



LAPORAN

SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

(SKM)

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN TAPIN**

TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Pelayanan Publik (Public Service) oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik oleh birokrasi publik dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat (warga negara) dari satu negara kesejahteraan (welfare state). Dengan demikian pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara telah ditetapkan. Berbagai cara telah ditempuh atau dilakukan guna memperbaiki pelayanan publik oleh setiap instansi pemerintah, namun penyelenggaraan pelayanan publik masih tetap menjadi keluhan masyarakat karena tidak sesuai keinginan masyarakat. Seluruh pendekatan yang dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan hanya berdasarkan kepada perintah sebagai penyedia layanan semata-mata, tidak dipadukan dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin dalam melayani masyarakat sangat tinggi. Hal ini tercermin dari konsistennya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin dalam menilai dan melakukan pengukuran kinerja dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin secara periodik.

Untuk itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin ingin mengetahui sejauh mana pelayanan yang telah dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Dari pengukuran ini diharapkan Unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin dapat memperbaiki kekurangan yang dimiliki dan mempertahankan pelayanan yang sudah baik.

Pada periode tahun 2022, dilakukan Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu

Pemerintah Kabupaten Tapin. Profil Organisasi Profil Responden serta hasil Laporan Survey Kepuasan Masyarakat secara detail dibahas di dalam laporan ini. Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) yang telah disusun, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat.

Penyusun

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	iv
BAB 1 PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1-1
1.2. Peraturan Perundangan	1-3
1.3. Maksud dan Tujuan	1-4
1.4. Sasaran	1-4
1.5. Ruang Lingkup	1-4
1.6. Manfaat	1-4
1.7. Unsur – Unsur Penilaian.....	1-5
BAB 2 TEKNIK PELAKSANAAN	
2.1. Pengertian Umum.....	2-1
2.2. Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat	2-2
2.3. Metodologi Penyusunan	2-3
BAB 3 ANALISIS DATA	
3.1. Profil Instansi.....	3-1
3.2. Profil Koresponden	3-2
3.3. Analsis Nilai IKM.....	3-10
BAB 4 HASIL EVALUASI	
4.1. Kesimpulan.....	4-1
4.2. Saran.....	4-2

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Interval Nilai Laporan Survey Kepuasan Masyarakat (SKM)	2-6
Tabel 2.2.	Contoh Nilai Nnsur Pelayanan	2-7
Tabel 3.1.	Data Korespondensi.....	3-3
Tabel 3.2.	Kesimpulan Data Korespondensi	3-9
Tabel 3.3.	Tabulasi Data Hasil Kuisisioner	3-10
Tabel 3.4.	Dasar Penilaian IKM	3-15
Tabel 3.5.	Nilai Tiap Unsur Pelayanan.....	3-15
Tabel 3.6.	Nilai Rata – rata Pertimbang	3-16
Tabel 4.1.	Kualitas Unsur Pelayanan	4-1

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparaturnya pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparaturnya pemerintah. Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam **Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS)**, perlu disusun Laporan Survey Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Di samping itu data Laporan Survey Kepuasan Masyarakat akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsure pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.

Pelayanan publik merupakan suatu tindakan pemberian barang atau jasa kepada masyarakat oleh pemerintah, dalam rangka tanggung jawabnya kepada publik, baik diberikan secara langsung atau secara kemitraan dengan swasta dan masyarakat. Pelayanan publik harus diberikan kepada masyarakat karena adanya kepentingan publik/masyarakat (*public interest*), yang harus dipenuhi oleh pemerintah, karena pemerintahlah yang memiliki tanggung jawab untuk memenuhinya.

Dalam memberikan pelayanannya, pemerintah dituntut untuk memberikan sebuah pelayanan prima kepada publik/masyarakat, sehingga tercapai suatu kepuasan. Pelayanan prima merupakan suatu layanan yang diberikan kepada publik/masyarakat yang mampu memuaskan pihak yang dilayani, hal tersebut sebagaimana disebutkan dalam **Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 25/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik**.

Seiring dengan perubahan lingkungan strategis yang cepat dan luas di berbagai sektor, maka spesialisasi dan variasi tuntutan kebutuhan pun semakin meningkat dalam kegiatan dan kehidupan masyarakat. Ditambah lagi dengan peningkatan kesadaran bernegara, kesemuanya itu mengharuskan adanya perubahan tentang konsep pelayanan terhadap masyarakat. Masyarakat semakin dinamis dan semakin kritis, sehingga hal ini memicu adanya keharusan perubahan paradigma pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Perubahan pola pikir dalam masyarakat/publik ini diharapkan tidak merubah peranan pemerintah sebagai pelayanan publik atau masyarakat, hanya merubah sisi peranan yang akan diambil, oleh karena itu pegawai pemerintah atau pegawai negeri sipil disebut juga pelayan masyarakat. Demikian pentingnya pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat dengan program reformasi nasional tidak akan ada artinya apabila pelayanan publik itu ternyata masih buruk.

Apalagi dalam rangka mewujudkan *Good Governance* dimana akuntabilitas menjadi salah satu prinsip yang harus dikedepankan dalam penyelenggaraan pemerintahan, maka pelayanan publik yang akuntabel menjadi keharusan yang tidak bisa ditunda-tunda. Sehingga diperlukan sebuah inovasi dalam memberikan pelayanan, kemauan untuk menilai, menanggapi saran masyarakat dan melakukan perbaikan secara berkesinambungan.

Mengingat jenis pelayanan sangat beragam dengan sifat dan karakteristik yang berbeda, maka untuk memudahkan penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan diperlukan pedoman umum yang digunakan sebagai acuan bagi Instansi, Pemerintah Pusat, Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan di lingkungan instansi masing-masing. Oleh karena itu, penetapan unsur penilaian telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerja sama Kementerian PAN dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 14 (empat belas) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur Laporan Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan.

Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

1.2. PERATURAN PERUNDANGAN

Dasar dari **penyusunan IKM adalah peraturan perundangan** sebagai berikut:

- Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 13 Tahun 2009 tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.
- **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.**

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran/pendapat masyarakat tentang kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin.

Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin, baik oleh masyarakat maupun instansi/unit terkait sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4. SASARAN

Adapun sasaran dari Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini adalah:

- a. Terwujudnya tingkat kinerja Unit Pelayanan Publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat;
- b. Penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna;
- c. Tumbuh kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

1.5. RUANG LINGKUP

Ruang lingkup kegiatan adalah pada Unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin, yang beralamat di Jalan Jenderal Sudirman, Kabupaten Tapin, Kalimantan Selatan.

1.6. MANFAAT

Dengan tersedianya data Laporan Survey Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut:

- a. Mengetahui kelemahan/kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin.
- b. Mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Unit Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin secara periodik.
- c. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan.
- d. Mengetahui Laporan Survey Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin.
- e. Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan.
- f. Masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin.

1.7. UNSUR – UNSUR PENILAIAN

Penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada keputusan **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.**dimana penetapan unsur penilaian, telah didahului dengan penelitian yang dilaksanakan atas kerjasama Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dengan BPS. Dari hasil penelitian diperoleh 48 (empat puluh delapan) unsur penting yang dicakup berbagai sektor layanan yang sangat bervariasi dan dari hasil pengujian akademis/ilmiah diperoleh 9 (sembilan) unsur yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan, untuk mengukur Laporan Survey Kepuasan Masyarakat unit pelayanan.

Adapun 9 unsur yang dijadikan Sebagai acuan pengukuran Laporan Survey Kepuasan Masyarakat, yang meliputi:

1. Persyaratan.
2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur.
3. Waktu Penyesaian.
4. Biaya / Tarif.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksanaan.
7. Perilaku Pelaksanaan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan.
9. Sarana dan Prasarana.

TEKNIK PELAKSANAAN

2.1. PENGERTIAN UMUM

- a. **Survey Kepuasan Masyarakat** adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitas atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhan.
- b. **Penyelenggara pelayanan publik** adalah Instansi Pemerintah.
- c. **Instansi Pemerintah** adalah Instansi Pemerintahan Pusat dan Pemerintah Kabupaten Tapin.
- d. **Pelayanan publik** adalah segala Kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- e. **Unit pelayanan publik** adalah unit kerja pelayanan yang berupa Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. **Pemberi pelayanan publik** adalah pegawai instansi Pemerintah Kabupaten Tapin di Unit Pelayanan Publik Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. **Penerima pelayanan publik** adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin.
- h. **Kepuasan** pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin.

- i. **Biaya pelayanan publik** adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik di Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin, yang besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- j. **Unsur pelayanan** adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin.
- k. **Responden** adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan dan telah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin.

2.2. UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Keputusan **Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Unit Pelayanan Instansi Pemerintah** yang “relevan, valid dan variable”, sebagai unsur minimal dasar yang harus ada dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat. Keempat belas unsur tersebut mencakup:

- a. **Persyaratan**, yaitu syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.
- b. **Sistem, Mekanisme dan prosedur**, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. **Waktu Penyelesaian**, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari tiap jenis pelayanan.
- d. **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.
- e. **Produk Spesifikasi Jenis Layanan**, yaitu hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. **Kompetensi Pelaksana**, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.

- g. **Perilaku Pelaksana**, yaitu sikap petugas dalam memberi pelayanan.
- h. **Penanganan, Pengaduan dan Masukan**, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. **Sarana dan Prasarana**, sarana yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan, digunakan untuk benda yang bergerak seperti komputer dan mesin, prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang terselenggaranya suatu proses, untuk benda yang tidak bergerak seperti gedung.

2.3. METODOLOGI PENYUSUNAN

Metodologi penyusunan indeks kepuasan masyarakat dengan menggunakan sistem survey kuisisioner berbasis online, kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data, setelah data terkumpul dilakukan pengolahan data, data dikelompokkan berdasarkan kategorinya kemudian dilakukan analisis data yang telah terkumpul setelah dilakukan analisis diperoleh kesimpulan, dari hasil kesimpulan tersebut dilakukan evaluasi, berikut tahap – tahap dalam penyusunan indeks kepuasan masyarakat :

A. Persiapan

Persiapan dilakukan dengan membentuk tim penyusunan indeks kepuasan masyarakat yang terdiri dari :

- 1) Pengarah
- 2) Ketua pelaksana
- 3) Surveyor (maksimal 3 orang)

B. Penyiapan bahan.

- 1) Kuisisioner

Dalam penyusunan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat digunakan kuisisioner berbasis online sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuisisioner disusun berdasarkan tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Bentuk kuisisioner sebagaimana terlampir.

- 2) Bagian Kuisisioner

Kuisisioner dibagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- Bagian I : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden dan data pencacah/ data.

- Bagian II : Identitas responden, meliputi : umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi pemerintah
- Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai.

3) Bentuk Jawaban

Indeks Kepuasan Masyarakat Bentuk jawaban untuk menentukan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik.

Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik dari nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

Contoh penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan:

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

C. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Responden dipilih secara acak yang'ditentukan sesuai dengan cakupan Wilayah unit pelayanan. Lokasi pemilihan koresponden merupakan lokasi unit pelayanan tersebut pada saat jam kerja.

D. Pelaksanaan Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan kepada masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan. Pengisian kuesioner ini secara manual yang dimana penerima layanan diberikan lembar kuisisioner survey kepuasan masyarakat (SKM) yang telah disediakan.

E. Pengolahan Data

1) Metode Pengolahan Data

Nilai SKM dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap misal 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah bobot}}{\text{Jumlah unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai SKM 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 SKM yaitu antara 25-100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk menambah unsur yang dianggap relevan memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 unsur yang dominan dalam umt pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh unsur tetap 1.

Table 2.1. Interval Nilai Laporan Survey Kepuasan Masyarakat:

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1.00 - 2.5996	25 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65 - 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 - 3.532	76.61 - 88.30	B	Baik
4	3.5324 - 4.00	88.31 - 100.00	A	Sangat Baik

2) Perangkat Pengolahan

Pengolahan data dilakukan dengan perangkat sistem komputerisasi dilakukan dengan program komputer sistem data base.

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 dapat digunakan untuk mengetahui profil responden kecenderungan jawaban yang diberikan, sebagai bahan analisis obyektivitas.

F. Evaluasi Hasil Penyusunan Indeks

Hasil akhir kegiatan penyusunan indeks kepuasan masyarakat dari unit pelayanan Kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin disusun dengan materi utama sebagai berikut:

1) Indeks per unsur pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan indeks kepuasan masyarakat, jumlah nilai dari 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 setiap unsur pelayanan dikalikan dengan penimbang yang sama, yaitu 0,111.

Contoh:

Apabila diketahui nilai rata-rata unsur dan masing-masing unit pelayanan adalah sebagaimana tabel berikut:

Tabel 2.2. Contoh Nilai Nnsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN
1	Persyaratan	3.45
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	2.65
3	Waktu Penyelesaian	3.53
4	Biaya / Tarif	2.31
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	1.55
6	Kompetensi Pelaksana	3.12
7	Perilaku Pelaksana	2.13
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	2.43
9	Sarana dan Prasarana	3.21

Maka untuk mengetahui nilai indeks unit pelayanan dihitung dengan cara sebagai berikut :

$$(3,45 \times 0,111) + (2,65 \times 0,111) + (3,53 \times 0,111) + (2,31 \times 0,111) + (1,55 \times 0,111) + (3,12 \times 0,111) + (2,13 \times 0,111) + (2,43 \times 0,111) + (3,21 \times 0,111) =$$

Nilai indeks adalah 2.68

Dengan demikian dapat disimpulkan sebagai berikut :

- Nilai IKM setelah dikonversi = Nilai Indeks x Nilai Dasar
- = $2.68 \times 25 = 67.045$
- Mutu pelayanan **C**.
- Kinerja unit pelayanan **Kurang Baik**.

2) 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.

ANALISIS DATA

Pada tahun 2022 dilakukan survey pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Pemerintah Kabupaten Tapin. Survey ini mendapat respon positif dari masyarakat yang mengharapkan adanya perbaikan kinerja pelayanan dari unit pelayanan. Berikut pembahasan mengenai Pelayanan pada Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin:

3.1. PROFIL INSTANSI

Nama Instansi	: Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin.
Alamat	: Jl. Jenderal Sudirman Kabupaten Rantau
No. Telp/Fax	: (0517) 2035936
Biaya Pelayanan	: Tidak ada biaya
Persyaratan Administrasi	: Tergantung pada jenis pelayanan
Visi Misi	: Visi: “Terwujudnya pelayanan prima dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan “ Misi : <ol style="list-style-type: none">1. Meningkatkan sumber daya aparatur yang profesional2. Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan3. Meningkatkan sistem informasi pelayanan perizinan4. Meningkatkan sarana dan prasarana pelayanan perizinan

3.2. PROFIL KORESPONDEN

Koresponden terdiri dari 200 korespondensi, korespondensi merupakan masyarakat yang ingin melakukan pengurusan di Dinas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin, korespondensi dipilih secara acak kemudian diarahkan untuk scan barcode yang tersedia dan diperisilahkan untuk mengisi kuesioner tersebut.

Korespondensi didata berdasarkan jenis pelayanan yang dilakukan, kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan.

A. Kelompok umur digolongkan menjadi :

1. Umur 0 – 19 tahun
2. Umur 20 – 29 tahun
3. Umur 30 – 39 tahun
4. Umur 40 – 49 tahun
5. Di atas umur 50

B. Jenis kelamin terdiri dari :

1. Laki – laki
2. Perempuan

C. Pendidikan terakhir digolongkan menjadi :

1. SD
2. SLTP/SMP
3. SLTA/SMA
4. D1-D3
5. D4-S1
6. S2-S3

D. Pekerjaan Utama

1. PNS
2. TNI/POLRI
3. Pegawai Swasta
4. Wiraswasta/Wirausahawan
5. Pelajar/Mhs
6. Lainnya....

Berikut data korespondensi :

Tabel. 3.1. Data Korespondensi

Nomor Kuisisioner	Umur	Kelompok Umur	Jenis Kelamin	Pendidikan Terakhir	Pekerjaan Umum
1	40	4	1	6	1
2	33	3	2	5	2
3	29	2	2	5	2
4	28	2	1	2	3
5	27	2	2	5	1
6	26	2	1	3	3
7	34	3	2	5	3
8	25	2	2	3	3
9	24	2	1	3	2
10	23	2	2	5	3
11	35	3	2	5	3
12	39	3	1	3	3
13	37	3	2	5	1
14	36	3	1	3	1
15	30	3	1	5	1
16	31	3	2	5	1
17	32	3	1	3	2
18	38	3	2	5	3
19	27	2	2	5	1
20	40	4	2	6	1
21	31	3	1	5	1
22	27	2	3	3	3
23	24	2	1	3	3
24	26	2	1	3	3
25	33	3	1	3	3
26	30	3	1	3	3
27	25	2	1	3	3
28	31	3	1	5	1
29	31	3	1	5	3
30	33	3	2	5	1

31	34	3	1	5	3
32	35	3	2	5	2
33	36	3	2	5	1
34	33	3	2	5	1
35	37	3	1	2	3
36	38	3	2	3	1
37	39	3	2	5	1
38	35	3	1	3	3
39	28	2	2	5	1
40	53	5	2	5	1
41	47	4	2	5	1
42	36	3	1	4	3
43	49	4	2	5	1
44	33	3	2	4	1
45	40	4	1	1	3
46	56	5	1	5	3
47	25	2	2	5	1
48	26	2	2	3	2
49	30	3	2	4	2
50	27	2	2	4	3
51	20	2	1	3	3
52	21	2	2	3	2
53	22	2	1	3	2
54	23	2	2	3	3
55	24	2	2	3	2
56	25	2	1	5	1
57	26	2	2	5	2
58	27	2	1	3	3
59	28	2	2	5	1
60	29	2	2	5	2
61	30	3	2	5	3
62	31	3	2	3	1
63	32	3	2	6	1
64	31	3	2	5	1
65	25	2	2	3	3

66	41	4	1	5	2
67	35	3	2	5	3
68	29	2	1	3	3
69	30	3	1	3	3
70	20	2	1	3	3
71	37	3	2	4	2
72	28	2	1	3	3
73	31	3	2	5	3
74	27	2	1	5	3
75	50	5	2	5	1
76	42	4	1	3	3
77	32	3	2	5	2
78	32	3	2	4	2
79	29	2	2	6	2
80	30	3	2	5	5
81	33	3	2	5	2
82	30	3	2	5	1
83	25	2	1	3	2
84	27	2	2	3	3
85	30	3	1	5	1
86	32	3	1	5	1
87	34	3	2	6	1
88	22	2	2	3	3
89	25	2	2	3	2
90	20	2	2	3	3
91	26	2	2	5	2
92	28	2	1	5	1
93	45	4	3	6	1
94	29	2	2	5	1
95	37	3	1	3	3
96	34	3	1	5	3
97	23	2	2	5	3
98	26	2	2	3	1
99	33	3	2	2	3
100	31	3	2	4	2

101		6	3	7	6
102		6	3	7	6
103		6	3	7	6
104		6	3	7	6
105		6	3	7	6
106		6	3	7	6
107		6	3	7	6
108		6	3	7	6
109		6	3	7	6
110	28	2	2	5	2
111	35	3	1	4	3
112	24	2	1	3	3
113	32	3	3	3	3
114	41	4	1	3	2
115	40	4	3	3	3
116	33	3	1	3	3
117	27	2	2	5	2
118	25	2	1	3	3
119	30	3	1	3	3
120	26	2	2	3	3
121	30	3	2	5	2
122	18	1	2	3	5
123	36	3	2	2	3
124	24	2	2	3	3
125	26	2	1	5	1
126	35	3	2	3	1
127	22	2	2	5	3
128	41	4	1	3	2
129	32	3	1	5	1
130	27	2	3	3	3
131	25	2	2	5	1
132	31	3	2	3	3
133	32	3	1	5	2
134	22	2	2	5	6
135	32	3	1	3	2

136	25	2	1	3	3
137	35	3	3	5	1
138	52	5	1	5	2
139	40	4	1	3	3
140		6	3	7	6
141		6	3	7	6
142		6	3	7	6
143		6	3	7	6
144		6	3	7	6
145		6	3	7	6
146	21	2	3	7	6
147	23	2	3	3	2
148	25	2	1	3	3
149	23	2	2	7	1
150	46	4	1	5	3
151	35	3	2	3	3
152	32	3	2	5	3
153	32	3	2	3	3
154	28	2	2	4	1
155	46	4	2	5	3
156	23	2	1	3	3
157	25	2	2	6	3
158	33	3	1	5	2
159	36	3	2	5	3
160	28	2	1	3	3
161	40	4	2	4	1
162	51	5	1	5	1
163	33	3	2	4	1
164	20	2	1	3	3
165	38	3	2	5	1
166	25	2	1	3	3
167	35	3	2	5	1
168	55	5	3	5	1
169	44	4	2	4	1
170	40	4	2	5	1

171	31	3	2	5	2
172	25	2	2	5	2
173	33	3	2	5	1
174	45	4	1	3	3
175	40	4	1	3	3
176	51	5	2	3	3
177	25	2	1	5	2
178	23	2	2	5	2
179	26	2	2	5	2
180	25	2	2	4	3
181	20	2	1	3	3
182	32	3	1	3	3
183	35	3	2	5	3
184	24	2	1	3	3
185	29	2	1	5	3
186	46	4	2	5	1
187	45	4	3	5	1
188	30	3	2	3	3
189	28	2	1	4	3
190	26	2	1	3	1
191	31	3	2	3	3
192	27	2	3	5	6
193	36	3	2	6	3
194	28	2	2	4	1
195	40	4	1	5	2
196	25	2	2	4	2
197		6	2	4	2
198	30	3	3	7	6
199	30	3	3	7	6
200	37	3	1	5	3

Sumber : Analisis Data Kuisisioner 2022

Tabel 3.2. Kesimpulan Data Korespondensi

Karakteristik	Kelompok	Jumlah	Persentase
Umur	1. < 20 thn	1	0.50%
	2. 20 - 29 thn	77	38.50%
	3. 30 - 39 thn	77	38.50%
	4. 40 - 49 thn	22	11.00%
	5. > 49 thn	7	3.50%
	6. Tidak Diisi	16	8.00%
Jenis Kelamin	1. Laki - laki	72	36.00%
	2. Perempuan	100	50.00%
	3. Tidak Diisi	28	14.00%
Pendidikan Terakhir	1. SD KEBAWAH	1	0.50%
	2. SLTP	4	2.00%
	3. SLTA	69	34.50%
	4. D1-D2-D3-D4	17	8.50%
	5. S1	82	41.00%
	6. S2 KEATAS	8	4.00%
	7. Tidak Diisi	19	9.50%
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/POLRI	54	27.00%
	2. PEGAWAI SWASTA	40	20.00%
	3. WIRASWASTA/USAHAWAN	83	41.50%
	4. PELAJAR/MAHASISWA	0	0.00%
	5. Lainnya	2	1.00%
	6. Tidak Diisi	21	10.50%

Sumber : Analisis Data Kuisisioner 2022

Korespondensi dominan berasal dari kelompok umur **20 – 29 tahun sebesar 38.50%**, dengan pesentase **jenis kelamin laki – laki sebesar 36.00% dan perempuan 50.00%**, pendidikan terakhir korespondensi didominasi oleh **pendidikan tingkat S-1 mencapai 41.00%**, dan pekerjaan utama yang lebih dominan yaitu **pekerjaan wiraswasta/wirausahawan mencapai 41.50%**.

3.3. ANALISIS NILAI IKM

Kuisisioner untuk proses pengumpulan data mengandung 9 unsur pertanyaan yang dari tiap pertanyaan tersebut terdapat pilihan jawaban berupa tingkat kepuasan, berikut tingkat kepuasa dalam jawaban dalam kuisisioner :

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

Setiap jawaban mewakili besaran nilai dari tiap unsur.

Berdasarkan hasil pengumpulan data melalui kuisisioner, maka didapat hasil sebagai berikut :

Tabel 3.3. Tabulasi Data Hasil Kuisisioner

Nomor Kuisisioner	Nilai Per Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4
9	4	4	4	4	3	3	4	4	4
10	3	4	3	4	3	3	4	4	4
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	3	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4

16	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	3	3	3	3	3	3	4	4	4
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	4	4	4	4	4	3	4	4	3
20	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21	4	3	3	4	3	3	4	4	3
22	3	4	3	3	3	3	3	4	3
23	3	3	3	3	3	3	4	4	4
24	3	4	4	4	3	4	4	4	3
25	4	4	4	4	3	3	4	4	4
26	4	4	3	3	3	4	4	4	2
27	3	3	4	4	3	4	4	4	3
28	4	3	4	4	3	3	4	4	4
29	3	4	4	4	3	3	4	4	4
30	4	4	3	3	4	3	4	4	3
31	4	4	4	4	4	3	4	4	4
32	3	4	4	4	3	3	4	4	3
33	3	3	3	3	4	3	4	4	4
34	4	3	3	4	3	3	4	4	4
35	4	3	4	4	3	3	4	4	4
36	2	3	3	4	4	3	4	4	4
37	3	4	4	3	3	3	4	4	4
38	4	4	4	3	4	3	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	4	4	4	3	2	3	3	4	4
41	4	4	4	4	3	4	4	4	3
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	4	4	4	4	3	4	4	4
44	3	4	4	4	3	4	4	4	4
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4
46	4	4	4	3	4	3	3	4	4
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	4	3	4	3	4	4	4	4
50	3	4	4	4	3	4	4	4	3
51	3	4	3	4	3	4	3	4	4
52	4	3	4	4	3	3	4	4	4
53	3	4	3	4	3	4	4	4	3
54	3	4	3	3	4	4	4	4	4
55	3	4	3	4	4	3	4	4	4
56	4	4	4	4	3	3	4	4	4
57	3	3	4	4	3	3	4	4	4
58	4	3	4	4	4	3	4	4	4
59	3	3	3	3	3	3	4	4	4
60	4	3	4	4	3	3	4	4	4

61	3	3	3	3	3	3	4	4	4
62	3	3	3	4	3	3	4	4	4
63	4	3	3	3	3	3	4	4	4
64	3	3	3	3	3	3	3	4	3
65	3	4	4	3	3	3	3	4	3
66	4	4	4	3	4	4	4	4	3
67	4	4	4	4	4	4	4	4	2
68	4	4	3	4	4	3	4	4	3
69	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	4	4	4	4	4	4	4	4	3
71	4	4	3	3	3	4	4	4	4
72	4	4	4	3	4	4	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3
74	3	3	3	3	3	3	3	3	4
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	4	4	3	3	3	4	4	3
78	4	3	3	3	3	3	4	4	3
79	3	3	3	3	3	3	3	4	3
80	3	3	3	3	3	3	3	4	3
81	3	3	3	4	4	3	3	4	3
82	3	4	4	4	4	4	4	4	3
83	3	3	3	3	3	3	4	4	3
84	3	3	3	3	3	3	3	4	4
85	3	3	3	3	3	3	3	4	3
86	3	3	3	3	3	3	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	4	4	4
88	3	4	4	4	4	3	4	4	4
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4
90	4	3	3	3	3	3	4	4	4
91	4	3	3	4	3	4	4	4	4
92	3	3	3	3	3	3	3	4	3
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	3	3	3	4	4	3	4	4	4
95	3	3	3	3	3	3	4	4	4
96	3	4	3	4	3	4	4	4	4
97	3	3	4	4	3	3	4	4	4
98	4	3	3	4	3	3	4	3	4
99	4	4	4	4	4	4	4	3	4
100	3	3	3	3	3	3	4	3	4
101	4	4	4	4	4	4	4	3	4
102	4	4	4	4	4	4	4	3	4
103	4	4	4	4	4	4	4	3	4
104	4	3	4	4	4	4	3	3	4
105	4	4	4	3	4	4	3	3	4

106	4	4	4	4	3	3	4	3	4
107	4	4	4	4	4	3	3	3	4
108	4	3	3	4	4	4	4	3	4
109	3	3	4	4	4	4	4	3	4
110	3	3	3	3	4	3	4	3	3
111	4	3	3	4	3	3	4	3	4
112	3	4	4	4	3	3	4	3	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3
115	4	4	3	4	4	3	3	3	3
116	3	3	3	3	3	3	3	3	4
117	3	3	4	4	3	4	3	3	4
118	3	3	3	3	3	4	3	3	3
119	3	4	3	4	3	3	3	3	3
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	3	3	4	4	4	4	3	3	4
122	3	4	3	4	4	3	3	3	4
123	4	4	4	4	4	4	3	3	4
124	3	4	3	3	4	3	3	3	3
125	3	4	4	3	4	3	3	3	4
126	3	3	3	3	3	3	3	3	4
127	3	3	3	3	3	3	3	3	4
128	3	3	3	3	3	3	3	3	4
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3
130	3	3	4	4	4	4	3	3	3
131	4	4	3	4	4	4	3	3	4
132	3	4	3	4	3	4	3	3	3
133	3	4	3	3	4	4	3	3	3
134	4	4	4	3	4	4	3	3	3
135	4	4	4	3	4	4	3	3	4
136	4	4	4	4	3	4	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	3	3	4
138	4	4	4	3	4	4	3	3	4
139	3	4	4	4	4	4	3	3	3
140	4	4	4	4	4	4	3	3	3
141	4	4	4	4	4	4	3	3	3
142	4	4	4	4	4	4	3	3	3
143	4	4	3	3	4	4	3	3	4
144	4	4	4	4	4	4	3	3	4
145	4	4	4	4	4	4	3	3	4
146	4	4	3	4	4	4	3	3	4
147	3	4	4	3	4	4	3	3	3
148	3	4	4	3	3	4	3	3	3
149	4	4	4	4	4	4	3	3	4
150	3	3	3	3	3	4	3	3	3

151	3	3	3	3	3	4	3	3	3
152	3	2	3	3	3	4	3	3	3
153	3	4	4	3	3	4	3	3	3
154	4	4	4	4	4	4	3	3	3
155	3	3	3	3	3	4	3	3	3
156	3	4	3	3	3	4	3	3	3
157	3	3	3	4	3	4	3	3	3
158	3	4	4	3	3	4	3	3	3
159	3	4	3	3	4	4	3	3	3
160	3	3	4	3	3	4	3	3	3
161	4	4	4	4	4	4	3	3	3
162	3	3	4	3	4	4	3	3	3
163	4	4	4	4	4	4	3	3	3
164	4	4	4	4	4	4	3	3	3
165	3	3	4	3	3	4	3	3	3
166	3	4	4	3	4	4	3	3	3
167	3	4	3	3	3	4	3	3	3
168	3	3	4	3	3	4	3	3	3
169	3	4	3	3	4	4	3	3	3
170	3	3	4	4	4	4	3	3	3
171	3	4	4	4	4	4	3	3	3
172	3	3	3	3	3	4	3	3	3
173	3	3	3	3	3	4	3	3	3
174	3	3	3	3	3	4	3	3	3
175	3	3	3	3	3	4	3	3	3
176	3	3	4	3	4	4	3	3	3
177	3	4	4	3	4	4	3	3	3
178	3	4	4	4	3	4	3	3	3
179	3	4	4	4	4	4	3	3	3
180	3	3	3	3	3	4	3	3	3
181	3	4	4	3	4	4	3	3	3
182	3	3	3	3	3	4	3	3	3
183	3	4	3	3	3	4	3	3	3
184	3	4	3	3	4	4	3	3	3
185	3	3	3	3	4	4	3	3	3
186	3	3	3	3	4	4	3	3	3
187	3	3	3	3	4	4	3	3	3
188	3	4	3	3	4	4	3	3	3
189	3	4	3	3	4	4	3	3	3
190	3	3	3	3	4	4	3	3	3
191	3	3	3	3	3	4	3	3	3
192	3	4	3	3	4	4	3	3	3
193	3	3	3	3	4	4	3	3	3
194	3	3	3	3	4	4	3	3	3
195	3	3	3	3	4	4	3	3	3

196	3	3	3	3	4	4	3	3	3
197	3		3	3	4	4	3	3	3
198	3	3	3	3	4	4	3	3	3
199	3	3	3	4	4	4	3	3	3
200	3	3	3	4	3	4	3	3	3
Jumlah Nilai	682	709	702	703	704	724	692	692	696
NRR Per Unsur	3.41	3.55	3.51	3.52	3.52	3.62	3.46	3.46	3.48
NRR Pertimbang	0.38	0.39	0.39	0.39	0.39	0.40	0.38	0.38	0.38

Sumber : Analisis Data Kuisisioner 2022

Maka berdasarkan tabel nilai persepsi, interval nilai IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan yang tertuang dalam KEP/25/M.PAN/2/2004 sebagai berikut :

Tabel 3.4. Dasar Penilaian IKM

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1.00 - 2.5996	25 - 64.99	D	Tidak Baik
2	2.60 - 3.064	65 - 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

Sumber : PERMENPAN No 14 Tahun 2017

Maka berdasarkan tabel dasar penilaian IKM maka dapat disimpulkan kinerja dari tiap unsur pelayanan sebagai berikut :

Tabel 3.5. Nilai Tiap Unsur Pelayanan

	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KUALITAS PELAYANAN
U6	Kompetensi Pelaksana	3.62	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.55	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.52	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.52	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.51	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.48	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.46	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.46	Baik
U1	Persyaratan	3.41	Baik

Sumber : Analisis Data Kuisisioner 2022

Maka untuk mengetahui nilai Indesk Kepuasan Masyarakat maka tiap nilai rata-rata unsur pelayanan dikalikan dengan nilai koefisien 0,0765, diperoleh nilai rata-rata pertimbangan, dapat dilihat melalui tabel berikut :

Tabel 3.6. Nilai Rata – Rata Pertimbang

	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA (II)	KUALITAS PELAYANAN	NRR PERTIMBANGAN
U1	Persyaratan	3.41	Baik	0.38
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.55	Baik	0.39
U3	Waktu Penyelesaian	3.51	Baik	0.39
U4	Biaya / Tarif	3.52	Baik	0.39
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.52	Baik	0.39
U6	Kompetensi Pelaksana	3.62	Baik	0.40
U7	Perilaku Pelaksana	3.46	Baik	0.38
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.46	Baik	0.38
U9	Sarana dan Prasarana	3.48	Baik	0.38
TOTAL NILAI INDEKS				3.47

Sumber : Analisis Data Kuisisioner 2022

Nilai rata – rata pertimbangan tersebut dijumlahkan menghasilkan nilai indeks 3,47 nilai ini kemudian dikalikan nilai dasar 25, sehingga **3.47 x 25 = 86.68**

Maka berdasarkan tabel dasar nilai IKM, :

- Nilai IKM setelah dikonversi = **86.68**
- Mutu Pelayanan = **B**
- Kinerja Unit Pelayanan = **BAIK**

HASIL EVALUASI

4.1. KESIMPULAN

Maka dari hasil analisis data dapat diketahui :

1. Berikut peringkat unsur pelayanan berdasar nilai rata – rata kualitas pelayanan, mulai dari yang paling tinggi ke paling rendah :

Tabel 4.1. Kualitas Unsur Pelayanan

	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	KUALITAS PELAYANAN
U6	Kompetensi Pelaksana	3.62	Baik
U2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3.55	Baik
U4	Biaya / Tarif	3.52	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.52	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3.51	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.48	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.46	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.46	Baik
U1	Persyaratan	3.41	Baik

Sumber : Analisis Data Kuisisioner 2022

2. Semua unsur pelayanan terkategori dengan nilai Baik
Unsur pelayanan tersebut perlu ditingkatkan agar menjadi lebih baik lagi.
3. Nilai Indeks Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin adalah **86.68** setelah di konversi, dengan nilai mutu pelayanan **B** dan kinerja unit pelayanan **Baik**.
4. Secara keseluruhan nilai IKM ini terlihat dari nilai unsur pelayanan tidak ada yang kurang baik atau tidak baik, hanya saja perlu dipertahankan sehingga dapat tetap memberikan pelayanan maksimal kepada masyarakat.

5. Ruang pelayanan telah sesuai dengan standar kenyamanan dan fasilitas ruang pelayanan, telah terdapat ruang laktasi, ruang bermain anak, ruang tunggu yang dilengkapi dengan pendingin ruangan yang baik, ruang membaca, dan plakat-plakat informasi mengenai pelayanan, air minum gratis, serta telah dilengkapi dengan fasilitas disabilitas seperti ram dan handling.

4.2. SARAN

1. Survey Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi salah satu wadah evaluasi kinerja pelayanan dan pendorong inovasi pelayanan bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Tapin yang cukup efektif dan efisien melalui pelibatan masyarakat penerima layanan.
2. Sarana dan Prasana adalah unsur pelayanan yang mendapat nilai predikat tertinggi hendaknya mendapat perhatian sehingga terus menerus dapat dipertahankan dan ditingkatkan lagi di tahun – tahun akan mendatang.
3. Persyaratan dan Sistem, Mekanisme dan Prosedur dengan nilai rata – rata rendah hal ini diharapkan menjadi bahan evaluasi dalam perbaikan kualitas pelayanan, khususnya prosedur yang jelas dan sesuai standar pelayanan sehingga mempermudah para pelaku usaha.