

LAPORAN SURVEY INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMEDANG
TAHUN 2019



PEMERINTAH KABUPATEN SUMEDANG
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jln. Prabu Geusan Ulun Nomor 36 Sumedang
Tahun 2019

HASIL PENGUKURAN

Dari kuesioner yang berjumlah sebanyak (100 kuesioner), setelah diteliti dan dicermati, maka ke 100 lembar kuesioner tersebut telah terisi secara keseluruhan oleh para responden. Dan berdasarkan olah kuesioner dan analisa kuesioner dapatlah diperoleh gambaran hasil seperti tampilan berikut ini :

1. Hasil Pengukuran Berdasarkan 9 Unsur Pelayanan

Berdasarkan Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdiri dari 9 unsur pelayanan yang dapat diukur, ke 9 unsur pelayanan tersebut yaitu :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu pelayanan
4. Biaya/tarif
5. Produk pelayanan
6. Kompetensi pelaksana
7. Perilaku pelaksana
8. Maklumat Pelayanan
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan

Berdasarkan hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan tersebut, dapat diperoleh hasil skor indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : **85,25**. Artinya Unit pelayanan ini berada diposisi nilai mutu pelayanan **B** dengan kategori **BAIK**, hal ini mengacu kepada nilai interval konversi Indek Kepuasan Masyarakat yang berada dikisaran interval **76,61 – 88,30**

Sebagaimana tertera dalam tabulasi kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks sebagai berikut :

Tabel 1

Kategorisasi Mutu Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
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

Tabel 2

Nilai Rata-rata (NRR) dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 9 unsur Pelayanan

No.	Unsur Pelayanan	NRR	IKM
1.	Persyaratan	3.37	84.25
2.	Prosedur	3.60	90.00
3.	Waktu pelayanan	3.34	83.50
4.	Biaya/tarif	3.35	83.75
5.	Produk pelayanan	3.37	84.25
6.	Kompetensi pelaksana	3.34	83.50
7.	Perilaku pelaksana	3.37	84.25
8.	Maklumat Pelayanan	3.46	86.50
9.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	3.49	87.27

Berdasarkan nilai partisipasi responden diperoleh nilai empiris Rata-rata dari tiap unsur-unsur pelayanan yang menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut dengan nilai rata-rata interval IKM 76.61 – 88.30 . Artinya nilai interval tersebut menunjukkan nilai BAIK dari tiap unsur pelayanan yang dinilai.

Dari tabel 2 dapat dilihat bahwa secara umum penilain responden terhadap 9 unsur pelayanan menunjukkan nilai **BAIK** . Dari keseluruhan 9 unsur pelayanan yang memiliki hasil penilaian responden tertinggi adalah unsur *Prosedur Pelayanan dengan Nilai IKM* 90.00. Hal ini akibat dari efek langsung maupun efek tidak langsung dengan berdirinya Mal Pelayanan Publik (MPP) yang memberikan dampak positif atas kelancaran dan kemudahan prosedur permohonan ijin. Artinya Unsur Prosedur Pelayanan ini perlu untuk dipertahankan agar para pemohon pelayanan semakin mudah lagi untuk memperoleh pelayanan perizinan yang diharapkan. Sedangkan unsur pelayanan lainnya perlu untuk ditingkatkan lagi.

Agar supaya kualitas pelayanan dapat meningkat kembali, maka konsistensi seluruh komponen pemangku kepentingan haruslah konsisten terhadap setiap proforma peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri.

KESIMPULAN DAN SARAN

1. KESIMPULAN

- a. Secara keseluruhan kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal Dan Perizinan Terpadu Satu Pintu dipersepsikan d BAIK oleh Masyarakat yang menerima pelayanan dan menunjukan adanya perbaikan dari IKM sebelumnya yaitu 84,11. Hal ini terlihat dari Indeks Kepuasan Masyarakat diperoleh yaitu berkisar 76,61 - 88,30. Indeks Kepuasan Masyarakat yang diperoleh pada 9 unsur pelayanan adalah sebesar 85,25 artinya terjadi peningkatan Nilai IKM sebesar 1,14
- b. Unsur pelayanan yang dianggap paling memuaskan oleh responden adalah *Prosedur Perijinan dengan* (Nilai IKM 90,00) dan unsur yang memiliki penilaian IKM nya BAIK, tapi masih perlu mendapatkan peningkatan adalah unsur *Biaya tarif dengan nilai IKM 83,75.*

2. SARAN

Pelaksanaan Survey IKM dalam penyelenggaraan Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan pada kurun waktu Semester II Tahun 2019 ini, diperoleh data nilai empiris dari responden yang memberikan penilaiannya terhadap 9 unsur pelayanan yang disurvei. Bahwa hasil penilaian 9 unsur pelayanan terukur yang sudah terpetakan nilai IKM nya menunjukan secara umum bernilai BAIK. Dan nilai yang paling baik dari 9 unsur pelayanan berdasarkan hasil penilaian responden adalah unsur *Prosedur Pelayanan*. Hal ini menggambarkan efek domino dari berdirinya Mal Pelayanan Publik (MPP) yang membawa ikut mewarnai peningkatan signifikansi nilai IKM secara signifikan.

Untuk dapat meningkatkan unsur-unsur pelayanan yang masih perlu ditingkatkan secara maksimal, maka diperlukan suatu sistematika perijinan secara terigrasi holistik dengan dinas dinas teknis terkait maupun dengan dinas vertikal sekalipun. Pada saat ini Dinas Pananaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu telah memiliki aplikasi perijinan Sistem Izin Cetak Mandiri (SI ICE MANDIRI) yang telah diberlakukan pada bulan Januari 2018. Dan dengan dibangunnya Mal Pelayanan Publik (MPP) yang telah di uji coba pada

tanggal 26 Juli 2019, yang mana SI ICE MANDIRI telah efektif beroperasi dengan semakin mudah untuk dapat dioperasikan oleh para pemohon layanan. Disamping banyak kemudahan untuk menggunakan sistem aplikasi SI ICE MANDIRI di Mal Pelayanan Publik (MPP), juga para pemohon layanan dapat lebih leluasa bertanya dan dipandu oleh para petugas layanan yang selalu sigap menyambut pemohon layanan dengan penuh hormat. Suasana gedung MPP yang nyaman dengan fasilitas ruangan ber AC dengan segala kemudahan prosedur dan segala keterbukaannya diharapkan dapat meningkatkan lagi penilaian pengguna layanan guna tercipta image dan citra sangat baik untuk seluruh unsur layanan. Didalam penyelenggaraan PTSP yang berorientasi Publik service maka dalam pelaksanaannya harus didukung dan mendapatkan dukungan serta didorong oleh banyak pihak terkait, baik pemerintah maupun masyarakat dan dunia usaha. Sehingga penyelenggaraan PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, professional akan menjadi kenyataan.

PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2019

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMEDANG

ALAMAT : Jalan Prabu Geusan Ulun Nomor 36 Sumedang Tlp/Fax. 0261 - 205657

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	4	4	4	4	4	3	3	2	4
2	4	4	3	3	3	2	4	3	3	3
3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	4
4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3
5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
6	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4
7	4	4	2	3	3	4	4	3	3	3
8	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4
10	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4
11	4	4	3	3	2	4	4	4	4	4
12	3	3	4	4	4	3	3	3	3	3
13	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4
14	3	3	2	3	3	4	3	4	4	3
15	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4
16	3	3	4	3	3	2	3	4	3	3
17	4	3	3	4	4	3	3	4	4	4
18	3	4	3	3	2	3	4	3	3	3
19	4	3	3	4	3	2	3	4	4	4
20	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3
21	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3
22	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	3	4	4	3	3	4	4	4
24	3	3	4	3	4	4	4	4	4	3
25	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3
26	3	4	3	4	4	3	4	4	4	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3
29	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3
30	3	4	3	3	4	3	4	4	4	4
31	4	4	4	4	3	2	4	4	4	3
32	3	4	3	3	4	4	3	4	4	4
33	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
34	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4
35	4	3	2	4	3	3	4	4	3	4
36	3	4	4	3	4	4	3	4	4	2
37	4	4	3	4	3	4	4	4	3	3
38	3	3	4	3	4	3	2	4	4	3
39	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4
40	3	3	4	4	3	3	4	4	4	3
41	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4
42	3	3	4	3	4	4	3	3	3	3

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
43	4	3	4	4	3	3	4	4	4
44	4	4	3	3	4	4	4	3	4
45	3	3	4	3	4	3	3	4	3
46	3	4	3	4	3	2	4	3	4
47	4	4	3	3	4	4	3	4	3
48	3	4	4	4	3	4	3	4	3
49	4	3	3	3	4	3	4	4	4
50	3	4	3	4	3	4	3	4	3
51	4	4	4	2	2	3	4	3	4
52	3	3	3	3	3	4	3	3	3
53	2	3	3	4	3	3	2	4	4
54	3	4	3	4	4	3	2	4	3
55	3	3	4	2	3	3	2	4	3
56	4	4	3	4	4	3	3	3	4
57	3	3	2	3	3	4	2	3	3
58	4	4	3	2	4	4	3	4	3
59	3	3	4	4	3	3	4	4	4
60	4	3	3	2	3	2	3	4	3
61	3	4	3	3	4	3	3	3	4
62	3	3	3	4	3	3	4	3	3
63	4	4	3	3	2	3	4	3	4
64	3	4	4	4	3	3	4	4	3
65	3	3	3	3	4	3	3	3	4
66	2	4	4	2	3	3	3	3	3
67	3	3	3	3	4	4	4	3	4
68	3	3	4	3	3	3	4	4	3
69	4	4	4	4	4	3	3	4	4
70	3	3	4	2	2	2	3	3	3
71	3	3	1	3	3	3	4	4	4
72	4	4	4	2	3	3	4	4	4
73	3	3	3	3	3	4	3	3	3
74	4	3	3	4	3	3	2	3	4
75	3	4	4	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	4	3	2	4	4	4
77	4	4	4	3	3	3	3	4	3
78	3	4	3	4	3	4	4	3	4
79	4	4	3	4	4	3	3	4	3
80	3	4	4	4	3	4	3	3	4
81	4	3	4	3	2	3	4	3	3
82	3	4	4	4	4	4	3	4	3
83	3	4	4	2	3	3	4	3	4
84	4	3	3	3	4	4	4	3	3
85	3	4	4	4	3	3	4	3	4
86	3	4	3	4	3	3	3	3	3
87	4	3	4	3	4	4	4	2	4
88	3	4	3	4	3	3	3	3	4
89	3	4	4	4	2	3	4	3	3
90	3	4	3	3	4	4	3	2	3
91	3	3	4	4	4	3	3	3	4
92	4	4	2	4	4	4	3	3	3
93	3	3	4	3	4	4	4	3	3
94	3	4	3	4	3	3	3	4	3
95	4	3	4	3	4	4	4	3	4
96	3	4	4	4	3	4	3	3	3
97	3	4	3	3	3	3	3	2	4
98	4	3	4	4	3	3	2	3	3
99	3	4	3	3	4	4	3	4	4
100	3	4	3	3	4	4	4	3	3
TOTAL	337	360	334	335	337	334	337	346	349

Nomor Urut Responden	Nilai Per Unsor Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	3	3	2	2	2	1	1
4	39	60	43	43	44	43	43	50	50
3	59	40	49	49	49	48	51	46	49
2	2	0	7	8	7	9	6	4	1
1	0	0	1	0	0	0	0	0	0
TOTAL	100	100	100	100	100	100	100	100	100

NRR UNSUR = (nilai per unsur / Jml. Sampel) x 100	3.37	3.60	3.34	3.35	3.37	3.34	3.37	3.46	3.49
NRR TERTIMBANG per unsur = NRR per unsur x 0,111	0.37	0.40	0.37	0.37	0.37	0.37	0.37	0.38	0.39
IKM UNIT PELAYANAN	84.75								
NILAI IKM	85.25								
NILAI IKM TAHUN LALU	84.11								
PENINGKATAN	1.14								

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
PINTU KABUPATEN SUMEDANG



DR. H. H. SETIAWAN, M.Si
NIP. 19600514 198209 1 001