

**LAPORAN PELAKSANAAN  
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT  
SEMESTER 3 BULAN JULI – SEPTEMBER 2020**



**PEMERINTAH KABUPATEN WAY KANAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN WAY KANAN  
TAHUN 2020**

## **A. LATAR BELAKANG**

Sebagai bahan ukur untuk mengetahui sejauh mana Kualitas Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Way Kanan sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Way Kanan, maka perlu diselenggarakan survey pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap layanan publik yang diberikan oleh penyedia publik dengan melakukan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui media responden.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.

Hasil survey sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

## **B. TUJUAN**

Indeks Kepuasan Masyarakat dibuat dengan tujuan untuk mengetahui gambaran Kepuasan Masyarakat, yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat terhadap mutu dan Kualitas pelayanan perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Way Kanan Tahun 2020

## **C. RUANG LINGKUP**

Ruang Lingkup Indeks Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan menteri Pendayaan Aparatur Negara dan reformasi birokrasi Nomor 16 Tahun 2014, meliputi :

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu Pelayanan, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

4. 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;
5. Prosedur Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan;
6. Kompetensi Pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman;
7. Prilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan;
8. Maklumat Pelayanan, adalah Merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut;

#### **D. METODE / CARA PENGUKURAN**

1. Metode Pengukuran : Indeks kepuasan masyarakat dilakukan dengan teknik pemberian kuesioner , baik dengan pengisian sendiri maupun kuesionier dengan wawancara tatap muka.
2. Alat Ukur : kuesioner tentang unsur - unsur pelayanan dengan bentuk jawaban yang mencerminkan tingkat kualitas dari setiap unsur pelayanan.  
Angka 1 mewakili : tidak baik  
Angka 2 mewakili : kurang baik  
Angka 3 mewakili : baik  
Angka 4 mewakili : sangat baik
3. Responden : Responden dipilih secara acak dari pengguna / pengunjung Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Way Kanan, dimana jumlahnya ditetapkan sebanyak 150 (seratus lima puluh) responden.
4. Lokasi survey : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Way Kanan dan beberapa lingkungan usaha penerima layanan tertentu.
5. Waktu pengukuran : dilakukan selama lebih kurang 3 ( Tiga ) bulan mulai tanggal 01 Juli sampai dengan 30 September 2020
6. Pengolahan hasil survey adalah sebagai berikut :

a. Daftar pertanyaan dalam kuisisioner dari masing-masing indicator yang telah diberi skor dengan berskala 4 yaitu:

- Jawaban Sangat Puas diberi nilai ( skor ) : 4
- Jawaban Puas diberi nilai ( skor ) : 3
- Jawaban Kurang Puas diberi nilai ( skor ) : 2
- Jawaban Tidak Puas diberi nilai ( skor ) : 1

b. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata – rata tertimbang” masing- masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,11$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang terisi}} \times \text{Nilai Tertimbang}$$

d. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 -100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut :

e. Ditetapkan Nilai Persepsi, Interval IKM, Interval Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja

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

Unit Pelayanan sebagaimana tabel berikut :

<b>NILAI PERSEPSI</b>	<b>NILAI INTERVAL IKM</b>	<b>NILAI INTERVAL KONVERSI IKM</b>	<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>
1	1,00-1,75	25-43,75	D	Tidak Baik
2	1,76-2,50	43,76-62,50	C	Kurang Baik
3	2,51-3,25	62,51-81,25	B	Baik
4	3.26-4,00	81,26-100	A	Sangat Baik

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 dan pekerjaan utama. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

## **E. HASIL PENGUKURAN**

Sebelum mengetahui hasil penilaian responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditentukan tersebut diatas, perlu terlebih dahulu bagaimana karakteristik responden itu sendiri, yang bisa dilihat dari 3 faktor yaitu umur, jenis kelamin dan pekerjaan. Hal ini berkaitan erat dengan cara mereka membuat keputusan dalam melakukan penilaian terhadap pelayanan yang mereka terima.

**Indeks Kepuasan Masyarakat Semester 3 ( Juli – September ) Tahun 2020**

	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai rata-rata unsur pelayanan ( total nilai perunsur )</b>	<b>Nilai rata-rata tertimbang unsur pelayanan ( nilai unsur/9)</b>	<b>Nilai indeks ( nilai total unsur pelayanan)</b>	<b>Nilai Konversi Indeks ( nilai indeks x 25)</b>	<b>Mutu Pelayanan</b>
1.	Persyaratan Pelayanan	3,30	0,37	3.28	82	A
2.	Prosedur Pelayanan	3,30	0,37			
3.	Kepastian Jadwal Proses Pelayanan	3,26	0,35			
4.	Ketetapan biaya/tarif pelayanan	3,22	0,36			
5.	Produk hasil pelayanan yang diberikan	3,27	0,36			
6.	Kemampuan Petugas pelayanan	3,27	0,36			
7.	Sikap/perilaku petugas pelayanan	3,30	0,37			
8.	Maklumat Pelayanan	3,30	0,37			
9.	Tatacara penanganan pengaduan,saran dan masukan	3,30	0,37			

Berdasarkan tabel tersebut diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perizinan adalah sebesar 82 dalam kategori Sangat baik ( A )

Selanjutnya dari tabel diatas dijelaskan juga bahwa ada hal-hal unsure yang memiliki score terendah dari pada unsure yang lain yaitu:

1.Ketetapan biaya/tarif pelayanan memiliki nilai terendah sehingga harus lebih di perhatikan meningkatkan kualitas dalam pelayanan.

## F. KESIMPULAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Way Kanan sebagai penyedia layanan pembuatan atas Izin Usaha di Kabupaten Way Kanan wajib untuk terus meningkatkan kualitas pelayanannya. Berikut kesimpulan hasil survey kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Way Kanan Semester 2 dari Tanggal 1 Juli s/d 30 September Tahun 2020

1. Pencapaian hasil pengukuran IKM secara kumulatif adalah 82 Hal ini berarti secara umum pelaksanaan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Way Kanan Baik sudah memenuhi harapan, yaitu mencapai 82 (kategori Sangat baik)..
2. Pada Jadwal Proses Pelayanan dengan nilai terendah sehingga perlu mendapat perhatian untuk lebih ditingkatkan lagi adalah dengan memberikan pelayanan terbaik sesuai dengan Slogan Kami TAPIS (Transparan,Akuntabel,Pasti,Ikhlas,Senyum ).

Demikian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Way Kanan Semester 3 (1 Juli s/d 30 September 2020 ) dilaksanakan dan dibentuk sebagai sebuah laporan sebagai acuan untuk upaya perbaikan secara terus menerus terhadap mutu pelayanan publik terhadap masyarakat.

Blambangan Umpu, 30 September 2020

**An. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KEPALA BIDANG LITBANG, DATA DAN SISTEM  
INFORMASI  
KABUPATEN WAY KANAN**



**MERKY DEFRIENC, S.Sos.,MM**  
NIP. 19760323 200312 1 005