanan administrasi perizinan dan non perizinan periode triwulan III pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima melalui pengisian kuesioner secara online oleh responden.

3.2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

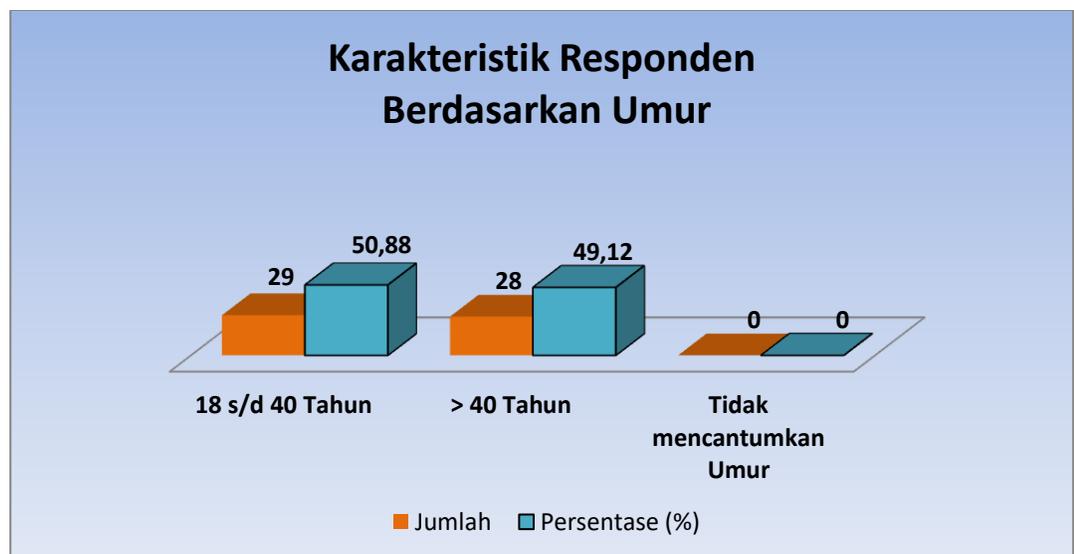
Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir, bertindak dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan program pelayanan dapat di arahkan sesuai karakter dan kebutuhan masyarakat menurut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

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa dari 57 orang responden paling dominan berada pada kelompok umur > 40 tahun sebanyak 28 orang atau sebesar 50,88% dan responden kelompok umur 18 s/d 40 tahun sebanyak 29 orang atau sebesar 49,12% dan tidak terdapat responden yang tidak mencantumkan umur dari jumlah seluruh responden.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Porsentase (%)
1.	18 s/d 40 Tahun	29	50,88
2.	> 40 Tahun	28	49,12
3.	Tidak Mencantumkan Umur	0	0
TOTAL		57	100

Dari 57 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

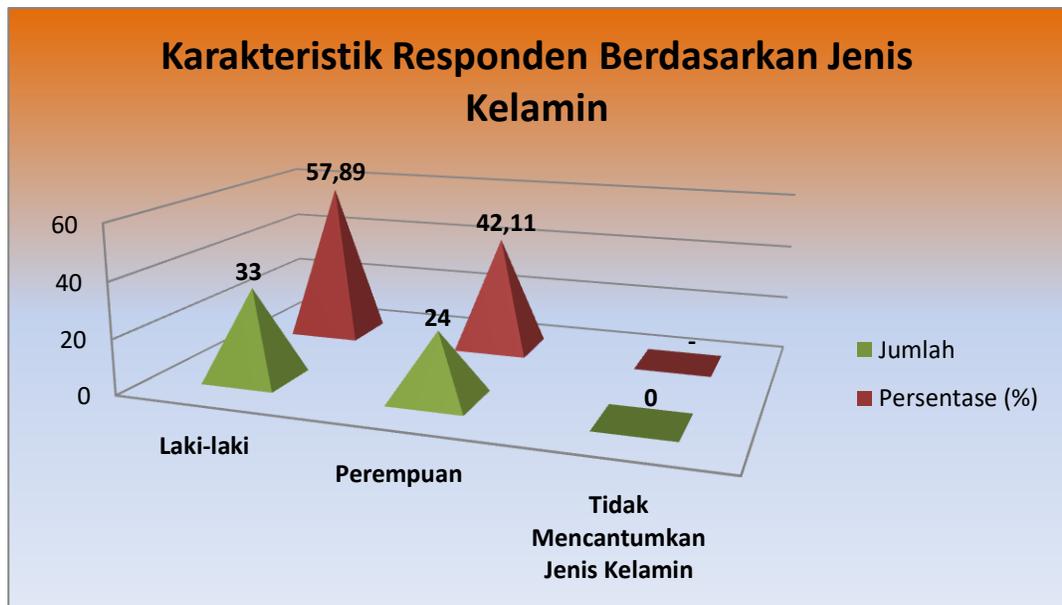
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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 57 orang responden terdapat responden yang berjenis kelamin laki-laki adalah sebanyak 33 orang atau sebesar 57,89%. Sebanyak 24 orang atau 42,11% 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	33	57,89
2.	Perempuan	24	42,11
3.	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	0
TOTAL		57	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.

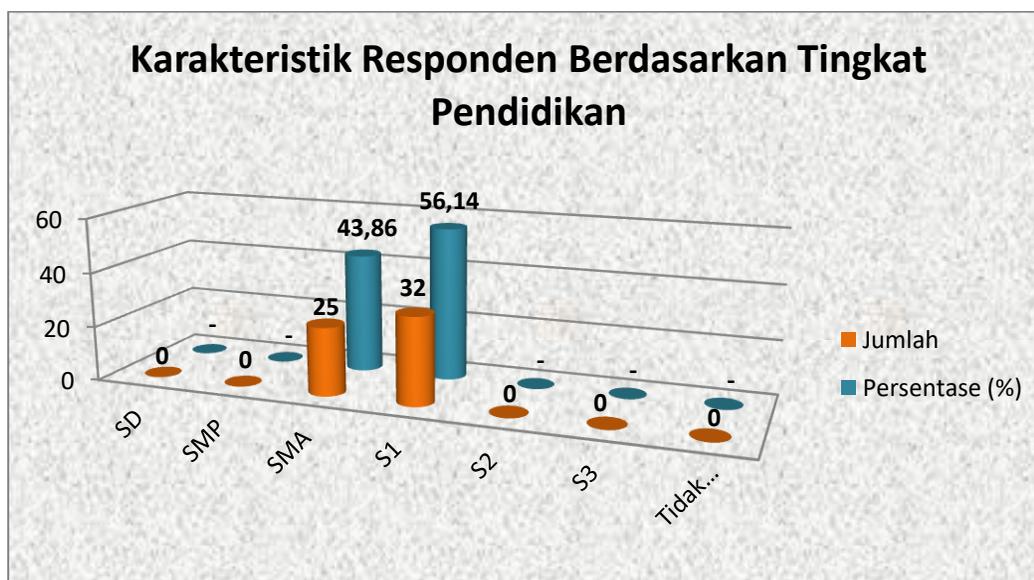
Dari 57 orang responden, tdk terdapat responden dengan Tingkat Pendidikan SD dan tingkat pendidikan SMP, Responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 25 orang atau 43,86%, kemudian responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 32 orang atau 56,14%, tidak terdapat responden dengan tingkat pendidikan S2 dan 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	25	43,86
4.	S1	32	56,14
5.	S2	0	0
6.	S3	0	0
7.	Tidak Mencantumkan Tingkat Pendidikan	0	0
TOTAL		57	100

Pada Tabel 6 dapat dilihat bahwa responden yang mendominasi adalah tingkat pendidikan S1 yaitu sebesar 56,14%



Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

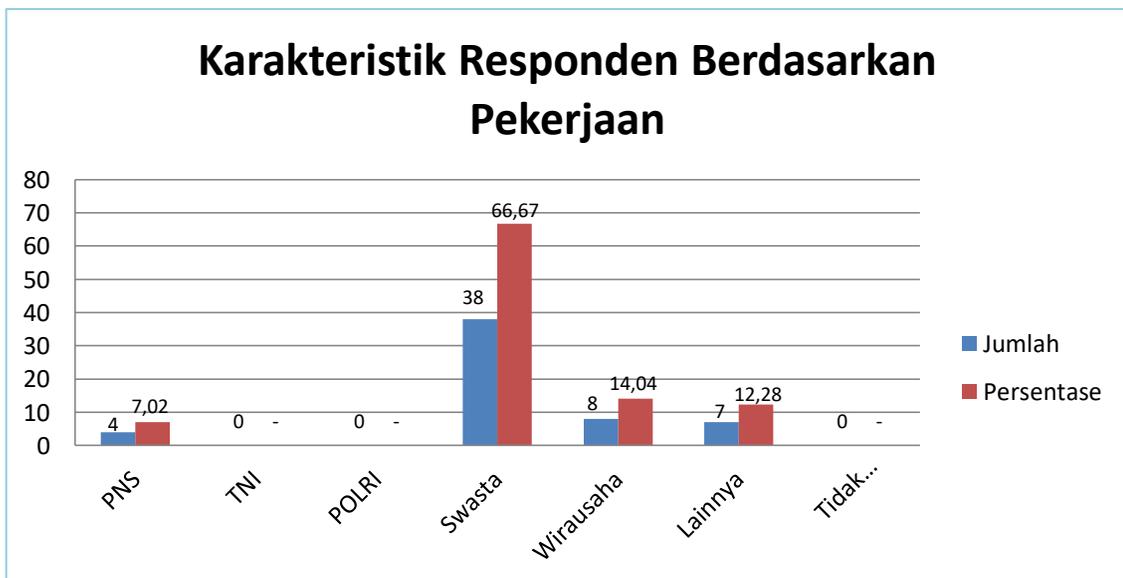
Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan DPMPSTP Kota Bima. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap dapat dilihat pada Tabel & dan Gambar 4.

Karakteristik responden berdasarkan bidang pekerjaan yaitu dari 57 orang responden sebanyak 4 orang responden memiliki pekerjaan sebagai PNS atau 7,02%, tidak terdapat responden yang memiliki pekerjaan sebagai TNI dan POLRI, terdapat sebanyak 38 orang responden yang bekerja Swasta atau 66,67%, sebanyak 8 orang responden sebagai Wirausaha atau 14,04%, responden memiliki Pekerjaan Lain sebanyak 7 orang atau 12,28% dan tidak terdapat 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	4	7,02
2.	TNI	0	0
3.	POLRI	0	0
4.	Swasta	38	66,67
5.	Wirausaha	8	14,04
6.	Lainnya	7	12,28
7.	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	0	0
TOTAL		57	100

Pada Tabel 7 dapat dilihat bahwa responden dengan pekerjaan utama adalah kelompok Swasta sebesar 66,67%. Dapat disimpulkan bahwa pengguna jasa layanan pada DPMPTSP Kota Bima Pekerjaan Utama adalah sebagai pekerja Swasta.



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 layanan 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) 92,05. Dengan angka Indeks sebesar : 92,05 maka kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **A** dengan kategori **SANGAT BAIK** karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 88,30 – 100,00

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	211	3,70	0,41
2.	Prosedur	202	3,54	0,39
3.	Waktu Pelayanan	204	3,58	0,39
4.	Biaya/Tarif	226	3,96	0,44
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	209	3,67	0,40
6.	Kompetensi Pelaksana	206	3,61	0,40
7.	Perilaku Pelaksana	208	3,65	0,40
8.	Sarana dan Prasarana	215	3,77	0,41
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	227	3,98	0,44

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
211	202	204	226	209	206	208	215	227

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
3,70	3,54	3,58	3,96	3,67	3,61	3,65	3,77	3,98

c. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut :

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

$$= (3,70 \times 0,11) + (3,54 \times 0,11) + (3,58 \times 0,11) + (3,96 \times 0,11) + (3,67 \times 0,11) + (3,61 \times 0,11) + (3,65 \times 0,11) + (3,77 \times 0,11) + (3,98 \times 0,11)$$

$$= 3,68.$$

Sehingga dari hasil perhitungan di atas diperoleh Nilai indeks unit pelayanan sebesar 3,68.

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
0,41	0,39	0,39	0,44	0,40	0,40	0,40	0,41	0,44

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	3,70	A	Sangat Baik	★★★
2.	Prosedur	3,54	A	Sangat Baik	★★★
3.	Waktu Pelayanan	3,58	A	Sangat Baik	★★★
4.	Biaya/Tarif	3,96	A	Sangat Baik	★★★
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	A	Sangat Baik	★★★
6.	Kompetensi Pelaksana	3,61	A	Sangat Baik	★★★
7.	Perilaku Pelaksana	3,65	A	Sangat Baik	★★★
8.	Sarana dan Prasarana	3,77	A	Sangat Baik	★★★
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,98	A	Sangat Baik	★★★

1. Persyaratan

Hasil analisa jawaban 57 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	17	29,82
4.	Sangat Sesuai	D	4	40	70,18
Jumlah				57	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Persyaratan berdasarkan tabel di atas diperoleh 70,18% dari 57 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,70 dan 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 Persyaratan berada pada kategori **SANGAT BAIK**

2. Prosedur

Hasil analisa jawaban 57 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	0	0
3.	Mudah	C	3	26	45,61
4.	Sangat Mudah	D	4	31	54,39
Jumlah				57	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Prosedur berdasarkan tabel di atas diperoleh 54,39% dari 57 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,54 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 57 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	0	2
3.	Cepat	C	3	24	42,11
4.	Sangat Cepat	D	4	33	57,89
Jumlah				57	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Waktu Pelayanan berdasarkan tabel di atas diperoleh 57,89% dari 57 responden cenderung

memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,58 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 57 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	0	0
3.	Murah	C	3	2	3,51
4.	Gratis	D	4	55	96,49
Jumlah				57	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Biaya/Tarif Pelayanan berdasarkan tabel di atas diperoleh 96,49% dari 57 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,96 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 57 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	0	0
3.	Sesuai	C	3	19	33,33
4.	Sangat Sesuai	D	4	38	66,67
Jumlah				57	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Pelayanan diperoleh 66,67% dari 57 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,67 dan berada pada interval IKM 3,5324 s/d 4,00 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **A**. Kepuasan Masyarakat berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisa jawaban 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	22	38,60
4.	Sangat Kompeten	D	4	35	61,40
Jumlah				57	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana diperoleh 61,40% dari 57 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,61 dan berada pada interval IKM 3,5324 s/d 4,00 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **A**. Sehingga kepuasan masyarakat untuk ruang lingkup Kompetensi Pelaksana berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisa jawaban 57 responden mengenai ruang lingkup Perilaku Pelaksana

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	20	35,09
4.	Sangat Sopan dan Ramah	D	4	37	64,91
Jumlah				57	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana berdasarkan tabel di atas diperoleh 64,91% dari 57 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,65 dan 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 Perilaku Pelaksana berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

8. Sarana dan Prasarana

Hasil analisa jawaban 57 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	0	0
3.	Baik	C	3	13	22,81
4.	Sangat Baik	D	4	44	77,19
Jumlah				57	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana berdasarkan tabel di atas diperoleh 77,19% dari 57 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,77 dan 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 Sarana dan Prasarana berada pada kategori **SANGAT BAIK**.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisa jawaban 57 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	0	0
2.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	B	2	0	0

3.	Berfungsi Kurang Maksimal	C	3	1	1,75
4.	Dikelola dengan Baik	D	4	56	98,25
Jumlah				57	100

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan berdasarkan tabel di atas diperoleh 98,25% dari 57 responden cenderung memilih jawaban D dengan rerata skor sebesar 3,98 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	92,54
2.	Prosedur	88,60
3.	Waktu Pelayanan	89,47
4.	Biaya/Tarif	99,12
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67
6.	Kompetensi Pelaksana	90,35
7.	Perilaku Pelaksana	91,23
8.	Sarana dan Prasarana	94,30
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,56

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 92,54 menggambarkan bahwa persyaratan pelayanan sudah Sangat Baik namun masih harus lebih dipermudah lagi sehingga tidak menyulitkan pengguna jasa.
2. Prosedur, menggambarkan bahwa prosedur pelayanan sudah Sangat Baik namun harus lebih dipermudah agar lebih efektif dengan nilai 88,60.
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 89,47.
4. Biaya/Tarif, menggambarkan bahwa biaya pelayanan Sangat Baik dan telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan nilai indeks 99,12.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, menggambarkan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sudah Sangat 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 91,67.
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 90,35.
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 91,23.
8. Sarana dan Prasarana, menggambarkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan Sangat Baik namun harus ditingkatkan lagi agar memenuhi standar pelayanan dengan nilai 94,30.

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 99,50.

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

Tabel 20. Nilai Indeks Unit Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN x 0,11
1	Persyaratan	92,54	0,41
2	Prosedur	88,60	0,39
3	Waktu Pelayanan	89,47	0,39
4	Biaya/Tarif	99,12	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67	0,40
6	Kompetensi Pelaksana	90,35	0,40
7	Perilaku Pelaksana	91,23	0,40
8	Sarana dan Prasarana	94,30	0,41
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,56	0,44
	Nilai Indeks Unit Pelayanan		3,68

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut:

a. Nilai IKM setelah dikonversi

= Nilai Indeks x Nilai Dasar

= 3,68 x 25

= 92,05

b. Mutu pelayanan **A**.

c. Kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**

4.4. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

Dari hasil analisa maka diperoleh Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan sebagai berikut:

Tabel. 21. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan.

NO	INDIKATOR IKM	NILAI
U1	Persyaratan	92,54
U2	Prosedur	88,60
U3	Waktu Pelayanan	89,47
U4	Biaya/Tarif	99,12
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	91,67
U6	Kompetensi Pelaksana	90,35
U7	Perilaku Pelaksana	91,23
U8	Sarana dan Prasarana	94,30
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	99,56
Jumlah Nilai Per Unsur		1.908
Nilai Rata-Rata Per Unsur (NRR)		33,47
Nilai Rata-Rata Tertimbang		3,68
IKM UNIT PELAYANAN		92,05

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 :

NILAI INTERVAL IKM	3,68
MUTU PELAYANAN	A
KINERJA UNIT PELAYAN	SANGAT 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 lebih mempermudah Prosedur pelayanan agar pelayanan lebih efisien.
- b. Perlu mengoptimalkan pemanfaatan Waktu Pelayanan, dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan untuk setiap jenis pelayanan yang diberikan.
- c. Perlu menambah skill dan kompetensi pelaksana pelayanan publik dan memaksimalkan kualitas SDM agar pelayanan kepada masyarakat lebih optimal.
- d. Perlu meningkatkan Perilaku Pelaksana guna mendukung pelayanan yang berkualitas.
- e. 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.
- f. 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 Prosedur Pelayanan, optimalisasi Waktu Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, perilaku pelaksana serta Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.
- b. Melaksanakan atau mengikuti diklat/bintek bagi petugas pelayanan dalam rangka meningkatkan kualitas dan profesionalisme pegawai.
- c. Melakukan study Banding ke daerah yang lebih maju sebagai referensi pemberian pelayanan yang baik dan berkualitas.

- d. 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 III Tahun 2023 adalah berada pada Kategori **A** dengan Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK**. Ini ditunjukkan oleh nilai IKM Konversi sebesar **92,05**.

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 57 (lima puluh tujuh) orang.
2. Karakteristik utama dari 57 (lima puluh tujuh) responden yang menggunakan jasa layanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima mayoritas berumur < 40 tahun sebanyak 29 orang atau 50,88% dengan responden terbesar adalah Laki-Laki sebanyak 33 orang atau 57,89% dengan latar belakang pendidikan S1 sebanyak 32 orang atau 56,14% dan memiliki jenis pekerjaan yang bergerak di bidang Swasta yaitu sebanyak 38 orang atau sebesar 66,67% 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 Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 99,56 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 Prosedur Pelayanan dengan nilai 88,60 dengan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori SANGAT BAIK.
4. Pembinaan terhadap peningkatan mutu pelayanan yang memiliki nilai indeks indikator yang masih kurang meskipun kinerja pelayanan kategori Sangat Baik sebagai berikut :
 - a. Terhadap Unsur Prosedur Pelayanan dengan nilai 88,60.
 - b. Terhadap Unsur Waktu Pelayanan dengan nilai 89,47.
5. Terhadap unsur-unsur pelayanan yang memperoleh Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK yaitu Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai 99,56 kemudian Biaya/Tarif dengan nilai 99,12, Sarana Prasarana dengan nilai 94,30, Persyaratan dengan nilai 92,24, Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan masing-masing dengan nilai 91,67 dan Perilaku Pelaksana dengan nilai 91,23.

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ditanyakan kepada responden, bahwa terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan mendapat nilai rata-rata unsur pelayanan tertinggi yaitu sebesar 3,98 dan terhadap unsur Prosedur dengan nilai rata-rata terendah sebesar 3,54.

Jumlah nilai rata-rata per unsur adalah sebesar 33,47 sedangkan jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per unsur adalah sebesar 3,68 dan nilai IKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima adalah sebesar 92,05 dan masuk dalam kategori Nilai Interval Konversi IKM (NIK) 88,31 – 100,00 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Unit Pelayanan SANGAT BAIK.

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 A dengan Kinerja Unit Pelayanan dalam kategori SANGAT 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 Prosedur Pelayanan karena memiliki nilai terendah pada unsur pelayanan. Juga harus mengoptimalkan Waktu Pelayanan untuk meningkatkan pelayanan publik.

Semoga laporan ini bermanfaat sebagai bahan evaluasi dan masukan bagi aparatur 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, 05 Oktober 2023.

Kepala Dinas,



H. Lalu Sukarsana, S.IP

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19660704 198608 1 003

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

**DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2023**

NOMOR URUT RESPONDEN	PROFIL RESPONDEN			
	UMUR (TAHUN)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	23	L	S1	LAINNYA
2	24	L	S1	LAINNYA
3	25	L	S1	LAINNYA
4	25	L	S1	LAINNYA
5	26	L	S1	LAINNYA
6	27	L	S1	LAINNYA
7	28	L	S1	LAINNYA
8	29	L	S1	PNS
9	29	L	S1	PNS
10	29	L	S1	PNS
11	29	L	S1	PNS
12	30	L	S1	SWASTA
13	30	L	S1	SWASTA
14	30	L	S1	SWASTA
15	33	L	S1	SWASTA
16	34	L	S1	SWASTA
17	34	L	S1	SWASTA
18	34	L	S1	SWASTA
19	34	L	S1	SWASTA
20	34	L	S1	SWASTA
21	34	L	S1	SWASTA
22	35	L	S1	SWASTA
23	37	L	S1	SWASTA
24	38	L	S1	SWASTA
25	38	L	S1	SWASTA
26	39	L	S1	SWASTA
27	40	L	S1	SWASTA
28	40	L	S1	SWASTA
29	40	L	S1	SWASTA
30	41	L	S1	SWASTA
31	41	L	S1	SWASTA
32	41	L	S1	SWASTA

33	41	L	SMA	SWASTA
34	42	P	SMA	SWASTA
35	43	P	SMA	SWASTA
36	43	P	SMA	SWASTA
37	44	P	SMA	SWASTA
38	44	P	SMA	SWASTA
39	45	P	SMA	SWASTA
40	47	P	SMA	SWASTA
41	48	P	SMA	SWASTA
42	48	P	SMA	SWASTA
43	49	P	SMA	SWASTA
44	52	P	SMA	SWASTA
45	52	P	SMA	SWASTA
46	54	P	SMA	SWASTA
47	55	P	SMA	SWASTA
48	55	P	SMA	SWASTA
49	59	P	SMA	SWASTA
50	59	P	SMA	WIRUSAHA
51	60	P	SMA	WIRUSAHA
52	62	P	SMA	WIRUSAHA
53	63	P	SMA	WIRUSAHA
54	65	P	SMA	WIRUSAHA
55	69	P	SMA	WIRUSAHA
56	76	P	SMA	WIRUSAHA
57	78	P	SMA	WIRUSAHA

**DATA RESPONDEN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2023**

NOMOR URUT RESPONDEN	PROFIL RESPONDEN			
	UMUR (TAHUN)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	29	P	S1	SWASTA
2	60	L	SMA	WIRAUSAHA
3	45	L	S1	WIRAUSAHA
4	35	L	S1	WIRAUSAHA
5	40	L	S1	WIRAUSAHA
6	25	P	SMA	WIRAUSAHA
7	59	L	SMA	SWASTA
8	63	P	S1	SWASTA
9	30	L	SMA	WIRAUSAHA
10	42	L	S1	LAINNYA
11	38	L	S1	SWASTA
12	59	L	SMA	SWASTA
13	30	L	S1	SWASTA
14	40	P	S1	PNS
15	33	P	SMA	SWASTA
16	40	L	SMA	SWASTA
17	49	P	S1	PNS
18	34	P	S1	SWASTA
19	41	L	SMA	SWASTA
20	38	P	S1	SWASTA
21	47	L	S1	SWASTA
22	55	L	S1	PNS
23	76	L	SMA	WIRAUSAHA
24	78	L	SMA	SWASTA
25	34	L	S1	SWASTA
26	24	L	SMA	LAINNYA
27	27	P	SMA	SWASTA
28	55	P	SMA	LAINNYA
29	29	L	SMA	SWASTA
30	23	L	SMA	LAINNYA
31	62	P	SMA	SWASTA
32	29	P	S1	WIRAUSAHA

33	25	P	S1	SWASTA
34	34	P	S1	SWASTA
35	34	P	S1	SWASTA
36	34	P	S1	LAINNYA
37	52	L	S1	LAINNYA
38	41	L	SMA	SWASTA
39	37	L	SMA	SWASTA
40	26	P	SMA	SWASTA
41	48	L	SMA	SWASTA
42	41	L	S1	SWASTA
43	69	P	SMA	SWASTA
44	54	L	S1	SWASTA
45	28	P	S1	SWASTA
46	34	P	SMA	SWASTA
47	39	P	SMA	SWASTA
48	52	L	SMA	SWASTA
49	30	L	S1	SWASTA
50	44	P	S1	LAINNYA
51	43	L	S1	SWASTA
52	48	L	S1	SWASTA
53	41	P	S1	PNS
54	65	L	S1	SWASTA
55	29	L	SMA	SWASTA
56	44	P	S1	SWASTA
57	43	L	S1	SWASTA

LAMPIRAN 4.

**KARAKTERISTIK RESPONDEN PADA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2023**

1. UMUR

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	18 S/D 40 TAHUN	29	50,88
2	> 40 TAHUN	28	49,12
3	Tidak Mencantumkan Umur	0	-
TOTAL		57	100,00

2. JENIS KELAMIN

NO	JENIS KELAMIN	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	LAKI - LAKI	33	57,89
2	PEREMPUAN	24	42,11
3	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	0	-
TOTAL		57	100,00

3. TINGKAT PENDIDIKAN

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	SD	0	-
2	SMP	0	-
3	SMA	25	43,86
4	S1	32	56,14
5	S2	0	-
6	S3	0	-
7	Tidak mencantumkan Tingkat Pendidikan	0	-
TOTAL		57	100,00

4. PEKERJAAN

NO	UMUR	JUMLAH	PORSENTASE (%)
1	PNS	4	7,02
2	TNI	0	-
3	POLRI	0	-
4	Swasta	38	66,67
5	Wirasaha	8	14,04
6	Lainnya	7	12,28
7	Tidak mencantumkan Pekerjaan		-
TOTAL		57	100,00

32	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	35,00
33	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
34	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
35	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
36	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	33,00
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	3,00	3,00	4,00	4,00	34,00
39	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	31,00
40	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	33,00
41	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	34,00
42	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	34,00
43	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	35,00
44	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	36,00
45	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	32,00
46	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	34,00
47	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
48	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	34,00
49	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	32,00
50	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	33,00
51	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	32,00
52	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	35,00
53	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	33,00
54	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	35,00
55	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	34,00
56	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	32,00
57	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	33,00
Jumlah Nilai/ Unsur	211	202	204	226	209	206	208	215	227	1.908
NRR/Unsur	3,70	3,54	3,58	3,96	3,67	3,61	3,65	3,77	3,98	33,47
NRR Tertimbang/ Unsur	0,41	0,39	0,39	0,44	0,40	0,40	0,40	0,41	0,44	3,68
IKM Unit Pelayanan										92,05

**KARAKTERISTIK NILAI UNSUR PELAYANAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2023**

NO	FREKUENSI				
	UNSUR	MUTU	SKOR	FREKUENSI	PORSENTASE (%)
1	PERSYARATAN	A	1	0	0,00
		B	2	0	0,00
		C	3	17	29,82
		D	4	40	70,18
JUMLAH				57	100,00
2	PROSEDUR	A	1	0	0,00
		B	2	0	0,00
		C	3	26	45,61
		D	4	31	54,39
JUMLAH				57	100,00
3	WAKTU PELAYANAN	A	1	0	0,00
		B	2	0	0,00
		C	3	24	42,11
		D	4	33	57,89
JUMLAH				57	100,00
4	BIAYA/TARIF	A	1	0	0,00
		B	2	0	0,00
		C	3	2	3,51
		D	4	55	96,49
JUMLAH				57	100,00
5	PRODUK SPESIFIKASI/ PELAYANAN	A	1	0	0,00
		B	2	0	0,00
		C	3	19	33,33
		D	4	38	66,67
JUMLAH				57	100,00
6	KOMPETENSI PELAKSANA	A	1	0	0,00
		B	2	0	0,00
		C	3	22	38,60
		D	4	35	61,40
JUMLAH				57	100,00
7	PERILAKU PELAKSANA	A	1	0	0,00
		B	2	0	0,00
		C	3	20	35,09
		D	4	37	64,91
JUMLAH				57	100,00
8	SARANA DAN PRASARANA	A	1	0	0,00
		B	2	0	0,00
		C	3	13	22,81
		D	4	44	77,19
JUMLAH				57	100,00
9	PENANGANAN PENGADUAN DAN SARAN MASUKAN	A	1	0	0,00
		B	2	0	0,00
		C	3	1	1,75
		D	4	56	98,25
JUMLAH				57	100,00

**TABLE INDEKS MASING-MASING INDIKATOR UNSUR PELAYANAN
DENGAN NILAI PENIMBANG PADA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2023**

NO	INDIKATOR IKM	NILAI RATA-RATA/ UNSUR PELAYANAN	NILAI PENIMBANG	TOTAL NILAI
1	Persyaratan	3,70	0,11	0,41
2	Prosedur	3,54	0,11	0,39
3	Waktu Pelayanan	3,58	0,11	0,39
4	Biaya/Tarif	3,96	0,11	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	0,11	0,40
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	0,11	0,40
7	Perilaku Pelaksana	3,65	0,11	0,40
8	Sarana dan Prasarana	3,77	0,11	0,41
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,98	0,11	0,44
TOTAL NILAI INDEKS UNIT PELAYANAN				3,68
NILAI IKM				92,05

**TABLE INDEKS MASING-MASING INDIKATOR UNSUR PELAYANAN
DENGAN NILAI DASAR PADA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2023**

NO	INDIKATOR IKM	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI DASAR	TOTAL NILAI
1	Persyaratan	3,70	25	92,54
2	Prosedur	3,54	25	88,60
3	Waktu Pelayanan	3,58	25	89,47
4	Biaya/Tarif	3,96	25	99,12
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,67	25	91,67
6	Kompetensi Pelaksana	3,61	25	90,35
7	Perilaku Pelaksana	3,65	25	91,23
8	Sarana dan Prasarana	3,77	25	94,30
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,98	25	99,56

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2023

NILAI IKM

92,05
SANGAT BAIK

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,70
U2	Prosedur	3,54
U3	Waktu Pelayanan	3,58
U4	Biaya/Tarif	3,96
U5	Produk Layanan	4,67
U6	Kompetensi Pelaksana	3,61
U7	Perilaku Pelakasana	3,65
U8	Sarana dan Prasarana	3,77
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,98

PELAYANAN TERPADU SATU

RESPONDEN

JUMLAH : 57 ORANG

UMUR :

18 S/D 40 TAHUN = 29 ORANG

> 40 TAHUN = 28 ORANG

TIDAK MENCANTUMKAN UMUR = 0 ORANG

JENIS KELAMIN :

LAKI-LAKI = 33 ORANG

PEREMPUAN = 24 ORANG

TIDAK MENYEBUTKAN JENIS KEL. = 0 ORG

PENDIDIKAN :

SD = 0 ORANG

SMP = 0 ORANG

SMA = 25 ORANG

S1 = 32 ORANG

S2 = 0 ORANG

S3 = 0 ORANG

TIDAK MENCANTUMKAN PEND = 0 ORANG

PEKERJAAN :

PNS = 4 ORANG

TNI = 0 ORANG

POLRI = 0 ORANG

SWASTA = 38 ORANG

WIRUSAHA = 8 ORANG

LAINNYA = 7 ORANG

TIDAK MENCANTUMKAN PEKERJAAN = 0 ORANG

Periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

03 JULI s/d 26 SEPTEMBER 2023

Periode Penyusunan
Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)
Tanggal : 02 s/d 05 OKTOBER 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

NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BIMA
PERIODE TRIWULAN III TAHUN 2023

NILAI IKM			PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
<h1 style="margin: 0;">92,05</h1> <h2 style="margin: 0;">SANGAT BAIK</h2>			<p style="text-align: center;">RESPONDEN</p> <p style="text-align: center;">JUMLAH : 57 ORANG</p> <p>UMUR :</p> <p>18 S/D 40 TAHUN = 29 ORANG</p> <p>> 40 TAHUN = 28 ORANG</p> <p>TIDAK MENCANTUMKAN UMUR = 0 ORANG</p> <p>JENIS KELAMIN :</p> <p>LAKI-LAKI = 33 ORANG</p> <p>PEREMPUAN = 24 ORANG</p> <p>TIDAK MENYEBUTKAN JENIS KEL. = 0 ORG</p> <p>PENDIDIKAN :</p> <p>SD = 0 ORANG</p> <p>SMP = 0 ORANG</p> <p>SMA = 25 ORANG</p> <p>S1 = 32 ORANG</p> <p>S2 = 0 ORANG</p> <p>S3 = 0 ORANG</p> <p>TIDAK MENCANTUMKAN PEND = 0 ORANG</p> <p>PEKERJAAN :</p> <p>PNS = 4 ORANG</p> <p>TNI = 0 ORANG</p> <p>POLRI = 0 ORANG</p> <p>SWASTA = 38 ORANG</p> <p>WIRAUUSAHA = 8 ORANG</p> <p>LAINNYA = 7 ORANG</p> <p>TIDAK MENCANTUMKAN PEKERJAAN = 0 ORANG</p> <p style="text-align: center;">Periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <p style="text-align: center;">03 JULI s/d 26 SEPTEMBER 2023</p> <p style="text-align: center;">Periode Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tanggal : 02 s/d 05 OKTOBER 2023</p>
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan	3,70	
U2	Prosedur	3,54	
U3	Waktu Pelayanan	3,58	
U4	Biaya/Tarif	3,96	
U5	Produk Layanan	4,67	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,61	
U7	Perilaku Pelakasana	3,65	
U8	Sarana dan Prasarana	3,77	
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,98	

Kota Bima, 05 OKTOBER 2023

Kepala Dinas,



H. Lalu Sukarsana, S.IP

Pembina Utama Muda (IV/c)

NIP. 19660704 198608 1 003