



LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK
PERIODE SEMESTER I TAHUN 2021



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BIMA

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Periode Semester I Tahun 2021 ini dapat diselesaikan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah kami susun ini berdasarkan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan terhadap Responden yang telah memperoleh layanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

Pelayanan Publik (*Publik Service*) oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara, karena pada prinsipnya Pelayanan publik oleh birokrasi dimaksudkan untuk memberikan kemudahan pelayanan dan mensejahterakan masyarakat. Kebutuhan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara berkala diharapkan dapat memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan di Instansi Pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima telah melaksanakan 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.

Dengan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, maka dapat diketahui sampai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna jasa layanan publik sekaligus untuk mendapatkan umpan balik (*feedback*) secara berkala atas capaian kinerja pelayanan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima secara berkesinambungan. Filosofi dasar dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dapat diartikan bahwa kepuasan pengguna jasa dalam menerima layanan dapat diukur dengan membandingkan persepsi pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diharapkan baik oleh pelaksana layanan maupun penerima layanan.

Kami menyampaikan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dan diharapkan kerja samanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih lemah dirasakan oleh pengguna layanan.

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

Kota Bima, 28 April 2021

Plt. Kepala Dinas,

Drs. Adisan

Pembina (IV/a)

NIP. 19650729 200501 1 004

DAFTAR ISI

Halaman

COVER.....	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GRAFIK	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I. PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Maksud, Tujuan, dan Sasaran.....	2
C. Prinsip.....	2
D. Ruang Lingkup.....	3
E. Manfaat Hasil.....	3
F. Rencana Kerja Pelaksanaan.....	4
G. Tahapan Pelaksanaan Pekerjaan.....	4
H. Target dan Capaian Pekerjaan.....	4
BAB II. METODOLOGI PENELITIAN	
A. Periode Survei.....	6
B. Metode Survei.....	6
C. Variabel Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	10
D. Pelaksanaan dan Teknik Survei.....	11
E. Tim dan Jadwal Pelaksanaan.....	15
F. Lokasi Survei dan Karakteristik Responden.....	16
G. Metode Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.....	16
BAB III. PROFIL RESPONDEN	
A. Jumlah Responden.....	19
B. Data Responden.....	19
BAB IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN ANALISA DATA	
A. Indeks Per Unsur Pelayanan.....	30
B. Deskripsi Hasil Analisis.....	35
C. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.....	41
D. Deskripsi Hasil Analisis.....	43
E. Rencana Tindak Lanjut.....	43
BAB V. PENUTUP	
A. Kesimpulan	46
B. Saran/Rekomendasi	47

DAFTAR TABEL

Nomor Tabel	Halaman
2.1. Jenis – Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.....	6
2.2. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat & Penyusunan IKM DPMPTSP Kota Bima Periode Semester I Tahun 2021.....	14
2.3. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.....	16
3.1. Rekapitulasi Data Profil Responden.....	18
3.2. Nilai Jawaban/Pendapat Responden Tentang Pelayanan.....	21
3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	25
3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
3.5. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	26
3.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	27
4.1. Nilai Per Unsur Pelayanan.....	29
4.2. Nilai Rata - Rata Per Unsur Pelayanan.....	29
4.3. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan.....	30
4.4. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan x 0,111.....	30
4.5. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan x 0,111.....	30
4.6. Jawaban Responden terhadap unsur Persyaratan.....	34
4.7. Jawaban Responden terhadap unsur Prosedur.....	34
4.8. Jawaban Responden terhadap unsur Waktu Pelayanan.....	35
4.9. Jawaban Responden terhadap unsur Biaya/Tarif Pelayanan.....	35
4.10. Jawaban Responden terhadap unsur Produk Spesifikasi Pelayanan.....	36
4.11. Jawaban Responden terhadap unsur Kompetensi Pelaksana.....	36
4.12. Jawaban Responden terhadap unsur Perilaku Pelaksana.....	37
4.13. Jawaban Responden terhadap unsur Sarana dan Prasarana.....	37
4.14. Jawaban Responden terhadap unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.....	38
4.15. Indeks Masing – Masing Indikator Unsur Pelayanan.....	39
4.16. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan.....	39
4.17. Nilai Indeks Unit Pelayanan.....	40
4.18. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan.....	40
4.19. Nilai IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan.....	41
4.20. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Bima Triwulan I 2021.....	41
4.21. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).....	44

DAFTAR GRAFIK

Nomor Grafik	Halaman
1. Grafik 3.1. Responden Berdasarkan Umur.....	25
2. Grafik 3.2. Responden Jenis Kelamin.....	26
3. Grafik 3.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	27
4. Grafik 3.2. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan	28

DAFTAR LAMPIRAN

1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.
2. Tabel Sampel Morgan dan Krejcie.
3. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Karakteristik Responden.
5. Hasil Analisa Data Responden Terhadap 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan.
6. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
7. Dokumentasi Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
8. Publikasi Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima.

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

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

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

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

Seperti halnya pelayanan publik dibidang administrasi perizinan yang diselenggarakan oleh aparatur di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Periode Semester I Tahun 2021 yang secara umum sudah memenuhi unsur kepuasan masyarakat namun disisi lain masih banyak dijumpai beberapa kelemahan pada masing – masing unsur pelayanan sehingga terhadap kualitas pelayanan yang belum memenuhi unsur kepuasan masyarakat masih perlu lebih ditingkatkan lagi agar masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas terhadap bentuk pelayanan yang diberikan oleh setiap aparatur Pemerintah sebagaimana yang kita diharapkan bersama.

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

B. MAKSUD, TUJUAN DAN SASARAN

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dimaksudkan agar Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima memiliki data dan informasi yang jelas sebagai pedoman dalam melaksanakan pelayanan publik.

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

Adapun sasaran dilaksanakannya penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai berikut :

- a. mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
- b. mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
- c. mendorong penyelenggara layanan agar lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
- d. mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

C. PRINSIP

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan memperhatikan prinsip – prinsip :

- a. Transparan

Transparan adalah hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

b. Partisipatif

Partisipatif adalah dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

c. Akuntabel

Akuntabel adalah hal – hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggung jawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

d. Berkesinambungan

Berkesinambungan adalah Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

e. Keadilan

Keadilan adalah pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan antara status sosial, ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

f. Netralitas

Netralitas adalah dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan dan tidak berpihak.

D. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat adalah memberikan penilaian terhadap pendapat Responden yang tertuang dalam kuesioner survei yang mencakup unsure - unsur pelayanan sebagai instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

E. MANFAAT HASIL

Adapun Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

- a. Diketahui Indeks Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
- b. Diketahui kelemahan dan kekurangan masing – masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- c. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima secara periodik.

- d. Sebagai bahan masukan dan informasi bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima guna penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
- e. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan; dan
- f. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

F. RENCANA KERJA PELAKSANAAN

Pengukuran/Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dilaksanakan sebanyak 2 (dua) kali setahun/persemester. Pada Laporan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang disusun ini berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan pada bulan Januari s/d Maret Tahun 2021.

G. TAHAPAN PELAKSANAAN PEKERJAAN

Adapun tahapan pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, sebagai berikut :

- a. Tim Survei menentukan metode survei, yaitu dengan metode kuantitatif dan sampel yang diambil dengan teknik *simple random sampling*.
- b. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner, berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- c. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
- d. Tim survei melakukan survei sesuai jadwal yang telah ditentukan.
- e. Kuesioner yang telah diisi dikumpulkan oleh petugas survei kepuasan masyarakat.
- f. Tim survei memeriksa kuesioner, jika ditemukan kuesioner yang rusak dan tidak terisi lengkap, maka kuesioner tersebut tidak diikutkan dalam analisis data.
- g. Tim survei mengkoding kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan menganalisa data.
- h. Tim penyusun Indeks Kepuasan Masyarakat menyajikan hasil analisa dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

H. TARGET DAN CAPAIAN PEKERJAAN

Dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat periode triwulan I 2021, Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima menargetkan hasil yang maksimal untuk semua unsur pelayanan publik yang ada yaitu mengupayakan untuk memperoleh Mutu Pelayanan dengan Kategori A atau kriteria Kinerja Unit Pelayanan *Sangat Baik* atau apabila dikonversikan dengan angka yaitu $> 88,31$ atau setidaknya menargetkan peningkatan yang lebih baik dalam capaian hasil Indeks Kepuasan Masyarakat secara bertahap dan berkelanjutan.

BAB II

METODOLOGI PENELITIAN

A. PERIODE SURVEI

Periode survei adalah jangka waktu yang telah ditetapkan surveyor sebagai acuan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada periode tertentu. Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima dilakukan survei secara periodik.

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei ini dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu. Survei dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan), 6 (enam) bulanan (semester), atau 1 (tahun). Penyelenggara Publik setidaknya melakukan survei 1 (satu) tahun sekali.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima. Hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta mencerminkan kinerja dari penyelenggara layanan publik.

Dalam pelaksanaan pengumpulan data ini kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilaksanakan dengan menggunakan metode survei periodik 1 (satu) kali dalam setahun. Namun apabila memungkinkan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) akan dilaksanakan dalam periode 3 (tiga) bulan/triwulan, periode 6 (enam) bulan/semester sesuai kebutuhan.

B. METODE SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima menggunakan metode deskriptif kuantitatif, di mana data – datanya berupa angka – angka yang dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif dan guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kualitatif sebagai pelengkap. Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan pendekatan metode kuantitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. *Skala Likert* adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset yang berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh *Rensis Likert*.

*Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Semester I Tahun 2021*

Skala Likert adalah skala yang dapat digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau kelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert Responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu jawaban dari pilihan yang tersedia dalam angket/kuesioner.

Responden dalam penelitian ini adalah semua masyarakat/investor pengguna jasa layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang menerima Layanan Perizinan dan Non Perizinan berdasarkan Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2018 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan. Jenis – Jenis Layanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

Tabel 2.1. Jenis – Jenis Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima

NO	BIDANG	JENIS PELAYANAN
A. LAYANAN PERIZINAN		
1	Penanaman Modal	1. Izin Pendaftaran Penanaman Modal; 2. Izin Perubahan Penanaman Modal; 3. Izin Perluasan Penanaman Modal; 4. Izin Penggabungan Penanaman Modal;
2	Koperasi Usaha Kecil dan Menengah	1. Izin Pembukaan Kantor Cabang, Cabang Pembantuan Kantor Kas Koperasi Simpan Pinjam; 2. Izin Usaha Simpan Pinjam;
3	Kelautan dan Perikanan	1. Surat Izin Usaha Perikanan (SIUP); 2. Izin Usaha Budidaya Ikan; 3. Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI); 4. Izin Kapal Pengangkut Ikan (SIKPI); 5. Izin Usaha Budidaya Mutiara; 6. Izin Usaha Budidaya Rumput Laut; 7. Izin Usaha Budidaya Udang; 8. Izin Usaha Budidaya Bandeng; 9. Izin Usaha Budidaya Ikan Air Tawar; 10. Izin Usaha Pengelolaan dan Penyelenggaraan TPI;
4	Lingkungan Hidup	1. Izin Lingkungan Hidup; 2. Izin Penyimpanan Sementara Limbah Cair B3; 3. Izin Pembuangan Limbah Cair B3; 4. Izin Perubahan Penggunaan Tanah (IPPT);

5	Kesehatan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Usaha Apotek; 2. Izin Usaha Penyelenggaraan Optikal; 3. Izin Usaha Toko Obat; 4. Izin Usaha Laboratorium Swasta; 5. Izin Usaha Salon Kecantikan; 6. Izin Praktik Dokter Kecantikan, Dokter Umum, Dokter Spesialis dan Dokter Gigi; 7. Izin Praktik Bidan; 8. Izin Praktik Perawat; 9. Izin Praktik Radiografer; 10. Izin Praktik Pengobatan Tradisional; 11. Izin Kerja Perawat Gigi; 12. Izin Usaha Klinik Rawat Inap; 13. Izin Usaha Penyaluran Alat Kesehatan; 14. Izin Usaha Dental Gigi; 15. Izin Rumah Sakit Umum (Tipe C dan Tipe D); 16. Izin PIRT, Laik Higienis Sanitasi (LHS); 17. Izin Praktik Fisioterapis;
6	Pariwisata	<ol style="list-style-type: none"> 1. Izin Usaha Daya Tarik Wisata; 2. Izin Usaha Jasa Perjalanan Wisata; 3. Izin Usaha Restoran; 4. Izin Usaha Rumah Makan, Warung Wisata; 5. Izin Usaha Penyelenggaraan Kegiatan Hiburandan Rekreasi; 6. Izin Usaha Penyediaan Akomodasi; 7. Izin Usaha Jasa Konsultan Pariwisata; 8. Izin Usaha Jasa Pramuwisata; 9. Izin Usaha Wisata Tirta; 10. Izin Usaha Sante Par Aqua (SPA); 11. Surat Tanda Daftar Usaha Pariwisata (STUP); 12. Izin Usaha Hotel; 13. Izin Usaha Pondok Wisata; 14. Izin Usaha Kawasan Pariwisata; 15. Izin Usaha Penyelenggaraan Pertemuan, Perjalanan Insentif, Konferensi dan Pameran 16. Izin Usaha Karaoke/Café;
7	Perdagangan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat Izin Menempati Kios (SIMK); 2. Surat Izin Usaha Jasa Konstruksi (SIUJK); 3. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP); 4. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)/Nomor Induk Berusaha (NIB); 5. Tanda Daftar Gudang (TDG);

		6. Izin Usaha Play Station/Video Game; 7. Izin Usaha Toko Modern (IUTM); 8. Izin Usaha Pengelolaan Pasar Tradisional (IUPPT); 9. Izin Usaha Pusat Perbelanjaan (IUPP); 10. Izin Usaha Air Isi Ulang; 11. Izin Usaha Air Minum Dalam Kemasan (AMDK); 12. Izin Penyimpanan Bahan Bakar Minyak (IP BBM); 13. Izin Agen, Pangkalan Gas Elpiji;
8	Perindustrian	1. Izin Usaha Industri (IUI); 2. Tanda Daftar Industri (TDI);
9	Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat	1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB); 2. Izin Lokasi (Investasi);
10	Pertanian dan Peternakan	1. Tanda Daftar Usaha Penggilingan Padi, Huller dan Penyosohan Beras; 2. Izin Usaha Penggilingan Padi, Huller dan Penyosohan Beras; 3. Izin Usaha Pemasukan dan Pengeluaran Ternak; 4. Izin Usaha Peternakan; 5. Izin Usaha Budidaya Sarang Burung Walet; 6. Izin Usaha Pematangan Hewan; 7. Izin Usaha Toko Obat Hewan; 8. Izin Praktik Dokter Hewan; 9. Izin Pengolahan Hasil Pertanian Sertifikasi Benih; 10. Izin Pengolahan Hasil Perkebunan;
11	Perhubungan	1. Izin Usaha Angkutan Orang; 2. Izin Usaha Sewa Kendaraan/Rentcar; 3. Izin Parkir Tempat Khusus;
12	Komunikasi dan Informatika	1. Izin Usaha TV Kabel; 2. Izin Penyelenggaraan Reklame; 3. Izin Usaha Menara Telekomunikasi (Tower);
13	Pendidikan dan Kebudayaan	1. Izin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja Swasta (LPKS); 2. Izin Pendirian Lembaga Pendidikan Non Formal (IPLPNF); 3. Izin Pendirian Sekolah Swasta; 4. Izin Pendirian Pendidikan Anak Usia Dini (PAUD); 5. Izin Usaha Lapangan Futsal;

		6. Izin Usaha Pendidikan dan Pelatihan Mengemudi; 7. Izin Usaha Titipan Barang/Kantor Cabang; 8. Izin Pendidikan Dasar yang Diselenggarakan oleh Masyarakat; 9. Izin Penyelenggaraan Pusat Kebugaran Jasmani; dan
14	Perencanaan dan Pembangunan Daerah	Izin Penelitian.
B. LAYANAN NON PERIZINAN		
1. Pemberian rekomendasi untuk hal – hal yang bersifat prinsip; 2. Pemberian Insentif dan Kemudahan Berusaha di daerah; 3. Layanan Informasi Penanaman Modal dan Layanan Pengaduan di daerah; 4. Pengelolaan Pendidikan Dasar; 5. Pengelolaan Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal; 6. Penetapan Kurikulum Muatan Lokal Pendidikan Anak Usia Dini dan Pendidikan Non Formal; 7. Pemindehan Pendidik dan Tenaga Kependidikan Dalam Daerah; 8. Pembinaan Bahasa dan Sastra yang penuturannya dalam Daerah.		

C. VARIABEL PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Variabel yang digunakan dalam pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) ini disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terdapat Unsur – unsur Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut :

a. Persyaratan.

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengukuran suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administrasi.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur.

Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang telah dibekukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif.

Biaya/Tarif adalah ongkos/biaya yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk layanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

f. Kompetensi Pelaksana.

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana.

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

i. Sarana dan Prasarana.

Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasaran adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan dan proyek). Sarana yang digunakan untuk benda bergerak (komputer, mesin) dan Prasarana untuk benda yang tidak bergerak.

D. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI

Dalam pelaksanaan pengumpul data ini Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan menggunakan teknik survei Kuesioner dengan wawancara tatap muka dan Kuesioner melalui pengisian sendiri. Pengumpulan Data pada penelitian ini dilakukan dengan menyebarkan instrument berupa kuesioner dengan jawaban tertutup dan terbuka. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) menggunakan kuesioner yang berisi profil responden, pendapat masyarakat atas 9 (sembilan) Unsur Pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima tahun yang disusun berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat.

Adapun tahapan – tahapan dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut :

1. Persiapan Survei

Adapun langkah – langkah yang dilakukan pada tahap persiapan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi :

A. Penyiapan Bahan Survei

a. Kuesioner

Dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menggunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data pengukuran kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang digunakan mengacu kepada ketentuan yang ada dan jumlah kuesioner yang digunakan dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 105 (seratus lima) lembar.

b. Bagian dari Kuesioner

Kuesioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

Bagian I : Judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survei.

Bagian II : Identitas responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan utama, yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah.

Bagian III : Pendapat responden terhadap mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima layanan 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 tingkat kualitas pelayanan yang terbagi menjadi 4 (empat) kategori yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik, sebagai berikut :

- 1) Untuk kategori **tidak baik** diberi nilai persepsi **1**,
- 2) Untuk kategori **kurang baik** diberi nilai persepsi **2**,
- 3) Untuk kategori **baik** diberi nilai **3**, dan
- 4) Untuk kategori **sangat baik** diberi nilai persepsi **4**.

Adapun bentuk jawaban untuk Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan sebagai berikut :

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

B. Penetapan Jumlah Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

a. Penetapan Jumlah Responden

Responden adalah semua pengunjung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan jenis izin yang diurus di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan sebanyak 105 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini telah ditetapkan sebanyak 105 responden. Cara lain yang digunakan untuk menentukan jumlah responden/sampel penelitian menggunakan tabel atau rumus cukup bervariasi. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis pelayanan tujuan survey atau data yang diperlukan sesuai dengan kebutuhan. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing – masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari Krejcie dan Morgan (Lampiran II), dengan rumus :

$$S = \left\{ \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2} \right\} (N-1) +$$

b. Lokasi Pengumpulan Data

- 1) Lokasi pengumpulan data berada di tiap – tiap loket pelayanan dalam gedung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima;
- 2) Selain pengumpulan data dilakukan pada tiap – tiap loket pelayanan di area gedung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, juga dilakukan pengumpulan data dengan mendatangi alamat masyarakat dan pelaku usaha selaku pengguna jasa pelayanan yang telah memperoleh layanan perizinan dan non perizinan.

c. Waktu Pengumpulan Data

Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada hari dan jam kerja yang telah ditentukan, dan jam kerja tambahan yang terbagi dalam 2 (dua) periode waktu survei yaitu pada pukul 08.00 – 12.00 WITA dan pada pukul 13.00 – 17.00 WITA

2. Pelaksanaan Survei

- a. Pelaksana Survei adalah setiap unit penyelenggara layanan yang terdapat pada lembaga 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.
- b. Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik terkait penyelenggaraan administrasi perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan oleh personil Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

3. Tahapan Survei

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei yang mencakup langkah – langkah sebagai berikut :

- a. Menyusun instrumen survei.
- b. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.
- c. Menentukan responden.
- d. Melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat.
- e. Mengolah Hasil Survei.
- f. Menyajikan dan Melaporkan Hasil.

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik didasarkan pada metode dan teknik yang dapat dipertanggungjawabkan.

4. Teknik Survei

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
- c. Kuesioner elektronik (e-survei);
- d. Diskusi kelompok terfokus;
- e. Wawancara tidak terstruktur melalui wawancara mendalam.

E. TIM DAN JADWAL PELAKSANAAN

1. Tim Pelaksana

Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik dilaksanakan oleh personil DPMPTSP Kota Bima.

Adapun personil yang terlibat dalam pelaksanaan kegiatan Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada DPMPTSP Kota Bima Tahun 2021 terdiri dari :

1. Ketua.
2. Wakil Ketua.
3. Sekretaris.
4. Koordinator.
5. Anggota, sebanyak 3 (tiga) orang.
6. Staf Sekretariat, sebanyak 2 (dua) orang.

2. Jadwal Pelaksanaan

Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Periode Semester I Tahun 2021 sebagai berikut :

Tabel 2.2. Jadwal Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat & Penyusunan IKM DPMPTSP Kota Bima Periode Semester I Tahun 2021

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Pelaksanaan Survei IKM	
	a. Persiapan	2 hari kerja (18 dan 19 Januari 2021)
	b. Pengumpulan Data	21 Januari s/d 8 Maret 2021
	c. Finalisasi Data Survei	1 hari kerja (31 Maret 2021)
2.	Penyusunan IKM	
	a. Persiapan	2 hari kerja (21 s/d 22 April 2021)
	b. Penyusunan IKM	5 hari (23 s/d 27 April 2021)
	c. Finalisasi Penyusunan IKM	1 hari kerja (28 April 2021)

F. LOKASI SURVEI DAN KARAKTERISTIK RESPONDEN

1. Lokasi Survei Kepuasan Masyarakat

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di loket – loket pelayanan administrasi perzinan dan non perizinan atau dengan mendatangi alamat tempat pemohon yang memanfaatkan layanan administrasi perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

2. Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang telah mengisi kuesioner dalam SKM sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.
3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.
4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.

G. METODE PENGUKURAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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

1. NILAI RATA – RATA TERTIMBANG

Untuk menghitung Nilai Rata – Rata Tertimbang penskorannya menggunakan Skala Likert, dengan skor 1 sampai dengan 4.

Nilal 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 :

$$\text{Bobot Nilai Rata – Rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Perhitungan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dilakukan dengan langkah – langkah sebagai berikut :

- 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 indeks unit pelayanan, dilakukan langkah – langkah sebagai berikut :

a) Nilai rata – rata setiap unsur pelayanan

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

Untuk mendapatkan nilai rata – rata setiap unsur pelayanan, jumlah nilai rata – rata unsur pelayanan tersebut dikalikan dengan 0,111 sebagai bobot rata – rata tertimbang.

b) Nilai Indeks 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.

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

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

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

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

Tabel 2.3. 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

2. PENGUJIAN KUALITAS DATA

Semua data pendapat responden yang telah dimasukkan dalam masing – masing kuesioner survei disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan utama. Semua informasi ini dapat dijadikan acuan untuk mengetahui profil setiap responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas terhadap pertanyaan yang terdapat dalam kuesioner survei.

BAB III

PROFIL RESPONDEN

A. JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden/sampel penelitian dapat menggunakan tabel atau rumus yang cukup bervariasi. Besaran sampel penelitian disesuaikan dengan jumlah pemohon perizinan yang diambil secara acak dari para pemohon yang telah memanfaatkan layanan administrasi perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Periode Semester I Tahun 2021 baik melalui wawancara tatap muka maupun dengan pengisian kuesioner secara langsung oleh responden.

Namun, dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Periode Semester I Tahun 2021 dari target 150 (Seratus Lima Puluh) responden survei terkumpul 105 (Seratus Lima) responden. Hal ini disebabkan karena adanya pembatasan kontak fisik dan pembatasan sosial akibat pandemi Covid-19 yang sedang melanda hampir di seluruh dunia, sehingga berdampak pada kurangnya jumlah responden yang dihimpun melalui kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat.

Data responden yang tertuang dalam lembar kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat yang telah valid akan dijadikan data pendukung dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Semester I Tahun 2021.

B. DATA RESPONDEN

Adapun Data Responden berdasarkan kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari beberapa komponen, sebagai berikut :

1. Profil Responden

Profil responden yang tercantum dalam kuesioner survei dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel. 3.1. Rekapitulasi Data Profil Responden

NOMOR URUT RESPONDEN	PROFIL RESPONDEN			
	UMUR (TAHUN)	JENIS KELAMIN	PENDIDIKAN	PEKERJAAN
1	35	P	S1	SWASTA
2	48	L	SMA	SWASTA
3	51	L	SMP	WIRUSAHA

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Semester I Tahun 2021

4	56	P	SMA	-
5	50	L	S1	SWASTA
6	40	L	SMP	-
7	30	L	SMA	SWASTA
8	31	P	S1	SWASTA
9	50	L	SMP	-
10	47	L	SMP	SWASTA
11	42	L	SMP	WIRUSAHA
12	39	L	SMA	-
13	53	L	SMA	-
14	53	L	SMA	WIRUSAHA
15	48	L	SMA	-
16	56	L	S1	-
17	50	P	SMA	-
18	60	P	SMP	WIRUSAHA
19	40	P	S1	SWASTA
20	50	P	SMA	-
21	45	P	S1	SWASTA
22	33	P	SMA	SWASTA
23	45	P	S1	SWASTA
24	39	L	SMA	WIRUSAHA
25	37	P	S1	-
26	53	L	S1	-
27	43	P	SMA	-
28	40	P	SMA	WIRUSAHA
29	43	L	SMA	-
30	40	P	SMA	-
31	40	P	SMA	-
32	42	P	SMA	WIRUSAHA
33	45	P	SMA	WIRUSAHA
34	48	L	S1	WIRUSAHA
35	47	L	SMA	-
36	50	L	SMA	-
37	50	L	SMA	WIRUSAHA
38	40	P	SMA	-
39	45	L	SMA	-
40	42	P	-	-

*Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Semester I Tahun 2021*

41	-	P	-	-
42	55	L	SMP	-
43	45	P	SMA	-
44	45	P	SMA	WIRSAUSAHA
45	42	P	SMA	WIRSAUSAHA
46	53	L	-	WIRSAUSAHA
47	52	L	S1	WIRSAUSAHA
48	54	L	SMA	WIRSAUSAHA
49	39	P	S1	WIRSAUSAHA
50	46	P	SMA	WIRSAUSAHA
51	47	L	S1	WIRSAUSAHA
52	50	P	SMA	WIRSAUSAHA
53	51	L	SMA	SWASTA
54	55	L	SMA	-
55	35	-	SMA	WIRSAUSAHA
56	49	L	S1	WIRSAUSAHA
57	47	-	SMA	SWASTA
58	40	L	SMA	WIRSAUSAHA
59	50	P	SMA	SWASTA
60	39	L	SMA	SWASTA
61	46	L	S1	SWASTA
62	50	-	S1	SWASTA
63	56	-	S1	WIRSAUSAHA
64	47	-	SMA	WIRSAUSAHA
65	50	L	-	WIRSAUSAHA
66	40	L	SMA	WIRSAUSAHA
67	30	L	S1	SWASTA
68	35	L	S1	WIRSAUSAHA
69	28	P	SMA	WIRSAUSAHA
70	26	P	S1	SWASTA
71	39	L	SMA	WIRSAUSAHA
72	35	P	SMA	SWASTA
73	38	P	S1	SWASTA
74	42	L	SMA	SWASTA
75	55	L	SMA	-
76	52	-	S1	-
77	29	L	SMA	SWASTA

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Semester I Tahun 2021

78	30	L	SMA	SWASTA
79	21	L	SMA	SWASTA
80	41	P	SMA	SWASTA
81	31	L	S1	WIRAUSAHA
82	37	P	SMA	-
83	-	-	SMA	WIRAUSAHA
84	50	L	S1	-
85	49	L	SMA	-
86	42	P	S1	WIRAUSAHA
87	46	P	SMA	-
88	51	L	S1	WIRAUSAHA
89	40	P	SMA	-
90	40	P	SMA	WIRAUSAHA
91	43	L	S1	WIRAUSAHA
92	55	L	SMA	-
93	-	L	SMA	-
94	45	P	SMA	SWASTA
95	47	L	S1	WIRAUSAHA
96	50	P	S1	-
97	46	P	SMA	-
98	40	L	SMA	-
99	47	L	SMA	SWASTA
100	35	L	SMP	SWASTA
101	34	P	SMP	SWASTA
102	30	L	SMP	SWASTA
103	54	L	S1	SWASTA
104	28	L	SMA	SWASTA
105	35	L	SMA	WIRASWASTA

2. Nilai Jawaban/Pendapat Responden Tiap Unsur Pelayanan

Adapun Nilai Jawaban/Pendapat Responden dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.2. Nilai Jawaban/Pendapat Responden Tentang Pelayanan

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
1	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
2	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Semester I Tahun 2021

3	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
4	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
5	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
6	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
7	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
8	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
9	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
10	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
11	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
12	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
13	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
15	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
16	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
17	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
18	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
19	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
20	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
21	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
22	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
23	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
24	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
25	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
26	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
27	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
28	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
29	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
30	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
31	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
32	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
33	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
34	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
35	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
36	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
37	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
38	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
39	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Semester I Tahun 2021

40	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
41	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
42	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
43	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
44	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
45	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
46	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
47	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
48	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
49	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
51	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
52	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
53	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
54	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
55	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
56	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
57	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
58	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
59	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
60	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
61	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
62	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
63	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
64	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
65	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
66	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
67	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
68	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
69	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
70	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
71	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00
72	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
73	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
74	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
75	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
76	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Semester I Tahun 2021

77	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
78	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
79	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
80	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
81	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
82	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
83	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00
84	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
85	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00
86	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
87	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
88	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
89	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
90	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
91	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
92	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
93	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
94	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
95	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00
96	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
97	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
98	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
99	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
100	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
101	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
102	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
103	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
104	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
105	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat diperoleh data responden berdasarkan Karakteristik Responden, sebagai berikut :

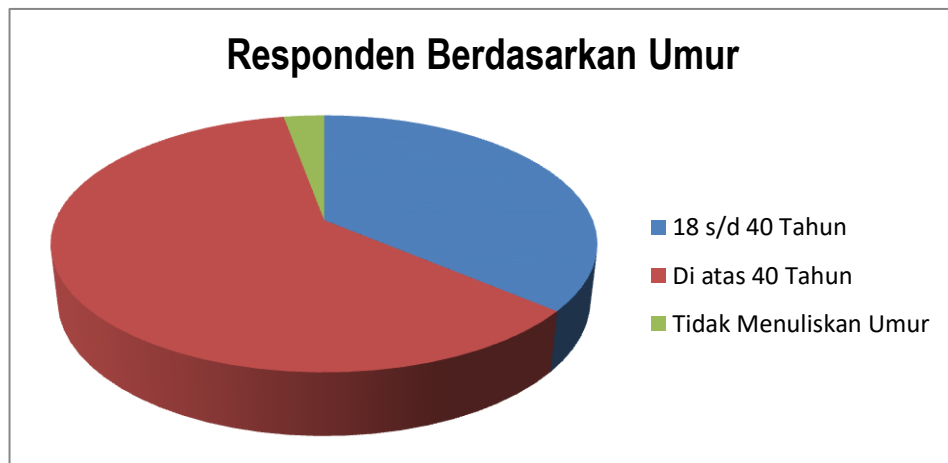
1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dijelaskan bahwa, dari 105 orang responden terdapat responden yang berumur antara 18 s/d 40 tahun sebanyak 38 orang atau sebesar 36,19 % dan umur responden yang berusia >40 tahun sebanyak 64 orang atau sebesar 60,95 % dan responden yang tidak

mencantumkan umur sebanyak 3 orang atau sebesar 2,86 % dari jumlah seluruh responden yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Porsentase (%)
1.	18 s/d 40 Tahun	38	36,19
2.	> 40 Tahun	64	60,95
3.	Tidak Mencantumkan Umur	3	2,86
TOTAL		105	100,00



Grafik 3.1. Responden Berdasarkan Umur

2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan bahwa, dari 105 responden terdapat responden yang berjenis kelamin laki - laki yaitu sebanyak 58 orang atau sebesar 55,24 %. Sebanyak 40 orang atau 38,10 % adalah responden berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 7 responden Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin atau sebesar 6,67 %. Adapun Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 3.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Porsentase (%)
1.	Laki – Laki	58	55,24
2.	Perempuan	40	38,10
3.	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	7	6,67
TOTAL		105	100,00



Grafik 3.2. Responden Jenis Kelamin

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari 150 orang responden, tidak terdapat responden lulusan S2, S2 dan SD. Melainkan terdapat Responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 10 orang atau 9,52 %, Responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 61 orang atau 58,10 %, kemudian responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 30 orang atau 28,57 % dan responden yang tidak mencantumkan tingkat pendidikan sebanyak 4 orang atau sebesar 3,81 % dari total jumlah responden. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terdapat pada tabel di bawah ini :

Tabel 3.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Porsentase (%)
1.	SD	-	0,00
2.	SMP	10	9,52
3.	SMA	61	58,10
4.	S1	30	28,57
5.	S2	-	0,00
6.	S3	-	0,00
7.	Tidak Mencantumkan Tingkat Pendidikan	4	3,81
TOTAL		105	100,00



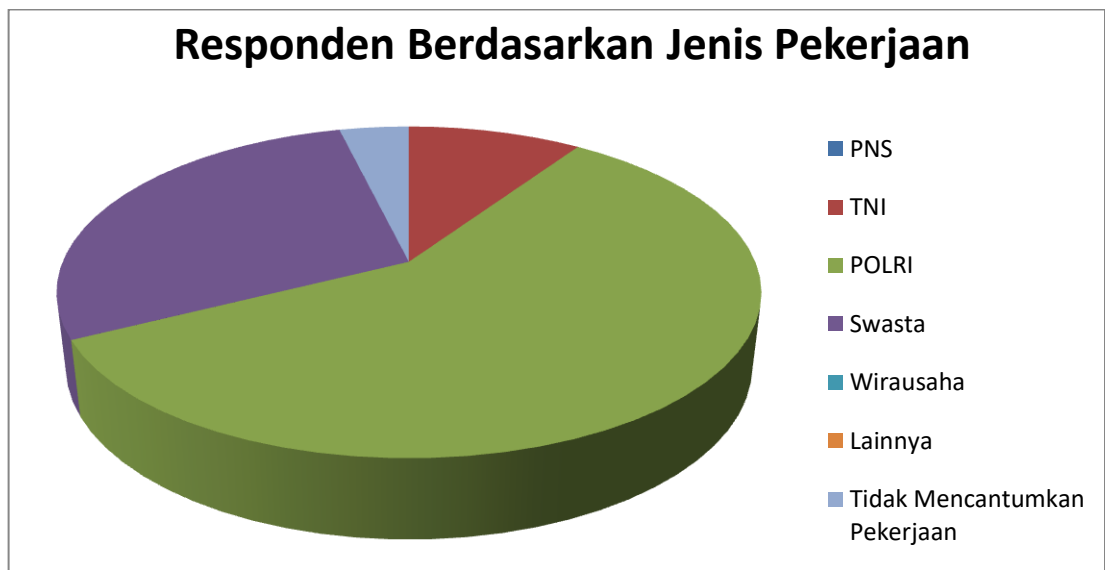
Grafik 3.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan bidang pekerjaan yaitu dari 105 orang responden tidak terdapat responden yang memiliki pekerjaan sebagai PNS, TNI, POLRI dan Pekerjaan Lainnya. Melainkan Terdapat sebanyak 32 orang responden memiliki pekerjaan Swasta atau 30,48 %. Sebanyak 37 orang responden adalah Wirausaha atau sebesar 35,25 %. Terdapat sebanyak 36 orang responden tidak mencantumkan jenis pekerjaan atau sebesar 34,29 %. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Porsentase (%)
1.	PNS	-	0,00
2.	TNI	-	0,00
3.	POLRI	-	0,00
4.	Swasta	32	30,48
5.	Wirausaha	37	35,24
6.	Lainnya	-	0,00
7.	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	36	34,29
TOTAL		105	100,00



Grafik 3.4. Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan

Semua data karakteristik responden yang telah diperoleh dapat dijadikan sebagai acuan untuk mengetahui kecenderungan pengguna layanan publik sebagai responden yang telah mengisi kuesioner dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat, dan data karakteristik ini merupakan salah satu dasar untuk melakukan penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

BAB IV

HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DAN ANALISA DATA

Kuesioner yang terkumpul dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat dan terisi dengan lengkap sejumlah 105 lembar angket. Perhitungan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan dengan langkah – langkah sebagai berikut :

A. INDEKS PER UNSUR PELAYANAN

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Sedangkan nilai indeks komposit (gabungan) untuk setiap unit pelayanan merupakan *jumlah nilai rata-rata dari tiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama yaitu sebesar 0,111*.

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

1. Nilai per unsur pelayanan

Tabel 4.1. Nilai Per Unsur Pelayanan

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
350	345	340	410	348	345	352	337	396

2. Nilai rata-rata unsur unit pelayanan

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

Tabel 4.2. Nilai Rata - Rata Per Unsur Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,33
2.	Prosedur	3,29
3.	Waktu Pelayanan	3,24
4.	Biaya/Tarif	3,90
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31
6.	Kompetensi Pelaksana	3,29
7.	Perilaku Pelaksana	3,35
8.	Sarana dan Prasarana	3,21
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,77

3. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan

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

Tabel 4.3. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
3,33	3,29	3,24	3,90	3,31	3,29	3,35	3,21	3,77

4. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut :

$$\begin{aligned}
 &= (U1 \times 0,111) + (U2 \times 0,111) + (U3 \times 0,111) + (U4 \times 0,111) + (U5 \times 0,111) + \\
 &\quad (U6 \times 0,111) + (U7 \times 0,111) + (U8 \times 0,111) + (U9 \times 0,111) \\
 &= (3,33 \times 0,111) + (3,29 \times 0,111) + (3,24 \times 0,111) + (3,90 \times 0,111) + (3,31 \times 0,111) \\
 &\quad + (3,29 \times 0,111) + (3,35 \times 0,111) + (3,21 \times 0,111) + (3,77 \times 0,111) \\
 &= \mathbf{3,41}.
 \end{aligned}$$

Sehingga dari hasil perhitungan di atas diperoleh **Nilai indeks unit pelayanan** sebesar **3,41**.

Tabel 4.4. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan x 0,111

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0,37	0,37	0,36	0,43	0,37	0,37	0,36	0,42	0,41

5. Hasil Analisa Data

Secara keseluruhan, hasil analisa data terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan pada DPMPTSP Kota Bima Tahun 2029 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

Tabel 4.5. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan x 0,111

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI TIAP UNSUR PELAYANAN									Jumlah
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	
1	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	Jumlah
2	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	
3	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
4	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	
5	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
6	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	

7	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
8	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
9	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
10	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
11	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
12	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
13	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
14	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
15	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
16	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
17	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
18	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
19	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
20	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
21	4,00	2,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
22	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
23	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
24	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00
25	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
26	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
27	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
28	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
29	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
30	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
31	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
32	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
33	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00
34	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
35	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
36	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
37	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
38	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00
39	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
40	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
41	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
42	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
43	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00

*Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Semester I Tahun 2021*

44	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
45	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00
46	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00
47	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
48	3,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
49	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
50	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00
51	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00
52	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
53	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
54	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
55	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
56	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
57	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
58	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
59	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00
60	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
61	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
62	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
63	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
64	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00
65	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00
66	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00
67	3,00	1,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00
68	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
69	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00
70	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
71	1,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	1,00
72	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00
73	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
74	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00
75	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00
76	4,00	3,00	3,00	4,00	2,00	3,00	3,00	3,00	4,00
77	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00
78	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00
79	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00
80	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00

Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Semester I Tahun 2021

81	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	
82	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	
83	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
84	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	
85	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	
86	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
87	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
88	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	
89	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
90	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
91	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	
92	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	4,00	
93	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
94	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
95	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	
96	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	
97	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	
98	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
99	3,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
100	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	
101	2,00	3,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	4,00	
102	3,00	3,00	2,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
103	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	
104	4,00	4,00	2,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	
105	3,00	2,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	
Jumlah Nilai tiap Unsur	350	345	340	410	348	345	352	337	396	
NRR tiap Unsur = Jumlah Nilai tiap Unsur/Jumlah Kuesioner Terisi	3,33	3,29	3,24	3,90	3,31	3,29	3,35	3,21	3,77	
NRR Tertimbang tiap Unsur = NRR tiap Unsur x 0,111	0,31	0,37	0,32	0,39	0,36	0,36	0,36	0,36	0,42	3,41
IKM Unit Pelayanan	9,26	9,13	8,99	10,85	9,21	9,13	9,31	8,91	10,48	85,26

B. DESKRIPSI HASIL ANALISIS

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

1. Persyaratan

Hasil analisa jawaban 105 responden untuk **Persyaratan** pada tabel berikut ini.

Tabel 4.6. Jawaban Responden terhadap unsur **Persyaratan**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Sesuai	A	1	1	0,095
2.	Kurang Sesuai	B	2	1	0,095
3.	Sesuai	C	3	65	61,90
4.	Sangat Sesuai	D	4	38	36,20
Jumlah				105	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Persyaratan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 61,90 % dari 105 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 3,33 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,532 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Baik**.

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

2. Prosedur

Hasil analisa jawaban 105 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Prosedur** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.7. Jawaban Responden terhadap unsur **Prosedur**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Mudah	A	1	1	0,95
2.	Kurang Mudah	B	2	3	2,86
3.	Mudah	C	3	66	62,86
4.	Sangat Mudah	D	4	35	33,33
Jumlah				105	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Prosedur** berdasarkan tabel di atas diperoleh 62,86 % dari 105 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 3,29 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,532 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Prosedur** berada dikategori **Baik**.

3. Waktu Pelayanan

Hasil analisa jawaban 105 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Waktu Pelayanan** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.8. Jawaban Responden terhadap unsur **Waktu Pelayanan**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Cepat	A	1	-	0,00
2.	Kurang Cepat	B	2	3	2,86
3.	Cepat	C	3	74	70,48
4.	Sangat Cepat	D	4	28	26,66
Jumlah				105	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Waktu Pelayanan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 70,48 % dari 105 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 **Baik**.

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

4. Biaya/Tarif

Hasil analisa jawaban 105 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Biaya/Tarif** Pelayanan dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.9. Jawaban Responden terhadap unsur **Biaya/Tarif** Pelayanan

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Sangat Mahal	A	1	-	0,00
2.	Cukup Mahal	B	2	1	0,95
3.	Murah	C	3	8	7,62
4.	Gratis	D	4	96	91,43
Jumlah				105	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Biaya/Tarif** Pelayanan berdasarkan tabel di atas diperoleh 91,43 % dari 105 responden cenderung memilih jawaban **D** dengan rerata skor sebesar 3,90 dan berada pada interval IKM 3,5324 s/d 4,00 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Sangat Baik**. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Biaya/Tarif** Pelayanan berada pada kategori **Sangat Baik**.

5. Produk Spesifikasi Pelayanan

Hasil analisa jawaban 105 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Produk Spesifikasi Pelayanan** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.10. Jawaban Responden terhadap unsur **Produk Spesifikasi Pelayanan**

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Sesuai	A	1	-	0,00
2.	Kurang Sesuai	B	2	1	0,95
3.	Sesuai	C	3	70	66,67
4.	Sangat Sesuai	D	4	34	32,38
Jumlah				105	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Produk Spesifikasi Pelayanan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 66,67 % dari 105 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 3,31 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,532 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Baik**.

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

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisa jawaban 105 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Kompetensi Pelaksana** dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.11. Jawaban Responden terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Kompeten	A	1	-	0,00
2.	Kurang Kompeten	B	2	1	0,952
3.	Kompeten	C	3	73	69,524
4.	Sangat Kompeten	D	4	31	29,524
Jumlah				105	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana** berdasarkan tabel di atas diperoleh 69,524 % dari 105 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 3,29 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,532 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Kompetensi Pelaksana** berada pada kategori **Baik**.

7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisa jawaban 105 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Perilaku Pelaksana** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.12. Jawaban Responden terhadap unsur **Perilaku Pelaksana**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak sopan dan Ramah	A	1	-	0,00
2.	Kurang Sopan dan Ramah	B	2	-	0,00
3.	Sopan dan Ramah	C	3	68	64,76
4.	Sangat Sopan dan Ramah	D	4	37	32,24
Jumlah				105	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Perilaku Pelaksana** berdasarkan tabel di atas diperoleh 64,76 % dari 105 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 3,35 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,532 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Baik**.

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

8. Sarana dan Prasarana

Hasil analisa jawaban 150 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Sarana dan Prasarana** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 4.13. Jawaban Responden terhadap unsur **Sarana dan Prasarana**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Buruk	A	1	-	0,00
2.	Cukup Buruk	B	2	-	0,00
3.	Baik	C	3	83	79,05
4.	Sangat Baik	D	4	32	20,95
Jumlah				105	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Sarana Pelayanan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 79,05 % dari 105 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 3,21 dan berada pada interval IKM 3,0644 s/d 3,532 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Sarana Pelayanan** berada pada kategori **Baik**.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisa jawaban 105 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.14. Jawaban Responden terhadap unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Ada	A	1	1	0,95
2.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	B	2	-	0,00
3.	Berfungsi Kurang Maksimal	C	3	21	20,00
4.	Dikelola dengan Baik	D	4	83	79,05
Jumlah				105	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 79,05 % dari 105 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 **Sangat Baik**.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** berada pada kategori **Sangat Baik**.

Gambaran unit pelayanan berdasarkan Indeks Masing – Masing Indikator Unsur Pelayanan dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diperoleh Nilai Indeks pada 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan, sebagai berikut :

1. **Persyaratan**, menggambarkan kemudahan persyaratan dalam memperoleh pelayanan, dengan nilai **83,88** menggambarkan bahwa persyaratan pelayanan masih harus lebih dipermudah lagi sehingga tidak menyulitkan pengguna jasa.
2. **Prosedur**, menggambarkan kemudahan prosedur pelayanan, dengan nilai **82,14** menggambarkan bahwa prosedur pelayanan sudah baik namun harus lebih dipermudah agar lebih efektif dengan mengacu kepada SOP yang berlaku.
3. **Waktu Pelayanan**, menggambarkan bahwa pemanfaatan waktu pelayanan belum optimal dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dengan nilai indeks **80,95**.
4. **Biaya/Tarif**, menggambarkan bahwa biaya pelayanan telah sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku atau tidak dilakukan pemungutan biaya pelayanan dari pengguna jasa (Rp. 0,-) dengan nilai indeks **97,62**.
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, menggambarkan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan sudah memenuhi harapan pengguna jasa namun harus terus diupayakan untuk memaksimalkan kinerja aparatur agar produk pelayanan yang dihasilkan dapat memuaskan pengguna jasa dengan nilai **82,86**.
6. **Kompetensi Pelaksana**, menggambarkan bahwa petugas telah mampu memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat dengan nilai **82,14**.

7. **Perilaku Pelaksana**, menggambarkan sikap aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik dengan nilai **83,81**.
8. **Sarana dan Prasarana**, menggambarkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan sudah baik dan memenuhi standar pelayanan dengan nilai **80,24**.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, menggambarkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah sangat baik dalam melayani pengaduan dengan nilai **94,29**.

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

Tabel. 4.15. Indeks Masing – Masing Indikator Unsur Pelayanan

NO.	INDIKATOR IKM	NILAI
1.	Persyaratan	83,33
2.	Prosedur	82,14
3.	Waktu Pelayanan	80,95
4.	Biaya/Tarif	97,62
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	82,86
6.	Kompetensi Pelaksana	82,14
7.	Perilaku Pelaksana	83,81
8.	Sarana dan Prasarana	80,24
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	94,29

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

Tabel 4.16. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	3,33
2.	Prosedur	3,29
3.	Waktu Pelayanan	3,24
4.	Biaya/Tarif	3,90
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31
6.	Kompetensi Pelaksana	3,29
7.	Perilaku Pelaksana	3,35
8.	Sarana dan Prasarana	3,21
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,77

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

$$\begin{aligned}
 &= (U_1 \times 0,111) + (U_2 \times 0,111) + (U_3 \times 0,111) + (U_4 \times 0,111) + (U_5 \times 0,111) + \\
 &\quad (U_6 \times 0,111) + (U_7 \times 0,111) + (U_8 \times 0,111) + (U_9 \times 0,111) \\
 &= (3,33 \times 0,111) + (3,29 \times 0,111) + (3,24 \times 0,111) + (3,90 \times 0,111) + (3,31 \times 0,111) \\
 &\quad + (3,29 \times 0,111) + (3,35 \times 0,111) + (3,21 \times 0,111) + (3,77 \times 0,111) \\
 &= \mathbf{3,41}.
 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh Nilai indeks unit pelayanan adalah sebesar **3,41**.

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

Tabel 4.17. Nilai Indeks Unit Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN x 0,111
1	Persyaratan	3,33	0,37
2	Prosedur	3,29	0,37
3	Waktu Pelayanan	3,24	0,36
4	Biaya/Tarif	3,90	0,43
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31	0,37
6	Kompetensi Pelaksana	3,29	0,37
7	Perilaku Pelaksana	3,35	0,37
8	Sarana dan Prasarana	3,21	0,36
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,77	0,42

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi
 = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 = 3,41 x 25
 = **85,26.**
- b. Mutu pelayanan **B.**
- c. Kinerja unit pelayanan **BAIK.**

C. NILAI RATA – RATA UNSUR PELAYANAN

Adapun Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan dapat dilihat pada tabel sebagai berikut :

Tabel. 4.18. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan.

NO	INDIKATOR IKM	NILAI
U1	Persyaratan	3,33
U2	Prosedur	3,29
U3	Waktu Pelayanan	3,24
U4	Biaya/Tarif	3,90
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,31
U6	Kompetensi Pelaksana	3,29
U7	Perilaku Pelaksana	3,35
U8	Sarana dan Prasarana	3,21
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,77
JUMLAH NILAI/UNSUR		3,223
NRR/UNSUR		30,69
NRR		3,41
TERTIMBANG/UNSUR IKM UNIT PELAYANAN		3,41
		85,26

Dari data tabel **Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan** 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 :

Tabel. 4.19. Nilai IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan

IKM	3,41
MUTU PELAYANAN	B
KINERJA PELAYANAN	BAIK

Secara keseluruhan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima terdapat pada tabel berikut ini.

Tabel. 4.20. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPPTSP Kota Bima

NILAI IKM			DPMPPTSP KOTA BIMA	
85,26			RESPONDEN	
No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA - RATA	JUMLAH	: 105 ORANG
U1	Persyaratan	3,33	JENIS KELAMIN	: L = 58 ORANG P = 40 ORANG TIDAK MENYEBUTKAN JENIS KELAMIN = 7 ORANG
U2	Prosedur	3,29	PENDIDIKAN	: SD = - ORANG : SMP = 10 ORANG : SMA = 61 ORANG : S1 = 30 : S2 = - : S3 = - : TIDAK MENCANTUMKAN PENDIDIKAN= 4 ORANG
U3	Waktu Pelayanan	3,24	PEKERJAAN	: PNS = - ORANG : TNI = - ORANG : POLRI = - : SWASTA = 32 ORANG : WIRUSAHA = 37 ORANG : LAINNYA = - ORANG : TIDAK MENCANTUMKAN PEKERJAAN = 36 ORANG
U4	Biaya/Tarif	3,90	Periode Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tanggal : 21 Januari s/d 8 Maret 2021	
U5	Produk Layanan	3,31	Periode Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tanggal : 23 Maret s/d 27 April 2021	
U6	Kompetensi Pelaksana	3,29		
U7	Perilaku Pelaksana	3,35		
U8	Sarana dan Prasarana	3,21		
U9	Penanganan Pengaduan, Saran & Masukan	3,77		

D. HASIL SURVEI KUALITATIF

Berdasarkan hasil survei kualitatif pada pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh masukan yang disampaikan secara langsung oleh pengguna jasa layanan guna perbaikan terhadap kegiatan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, antara lain :

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

E. RENCANA TINDAK LANJUT

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

1. Terhadap unsur **Persyaratan**, dilakukan penyederhanaan persyaratan baik yang bersifat administrasi maupun yang bersifat teknis serta adanya penempatan personil yang berasal dari Instansi Teknis untuk melayani perizinan yang ada dan dilengkapi dengan sarana penunjang seperti buku register perizinan, brosur perizinan, perangkat computer yang memadai, peraturan perundang-undangan dan sarana penunjang lainnya sebagai syarat dalam melaksanakan pelayanan sehingga mempermudah proses pelayanan kepada masyarakat.

2. Terhadap unsur **Prosedur**, dilakukan penyederhanaan prosedur pelayanan dengan mengacu kepada tata cara baku sistem pelayanan sehingga memenuhi standar pelayanan sebagaimana ketentuan yang berlaku. menggunakan penomoran sesuai buku registrasi dan dapat meningkatkan kualitas pelayanan dengan melaksanakan sistem pelayanan menggunakan nomor antrian baik secara manual maupun secara elektronik pada masing - masing loket agar masyarakat dapat terlayani dengan baik.
3. Terhadap unsur **Waktu Pelayanan**, dapat dilakukan pengaturan waktu pelayanan sehingga pelayanan dapat lebih efektif dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
4. Terhadap unsur **Biaya/Tarif**, dapat dilakukan penyesuaian regulasi agar masyarakat tidak merasa terbebani dengan hal ini.
5. Terhadap unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, terhadap unsur ini dapat ditingkatkan dengan senantiasa menggunakan format baku mengikuti perkembangan yang disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku sehingga produk setiap jenis pelayanan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.
6. Terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana**, dapat ditingkatkan dengan menempatkan petugas pelayanan yang memiliki kompetensi sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki dalam memberikan pelayanan yang dapat dilakukan dengan mengutus petugas pelayanan mengikuti pelatihan peningkatan kualitas SDM melalui DIKLAT serta dengan melakukan pembagian tugas yang jelas kepada setiap petugas pelayanan melalui Surat Keputusan yang sah.
7. Terhadap unsur **Perilaku Pelaksana**, dapat ditingkatkan dengan senantiasa memberikan arahan, pembinaan dan pengawasan terhadap petugas pelayanan serta mengupayakan pemberian insentif khusus untuk menunjang kinerja pelayanan sehingga dalam hal pelayanan kepada masyarakat akan terwujud petugas pelayanan yang berdedikasi tinggi, berpenampilan baik, ramah, sopan dan memahami prinsip – prinsip pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal sebagaimana yang diharapkan.
8. Terhadap unsur **Sarana dan Prasarana**, pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih baik apabila sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan termasuk penganggaran dapat disesuaikan dengan kebutuhan unit pelayanan.
9. Terhadap unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, bahwa terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan telah ditindaklanjuti dengan baik namun masih perlu ditingkatkan lagi dengan menempatkan petugas yang memiliki kemampuan untuk menangani hal ini.

Rencana tindak lanjut perbaikan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dituangkan dalam tabel sebagai berikut ini.

Tabel 4.21. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1.	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana & Prasarana Pelayanan Publik	Triwulan II 2021	Kepala DPMPTSP Kota Bima
2.	Waktu Pelayanan	Penyusunan SOP Layanan Perizinan dan Non Perizinan	Triwulan II 2021	Kepala DPMPTSP Kota Bima
3.	Prosedur	Penyusunan SOP Layanan Perizinan dan Non Perizinan	Triwulan II 2021	Kepala DPMPTSP Kota Bima
4.	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Kualitas SDM	Triwulan II 2021	Kepala DPMPTSP Kota Bima
5.	Produk Spesifikasi Jenis Layanan	Peningkatan Kualitas SDM	Triwulan II 2021	Kepala DPMPTSP Kota Bima
6.	Persyaratan	Peningkatan Kualitas SDM	Triwulan II 2021	Kepala DPMPTSP Kota Bima
7.	Perilaku Pelaksana	Peningkatan Kualitas SDM	Triwulan II 2021	Kepala DPMPTSP Kota Bima

BAB V

PENUTUP

Dalam rangka memenuhi tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik aparatur pemerintah khususnya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima agar diupayakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat 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.

A. KESIMPULAN

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Jumlah sampel yang dianalisa dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dalam laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada periode ini sebanyak 105 responden.
2. Karakteristik utama responden dilihat dari jenis kelamin yang menggunakan layanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima mayoritas Laki - Laki yang berumur antara 18 s/d 40 tahun, dengan latar belakang pendidikan SMA dan memiliki jenis pekerjaan sebagai Wirausaha.
3. Indikator unsur pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang tertinggi adalah pada indikator **Biaya / Tarif** dengan nilai **97,62** dengan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **SANGAT BAIK**.
4. Unsur pelayanan administrasi perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang memiliki Indikator terendah adalah pada indikator **Sarana dan Prasarana** dengan nilai **80,24** dengan Kinerja Unit Pelayanan masuk pada kategori **BAIK**.
5. Prioritas pembinaan terhadap peningkatan mutu pelayanan sebagai berikut :
 - a. Terhadap Unsur **Waktu Pelayanan** dengan nilai 80,95 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **BAIK**.
 - b. Terhadap Unsur **Kompetensi Pelaksana** dan **Prosedur** Pelayanan dengan nilai memperoleh nilai 82,86 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **BAIK**.
 - c. Terhadap Unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** memperoleh nilai 81,17 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **BAIK**.

- d. Terhadap Unsur **Persyaratan** Pelayanan dengan nilai 83,33 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **BAIK**.
- e. Terhadap Unsur **Perilaku Pelaksana** memperoleh nilai 83,81 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **BAIK**.
6. Terhadap unsur – unsur pelayanan yang lainnya yaitu **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** Pelayanan memperoleh nilai 94,29 dan Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK** namun harus terus lebih ditingkatkan lagi.
7. Mutu pelayanan administrasi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Periode Semester I 2021 secara keseluruhan ditekankan **BAIK** dengan nilai 85,26.

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ditanyakan kepada responden, bahwa terhadap unsur **Biaya/Tarif** Pelayanan mendapat nilai rata – rata unsur pelayanan tertinggi yaitu sebesar 3,90 dan unsur **Sarana dan Prasarana** mendapat nilai rata – rata terendah sebesar 3,21.

Jumlah nilai rata – rata per unsur adalah sebesar 30,70 sedangkan jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per unsur adalah sebesar 3,41 dan nilai IKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Semester I 2021 sebesar **85,26** dan masuk dalam kategori Interval IKM 76,61 – 88,30.

Secara keseluruhan dapat disimpulkan bahwa Mutu kinerja aparatur pelayanan administrasi perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Periode Semester I 2021 dengan Mutu Pelayanan masuk dalam kategori **B** dengan Kinerja Unit Pelayanan **Baik**. Namun pada prinsipnya bahwa peningkatan kualitas aparatur, sarana dan prasarana pelayanan harus tetap terus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) harus dipublikasikan kepada masyarakat baik baik secara langsung maupun tidak langsung misalnya di dalam area gedung DPMPTSP Kota Bima atau melalui sarana informasi yang ada, seperti Website, Brosur, Pamflet, Spanduk, Baliho dan sarana informasi publik lainnya.

B. SARAN/REKOMENDASI

1. Kedisiplinan petugas pelayanan dalam hal menjamin ketepatan waktu dalam pelayanan perizinan harus terus dipertahankan dan perlu diberi apresiasi serta senantiasa berkomitmen agar selalu menjamin kemudahan prosedur sehingga waktu pelayanan akan lebih efektif dan efisien demi tercapainya kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik.

2. Survei Kepuasan Masyarakat hendaknya dilakukan secara periodik minimal satu tahun sekali dengan jumlah responden yang lebih banyak agar penilaian terhadap layanan yang diberikan oleh unit pelayanan dapat lebih representatif mewakili penilaian masyarakat dalam mengukur perkembangan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
3. Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dapat dijadikan sebagai bahan acuan dalam pengambilan kebijakan selanjutnya sekaligus dapat dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja semua personil pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
4. Meningkatkan kesejahteraan aparatur dengan memberikan tambahan insentif yang disesuaikan dengan jumlah beban kerja setiap aparatur.
5. Meningkatkan kemampuan Sumber Daya Manusia semua aparatur pelayanan sehingga dapat mendukung pemberian pelayanan yang lebih baik sesuai harapan masyarakat.
6. Mengupayakan tersedianya kantin dan mesin foto copy baik bagi pelaksana layanan maupun pengguna jasa layanan.
7. Mengupayakan penyediaan brosur-brosur yang terkait dengan pelayanan perizinan untuk membantu masyarakat memperoleh informasi pelayanan sebagainya.
8. Adanya penataan setiap loket pelayanan publik agar berfungsi dengan efektif dalam melayani masyarakat pengguna layanan.
9. Untuk petugas di loket pelayanan agar lebih profesional baik dalam hal memberikan pelayanan maupun terhadap penguasaan Peraturan Perundang – Undangan sehingga lebih memahami jenis layanan yang diberikan kepada masyarakat.
10. Untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan akan diupayakan dengan pelayanan sistem antrian agar lebih tertib baik secara manual maupun secara elektronik.
11. Untuk mekanisme pelayanan dibuat SOP sebagai acuan baku dalam kegiatan pelayanan perizinan, baik bagi masyarakat maupun petugas pelaksana layanan.
12. Terhadap kedisiplinan aparatur akan dilakukan pembinaan secara berjenjang dan melakukan penilaian terhadap kinerja aparatur yang dilaksanakan oleh atasan masing – masing guna memacu peningkatan kualitas pelayanan publik.
13. Apabila pejabat yang menandatangani dokumen perizinan berhalangan atau berada di luar daerah melampaui SOP waktu pelayanan, agar dapat ditunjuk pejabat lain untuk penandatanganan dokumen perizinan agar kegiatan pelayanan perizinan tidak terhambat.

14. Guna mempercepat proses penandatanganan perizinan dapat mengupayakan penyediaan perangkat aplikasi untuk penandatanganan dokumen perizinan secara elektronik.
15. Mengintensifkan pengelolaan Informasi, Pengaduan, Saran dan Masukan agar Pengguna Jasa dapat memanfaatkan fasilitas layanan dengan lebih baik.

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, 28 April 2021.
Plt. Kepala Dinas,

Drs. Adisan
Pembina (IV/a)
NIP. 19650729 200501 1 004