

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2022



I. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik. Khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Pelayanan yang baik serta memenuhi harapan masyarakat dalam memenuhi harapan akan menghasilkan kepuasan bagi pengguna layanan.

Dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik, Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan pendayagunaan aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Repormasi Birokrasi (PERMENPANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Survey Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Survey ini dapat mengukur sejauh mana kualitas pelayanan penyelenggara layanan publik serta dapat dijadikan referensi dalam melakukan penetapan prioritas perbaikan layanan.

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Survey Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud dalam memberikan pelayanan Publik kepada masyarakat di Bidang Perizinan dan sekaligus sebagai wahana penyerap aspirasi masyarakat baik yang berupa saran, harapan sekaligus komplain terhadap pelayanan yang telah diberikan selama ini untuk dijadikan pedoman kebijakan, program dan strategi guna peningkatan pelayanan.

III. RUANG LINGKUP

Kegiatan Survey Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilakukan di 13 Kecamatan yang ada di Kabupaten Kepulauan Talaud, khususnya bagi pelaku usaha sebanyak 200 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat (pelaku usaha) terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel dengan harapan masyarakat memberikan pendapatnya terhadap empat pilihan jawaban yang tersedia sebagaimana kuesioner terlampir.

Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat ini dimulai pada Juli sampai dengan Desember 2022 dengan tahapan-tahapan kegiatan sebagai berikut :

1. Kegiatan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, bekerja sama dengan Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kepulauan Talaud dalam hal Pengolahan Data. Tim Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM), dibentuk melalui SK Kepala Dinas Nomor 04 tanggal 11 Januari 2021 tentang Penunjukan Tim Pengolah Data Indeks Kepuasan Masyarakat (Pelaku Usaha) dalam Pelayanan Perizinan Tahun 2022.
2. Penunjukan Tim Survey Indek Kepuasan Masyarakat berdasarkan SK Kepala DPM-PTSP Kabupaten Kepulauan Talaud Nomor 04 tanggal 11 Januari 2021.
3. Penyiapan Bahan

a. Kuesioner

Dalam Survey Indeks Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner ini disusun berdasarkan tujuan survey terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuesioner terlampir.

b. Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu :

Bagian I : Identitas Responden Responden meliputi Jenis Kelamin, Tingkat Pendidikan, Pekerjaan dan jenis layanan yang diterima.

Bagian II : Mutu pelayanan publik adalah pendapat penerima pelayanan Terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

c. Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan disetiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan yang tidak baik , dengan persepsi sebagai berikut :

Huruf A adalah nilai persepsi sangat baik

Huruf B adalah nilai persepsi baik

Huruf C adalah nilai persepsi kurang baik

Huruf D adalah nilai persepsi tidak baik

4. Penetapan responden, lokasi dan waktu pengumpulan data

a. Jumlah responden

Responden dipilih secara acak di 6 kecamatan sebagai berikut :

1. Kecamatan Tampan'amma
2. Kecamatan Nanusa
3. Kecamatan Moronge
4. Kecamatan Gemeh
5. Kecamatan Beo Utara
6. Kecamatan Essang Selatan
7. Kecamatan Kalongan
8. Kecamatan Salibabu
9. Kecamatan Melonguane
10. Kecamatan Melonguane Timur
11. Kecamatan Pulutan
12. Kecamatan Essang
13. Kecamatan Rainis

b. Lokasi dan waktu pengumpulan data

Pengumpulan data dilakukan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan metode wawancara langsung ke responden.

BAB III
METODE PENELITIAN

A. Metode Survey

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis statistik deskriptif. Guna melengkapai hal analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Penelitian ini mengambil sampel khususnya bagi pelaku usaha yang ada di 13 (tiga belas) kecamatan di Kabupaten Kepulauan Talaud.

B. Teknik Pengumpulan Data

Data pada Penelitian ini diambil dengan instrumen berupa kuesioner dengan cara wawancara langsung dengan pelaku usaha.

C. Variabel Pengukuran SKM

Variabel pada pengukuran ini didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan publik yang terdiri dari 9 ruang lingkup, yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya / Tarif

Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara Penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah 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

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi Pengetahuan, Keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Sarana dan Prasarana

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

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

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

D. Pengolahan Data

Pengolahan data dilakukan oleh Tim Ahli dari Badan Pusat Statistik (BPS) Kabupaten Kepulauan Talaud.

E. Teknik Analisis Data

Analisis Data pada pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini menggunakan analisis statistik deskriptif.

Kesembilan ruang lingkup tersebut diatas, selanjutnya disusun ke dalam kuesioner dengan 9 item, dengan empat pilihan jawaban. Adapun pensekorannya

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

menggunakan skala likert, dengan skor 1 sampai dengan 4. Analisis selanjutnya mengkonversi ke dalam skala 100, dan kategorisasi mutu pelayanan/integritas di Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu ditentukan sebagai berikut:

Tabel 1.
Kategori Mutu Pelayanan

NO	MUTU PELAYANAN	NOMOR SKOR	
		Skala 100	Skala 1-4
1	A (Sangat Baik)	81,26 - 100,00	3,26 - 4,00
2	B (Baik)	62,51–81,25	2,51 - 3,25
3	C (Kurang Baik)	43,76–62,50	1,76–2,50
4	D (Tidak Baik)	25,00 –43,75	1,00 –1,75

F. Profil Responden
a. Jenis Kelamin

Tabel 2

No	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	116	58 %
2	Perempuan	84	42 %
3	Tidak mencantumkan jenis kelamin	0	0 %
Jumlah		200	100 %

Responden Menurut Karakteristik Jenis Kelamin

Berdasarkan tabel diatas, responden menurut karakteristik mayoritas jenis kelamin pada penelitian ini berjenis kelamin laki-laki sebanyak 116 orang (58 %).

b. Pendidikan Terakhir

Tabel 3
Responden Menurut Karakteristik Pendidikan Terakhir

No	Pendidikan Terakhir	Frekuensi	Persentase
1	SD	3	1,50 %
2	SMP	21	10,50 %
3	SMA	153	76,50 %
4	S1	23	11,50 %
5	S2	0	0 %
6	S3	0	0 %
7	Tidak mencantumkan pendidikan terakhir	0	0 %
Jumlah		200	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik di atas mayoritas responden pada penelitian ini berpendidikan terakhir SMA sebanyak 153 orang (76,50 %).

c. Pekerjaan Utama

Tabel 4
Responden Menurut Karakteristik Pekerjaan Utama

No	Pekerjaan Utama	Frekuensi	Persentase
1	PNS	1	0,50 %
2	TNI	0	0 %
3	POLRI	0	0 %
4	SWASTA	58	28,00 %
5	WIRASWASTA	141	70,50 %
6	LAINNYA	0	0 %
8	Tidak mencantumkan pekerjaan	0	0 %
Jumlah		200	100 %

Berdasarkan tabel responden menurut karakteristik pekerjaan utama, mayoritas responden pada penelitian ini memiliki pekerjaan utama Wiraswasta sebanyak 141 orang (70,50 %)

HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

Hasil Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 200 (dua ratus empat belas) responden yang telah diminta pendapat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan, maka analisa data yang telah dilakukan (lihat lampiran) diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebesar 99,13 % berada pada kategori "**Sangat Baik**" (pada interval 81,26 – 100).

Hasil survey kepuasan masyarakat tersebut diatas, terdiri dari 9 ruang lingkup. Analisis selanjutnya adalah mendeskripsikan hasil analisis terhadap kesembilan ruang lingkup tersebut.

Tabel 5
Rata-rata Skor dan Peringkat pada Setiap Ruang Lingkup
Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Dinas
Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

No	Ruang Lingkup	Rata-rata Skor	Kategori	Peringkat
1	Persyaratan	3,99	Sangat Baik	2
2	Sistem Mekanisme, Prosedur	3,98	Sangat Baik	3
3	Waktu Penyelesaian	3,97	Sangat Baik	4
4	Biaya/Tarif	4,00	Sangat Baik	1
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,98	Sangat Baik	3
6	Kompetensi Pelaksana	3,98	Sangat Baik	3
7	Perilaku Pelaksana	3,96	Sangat Baik	5
8	Sarana dan Prasarana	3,86	Sangat Baik	6
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,99	Sangat Baik	2

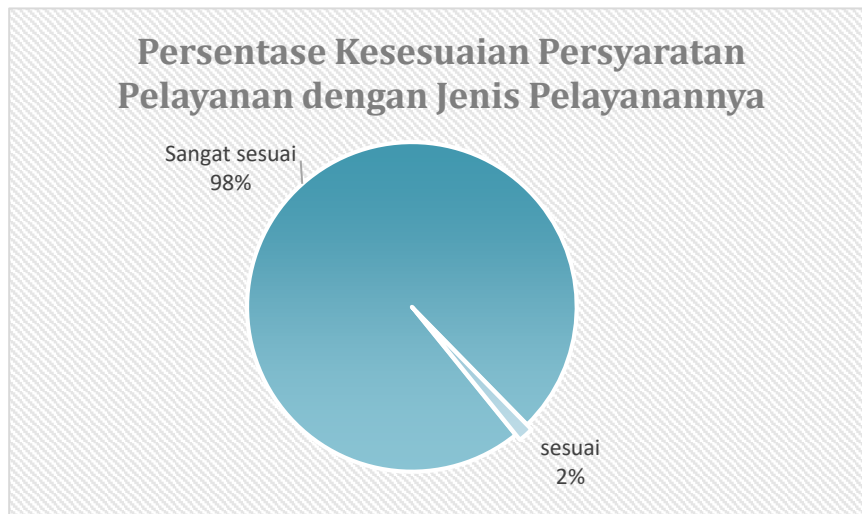
A. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Dari hasil analisis diperoleh Rata-rata skor sebesar 3,94 berada pada interval skor 3,26 s.d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ruang lingkup persyaratan berada pada kategori sangat baik. Ruang lingkup persyaratan disajikan sebagai berikut:

Tabel 6
Kepuasan Masyarakat Pengguna DPMPTSP
Ruang Lingkup: Persyaratan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	Persentase
1	Sangat Sesuai	4	197	98,50 %
2	Sesuai	3	3	1,50 %
3	Kurang Sesuai	2	0	0,00 %
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00 %
Jumlah			200	100 %

Berdasarkan table tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Berdasarkan hasil Suvei Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Perizinan diketahui bahwa sebagian besar responden merasa sangat sesuai terhadap kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan yang diberikan oleh petugas.

B. Sistem Mekanisme dan Prosedur

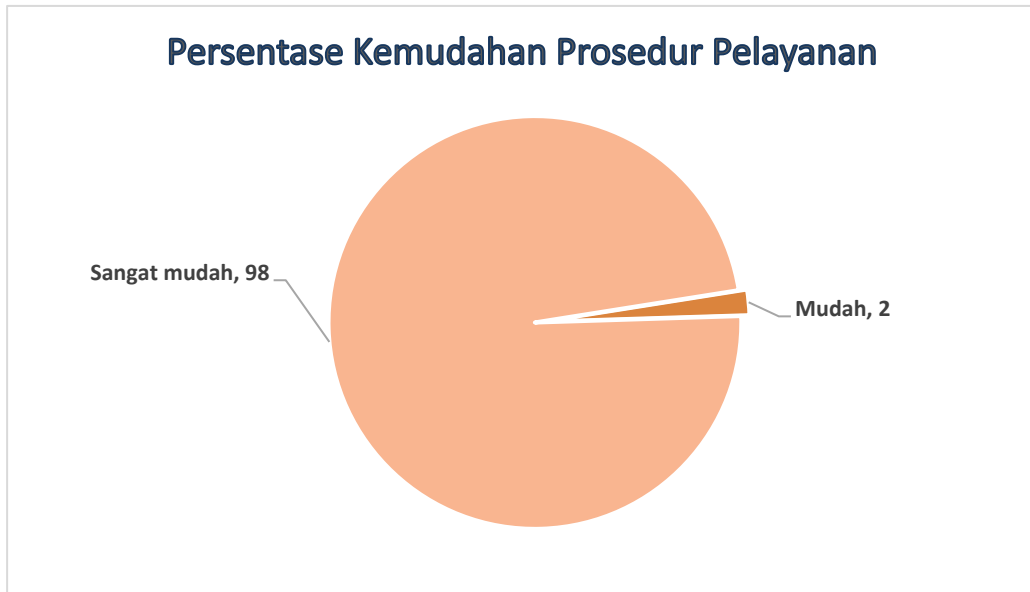
Sistem Mekanisme dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dikakukan bagi pemberi dan penerima layanan, termasuk pengaduan. Dari hasil analisis diperoleh Rata-rata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,26 s.d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, ruang lingkup Sistem mekanisme dan Prosedur berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan DPMPTSP Ruang lingkup Prosedur disajikan pada table berikut ini:

Tabel 7
Kepuasan Masyarakat Pengguna DPMPTSP Kabupaten Kepulauan Talaud
Ruang Lingkup : Sistem Mekanisme dan Prosedur

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	Persentase
1	Sangat Mudah	4	196	98,00%
2	Mudah	3	4	2,00 %
3	Kurang Mudah	2	0	0,00 %
4	Tidak Mudah	1	0	0,00 %
Jumlah			200	100 %

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Untuk kemudahan prosedur pelayanan, sebesar 2,00 persen responden merasa prosedur yang diberikan mudah sedangkan sebagian besar responden merasa prosedur yang diberikan sangat mudah.

C. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang di perlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,97 berada pada interval skor 3,26 s.d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM-PTSP, ruang lingkup waktu penyelesaian berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM-PTSP, ruang lingkup waktu penyelesaian disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 8
Kepuasan Masyarakat Pengguna DPM-PTSP Kabupaten Kepulauan Talaud
Ruang Lingkup : Waktu Penyelesaian

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	Persentase
1	Sangat Cepat	4	294	97,00 %
2	Cepat	3	6	3,00 %
3	Kurang Cepat	2	0	0,00 %
4	Tidak Cepat	1	0	0,00 %
Jumlah			200	100 %

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden yaitu sebesar 97,00 persen merasa waktu yang diperlukan petugas dalam melakukan pelayanan adalah sangat cepat. Sedangkan sebesar 3,00 persen responden merasa waktu yang dibutuhkan cepat dalam petugas memberikan pelayanan.

D. Biaya / Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Dari hasil analisis yang diperoleh rata-rata skor sebesar 4,00 berada pada interval skor 3,26 s.d 4,00 **kategori "Sangat Baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM-PTSP, ruang lingkup biaya/tarif berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM-PTSP, ruang lingkup biaya/tariff disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 9
Kepuasan masyarakat pengguna DPM-PTSP Kabupaten Kepulauan Talud
Ruang Lingkup : Biaya / Tarif

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	Persentase
1	Gratis	4	200	100 %
2	Murah	3	0	0,00 %
3	Cukup Mahal	2	0	0,00 %
4	Mahal	1	0	0,00 %
Jumlah			200	100 %

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa responden yang mendapatkan pelayanan pada layanan perizinan tidak mengeluarkan biaya ketika menerima layanan perizinan dari petugas.

E. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,96 berada pada interval 3,26 s.d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM-PTSP, ruang lingkup produk spesifikasi berada pada kategori sangat baik.

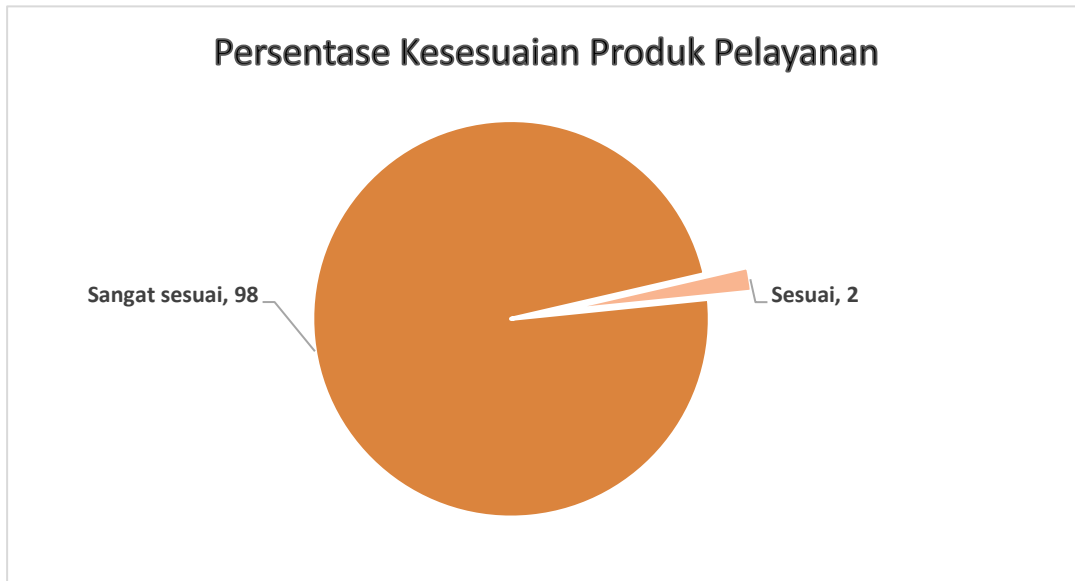
Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM-PTSP Kabupaten Kepulauan Talaud, ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan dapat disajikan pada tabel berikut ini :

Tabel 10

Kepuasan Masyarakat Pengguna DPM-PTSP Kab.Kepl. Talaud
Ruang Lingkup : Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	Persentase
1	Sangat Sesuai	4	196	98,00 %
2	Sesuai	3	4	2,00 %
3	Kurang Sesuai	2	0	0,00 %
4	Tidak Sesuai	1	0	0,00 %
Jumlah			200	100 %

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa sebagian besar responden merasa sangat sesuai atas produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh petugas pelayanan perizinan.

F. Kompetensi Pelaksana

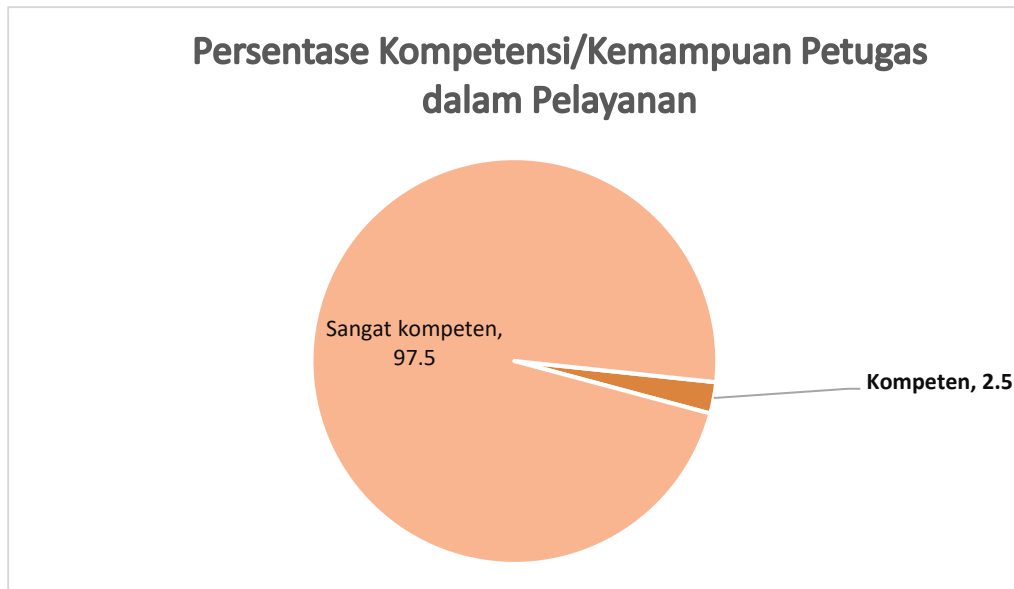
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,98 berada pada interval skor 3,26 – 4,00 kategori **"sangat baik"**. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM-PTSP, ruang lingkup kompetensi pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM-PTSP, ruang lingkup kompetensi pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 11
Kepuasan Masyarakat Pengguna DPM-PTSP Kab. Kepl. Talaud
Ruang Lingkup : Kompetensi Pelaksana

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	Persentase
1	Sangat Kompeten	4	195	97,50 %
2	Kompeten	3	5	2,50 %
3	Kurang Kompeten	2	0	0,00 %
4	Tidak Kompeten	1	0	0,00 %
Jumlah			200	100 %

Berdasarkan Tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Dari grafik diatas dapat diketahui bahwa responden menilai petugas yang memberikan pelayanan perizinan sangat kompeten dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang ada pada pelayanan perizinan.

G. Perilaku Pelaksana

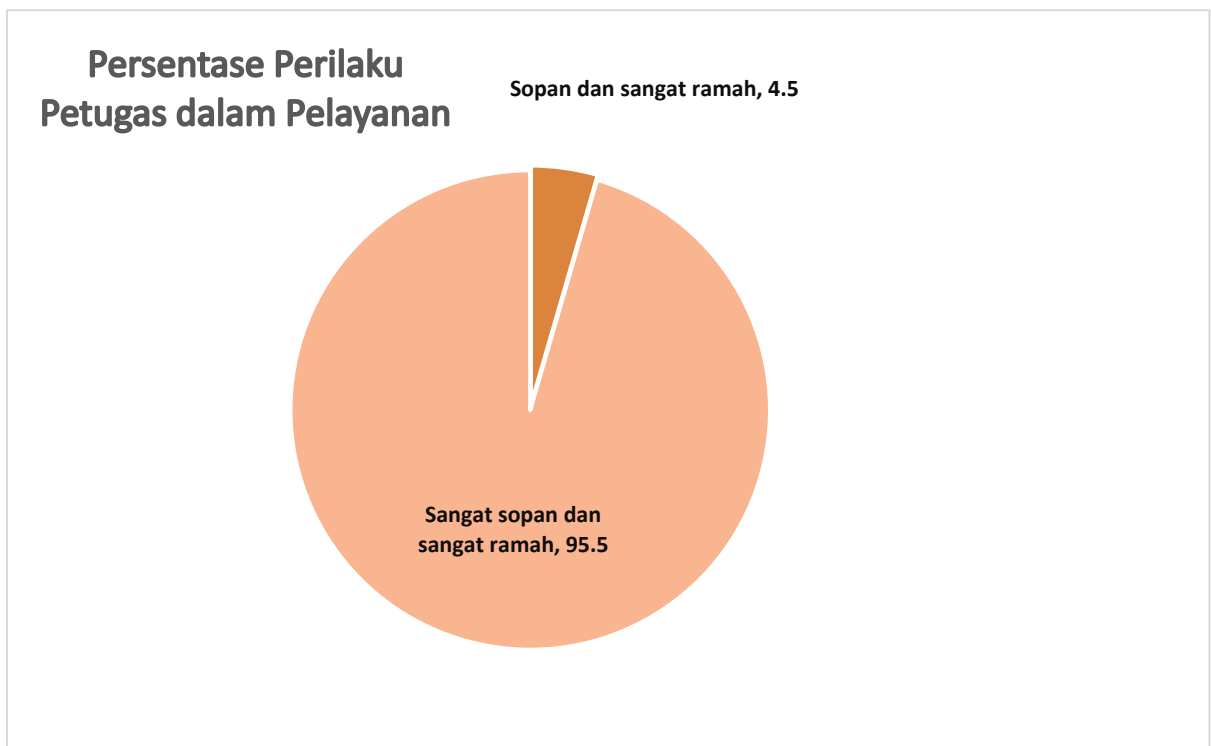
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,96 berada pada interval skor 3,26 s.d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM-PTSP, ruang lingkup perilaku pelaksana berada pada kategori sangat baik.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM-PTSP, ruang lingkup perilaku pelaksana disajikan pada tabel berikut ini.

Tabel 12
Kepuasan Masyarakat Pengguna DPM-PTSP Kab.Kepl. Talud
Ruang Lingkup : Perilaku Pelaksana

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	Persentase
1	Sangat sopan dan sangat ramah	4	191	95,50 %
2	Sopan dan ramah	3	9	4,50 %
3	Kurang sopan dan ramah	2	0	0,00 %
4	Tidak sopan dan tidak ramah	1	0	0,00 %
Jumlah			200	100 %

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Dari grafik diatas dapat diketahui penilaian responden terhadap sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan. Semua responden merasa petugas sangat sopan dan sangat ramah terhadap masyarakat yang membutuhkan layanan perizinan.

H. Sarana dan Prasarana

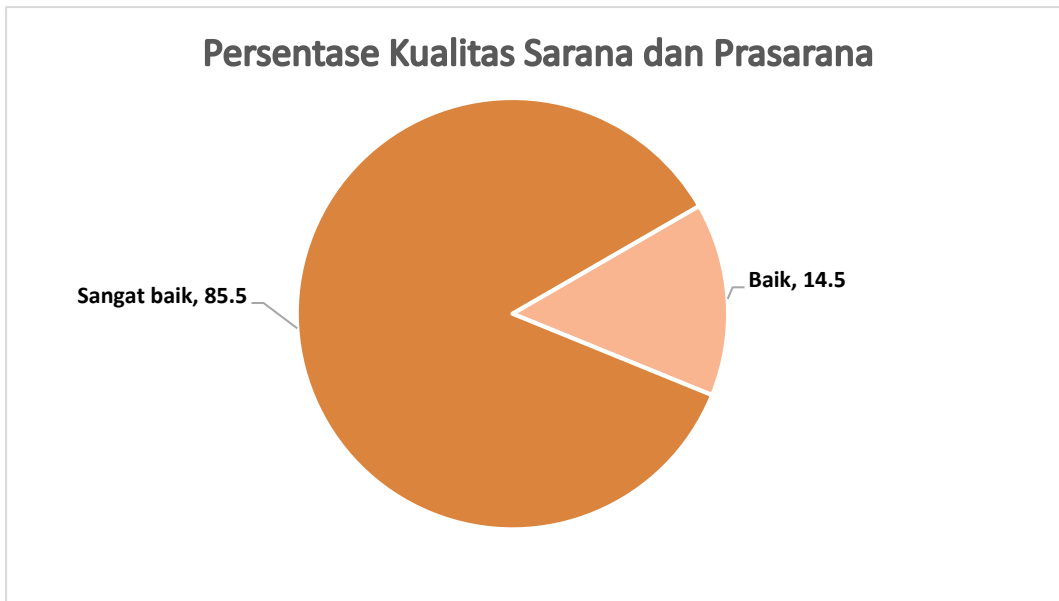
Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan tata cara pelaksanaan penanganan dan tindak lanjut. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (Komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (Gedung). Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,86 berada pada interval skor 3,26 s.d 4,00 kategori "**sangat baik**".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM-PTSP, ruang lingkup Sarana dan Prasarana disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 13
Kepuasan Masyarakat Pengguna DPM-PTSP Kab.Kepl. Talaud
Ruang Lingkup : Sarana dan Prasarana

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	Persentase
1	Sangat Baik	4	171	85,50 %
2	Baik	3	29	14,50 %
3	Cukup	2	0	0,00 %
4	Buruk	1	0	0,00 %
Jumlah			200	100 %

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini :



Dari grafik diatas dapat dilihat bahwa sebagian besar responden menilai sarana dan prasarana layanan perizinan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) sangat baik.

I. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Dari hasil analisis diperoleh rata-rata skor sebesar 3,99 berada pada interval skor 3,26 s.d 4,00 kategori "**sangat baik**". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan DPM-PTSP, ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 14

Kepuasan Masyarakat Pengguna DPM-PTSP Kab.Kepl. Talud
Ruang Lingkup : Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

NO	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			F	Persentase
1	Dikelola dengan sangat baik	4	197	98,50 %
2	Berfungsi Kurang Maksimal	3	3	1,50 %
3	Ada tetapi tidak berfungsi	2	0	0,00 %
4	Tidak Ada	1	0	0,00 %
Jumlah			200	100 %

Berdasarkan tabel tersebut diatas, secara visual dapat disajikan dalam grafik berikut ini:



Dari grafik diatas dapat diketahui penanganan pengaduan pengguna layanan terkait layanan perizinan. Semua responden merasa fasilitas pengaduan telah dikelola dengan baik.

A. ANALISA MASALAH

Faktor timbulnya berbagai masalah yang ada dilapangan dalam kegiatan Survey IKM dapat bermacam-macam. Namun berdasarkan pengamatan dan evaluasi yang diperoleh, penyebab yang dianggap paling dominan terhadap timbulnya masalah tersebut dapat disajikan uraian sebagai berikut :

1. Petugas belum pengalaman dalam memahami pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat. Hal ini penyebabnya adalah kurangnya obyektifitas petugas survey, karena banyak responden yang sulit memahami maksud survey sehingga harus dibacakan dan diberikan penjelasan maksud kuesionernya.
2. Karena ini merupakan kegiatan yang baru bagi petugas maka perlu pemahaman-pemahaman lebih lanjut dalam pelaksanaannya.
3. Beberapa ditemukan inkonsistensi dari beberapa kuesioner yang disebabkan karena perbedaan pemahaman mengenai konsep dan definisi diantara petugas pendataan.

B. PEMECAHAN MASALAH

Berdasarkan analisa permasalahan tersebut diatas maka alternative pemecahan permasalahannya adalah sebagai berikut :

1. Perlunya diadakan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya survey indeks kepuasan masyarakat (IKM) dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan untuk mewujudkan pelayanan prima (publik service) dalam arti memenuhi harapan dan kebutuhan baik bagi pemberi maupun penerima pelayanan.
2. Diperlukannya konsisten para penyelenggara pelayanan publik disemua sector untuk terus menerus meningkatkan kemampuannya, ketrampilan, kenyamanan, keamanan dan kelengkapan sarana prasarana pendukung dan mampu melaksanakan pelayanan publik secara transparan dan akuntabel.
3. Perlunya peningkatan SDM Aparatur melalu seminar-seminar, pelatihan dan diklat teknis tentang pelayanan publik dalam upaya mendukung pelaksanaan survey indeks kepuasan masyarakat.

Keberhasilan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud. Komitmen dan kesungguhan para pelaksana dalam hal ini aparatur di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud sangat diharapkan. Dan tentunya tidak terlepas dari pembinaan serta perhatian dari unsur pimpinan daerah serta masyarakat luas sebagai objek pelayanan.

Untuk itu, peningkatan sumber daya manusia (SDM), Sarana dan Prasarana adalah hal yang tidak dapat dipisahkan dalam rangka meningkatkan citra pelayanan, sehingga pelaksanaan pelayanan perizinan terpadu satu pintu berjalan dengan mudah, cepat dan transparan.

A. KESIMPULAN

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah sebagai berikut :

1. Tingkat kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu Kabupaten Kepulauan Talaud hasil SKM adalah 4,00 atau berada pada kategori A (sangat baik).
2. Unsur pelayanan biaya/tariff menjadi unsur pelayanan dengan nilai IKM tertinggi yaitu 4,00 artinya masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan secara gratis. Sedangkan unsur pelayanan dengan nilai IKM terendah adalah Sarana Prasarana penunjang pelayanan dengan nilai IKM 3,86, artinya perlu perbaikan dan peningkatan pelayanan melalui sarana dan prasarana.
3. Berdasarkan survey yang dilakukan Target yang dicapai untuk nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 99,13 berada pada kategori sangat baik
4. Untuk bisa mewujudkan pelaksanaan pelayanan prima diperlukan komitmen untuk melaksanakan Transparansi dan Akuntabilitas, baik oleh pengambilan keputusan (Top

Manejer), Pimpinan Unit pelaksana pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan secara cepat, tepat, murah, terbuka, sederhana, dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif. Disisi lain masyarakat khususnya pelaku usaha diharapkan ikut membantu dalam arti melengkapi syarat berkas-berkas layanan serta tidak bersifat apatis terhadap upaya-upaya peningkatan pelayanan.

5. Untuk menciptakan pelayanan yang baik, IKM ini akan terus dilakukan guna melihat sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan yang kita berikan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud akan menargetkan kegiatan ini setiap 6 bulan sekali.

B. SARAN

Pemerintah Kabupaten Kepulauan Talaud diharapkan membentuk Tim Survey IKM atau menunjuk/ bekerjasama dengan unit independen untuk melaksanakan survey di unit-unit pelayanan. Dengan adanya tim yang benar-benar independen, kapabel dan mempunyai kredibilitas akan menjamin hasil survey IKM yang betul-betul Valid dan akuntabel.

Langkah-langkah untuk mencapai target IKM adalah sebagai berikut :

- Memberikan pelatihan kepada petugas loket pendaftaran pada unit penelitian administrasi yang berkaitan dengan pelayanan
- Menyebarkan dan menyiapkan brosur atau leaf flat diloket pendaftaran

Survey IKM akan terus akan terus dilakukan secara berkesinambungan dengan pembentukan tim survey IKM ini, diharapkan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kepulauan Talaud kedepan akan semakin baik (menyempurnakan kekurangan-kekurangan yang ada).

(Berdasarkan PERMENPANRB NO. 14 TAHUN 2017)

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KEPULAUAN TALAUD
TAHUN 2022**

Tanggal Survei : Jam Survei :

PROFIL

Jenis Kelamin : L P

Pendidikan : SD SMP SMA S1 S2 S3

Pekerjaan : PNS TNI POLRI SWASTA WIRAUUSAHA

LAINNYA.....(*sebutkan*)

Jenis Layanan yang diterima :
(*SIUP,SITU.SIK*)

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(*Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden*)

1. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4

2. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTSP	
a. Tidak mudah	1
b. Kurang mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat mudah	4
3. Bagaimana pendapat saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan	
a. Tidak cepat	1
b. Kurang cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat cepat	4
4. Bagaimana pendapat saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan	
a. Sangat mahal	1
b. Cukup mahal	2
c. Murah	3
d. Gratis	4
5. Bagaimana pendapat saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan	
a. Tidak sesuai	1
b. Kurang sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat sesuai	4
6. Bagaimana pendapat saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan	
a. Tidak kompeten	1
b. Kurang kompeten	2
c. Kompeten	3
d. Sangat kompeten	4

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

7	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan a. Tidak sopan dan tidak ramah b. Kurang sopan dan kurang sopan c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan sangat ramah	1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat saudara tentang kualitas sarana dan prasarana a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat baik	1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

SEMESTER II TAHUN 2022

