



LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
TAHUN 2018



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP KOTA BIMA

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 ini dapat diselesaikan. Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah kami susun ini berdasarkan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik ke arah yang lebih baik serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas capaian kinerja dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima yang diberikan kepada masyarakat khususnya masyarakat pelaku usaha secara berkesinambungan.

Kami menyampaikan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini dan diharapkan kerja samanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih lemah dirasakan oleh pengguna layanan berdasarkan hasil penilain dari Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan.

Kami menyadari bahwa laporan 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 dan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat dalam pengambilan kebijakan khususnya terhadap kegiatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima di masa – masa mendatang.

Kota Bima, Agustus 2018.

Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK)
Bidang Informasi Pengaduan & Pengembangan Pelayanan
Dinas Penanaman Modal & PTSP Kota Bima,



H. Ahmad, SE.
NIP. 19630213 199203 1 006

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur kami panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan Rahmat dan Hidayah-Nya sehingga penyusunan Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 ini dapat diselesaikan. Indeks Kepuasan Masyarakat yang telah kami susun ini berdasarkan hasil kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang berpedoman kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Tujuan dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan publik dan meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik ke arah yang lebih baik serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas capaian kinerja dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan PTSP Kota Bima yang diberikan kepada masyarakat khususnya masyarakat pelaku usaha secara berkesinambungan.

Kami menyampaikan terima kasih atas dukungan semua pihak yang telah membantu pelaksanaan survei dan penyusunan laporan ini dan diharapkan kerja samanya untuk menindaklanjuti rekomendasi perbaikan pelayanan terutama pada unsur pelayanan yang masih lemah dirasakan oleh pengguna layanan berdasarkan hasil penilaian dari Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan.

Kami menyadari bahwa laporan 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 dan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat dalam pengambilan kebijakan khususnya terhadap kegiatan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima di masa – masa mendatang.

Kota Bima, Agustus 2018.

Plt. Kepala Dinas,



Drs. M. Saleh Yasin

NIP. 1968011191994031006

DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	2
1.3. Maksud dan Tujuan	3
1.4. Sasaran	3
1.5. Prinsip	3
1.6. Ruang Lingkup	4
1.7. Unsur – Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	5
1.8. Manfaat	6
1.9. Pengertian Umum	6
BAB II. METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
2.1. Periode Survei	9
2.2. Metode Penelitian	9
BAB III. PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
3.1. Gambaran Umum	10
3.2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	10
3.3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat	11
3.4. Karakteristik Responden	11
BAB IV. LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
4.1. Mekanisme Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	12
4.2. Variabel Survei Kepuasan Masyarakat	15
BAB V. LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL SURVEI	
5.1. Jenis dan Metode Pengolahan Data	17
5.2. Perangkat Pengolahan Data	18
5.3. Pengujian Kualitas Data	19
5.4. Pembahasan Hasil Survei	19
5.5. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	20
5.6. Jumlah Responden	20
5.7. Karakteristik Responden	21
5.8. Indeks Per Unsur Pelayanan	25
5.9. Hasil Analisa Data Survei Kepuasan Masyarakat	26
5.10. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan	32
5.11. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan	34
5.12. Hasil Survei Kualitatif	34
BAB VI. PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	36
BAB VII. ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	
7.1. Analisa Univariat	38
7.2. Analisa Bivariat	38
7.3. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan	38
7.4. Rencana Tindak Lanjut	39
BAB VIII. ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	
8.1. Kesimpulan	41
8.2. Rekomendasi	43
LAMPIRAN - LAMPIRAN	
1. Kuesioner Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2018.	
2. Tabel Sampel Morgan dan Krejcie.	
3. Data Responden Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018.	
4. Hasil Analisa Data Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018.	
5. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2018.	
6. Susunan Personil Penyusun Laporan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2018	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

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

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

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

Seperti halnya pelayanan publik dibidang administrasi perizinan yang diselenggarakan oleh aparatur di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Tahun 2018 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.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana yang diamanatkan dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

Tentang Pelayanan Publik, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Tahun 2018 melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik untuk mengukur sampai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang telah diberikan sekaligus memberikan penegasan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian terhadap kinerja penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan secara berkala minimal satu kali dalam setahun sebagaimana ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

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. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat;
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 Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Walikota Bima Nomor 54 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

7. Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan.

1.3. Maksud dan Tujuan

Maksud Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sebagai adalah untuk memperoleh data dan informasi sebagai acuan bagi unit layanan administrasi perizinan instansi Pemerintah untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.

Adapun tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengukur sampai sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan pemerintah serta untuk mendapatkan umpan balik (feedback) secara berkala atas pencapaian kinerja khususnya terhadap aparatur penyelenggara pelayanan publik.

1.4. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik;
2. Mendorong aparatur penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik agar lebih inovatif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
4. Diketuainya tingkat pencapaian kinerja unit pelayanan khususnya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima;
5. 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;
6. Tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan;
7. Terciptanya kualitas pelayanan yang lebih baik dari setiap Aparatur Pemerintah khususnya di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.

1.5. Prinsip

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan dengan prinsip – prinsip sebagai berikut :

1. Transparan

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

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

3. Akuntabel

Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan ketentuan yang berlaku.

4. Berkesinambungan

Survei Kepuasan Masyarakat harus upayakan agar dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan aparatur.

5. Keadilan

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status sosial masyarakat dari segala aspek yang ada.

6. Netralitas

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan serta tidak berpihak agar data yang diperoleh akurat sesuai dengan yang diharapkan.

1.6. Ruang Lingkup

Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik dilaksanakan terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan guna memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebagai gambaran nyata yang mencerminkan mutu pelayanan aparatur terkait kegiatan pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang diberikan kepada masyarakat oleh aparatur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Tahun 2018, meliputi :

1. Metode Survei Kepuasan Masyarakat;
2. Pelaksanaan dan Teknik Survei Kepuasan Masyarakat;
3. Langkah – Langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Langkah – Langkah Pengolahan Data dan Pembahasan Hasil Survei;
5. Pemantauan, Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat; dan
6. Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

1.7. Unsur – Unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan yang menjadi variabel Survei Kepuasan Masyarakat, meliputi :

1. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur Pelayanan**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** yaitu, sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Sarana dan Prasarana**
Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terseleenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan sarana benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

Catatan :

- *) Unsur 4, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika dalam suatu peraturan perundang-undangan biaya tidak dibebankan kepada penerima layanan (konsumen). Contoh : pembuatan KTP dan SIUP yang berdasarkan UU yang berlaku tidak dpungut biaya.
- ***) Unsur 6 dan 7, dapat diganti dengan bentuk pertanyaan lain jika jenis layanan yang akan disurvei berbasis website.

1.8. Manfaat

Dengan tersedianya data Survei Kepuasan Masyarakat dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengukur secara berkala penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan;
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan;
5. Bagi masyarakat hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan sebagai referensi dan gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik instansi Pemerintah.
6. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima secara periodik;
7. Untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat dari semua unsur pelayanan secara menyeluruh terkait pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh aparatur;
8. Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui 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;
9. Adanya Data dan Informasi untuk bahan pertimbangan untuk pengambilan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan mutu kinerja pelayanan.

1.9. 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** adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang berupa angka/besaran nilai. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
3. **Survei Periodik** adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan setiap 3 (tiga) bulan sekali, 6 (enam) bulanan (semester) atau minimal 1 (satu) kali dalam setahun.
4. **Penyelenggara Pelayanan Publik** adalah setiap Institusi Penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang – Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan Badan hukum lain yang dibentuk semata – mata untuk kegiatan pelayanan publik;
5. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN;
6. **Unsur Survei Kepuasan Masyarakat** adalah unsur – unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
7. **Pelayanan publik** adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundangan – undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik;
8. **Unit Pelayanan Publik** adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi Pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
9. **Pemberi layanan publik** adalah pegawai instansi Pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku;
10. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan publik;
11. **Kepuasan masyarakat** adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada Aparatur penyelenggara pelayanan publik;

12. **Unsur Pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja;
13. **Biaya Pelayanan Publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbalan jasa atas pemberian layanan publik, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang – undangan;
14. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari Aparatur penyelenggara pelayanan.

BAB II

METODE SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

2.1. Periode Survei

Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Survei Kepuasan Masyarakat dapat dilakukan secara tetap dengan jangka waktu (periode) tertentu sesuai kebutuhan misalnya setiap 3 (tiga) bulanan (Triwulan), 6 (enam) bulanan (Semester) atau 1 (Satu) kali dalam setahun.

Survei ini bersifat menyeluruh (*komprensif*) dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei juga dapat dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei ini juga dapat dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (*trend*) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Dalam hal penyelenggara menggunakan metode survei ini, maka metode ini harus dinyatakan dalam lapora. Pengolahan data dan analisa hasil survei agar mengikuti cara pengolahan data dan kluster penilaian sesuai dengan kaidah pengolahan data survei.

2.2. Metode Penelitian

Untuk melakukan survei secara periodik mempergunakan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* adalah suatu skala psikometrik yang sudah umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Dalam Skala *Likert* responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari beberapa pilihan yang tersedia.

BAB III

PELAKSANAAN DAN TEKNIK SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

3.1. Gambaran Umum

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima merupakan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) sebagai unit kerja Pemerintah Kota Bima yang telah diberikan kewenangan melaksanakan pelayanan administrasi dibidang perizinan dan non perizinan di wilayah Pemerintah Kota Bima.

Sesuai Peraturan Walikota Bima Nomor 35 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenangan Perizinan dan Non Perizinan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang semula hanya melayani sebanyak 72 (tujuh puluh dua) jenis perizinan kini melayani sebanyak 99 (sembilan puluh sembilan) jenis perizinan dan non perizinan. Masyarakat selaku pengguna jasa layanan tentunya memiliki persepsi dan penilaian yang berbeda-beda terhadap bentuk pelayanan yang diberikan oleh aparatur sehingga melalui Survei Kepuasan Masyarakat akan dapat diketahui pendapat masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah pada unit pelayanan publik.

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sebagai unit kerja penyelenggara layanan publik dibidang administrasi perizinan dan non perizinan wajib melakukan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai salah upaya yang dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana pendapat masyarakat selaku pengguna layanan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan aparatur terkait semua bentuk pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang diberikan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Tahun 2018.

3.2. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

1. Pelaksana Survei

Dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini sebagai pelaksana survei adalah personil di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang ditetapkan melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Tahun 2018.

2. Tahapan Survei

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

1. Menyusun instrumen survei;
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
3. Menentukan responden;
4. Melaksanakan survei;
5. Mengolah hasil survei;
6. Menyajikan dan melaporkan hasil.

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

3.3. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dapat menggunakan teknik survei, antara lain :

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka;
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat;
3. Kuesioner elektronik (*e-survei*);
4. Diskusi kelompok berfokus;
5. Wawancara tidak besrstruktur melalui wawancara mendalam.

Dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan oleh personil pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima ini menggunakan teknik survei dengan pengisian kuesioner melalui wawancara tatap muka dan dengan kuesioner melalui pengisian sendiri.

3.4. 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.

BAB IV

LANGKAH – LANGKAH PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Mekanisme Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Langkah – langkah dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, sebagai berikut :

1. Perencanaan

Perencanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dimulai dengan Penyusunan Jadwal Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat mulai dari Tahap Persiapan sampai Tahap Penyusunan dan Pelaporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat. Dalam kegiatan survei ini memerlukan waktu selama 28 hari kerja dengan rincian sebagai berikut :

- a. Persiapan, dilaksanakan selama 2 hari kerja (mulai tanggal 28 s/d 29 Juni 2018);
- b. Pengumpulan data, dilaksanakan selama 10 hari kerja (mulai tanggal 2 Juli s/d tanggal 25 Juli 2018);
- c. Pengolahan data indeks, dilaksanakan selama 2 hari kerja (mulai tanggal 30 s/d 31 Juli 2018);
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, dilaksanakan selama 10 hari kerja (mulai tanggal 2 s/d 15 Agustus 2018).

2. Penetapan Pelaksana

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan secara swakelola oleh personil di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang terbentuk melalui Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Tahun Anggaran 2018.

3. Persiapan

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

A. Penyiapan Bahan Survei

- a. Kuesioner

Dalam kegiatan SKM untuk penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data pengukuran kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner yang digunakan mengacu kepada ketentuan yang ada. Total kuesioner dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat sebanyak 150 (seratus lima puluh) 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 150 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dan dalam Survei Kepuasan Masyarakat ini telah ditetapkan sebanyak 150 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 :

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

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 dimulai pada pukul 08.00 – 17.00 WITA.

4. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2018 ini dilakukan dengan cara mengisi kuesioner yang dilakukan dengan dua cara, yaitu sebagai berikut :

- a. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
- b. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.

Pelaksanaan pengumpulan data jawaban responden berdasarkan isian kuesioner dilakukan setelah semua kuesioner terkumpul sebanyak 150 lembar sesuai dengan ketentuan, agar hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) benar – benar akurat dan dapat dipertanggung jawabkan.

Adapun tahapan pelaksanaan pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Tahun 2018, sebagai berikut :

1. Tim Survei menentukan metode survei, yaitu metode kuantitatif dan sample diambil dengan teknik simple random sampling.
2. Tim survei membuat instrumen berupa angket/kuesioner berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
3. Tim survei mencetak dan menggandakan kuesioner yang telah disusun dan menentukan jadwal pelaksanaan survei.
4. Tim survey melakukan survei berdasarkan jadwal survei yang telah disusun.
5. Kuesioner yang telah diisi oleh petugas survei dan diserahkan kepada tim survei.
6. Tim survei memeriksa kuesioner yang telah diserahkan, apabila ditemukan kuesioner yang tidak terisi lengkap dan rusak maka kuesioner tersebut tidak digunakan untuk menganalisa data.
7. Tim survei memberikan penomoran pada setiap kuesioner, memasukkan jawaban kuesioner dan melakukan analisa data.
8. Tim survei menyajikan hasil analisa data survei dalam bentuk analisis statistik deskriptif.

4.2. Variabel Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan bahwa unsur yang "relevan", "valid" dan "reliabel" sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat. Maka berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan

Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan yang telah ditetapkan sebagai dasar penilaian Survei Kepuasan Masyarakat sebagai berikut :

1. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. **Prosedur Pelayanan**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. **Waktu Pelayanan**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. **Biaya/Tarif**, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. **Perilaku Pelaksana** yaitu, sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. **Sarana dan Prasarana**
Sarana adalah sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terseleenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek) dan sarana benda yang tidak bergerak (gedung).
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

BAB V

LANGKAH – LANGKAH PENGOLAHAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL SURVEI

5.1. Jenis dan Metode Pengolahan Data

1. Jenis Data

Data utama dalam pelaksanaan survei ini adalah data primer yang diperoleh dari hasil jawaban responden atas 9 (sembilan) variable 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 pada Tahun 2018.

2. Metode Pengolahan data

Metode Pengolahan Data pada pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Tahun 2018 menggunakan analisis deskriptif. Kesembilan variabel unsur pelayanan disusun ke dalam kuesioner dengan 9 (sembilan) jenis pertanyaan dan dengan 4 (empat) pilihan jawaban serta dari masing – masing jawaban memiliki nilai yang mencerminkan mutu kinerja pelayanan.

Adapun penskorannya menggunakan Skala Likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

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

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

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

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

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

Tabel 5.1. Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan.

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

5.2. Perangkat Pengolahan Data

a. Pengolahan Data dengan Sistem Komputer

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

b. Pengolahan Secara Manual

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

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

a) Nilai rata – rata setiap unsur pelayanan

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

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

b) Nilai Survei Unit Pelayanan

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

c) Nilai Indeks Pelayanan

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

5.3. 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).

5.4. Pembahasan Hasil Survei

Dalam pembahasan hasil Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan skala Likert. Dengan pendekatan Skala Likert ini responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang menjadi pertanyaan dan dengan memilih salah satu jawaban dalam kuesioner survei.

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 5.4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

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.

Survei Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) semua unsur pelayanan terhadap penyelenggaraan layanan publik di unit pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan yang mencerminkan mutu pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Tahun 2018 dengan hasil sebagai berikut :

5.5. Penetapan Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat mulai dari Tahap Persiapan sampai dengan Tahap Penyusunan dan Pelaporan memerlukan waktu selama 28 hari kerja, mulai tanggal 28 Juni s/d 15 Agustus 2018 yang dilaksanakan pada hari dan jam kerja yang dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 6.2. Jadwal Pelaksanaan SKM DPMPTSP Kota Bima Tahun 2018

No.	Kegiatan	Tanggal Pelaksanaan
1.	Persiapan	28 s/d 29 Juni 2018
2.	Pengumpulan Data/Survei IKM	2 s/d 25 Juli 2018
3.	Pengolahan Data Indeks	30 s/d 31 Juli 2018
4.	Penyusunan dan Pelaporan	2 s/d 15 Agustus 2018

5.6. Jumlah Responden

Kunjungan pemohon perizinan dan non perizinan yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima setiap bulannya rata-rata sebanyak 200 s/d 250 orang pemohon, baik yang melakukan konsultasi, permintaan formulir, layanan perizinan, pengambilan dokumen perizinan yang telah terbit maupun layanan lainnya.

Jumlah responden/sampel penelitian dapat menggunakan tabel atau rumus yang cukup bervariasi. Dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini besaran sampel penelitian ditetapkan sebanyak 150 (Seratus Lima Puluh) responden yang disesuaikan dengan jumlah pemohon perizinan yang diambil secara acak dari para pemohon yang telah memanfaatkan layanan administrasi perizinan dan non perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada Tahun 2018 baik melalui wawancara tatap muka maupun dengan pengisian kuesioner secara langsung oleh responden. Responden dipilih secara acak yang sesuai dengan jenis layanan.

5.7. Karakteristik Responden

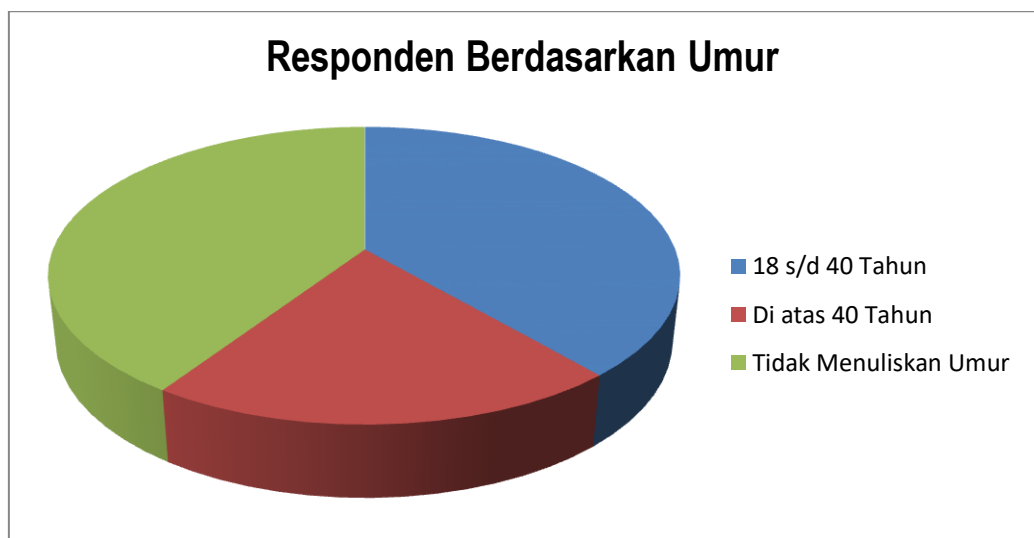
Karakteristik responden dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

Karakteristik responden berdasarkan umur dapat dijelaskan bahwa, dari 150 orang responden terdapat responden yang berumur antara 18 s/d 40 tahun sebanyak 58 orang atau sebesar 38,67 % dan umur responden yang berusia >40 tahun sebanyak 31 orang atau sebesar 20,67 % dan responden yang tidak mencantumkan umur sebanyak 61 orang atau sebesar 40,66 % yang dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.7.1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur	Jumlah	Porsentase (%)
1.	18 s/d 40 Tahun	58	38,67
2.	> 40 Tahun	31	20,67
3.	Tidak Mencantumkan Umur	61	40,66
TOTAL		150	100,00



Grafik 5.7.1. Responden Berdasarkan Umur

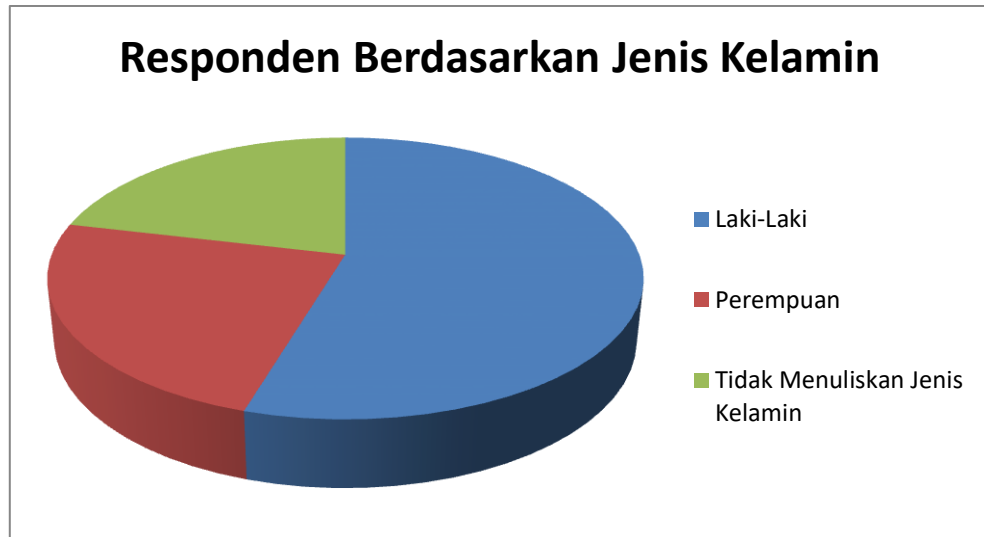
2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dijelaskan bahwa, dari 150 orang responden terdapat responden yang berjenis kelamin laki - laki adalah sebanyak 82 orang atau sebesar 54,67 %. Sebanyak 36 orang atau 24,00 % adalah responden berjenis kelamin perempuan dan sebanyak 32 responden Tidak

Mencantumkan Jenis Kelamin atau sebesar 21,33 %. Adapun Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.7.2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Porsentase (%)
1.	Laki – Laki	82	54,67
2.	Perempuan	36	24,00
3.	Tidak Mencantumkan Jenis Kelamin	32	21,33
TOTAL		150	100,00



Grafik 5.7.2. Responden Jenis Kelamin

3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Dari 150 orang responden, tidak terdapat responden lulusan SD, S2 dan S3. Melainkan terdapat Responden dengan tingkat pendidikan SMP sebanyak 4 orang atau 2,67 %. Responden dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 113 orang atau 75,33 %, kemudian responden dengan tingkat pendidikan S1 sebanyak 11 orang atau 7,33 % dan responden yang tidak mencantumkan tingkat pendidikan sebanyak 22 orang atau sebesar 14,67 % dari total jumlah responden. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan terdapat pada tabel di bawah ini :

Tabel 5.7.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Porsentase (%)
1.	SD	-	0,00
2.	SMP	4	2,67
3.	SMA	113	75,33
4.	S1	11	7,33
5.	S2	-	0,00
6.	S3	-	0,00
7.	Tidak Mencantumkan Tingkat Pendidikan	22	14,67
TOTAL		150	100,00



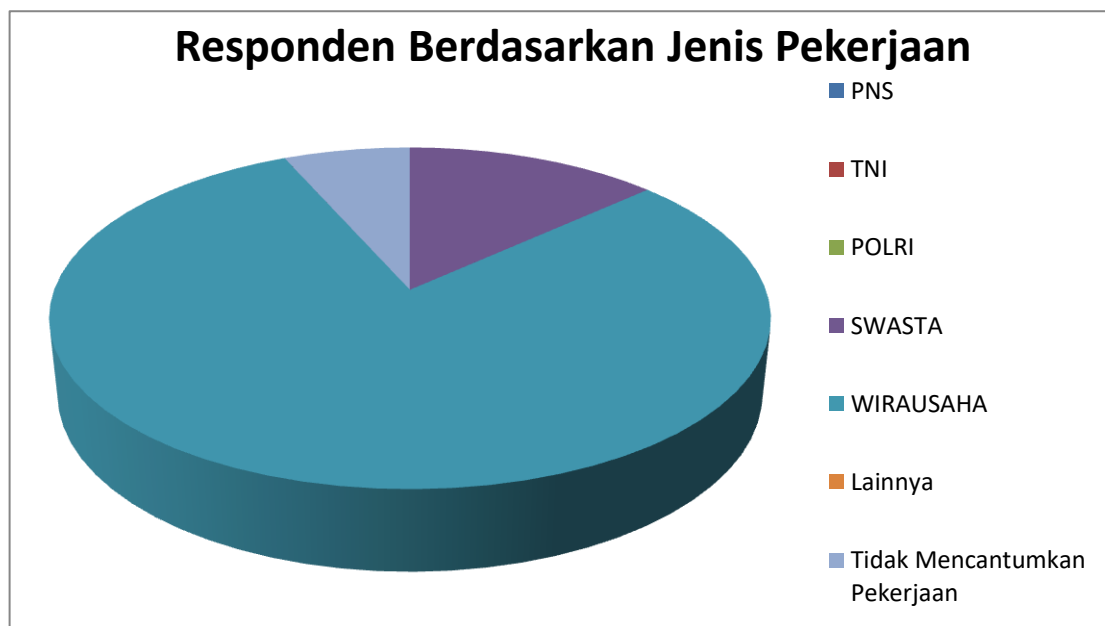
Grafik 5.7.3. Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Karakteristik responden berdasarkan bidang pekerjaan yaitu dari 150 orang responden tidak terdapat responden yang memiliki pekerjaan PNS, TNI, POLRI dan pekerjaan lainnya. Terdapat sebanyak 20 orang responden memiliki pekerjaan sebagai Pegawai Swasta atau 13,33 %. Sebanyak 120 orang responden adalah Wirausaha atau sebesar 80,00 % dan sebanyak 10 orang responden tidak mencantumkan jenis pekerjaan atau sebesar 6,67 %. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 5.7.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

No.	Pekerjaan	Jumlah	Porsentase (%)
1.	PNS	-	0,00
2.	TNI	-	0,00
3.	POLRI	-	0,00
4.	Swasta	20	13,33
5.	Wirausaha	120	80,00
6.	Lainnya	-	0,00
7.	Tidak Mencantumkan Pekerjaan	10	6,67
TOTAL		150	100,00



Grafik 5.7.4. 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 Survei Kepuasan Masyarakat untuk memperoleh nilai 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 tahun 2018.

5.8. Indeks Per Unsur Pelayanan

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

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

a. Nilai per unsur pelayanan

Tabel 5.8.1. Nilai Per Unsur Pelayanan

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
430	418	431	600	429	449	471	433	490

b. Nilai rata-rata unsur unit pelayanan

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

Tabel 5.8.2. Nilai Rata - Rata Per Unsur Pelayanan

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	2,87
2.	Prosedur	2,79
3.	Waktu Pelayanan	2,87
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,86
6.	Kompetensi Pelaksana	2,99
7.	Perilaku Pelaksana	3,14
8.	Sarana dan Prasarana	2,89
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,27

c. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan

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

Tabel 5.8.3. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan

U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
2,87	2,79	2,87	4,00	2,86	2,99	3,14	2,89	3,27

d. Nilai Indeks Unit Pelayanan

Untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara berikut :

$$\begin{aligned}
 &= (U1 \times 0,11) + (U2 \times 0,11) + (U3 \times 0,11) + (U4 \times 0,11) + (U5 \times 0,11) + \\
 &\quad (U6 \times 0,11) + (U7 \times 0,11) + (U8 \times 0,11) + (U9 \times 0,11) \\
 &= (2,87 \times 0,11) + (2,79 \times 0,11) + (2,87 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (2,86 \times 0,11) + \\
 &\quad (2,99 \times 0,11) + (3,14 \times 0,11) + (2,89 \times 0,11) + (3,27 \times 0,11) \\
 &= \mathbf{3,07}.
 \end{aligned}$$

Sehingga dari hasil perhitungan di atas diperoleh **Nilai indeks unit pelayanan** sebesar **3,07**.

Tabel 5.8.4. Nilai Rata – Rata Per Unsur Pelayanan x 0,11

JUMLAH NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
0,32	0,31	0,32	0,44	0,32	0,33	0,35	0,32	0,36

5.9. Hasil Analisa Data Survei Kepuasan Masyarakat

Adapun hasil analisa data Survei Kepuasan masyarakat (SKM) pada Tahun 2018 berdasarkan 9 (Sembilan) unsur pelayanan sebagai indikator penilaian, sebagai berikut :

1. Persyaratan

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

Tabel 5.9.1. Jawaban Responden terhadap unsur **Persyaratan**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Sesuai	A	1	13	8,67
2.	Kurang Sesuai	B	2	23	15,33
3.	<i>Sesuai</i>	<i>C</i>	<i>3</i>	<i>85</i>	<i>56,67</i>
4.	Sangat Sesuai	D	4	29	19,33
Jumlah				150	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Persyaratan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 56,67 % dari 150 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 2,87 dan berada pada interval IKM 2,60 s/d 3,064 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Kurang Baik**. Dengan demikian kepuasan

masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Persyaratan** berada pada kategori **Kurang Baik**.

2. Prosedur

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

Tabel 5.9.2. Jawaban Responden terhadap unsur **Prosedur**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Mudah	A	1	11	7,33
2.	Kurang Mudah	B	2	27	18,00
3.	<i>Mudah</i>	<i>C</i>	<i>3</i>	<i>95</i>	<i>63,33</i>
4.	Sangat Mudah	D	4	17	11,34
Jumlah				150	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Prosedur** berdasarkan tabel di atas diperoleh 63,33 % dari 150 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 2,79 dan berada pada interval IKM 2,60 s/d 3,064 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Kurang Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Prosedur** berada pada kategori **Kurang Baik**.

3. Waktu Pelayanan

Hasil analisa jawaban 150 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Waktu Pelayanan** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.9.3. Jawaban Responden terhadap unsur **Waktu Pelayanan**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Cepat	A	1	14	9,33
2.	Kurang Cepat	B	2	21	14,00
3.	<i>Cepat</i>	<i>C</i>	<i>3</i>	<i>85</i>	<i>56,67</i>
4.	Sangat Cepat	D	4	30	20,00
Jumlah				150	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Waktu Pelayanan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 64,00 % dari 150 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 2,87 dan berada pada interval IKM 2,60 s/d 3,064 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Kurang Baik**.

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

4. Biaya/Tarif

Hasil analisa jawaban 150 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Waktu Pelayanan** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.9.4. Jawaban Responden terhadap unsur **Waktu Pelayanan**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Sangat Mahal	A	1	-	0,00
2.	Cukup Mahal	B	2	-	0,00
3.	Murah	C	3	-	0,00
4.	<i>Gratis</i>	<i>D</i>	<i>4</i>	<i>150</i>	<i>100,00</i>
Jumlah				150	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Biaya/Tarif** berdasarkan tabel di atas diperoleh 100,00 % dari 150 responden cenderung memilih jawaban **A** dengan rerata skor sebesar 4,00 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** berada pada kategori **Sangat Baik**.

5. Produk Spesifikasi Pelayanan

Hasil analisa jawaban 150 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Produk Spesifikasi Pelayanan** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.9.5. Jawaban Responden terhadap unsur **Produk Spesifikasi Pelayanan**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Sesuai	A	1	9	6,00
2.	Kurang Sesuai	B	2	22	14,67
3.	<i>Sesuai</i>	<i>C</i>	<i>3</i>	<i>100</i>	<i>66,66</i>
4.	Sangat Sesuai	D	4	19	12,67
Jumlah				150	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Produk Spesifikasi Pelayanan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 66,66 % dari 150 responden

cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 2,86 dan berada pada interval IKM 2,60 s/d 3,064 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Kurang Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Produk Spesifikasi Pelayanan** berada pada kategori **Kurang Baik**.

6. Kompetensi Pelaksana

Hasil analisa jawaban 150 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Kompetensi Pelaksana** dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.9.6. Jawaban Responden terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana**

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Kompeten	A	1	11	7,33
2.	Kurang Kompeten	B	2	16	10,67
3.	<i>Kompeten</i>	<i>C</i>	<i>3</i>	<i>86</i>	<i>57,33</i>
4.	Sangat Kompeten	D	4	37	24,67
Jumlah				150	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana** berdasarkan tabel di atas diperoleh 57,33 % dari 150 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 2,99 dan berada pada interval IKM 2,60 s/d 3,064 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Kurang Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Kompetensi Pelaksana** berada pada kategori **Kurang Baik**.

7. Perilaku Pelaksana

Hasil analisa jawaban 150 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Perilaku Pelaksana** dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5.9.7. Jawaban Responden terhadap unsur **Perilaku Pelaksana**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak sopan dan Ramah	A	1	7	4,67
2.	Kurang Sopan dan Ramah	B	2	20	13,33
3.	<i>Sopan dan Ramah</i>	<i>C</i>	<i>3</i>	<i>68</i>	<i>45,33</i>
4.	Sangat Sopan dan Ramah	D	4	55	36,67
Jumlah				150	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Perilaku Pelaksana** berdasarkan tabel di atas diperoleh 66,00 % dari 150 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 3,14 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 5.9.8. Jawaban Responden terhadap unsur **Sarana dan Prasarana**.

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Buruk	A	1	5	3,33
2.	Cukup Buruk	B	2	29	19,33
3.	<i>Baik</i>	<i>C</i>	<i>3</i>	<i>94</i>	<i>62,67</i>
4.	Sangat Baik	D	4	22	14,67
Jumlah				150	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Maklumat Pelayanan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 62,67 % dari 150 responden cenderung memilih jawaban **C** dengan rerata skor sebesar 2,89 dan berada pada interval IKM 2,60 s/d 43,064 dengan Mutu Pelayanan dalam kategori **Kurang Baik**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan untuk ruang lingkup **Maklumat Pelayanan** berada pada kategori **Kurang Baik**.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Hasil analisa jawaban 150 responden untuk pertanyaan mengenai ruang lingkup **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** terdapat pada tabel berikut ini :

Tabel 5.9.9. Jawaban Responden terhadap unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**

No.	Jawaban	Mutu	Skor	Frekwensi	%
1.	Tidak Ada	A	1	9	6,00
2.	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	B	2	18	12,00
3.	Berfungsi Kurang Maksimal	C	3	47	31,33
4.	<i>Dikelola dengan Baik</i>	<i>D</i>	<i>4</i>	<i>76</i>	<i>50,67</i>
Jumlah				150	100,00

Dari hasil analisa jawaban responden terhadap unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** berdasarkan tabel di atas diperoleh 48,67 % dari 150 responden cenderung memilih jawaban **D** dengan rerata skor sebesar 3,27 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 **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** berada pada kategori **Baik**.

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

Tabel. 5.9.10. Indeks Masing – Masing Indikator Unsur Pelayanan

NO.	INDIKATOR IKM	NILAI
1.	Persyaratan	71,67
2.	Prosedur	69,67
3.	Waktu Pelayanan	71,83
4.	Biaya/Tarif	100,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	71,50
6.	Kompetensi Pelaksana	74,83
7.	Perilaku Pelaksana	78,50
8.	Sarana dan Prasarana	72,17
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81,67

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 Tahun 2018 diperoleh Nilai Indeks pada 9 (Sembilan) Unsur Pelayanan, sebagai berikut :

1. **Persyaratan**, menggambarkan kemudahan persyaratan dalam memperoleh pelayanan, dengan nilai 71,67 menggambarkan bahwa persyaratan pelayanan masih harus lebih dipermudah lagi sehingga tidak menyulitkan pengguna jasa.
2. **Prosedur**, menggambarkan kemudahan prosedur pelayanan, dengan nilai 69,67 menggambarkan bahwa prosedur pelayanan harus dipermudah agar lebih efektif dengan mengacu kepada SOP perizinan;

3. **Waktu Pelayanan**, menggambarkan bahwa pemanfaatan waktu pelayanan belum optimal dalam menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dengan nilai indeks 71,83;
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 100,00;
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, menggambarkan bahwa produk pelayanan yang dihasilkan belum memenuhi harapan pengguna jasa dan harus diupayakan untuk memaksimalkan kinerja aparatur agar produk pelayanan yang dihasilkan dapat memuaskan pengguna jasa, dengan nilai 71,50.
6. **Kompetensi Pelaksana**, menggambarkan bahwa petugas pelayanan masih kurang optimal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan nilai 74,83.
7. **Perilaku Pelaksana**, menggambarkan sikap aparatur yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik dengan nilai 78,50.
8. **Sarana dan Prasarana**, menggambarkan bahwa ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan belum memenuhi standar pelayanan dengan nilai 72,17.
9. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, menggambarkan bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan sudah baik dengan tersedianya sarana layanan pengaduan dan aparatur yang melayani pengaduan dengan nilai 81,67.

5.10. Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan

Dari hasil pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 diperoleh indeks masing – masing indikator pelayanan yang dapat dijelaskan pada tabel di bawah ini :

Tabel. 5.10.1. Indeks Masing – Masing Indikator Unsur Pelayanan

NO.	INDIKATOR IKM	NILAI
1.	Persyaratan	71,67
2.	Prosedur	69,67
3.	Waktu Pelayanan	71,83
4.	Biaya/Tarif	100,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	71,50
6.	Kompetensi Pelaksana	74,83
7.	Perilaku Pelaksana	78,50
8.	Sarana dan Prasarana	72,17
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	81,67

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

Tabel 5.10.2. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1.	Persyaratan	2,87
2.	Prosedur	2,79
3.	Waktu Pelayanan	2,87
4.	Biaya/Tarif	4,00
5.	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,86
6.	Kompetensi Pelaksana	2,99
7.	Perilaku Pelaksana	3,14
8.	Sarana dan Prasarana	2,89
9.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,27

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

$$\begin{aligned}
 &= (U1 \times 0,11) + (U2 \times 0,11) + (U3 \times 0,11) + (U4 \times 0,11) + (U5 \times 0,11) + \\
 &\quad (U6 \times 0,11) + (U7 \times 0,11) + (U8 \times 0,11) + (U9 \times 0,11) \\
 &= (2,87 \times 0,11) + (2,79 \times 0,11) + (2,87 \times 0,11) + (4,00 \times 0,11) + (2,86 \times 0,11) + \\
 &\quad (2,99 \times 0,11) + (3,14 \times 0,11) + (2,89 \times 0,11) + (3,27 \times 0,11) \\
 &= \mathbf{3,07}.
 \end{aligned}$$

Maka berdasarkan hasil perhitungan di atas diperoleh Nilai indeks unit pelayanan adalah sebesar **3,07**.

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

Tabel 5.10.3. Nilai Indeks Unit Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN x 0,11
1	Persyaratan	2,87	0,32
2	Prosedur	2,79	0,31
3	Waktu Pelayanan	2,87	0,32
4	Biaya/Tarif	4,00	0,44
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	2,86	0,32
6	Kompetensi Pelaksana	2,99	0,33
7	Perilaku Pelaksana	3,14	0,35
8	Sarana dan Prasarana	2,89	0,32
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,27	0,36

Dengan demikian nilai indeks unit pelayanan dapat disimpulkan sebagai berikut :

- a. Nilai IKM setelah dikonversi
 = Nilai Indeks x Nilai Dasar
 = 3,07 x 25
 = **76,86.**
- b. Mutu pelayanan **B.**
- c. Kinerja unit pelayanan **BAIK.**

5.11. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan

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

Tabel. 5.11. Nilai Rata – Rata Unsur Pelayanan.

NO	INDIKATOR IKM	NILAI
U1	Persyaratan	2,87
U2	Prosedur	2,99
U3	Waktu Pelayanan	2,99
U4	Biaya/Tarif	3,52
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,56
U6	Kompetensi Pelaksana	3,24
U7	Perilaku Pelaksana	3,27
U8	Sarana dan Prasarana	3,43
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,37
JUMLAH NILAI/UNSUR		4.151
NRR/UNSUR		27,67
NRR		3,07
TERTIMBANG/UNSUR IKM UNIT PELAYANAN		3,07
		76,86

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 Tahun 2018 setelah diolah dengan menggunakan software maka diperoleh nilai seperti dalam tabel berikut :

IKM	3,07
MUTU PELAYANAN	B
KINERJA PELAYANAN	BAIK

5.12. Hasil Survei Kualitatif

Hasil survey kualitatif pada pelaksanaan pelayanan administrasi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada tahun 2018 diperoleh dari hasil kotak pengaduan dan saran yang ditulis dalam angket yang telah disebarakan maupun disampaikan secara langsung oleh pengguna layanan.

Adapun Pendapat dan Saran – saran perbaikan terhadap kegiatan pelayanan administrasi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima pada tahun 2018 yang telah disampaikan oleh responden antara lain :

1. Di setiap loket pelayanan harus tersedia brosur perizinan.
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. Semoga DPMPTSP Kota Bima selangkah lebih maju dalam melayani masyarakat.
6. Ruang tunggu pelayanan perizinan harus cukup memadai.
7. Mekanisme Pelayanan penerbitan izin diupayakan agar lebih efektif.
8. Petugas tidak pandang bulu atau tidak pilih kasih dalam memberikan pelayanan.
9. Administrasi perlu ditingkatkan untuk semua jenis pelayanan.
10. Pelayanan sudah baik, cepat dan mudah.
11. Perlu menunjuk Pejabat penandatanganan izin apabila Kepala Dinas keluar daerah atau berhalangan.
12. Harus mempertahankan mutu pelayanan.
13. Meningkatkan kedisiplinan aparatur dalam bertugas melayani masyarakat.
14. Adanya pelimpahan kewenangan penandatanganan izin ke pejabat lain.
15. Ruang Pelayanan Publik harus dilengkapi dengan AC dan Toilet yang memadai.
16. Waktu pemrosesan izin harus dapat dipersingkat.
17. Ruang Bagi Ibu Menyusui harus tetap tersedia.
18. Persyaratan penerbitan izin harus lebih mudah.
19. Loket Konsultasi Pelayanan harus tersedia.
20. Keamanan di sekitar halaman kantor harus diperhatikan.
21. Tempat parkir kendaraan masih belum memadai.
22. Kepastian waktu penyelesaian izin harus jelas dan pasti.
23. Sarana air minum untuk pemohon izin diupayakan tersedia.
24. Pelayanan Loket Informasi dan Loket Pengaduan agar lebih dioptimalkan.
25. Penyediaan tempat sampah di halaman kantor harus diperhatikan.

BAB VI

PEMANTAUAN, EVALUASI DAN MEKANISME PELAPORAN HASIL PENILAIAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

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

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

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

BAB VII

ANALISA HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

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

7.1. Analisa Univariat

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

7.2. Analisa Bivariat

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

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

7.3. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

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

7.4. Rencana Tindak Lanjut

Dari hasil analisa tiap - tiap unsur pelayanan terhadap kinerja unit pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Tahun 2017 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 pelayanan sehingga setiap masyarakat dapat terlayani dengan baik dan adil.
3. Terhadap unsur **Waktu Pelayanan**, dapat dilakukan pengaturan waktu pelayanan sehingga pelayanan dapat lebih efektif dan memberikan kepastian hukum kepada masyarakat sebagai pengguna layanan.
4. Terhadap unsur **Biaya/Tarif**, dapat dilakukan penyesuaian regulasi agar masyarakat tidak merasa terbebani dengan hal ini.
5. Terhadap unsur **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan**, terhadap unsur ini dapat ditingkatkan dengan senantiasa menggunakan format baku mengikuti perkembangan yang disesuaikan dengan ketentuan yang berlaku sehingga produk setiap jenis pelayanan yang dihasilkan dapat dipertanggungjawabkan secara hukum.
6. Terhadap unsur **Kompetensi Pelaksana**, dapat ditingkatkan dengan menempatkan petugas pelayanan yang memiliki kompetensi sesuai dengan pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman yang dimiliki dalam memberikan pelayanan yang dapat dilakukan dengan mengutus petugas pelayanan mengikuti pelatihan peningkatan kualitas SDM melalui DIKLAT serta dengan melakukan pembagian tugas yang jelas kepada setiap petugas pelayanan melalui Surat Keputusan yang sah.

7. Terhadap unsur **Perilaku Pelaksana**, dapat ditingkatkan dengan senantiasa memberikan arahan, pembinaan dan pengawasan terhadap petugas pelayanan serta mengupayakan pemberian insentif khusus untuk menunjang kinerja pelayanan sehingga dalam hal pelayanan kepada masyarakat akan terwujud petugas pelayanan yang berdedikasi tinggi, berpenampilan baik, ramah, sopan dan memahami prinsip – prinsip pelayanan sehingga dapat memberikan pelayanan yang maksimal sebagaimana yang diharapkan.
8. Terhadap unsur **Sarana dan Prasarana**, pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan lebih baik apabila sarana dan prasarana penunjang kegiatan pelayanan termasuk penganggaran dapat disesuaikan dengan kebutuhan unit pelaksana pelayanan.
9. Terhadap unsur **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan**, bahwa terhadap penanganan pengaduan, saran dan masukan telah ditindaklanjuti dengan baik namun masih perlu ditingkatkan lagi dengan menempatkan petugas yang memiliki kemampuan untuk menangani hal ini.

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

Tabel 7.4. RENCANA TINDAK LANJUT PERBAIKAN SKM

NO.	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU	PENANGGUNGJAWAB
1.	Prosedur	Penyusunan SOP Layanan Perizinan dan Non Perizinan	Triwulan IV 2018	Kepala DPMPTSP Kota Bima
2.	Produk Layanan	Peningkatan Kualitas SDM	Triwulan IV 2018	Kepala DPMPTSP Kota Bima
3.	Persyaratan	Penyusunan SOP Layanan Perizinan dan Non Perizinan	Triwulan I 2019	Kepala DPMPTSP Kota Bima
4.	Waktu Pelayanan	Penyusunan SOP Layanan Perizinan dan Non Perizinan	Triwulan I 2019	Kepala DPMPTSP Kota Bima
5.	Sarana dan Prasarana	Peningkatan Sarana & Prasarana Pelayanan Publik	Triwulan IV 2018	Kepala DPMPTSP Kota Bima
6.	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan Kualitas SDM	Triwulan I 2019	Kepala DPMPTSP Kota Bima
7.	Perilaku Pelaksana	Peningkatan Kualitas SDM	Triwulan I 2019	Kepala DPMPTSP Kota Bima
8.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Peningkatan Sarana & Prasarana Pelayanan Publik	Triwulan IV 2018	Kepala DPMPTSP Kota Bima

BAB VIII

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.

8.1. Kesimpulan

Dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan administrasi perizinan dan non perizinan pada unit pelayanan administrasi Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Tahun 2018 dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut :

1. Jumlah responden dalam kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2018 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima sebanyak 150 (Seratus lima puluh) orang.
2. Karakteristik utama responden dilihat dari jenis kelamin yang menggunakan layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Tahun 2018 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 administrasi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang tertinggi adalah pada indikator **Biaya/Tarif** dengan nilai **100,00** dengan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **SANGAT BAIK**.
4. Indikator unsur pelayanan administrasi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima yang terendah adalah pada indikator **Prosedur Pelayanan** dengan nilai **69,67** dengan Kinerja Unit Pelayanan masuk pada kategori **KURANG BAIK**.
5. Prioritas pembinaan terhadap peningkatan mutu pelayanan sebagai berikut :
 - a. **Prosedur Pelayanan** dengan nilai 69,67 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **KURANG BAIK**.

- b. **Produk Pelayanan** dengan nilai 71,83 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **KURANG BAIK**.
 - c. **Persyaratan Pelayanan** memperoleh nilai 71,67 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **KURANG BAIK**.
 - d. **Waktu Pelayanan** memperoleh nilai 71,83 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **KURANG BAIK**.
 - e. **Sarana dan Prasarana Pelayanan** memperoleh nilai 72,17 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **KURANG BAIK**.
 - f. **Kompetensi Pelaksana** memperoleh nilai 74,83 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **KURANG BAIK**.
 - g. **Perilaku Pelaksana** memperoleh nilai 78,50 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **BAIK**.
 - h. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** memperoleh nilai 81,67 dan Kinerja Unit Pelayanan pada kategori **BAIK**.
6. Terhadap unsur – unsur pelayanan yang lainnya yaitu **Biaya/Tarif** Pelayanan memperoleh nilai 100,00 dan Kinerja Unit Pelayanan **SANGAT BAIK** namun harus terus tetap dipertahankan.
7. Mutu pelayanan administrasi perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** pada Tahun 2018 secara keseluruhan ditegorikan **BAIK** dengan nilai 76,86.

Dari 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang ditanyakan kepada responden, bahwa terhadap unsur **Biaya/Tarif** Pelayanan mendapat nilai rata – rata unsur pelayanan tertinggi yaitu sebesar 4,00 dan unsur **Persyaratan Pelayanan** mendapat nilai rata – rata terendah sebesar 2,79.

Jumlah nilai rata – rata per unsur adalah sebesar 27,67 sedangkan jumlah Nilai Rata-Rata (NRR) Tertimbang per unsur adalah sebesar 3,07 dan nilai IKM di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima Tahun 2017 adalah sebesar 76,86 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 Tahun 2018 masuk dalam kategori **B** dengan Mutu Pelayanan **Baik**, namun peningkatan kualitas aparatur, sarana dan prasarana pelayanan harus terus dilakukan secara menyeluruh dan berkelanjutan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih baik kepada masyarakat.

8.2. Rekomendasi

Untuk menjaga kepercayaan masyarakat akan pelayanan pengelolaan administrasi perizinan yang berkualitas dengan memperhatikan kepentingan masyarakat sebagai pengguna layanan maka ada beberapa hal yang dapat direkomendasikan sebagai berikut :

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. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat dapat dijadikan bahan acuan untuk pengambilan kebijakan selanjutnya sekaligus dapat dijadikan dasar dalam melakukan evaluasi terhadap kinerja semua personil pelayanan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bima.
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.

Adapun rekomendasi berdasarkan saran dan masukan responden sebagai berikut :

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

- d. Untuk pelaksanaan kegiatan pelayanan akan diupayakan dengan pelayanan sistem antrian agar lebih tertib baik secara manual maupun secara elektronik.
- e. Untuk mekanisme pelayanan dibuat SOP sebagai acuan baku dalam kegiatan pelayanan perizinan, baik bagi masyarakat maupun petugas pelaksana layanan.
- f. Terhadap kedisiplinan aparatur akan dilakukan pembinaan secara berjenjang dan melakukan penilaian terhadap kinerja aparatur yang dilaksanakan oleh atasan masing – masing guna memacu peningkatan kualitas pelayanan publik.
- g. Dalam hal penandatanganan dokumen perizinan apabila pejabat yang menandatangani dokumen perizinan berhalangan atau berada di luar daerah melampaui SOP waktu pelayanan agar dapat ditunjuk pejabat lain untuk penandatanganan dokumen perizinan agar kegiatan pelayanan perizinan tidak terhambat, dan dapat pula diupayakan penandatanganan dokumen perizinan secara elektronik.
- h. Mengupayakan ketersediaan sarana dan prasarana yang dapat mendukung proses pelayanan perizinan, misalnya dengan sistem pelayanan secara online.
- i. Mengupayakan tempat parkir kendaraan yang memadai.
- j. Menyediakan sarana air minum khusus bagi pengguna jasa layanan.
- k. Mengintensifkan pengelolaan Informasi, Pengaduan, Saran dan Masukan.

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

Kota Bima, Agustus 2018.
Pejabat Pelaksana Teknis Kegiatan (PPTK)
Bidang Informasi Pengaduan & Pengembangan Pelayanan
Dinas Penanaman Modal & PTSP Kota Bima,

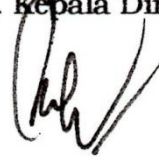


H. Ahmad, SE.

NIP. 19630213 199203 1 006

Kota Bima, Agustus 2018.

Plt. Kepala Dinas,



Drs. M. Saleh Yasin

NIP. 1968011191994031006