



Dinas
dpmpstsp
Kabupaten Tapin

LAPORAN

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
Kabupaten Tapin

Semester II Tahun 2023



[dpmpstsp.tapin](https://www.instagram.com/dpmpstsp.tapin)



0811 5000 682



dpmpstsp.profile.tapinkab.go.id/

DPMPTSP

KATA PENGANTAR

Segala puja dan puji syukur kehadirat Allah Swt yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua, sehingga penyusun dapat membuat laporan Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin Semester II Tahun 2023.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin selaku unit penyelenggara pelayanan publik bekerja sama dengan CV. Geoplan Borneo Teknik melakukan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara detail dibahas di dalam laporan ini, diharapkan dapat memberikan manfaat untuk mendukung upaya perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat serta mendorong partisipasi stakeholder.

CV. Geoplan Borneo Teknik selaku pelaksana kegiatan mengucapkan terima kasih atas dukungan seluruh responden yang terlibat dalam proses survei dan unit penyelenggara pelayanan publik atas partisipasinya dalam memberikan informasi kebutuhan laporan ini. Selanjutnya, unit penyelenggara pelayanan publik dapat menindaklanjuti hasil penilaian responden, saran, dan masukan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan mutu pelayanan dan kepercayaan di masa yang akan datang. Semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat.

Saran dan kritik yang sifatnya membangun begitu diharapkan oleh penyusun demi kesempurnaan dalam penulisan laporan berikutnya.

Hormat kami,

CV. Geoplan Borneo Teknik

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR GAMBAR.....	vi
I. BAB I.....	I-1
PENDAHULUAN	I-1
1.1. LATAR BELAKANG	I-1
1.2. DASAR HUKUM.....	I-2
1.3. MAKSUD DAN TUJUAN.....	I-2
1.4. SASARAN DAN LINGKUP PEKERJAAN.....	I-2
1.5. KELUARAN.....	I-3
1.6. SISTEMATIKA PENULISAN	I-3
II. BAB II	II-1
LANDASAN TEORI.....	II-1
2.1. PELAYANAN PUBLIK.....	II-1
2.2. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK	II-5
2.3. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT.....	II-10
III. BAB III.....	III-1
GAMBARAN UMUM.....	III-1
3.1. KELEMBAGAAN.....	III-1
3.2. STRUKTUR ORGANISASI	III-2
3.3. TUGAS POKOK DAN FUNGSI	III-4
3.4. LOKASI KANTOR	III-5
3.5. JENIS LAYANAN	III-7

IV. BAB IV	IV-1
METODE PELAKSANAAN PEKERJAAN	IV-1
4.1. METODE SURVEI	IV-1
4.2. JENIS DATA.....	IV-1
4.3. TEKNIK PENGUMPULAN DATA	IV-2
4.5. POPULASI	IV-3
4.6. SAMPEL.....	IV-3
4.7. METODE PENGOLAHAN DATA	IV-3
4.8. METODE ANALISIS DATA.....	IV-5
V. BAB V	V-1
PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA	V-1
5.1. PROFIL RESPONDEN	V-1
5.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	V-1
5.1.2. Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia	V-2
5.1.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	V-3
5.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	V-4
5.2. TINGKAT KUALITAS PELAYANAN	V-5
5.2.1. Tingkat Kualitas Pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin periode Semester II Tahun 2023 berdasarkan Sektor Perizinan.....	V-7
5.2.2. Tingkat Kualitas Pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin periode Semester II Tahun 2023 berdasarkan Unsur Pelayanan	V-15
5.2.3. Saran dan Komentar Positif (Apresiasi) Responden	V-17
VI. BAB VI	VI-1
KESIMPULAN DAN SARAN	VI-1
6.1. KESIMPULAN.....	VI-1
6.2. SARAN.....	VI-2
LAMPIRAN	VI-1

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jenis Layanan pada Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin	III-7
Tabel 4. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan	IV-4
Tabel 5. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan	V-6
Tabel 5. 2 Kualitas Pelayanan Sektor Pendidikan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin	V-7
Tabel 5. 3 Kualitas Pelayanan Sektor Kesehatan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin Semester II Tahun 2023	V-9
Tabel 5. 4 Kualitas Pelayanan Sektor Perdagangan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin Semester II Tahun 2023	V-10
Tabel 5. 5 Kualitas Pelayanan Sektor Perhubungan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin	V-12
Tabel 5. 6 Kualitas Pelayanan Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin.....	V-13
Tabel 5. 7 Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan antar Sektor Perizinan	V-15
Tabel 5. 8 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.....	V-16
Tabel 5. 9 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat.....	V-16

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin	III-4
Gambar 3. 2 Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin.....	III-5
Gambar 3. 3 Front Office Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin.....	III-6
Gambar 3. 4 Ruang Pelayanan Perizinan di dalam Mal Pelayanan Publik.....	III-7
Gambar 5. 1 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	V-2
Gambar 5. 2 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Kelompok Usia.....	V-3
Gambar 5. 3 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	V-4
Gambar 5. 4 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan	V-5

BAB I

PENDAHULUAN

I.1. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik oleh aparatur negara saat ini telah menjadi isu strategis, karena tingkat kualitas kinerja pelayanan publik akan menentukan baik buruknya pelayanan kepada masyarakat dan pada gilirannya akan menentukan citra dari aparatur negara. Berbagai keluhan masyarakat atas rendahnya kinerja masyarakat yang diberikan oleh pemerintah sebaiknya segera direspon, sebagai dasar untuk membuat kebijakan dan perbaikan kinerja pelayanan publik di masa yang akan datang. Tidak dapat dipungkiri bahwa pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh Pemerintah Daerah belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan publik yang cenderung mengharapkan pelayanan prima dari berbagai aspek. Salah satu fenomena yang nampak adalah masih didapatinya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui berbagai media.

Sesuai dengan amanat Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1) mewajibkan penyelenggara pelayanan publik melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Untuk dapat mengidentifikasi sejauhmana kinerja pelayanan publik suatu lembaga salah satu yang dapat dilakukan adalah melakukan survei yang dapat memotret secara riil kinerja pelayanan publik dari lembaga tersebut. Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin sebagai bagian dari Satuan Kerja Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Daerah Kabupaten Tapin memandang perlu untuk mengetahui kinerja pelayanan publik yang selama ini dilakukan dengan menyusun Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Pada tahun 2023.

I.2. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang nomor 05 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Permendagri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Daerah;
4. Permen PAN dan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
5. Perka BKPM Nomor 14 tahun 2011 tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Penanaman Modal Provinsi dan Kabupaten /Kota;
6. Dokumen Pelaksanaan Anggaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (DPA SKPD) Pemerintah Kabupaten Tapin Tahun Anggaran 2023 Nomor 18.04.2.01 Kegiatan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten / Kota Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin Tahun 2023;

I.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk mengetahui dan mengukur kinerja Pelayanan Publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin. Adapun tujuan Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk :

1. Untuk mengukur kepuasan masyarakat /pelanggan terhadap pelayanan yang dilakukan oleh Unit Pelayanan Publik.
2. Untuk menganalisis dan menentukan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).
3. Untuk mengetahui keunggulan dan kelemahan pelayanan yang telah diberikan serta referensi untuk menyusun langkah-langkah perbaikan pelayanan selanjutnya

I.4. SASARAN DAN LINGKUP PEKERJAAN

Sasaran

Tersusunnya potret kinerja pelayanan publik yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin.

Lingkup Pekerjaan

Sebagai upaya mencapai tujuan dan sasaran yang tersebut di atas maka survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2023 Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin

dilaksanakan di Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin selama 60 (enam puluh) hari kalender, dimulai dari 2 Oktober 2023 s.d. 30 November 2023 dengan lingkup pekerjaan sebagai berikut :

1. Menyusun proposal
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei, dan
6. Menyusun dan menyajikan hasil laporan

Pelaksana Kegiatan

Kegiatan ini dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kabupaten Tapin bekerjasama dengan CV. Geoplan Borneo Teknik sebagai penyedia jasa Tim Tenaga Ahli Penyusunan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat dalam hal pelaksanaan survei lapangan, pengolahan data dan penyusunan laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

I.5. KELUARAN

Keluaran dari hasil pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin adalah laporan akhir.

I.6. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika penulisan yang digunakan dalam Laporan Akhir pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Semester II Tahun 2023 Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan dari laporan pelaksanaan kegiatan yang memuat Latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran dan lingkup pekerjaan, keluaran dan sistematika pelaporan.

BAB 2 LANDASAN TEORI

Bab ini membahas tentang landasan teori yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan survei kepuasan masyarakat, antara lain: pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, dan indeks kepuasan masyarakat.

BAB 3 GAMBARAN UMUM

Bab ini memberikan gambaran umum mengenai profil Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin sebagai lokasi pelaksanaan kegiatan dari sisi: kelembagaan, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi, lokasi kantor, dan jenis layanan.

BAB 4 METODE PELAKSANAAN PEKERJAAN

Pada bab ini disampaikan tentang metode pelaksanaan survei kepuasan masyarakat antara lain: metode survei, jenis data, teknik pengumpulan data, populasi, sampel, metode pengolahan data, dan metode analisis data.

BAB 5 PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Bab ini menguraikan hasil pengolahan data dan analisisnya yang mencakup deskripsi tentang: profil responden dan tingkat kualitas pelayanan.

BAB 6 KESIMPULAN DAN SARAN

Bab penutup laporan yang memuat kesimpulan hasil survei dan saran perbaikan yang direkomendasikan.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. PELAYANAN PUBLIK

Menurut Kotler pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya Sampara berpendapat pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2011:4-5). Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Menurut Litjan Poltak Sinambella, dkk (2011:5) “kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai”. Menurut Inu Kencana Syafii, dkk (2006: 18) arti dari kata publik itu sendiri adalah “sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berfikir, perasaan, harapan, sikap, dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki”. Berdasarkan Pendapat para ahli di atas mengenai publik, maka dapat disimpulkan bahwa publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kepentingan dan harapan sama, yaitu kepentingan yang berhubungan dengan orang banyak.

Pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2013:199) “pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik”.

Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan

dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Asas Pelayanan Publik, Pelayanan publik harus selalu berubah mengikuti perkembangan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. Sehingga pelayanan publik memiliki kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan terpadu yang bersifat sederhana, terbuka, lancar, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas- azas pelayanan. Sementara menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 4 yang menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik berazaskan sebagai berikut:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Kesamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban
5. Keprofesionalan
6. Partisipatif
7. Persamaan perilaku/tidak diskriminatif
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Fasilitas dan perilaku khusus bagi kelompok rentan
11. Ketepatan waktu dan
12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keanekaragaman kepentingan dan tujuan. Oleh karena itu institusi pelayanan publik dapat dilakukan oleh pemerintahan maupun non pemerintahan. Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25 Tahun 2004 yang kemudian dikembangkan menjadi indeks pengukuran kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
2. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan jenis pelayanan.
3. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan, serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
5. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan atau menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.
7. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
8. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
9. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
10. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
11. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan yang telah ditetapkan.
12. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

13. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan kenyamanan kepara penerima pelayanan.
14. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggaraan pelayanan ataupun sarana dan prasarana yang digunakan.

Beberapa pengertian dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PAN-RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik antara lain:

1. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
2. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
3. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
4. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
5. Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulanan), atau 6 (enam) bulanan (semester), atau minimal 1 (satu) tahun sekali;
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan;
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
8. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;

9. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
10. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparaturnya penyelenggara pelayanan;
11. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan;
12. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah;
13. Instansi pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

2.2. KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kualitas pelayanan sangatlah sulit didefinisikan dengan tepat, akan tetapi umumnya kualitas dapat dirinci. Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Nilai yang diberikan pelanggan sangat kuat didasari oleh faktor kualitas jasa, dimana kualitas jasa adalah sejauh mana produk (jasa) memenuhi spesifikasinya. Menurut Batinggi (dalam Giri Cahyono, 2008), pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan. Selanjutnya Batinggi (dalam Giri Cahyono, 2008) mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari empat faktor, yaitu:

1. Sistem, prosedur, dan metode.
2. Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparat.
3. Sarana dan prasarana.
4. Masyarakat sebagai pelanggan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik

yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Kepmen PAN Nomor 63 Tahun 2003, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
2. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
3. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana, yang memadai.
6. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Selanjutnya di dalam peraturan tersebut dikatakan bahwa hendaknya setiap penyelenggara pelayanan melakukan survei indeks kepuasan masyarakat secara berkala. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan dan menjaga kualitas pelayanan agar tetap pada tingkat yang baik, bahkan memuaskan. Pada umumnya, masyarakat menginginkan produk jasa layanan yang memiliki karakteristik lebih cepat, lebih murah, dan lebih baik. Dengan demikian, perlu diperhatikan dimensi waktu, biaya, maupun kualitas baik produk maupun sikap. Pelayanan yang terbaik adalah melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional (Rachmadi 2008).

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada 10 (sepuluh) dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur kualitas pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;

4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan ketrampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
5. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
6. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
7. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
8. *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
9. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri *public accountability*, dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas suatu pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan, merupakan elemen pertama dalam analisis kualitas pelayanan publik. Elemen kedua dalam analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Pada dasarnya suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat mendatang. Maka kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai. Dalam hal ini yang dijadikan pertimbangan adalah kesulitan atau kemudahan konsumen dan produsen di dalam menilai kualitas pelayanan.

Menurut Instruksi Presiden Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan, dinyatakan bahwa hakekat peningkatan pelayanan umum adalah:

1. Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;
2. Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;
3. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur dasar sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;
2. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas;
3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan;
4. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya.

Selain itu, Zeithaml, Valarie A., et.al (1990) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jurang pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

1. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
2. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
3. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
4. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Beberapa peneliti pernah melakukan penelitian bahwa ada 7 (tujuh) hal yang harus dihindari oleh pemerintah dalam melakukan pelayanan publik, ketidaktahuan pemerintah akan hal ini menyebabkan timbulnya jurang pemisah antara masyarakat dengan pemerintahnya, yaitu:

1. Apatis;
2. Menolak berurusan;
3. Bersikap dingin;
4. Memandang rendah;
5. Bekerja bagaikan robot;
6. Terlalu ketat pada prosedur;
7. Seringnya melempar urusan kepada pihak lain.

Menurut Zeithaml-Parasuraman-Berry untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi *servqual* itu mencakup beberapa sub dimensi sebagai berikut:

1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu dan tempat informasi). Dimensi ini berkaitan dengan kemodernan peralatan yang digunakan, daya tarik fasilitas yang digunakan, kerapian petugas serta kelengkapan peralatan penunjang (pamflet atau *flow chart*).
2. *Reliability* (kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya). Dimensi berkaitan dengan janji menyelesaikan sesuatu seperti diinginkan, penanganan keluhan konsumen, kinerja pelayanan yang tepat, menyediakan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan serta tuntutan pada kesalahan pencatatan.
3. *Responsiveness* (kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen). Dimensi *responsiveness* mencakup antara lain: pemberitahuan petugas kepada konsumen tentang pelayanan yang diberikan, pemberian pelayanan dengan cepat, kesediaan petugas memberi bantuan kepada konsumen serta petugas tidak pernah merasa sibuk untuk melayani permintaan konsumen.
4. *Assurance* (kemampuan dan keramahan serta sopan sanun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen). Dimensi *assurance* berkaitan dengan perilaku petugas yang tetap percaya diri pada konsumen, perasaan aman

konsumen dan kemampuan (ilmu pengetahuan) petugas untuk menjawab pertanyaan konsumen.

5. *Empathy* (sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen). Dimensi *emphaty* memuat antara lain: pemberian perhatian individual kepada konsumen, ketepatan waktu pelayanan bagi semua konsumen, perusahaan memiliki petugas yang memberikan perhatian khusus pada konsumen, pelayanan yang melekat di hati konsumen dan petugas yang memahami kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

2.3. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Pemerintah sebagai penyedia jasa layanan publik, harus senantiasa meningkatkan kualitasnya. 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 indeks kepuasan masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan.

Mengacu pada Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka yang ditetapkan dengan skala 1(satu) sampai dengan 4 (empat).

Disamping itu hasil pengukuran IKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dimaksudkan sebagai acuan bagi Unit Pelayanan instansi pemerintah untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Bagi masyarakat, Indeks Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan.

Dengan dilakukannya SKM akan diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;

2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri PAN RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, terdapat 9 variabel, yang harus dinilai dalam pelaksanaan SKM, yaitu:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, 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. 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 Pelaksanaan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

9. Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Contoh sarana misalnya adalah peralatan, komputer, mesin, dll. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, misalnya gedung.

BAB III

GAMBARAN UMUM

3.1. KELEMBAGAAN

Pada awalnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin bernama Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KP2T) Kabupaten Tapin. Kemudian pada tahun 2016 berubah menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (BMPTSP). Pada tahun 2017 berubah lagi menjadi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin sampai sekarang melalui Peraturan Daerah Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tapin.

Pembentukan Lembaga Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Tapin didasari oleh amanat Permendagri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah, Pemerintah Kabupaten Tapin menerbitkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tapin, yang salah satu Diktumnya mengatur Tentang Pembentukan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin. Secara ringkas, dasar hukum pembentukan Dinas dan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin terdiri dari :

1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1965 tentang Pembentukan Daerah Tingkat II Tanah Laut, Daerah Tingkat II Tapin, Daerah Tingkat II Tabalong,
2. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang perubahan kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah,
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
4. INPRES No. 3 Tahun 2006 Tentang Paket Kebijakan Perbaikan Iklim Investasi

5. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan Antara Pemerintah, Pemerintah Daerah Provinsi dan Pemerintah Daerah Kabupaten /Kota,
6. Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Peraturan Daerah,
7. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 Tahun 2006 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu,
8. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 20 Tahun 2008 Tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Perizinan Terpadu di Daerah
9. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 04 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintah Kabupaten Tapin
10. Peraturan Daerah Kabupaten Tapin Nomor 09 Tahun 2019 tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Tapin,
11. Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin,
12. Keputusan Bupati No. 188 Tahun 2016 Tentang Penyelenggaraan perizinan dan non perizinan pada badan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu

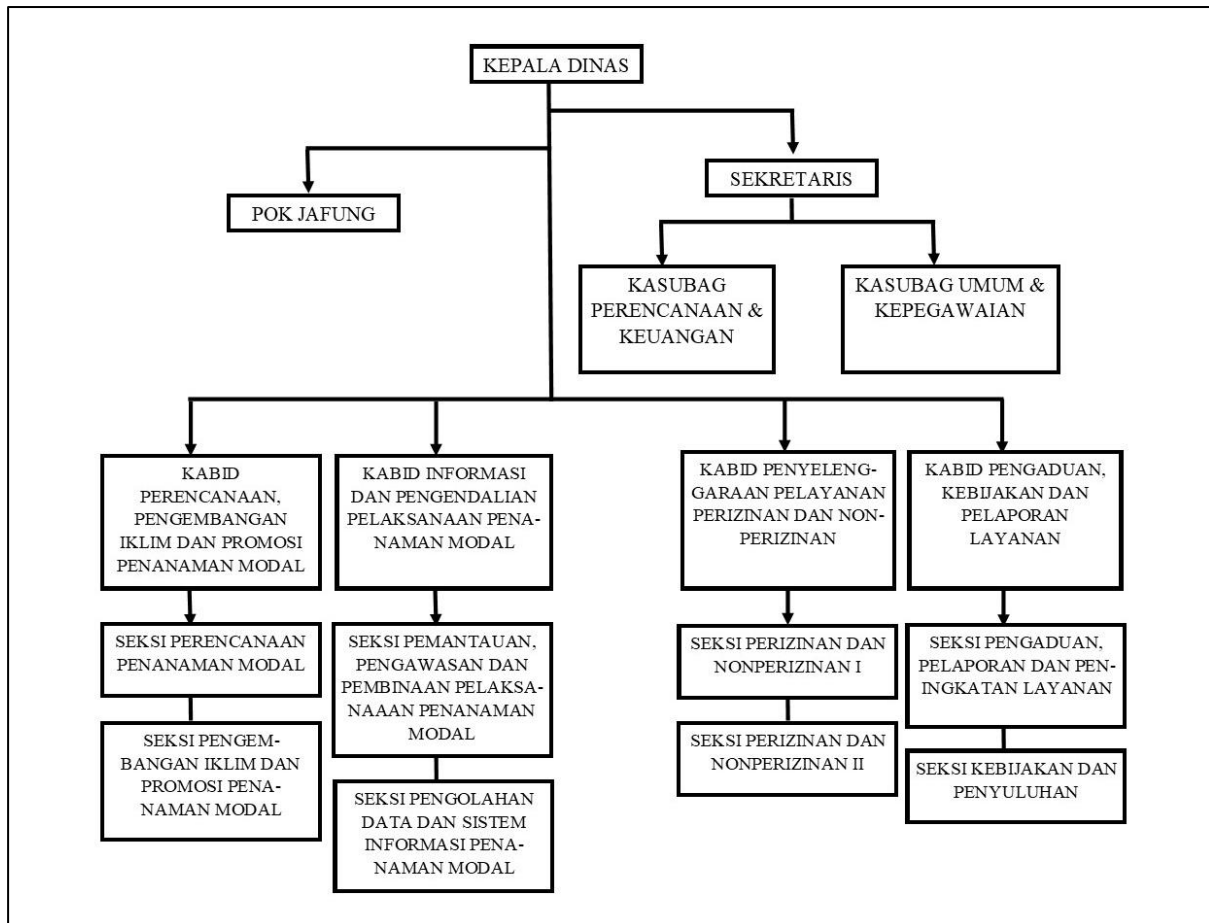
3.2. STRUKTUR ORGANISASI

Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin mendesain struktur organisasi yang dapat mengakomodir seluruh tugas pokok dan fungsi serta diharapkan mampu mengatasi setiap permasalahan dan tantangan dalam menyediakan pelayanan perizinan yang berkualitas bagi masyarakat Kabupaten Tapin yang ditetapkan dalam Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin. Adapun susunan organisasi Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin tersebut terdiri atas:

1. Sekretariat, membawahkan:
 - a. Subbagian Perencanaan dan Keuangan; dan
 - b. Subbagian Umum dan Kepegawaian.

2. Bidang Perencanaan, Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal, membawahkan:
 - a. Seksi Perencanaan Penanaman Modal; dan
 - b. Seksi Pengembangan Iklim dan Promosi Penanaman Modal.
3. Bidang Informasi dan Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, membawahkan:
 - a. Seksi Pemantauan, Pengawasan dan Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal; dan
 - b. Seksi Pengolahan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal.
4. Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, membawahkan:
 - a. Seksi Perizinan dan Nonperizinan I; dan
 - b. Seksi Perizinan dan Nonperizinan II.
5. Bidang Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan, membawahkan:
 - a. Seksi Pengaduan, Pelaporan dan Peningkatan Layanan; dan
 - b. Seksi Kebijakan dan Penyuluhan Layanan.
6. UPT; dan
7. Kelompok Jabatan Fungsional.

Untuk lebih memahami susunan organisasi Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin dibuat dengan struktur organisasi yang ditampilkan pada gambar 3.1 sebagai berikut:



Gambar 3. 1 Struktur Organisasi Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

3.3. TUGAS POKOK DAN FUNGSI

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 20 Tahun 2018 tentang Tugas Pokok, Fungsi, dan Uraian Tugas Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin bahwa Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah dan tugas pembantuan.

Untuk melaksanakan tugas yang dimaksud, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu mempunyai fungsi :

- a. Perumusan dan penetapan perencanaan bidang penanaman modal dan PTSP;
- b. Pelaksanaan kebijakan teknis bidang penanaman modal dan PTSP;
- c. Pembinaan, pengawasan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kebijakan bidang penanaman modal dan PTSP;

- d. Pembinaan, pengawasan dan pengendalian UPT; dan
- e. Pengelolaan kesekretariatan.

3.4. LOKASI KANTOR

Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin terletak di Jalan Brigjend H. Hasan Basri No. 22, Kelurahan Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara. Pada alamat tersebut baru ditempati semenjak bulan Mei 2023 setelah sebelumnya beralamat di Jalan Jenderal Sudirman Bypass, Kelurahan Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara. Dengan kepindahan alamat kantor ini, Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin berdekatan dengan Mal Pelayanan Publik yang mana ruang penyelenggaraan pelayanan perizinan termasuk didalam Gedung Mal Pelayanan Publik yang lebih representatif. Berikut gambaran Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin di Jalan Brigjend H. Hasan Basri No. 22, Kelurahan Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara.



Gambar 3. 2 Kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023



Gambar 3. 3 Front Office Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin
Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023





Gambar 3. 4 Ruang Pelayanan Perizinan di dalam Mal Pelayanan Publik

Sumber : Dokumentasi Pribadi, 2023

3.5. JENIS LAYANAN

Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin menyelenggarakan pelayanan perizinan sebanyak 53 (lima puluh tiga) jenis perizinan yaitu sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Jenis Layanan pada Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin

No	Jenis Layanan	No	Jenis Layanan
1.	Izin Reklame	27.	Izin Pembangunan Terminal Untuk Kepentingan Sendiri di Dalam Daerah Lingkungan Kerja dan Daerah Lingkungan Kepentingan Pelabuhan Lokal
2.	Izin Usaha Toko Modern	28.	Izin Pembangunan Pelabuhan Pengumpan Lokal Dalam Wilayah Kabupaten
3.	Surat Tanda Pendaftaran Waralaba	29.	Izin Masuk Pedalaman
4.	Izin Praktik Dokter Gigi	30.	Izin Angkutan Khusus

No	Jenis Layanan	No	Jenis Layanan
5.	Izin Praktik Dokter Umum	31.	Izin Perubahan Luas Lahan
6.	Izin Praktik Dokter Spesialis	32.	Izin Perubahan Jenis Tanaman dan atau Perubahan Kapasitas Pengolahan Hasil Perkebunan
7.	Izin Diversifikasi Usaha	33.	Izin Usaha Budidaya Holtikultura
8.	Izin Praktik Bidan	34.	Izin Praktik Elektromedis
9.	Izin Praktik Perawat	35.	Izin Usaha Obat Hewan (Produsen)
10.	Izin Praktik Apoteker	36.	Izin Usaha Perbenihan Holtikultura
11.	Izin Praktik Fisioterapis	37.	Izin Poliklinik (Rumah Sakit Hewan)
12.	Izin Praktik Nutrisionist	38.	Izin Praktik Dokter Hewan
13.	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ALTM)	39.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata Antraksi Wisata
14.	Izin Praktik Penata Anastesi	40.	Tanda Daftar Usaha Pariwisata Bilyard
15.	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	41.	Izin Pembangunan Perumahan
16.	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	42.	Izin Lembaga Pelatihan Kerja
17.	Izin Praktik Radiografer	43.	Izin Perpanjangan Izin Memperkerjakan Tenaga Asing (IMTA) Dalam Satu Daerah Kabupaten
18.	Izin Praktik Refraksionis Optisien	44.	Izin Operasional PAUD, TK, KB
19.	Izin Praktik Sanitarian	45.	Izin Penelitian

No	Jenis Layanan	No	Jenis Layanan
20.	Sertifikat Produksi Pangan- Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	46.	Izin Pengumpulan Uang dan Barang Untuk Susunan Kepanitiaan
21.	Izin Pemanfaatan dan Pengelolaan Sungai Dalam Wilayah Kabupaten	47.	Izin Pengumpulan Uang dan Barang Untuk Badan Usaha
22.	Izin Bongkar Muat di Pelabuhan Milik Pemerintah Daerah	48.	Izin Pengumpulan Uang dan Barang Untuk Organisasi Kemasyarakatan
23.	Izin Pembangunan Pelabuhan Pengumpulan Lokal Dalam Wilayah Kabupaten	49.	Izin Operasional Lembaga Kesejahteraan Sosial
24.	Izin Pembangunan Jalan Perusahaan	50.	Tanda Daftar Lembaga Kesejahteraan Sosial
25.	Izin Angkutan Perdesaan (Trayek)	51.	Insentif Daerah
26.	Izin Usaha Angkutan Khusus Barang	52.	Layanan Informasi dan Pengaduan

Sumber : Dinas PMPTSP, 2023

BAB IV

METODE PELAKSANAAN PEKERJAAN

4.1. METODE SURVEI

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin pada Semester II Tahun 2023 menggunakan metode penelitian survei eksploratif, yaitu metode penelitian yang sumber utama data dan informasinya diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner sebagai sampel dengan daftar pertanyaan yang mengeksplorasi perspektif responden dikarenakan informasi awal yang masih sulit diprediksi.

Teknik yang dipergunakan untuk melakukan metode penelitian survei eksploratif adalah melalui penyebaran kuesioner kepada para pemohon izin saat mengambil dokumen perizinan yang telah disetujui karena diasumsikan telah mengalami langsung proses pemberian layanan yang diselenggarakan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan rumusan statistik. Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis kemudian dideskripsikan secara informatif dan komunikatif untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan.

Tahapan Pelaksanaan kegiatan dimulai dari tahap penyusunan desain survei, penyusunan kuesioner, penarikan sampel, pengumpulan data lapangan, tabulasi data, pengolahan data, analisis data, dan penyusunan laporan.

4.2. JENIS DATA

Data yang digunakan dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin pada Semester II Tahun 2023 adalah:

1. Data Primer, berupa data persepsi pemohon izin terhadap pelayanan yang diselenggarakan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin yang didapat dari hasil pengisian kuesioner yang disebar kepada responden.
2. Data Sekunder, berupa data dan informasi lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, antara lain profil Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin, data Indeks Kepuasan Masyarakat tahun-tahun sebelumnya, data jumlah perizinan yang telah diterbitkan, penilaian terhadap kinerja Dinas

PMPTSP Kabupaten Tapin, dan data-data lainnya yang relevan dengan survei ini.

4.3. TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Untuk mendapatkan data primer dan sekunder dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin pada Semester II Tahun 2023 menggunakan Teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penyebaran Kuesioner.

Instrumen yang dipergunakan dalam survei ini berupa kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data. Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Dalam memberikan penilaian ini, setiap responden dimintai pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 sampai dengan 4. Penilaian maksimal diberi nilai paling besar (4) dan penilaian terendah diberi nilai paling kecil (1). Pemberian nilai disesuaikan berdasarkan bentuk jawaban negatif atau positif. Tingkat kepuasan sebagai variabel yang dikaji pada pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat ini, dinilai dari hasil kuesioner kualitas Pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin menggunakan skala *Likert* dengan pilihan:

- a) Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Sesuai, diberi nilai persepsi 1;
 - b) Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Sesuai, diberi nilai persepsi 2;
 - c) Baik/Mudah/Sesuai, diberi nilai persepsi 3;
 - d) Sangat Baik/Sangat Mudah/Sangat Sesuai, diberi nilai persepsi 4.
- #### **2. Pengambilan Dokumentasi.**

Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mengkaji dokumen-dokumen dari Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin yang relevan dengan pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat, seperti profil instansi, jenis layanan perizinan, prosedur layanan, dan lain-lain.

4.5. POPULASI

Populasi dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin Semester II Tahun 2023 ini adalah jumlah perizinan yang telah diterbitkan dalam kurun waktu 1 Juni sampai dengan 13 Oktober Tahun 2023. Hal tersebut dikarenakan yang ditentukan menjadi responden dalam survei ini adalah para pemohon izin yang telah menerima pelayanan dari Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin, yaitu para pemohon izin saat mengambil dokumen perizinan yang telah disetujui.

Dari kesebelas Sektor Perizinan yang dilayani oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin, dalam kurun waktu 1 Juni sampai dengan 13 Oktober Tahun 2023 diperoleh rata-rata 142 pemohon yang mengajukan perizinan pada setiap bulannya.

4.6. SAMPEL

Sampel adalah bagian yang dapat dianggap mewakili populasi. Penentuan jumlah Sampel dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin Semester II Tahun 2023 diperlukan karena jumlah populasi yang cukup besar dan tidak dimungkinkannya setiap pemohon izin yang sudah mendapatkan dokumen perizinannya untuk mengisi kuesioner.

Perhitungan sampel dalam survei ini mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang menyatakan bahwa responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Penentuan jumlah sampel disesuaikan dengan jumlah populasinya menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan yang terdapat pada Lampiran II Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Dengan jumlah populasi kurang dari 150 maka diperlukan sampel sebanyak 105 buah.

4.7. METODE PENGOLAHAN DATA

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin Semester II Tahun 2023 mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017. Data isian kuesioner diolah dengan cara memberikan nilai terhadap jawaban pertanyaan setiap unsur pelayanan. Nilai dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata

tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Terimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{10} = 0,1$$

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

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total Rata-Rata dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Diisi}} \times \text{Bobot Nilai Rata-Rata Terimbang}$$

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

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

Setelah mengetahui nilai IKM, maka dapat diketahui kriteria kinerja unit pelayanan yang ditampilkan pada tabel 4.1.

Tabel 4. 1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan, dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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

Sumber: Permen PAN RB No. 14 Tahun 2017

4.8. METODE ANALISIS DATA

Metode analisis yang digunakan untuk menganalisis hasil pengolahan data adalah deskriptif kuantitatif, yaitu metode analisis untuk menilai karakteristik data sampel dari suatu populasi menggunakan rumusan statistik dengan mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dengan menggunakan metode analisis deskriptif kuantitatif diharapkan dapat mendekati persepsi masyarakat pemohon izin terhadap kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin dan persepsi harapan masyarakat pemohon izin terhadap Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin sehingga akan diperoleh gambaran kinerja pelayanan dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin.

Analisis Deskriptif dilakukan berdasarkan pengukuran dari masing-masing indikator kualitas pelayanan baik secara keseluruhan maupun per unsur pelayanan akan dilakukan analisis yang kemudian dideskripsikan untuk memperoleh gambaran kinerja pelayanan dari Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin. Analisis deskripsi juga dilakukan terhadap penilaian masyarakat atas kualitas pelayanan yang telah diterimanya, serta melakukan pemetaan untuk menentukan IKM dari kualitas pelayanan setiap sektor perizinan maupun bidang pelayanan perizinan pada Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin.

BAB V

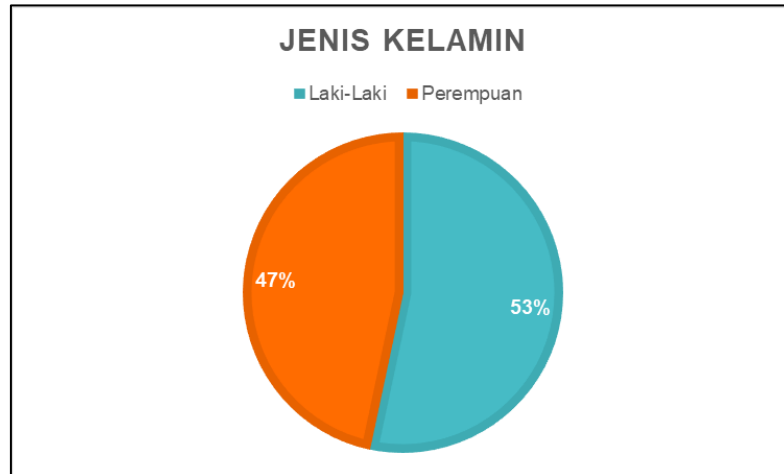
PENGOLAHAN DAN ANALISIS DATA

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) Kabupaten Tapin pada Semester II Tahun 2023 dilaksanakan melalui survei terhadap kepuasan masyarakat dengan cara menyebarkan daftar pertanyaan dalam lembaran kuesioner kepada para responden untuk diisi. Responden yang dipilih merupakan pemohon izin yang telah mengambil dokumen perizinan yang telah dinyatakan selesai karena dianggap telah mendapatkan layanan perizinan secara utuh. Setelah mengambil dokumen perizinan yang telah dinyatakan selesai, para pemohon izin diminta kesediannya untuk mengisi lembaran kuesioner tentang survei kepuasan masyarakat (SKM) atas layanan perizinan yang telah diberikan. Lembaran kuesioner yang telah terisi selanjutnya diolah datanya untuk dapat menganalisis profil responden dan mengukur tingkat kualitas pelayanan dalam bentuk Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) di Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin pada Semester II Tahun 2023.

5.1. PROFIL RESPONDEN

5.1.1. Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Variabel jenis kelamin pada 105 responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Komposisi responden dibagi berdasarkan jenis kelamin ditunjukkan oleh gambar 5.1 berikut ini :



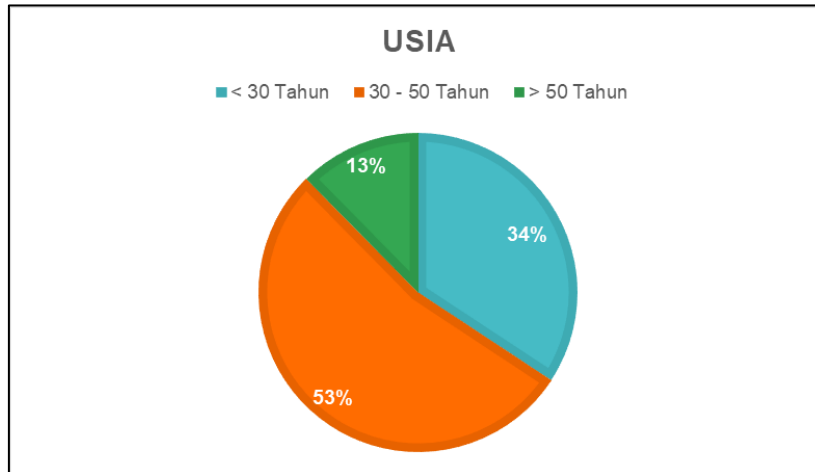
Gambar 5. 1 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan data yang ditampilkan pada gambar 5.1 di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang telah mengisi lembar kuesioner SKM adalah laki-laki, yaitu sebesar 53%. Sedangkan responden perempuan yang telah mengisi lembar kuesioner yaitu sebesar 47%. Dengan demikian dapat diketahui bahwa yang melaksanakan pengurusan perizinan di Kabupaten Tapin didominasi oleh laki-laki. Hal ini dapat menjadi masukan bagi penyelenggara pelayanan perizinan untuk bisa menyesuaikan bentuk layanannya kepada kategori responden tersebut.

5.1.2. Profil Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Karakteristik responden berdasarkan kelompok usia dapat memberikan informasi kelompok usia mana yang dominan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan usia. Komposisi responden dibagi berdasarkan kelompok usia ditunjukkan oleh gambar 5.2 berikut ini :



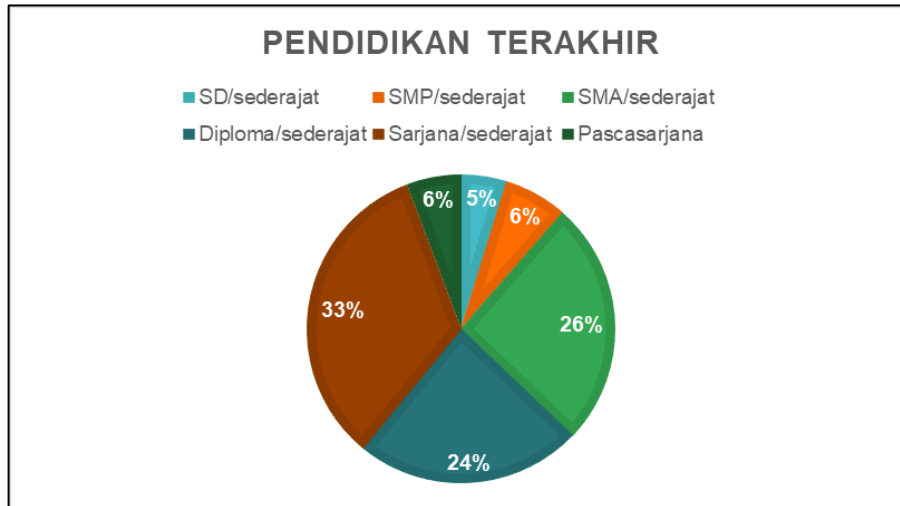
Gambar 5. 2 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Kelompok Usia

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan data yang ditampilkan pada gambar 5.2 di atas dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden yang telah mengisi lembar kuesioner SKM berusia diantara 30 sampai dengan 50 tahun, yaitu sebesar 53 %. Untuk responden di kelompok usia kurang dari 30 tahun yaitu 34% dan responden di kelompok usia lebih dari 50 tahun yaitu 13%. Mengingat terdapat responden yang berusia diatas 50 tahun, maka perlu disesuaikan sarana dan prasarana pelayanan perizinan yang dapat mengakomodir kebutuhan kelompok usia tersebut.

5.1.3. Profil Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta harapan dan pandangan masyarakat terhadap layanan publik di Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin. Komposisi responden dibagi berdasarkan tingkat pendidikan ditunjukkan oleh gambar 5.3 berikut ini:



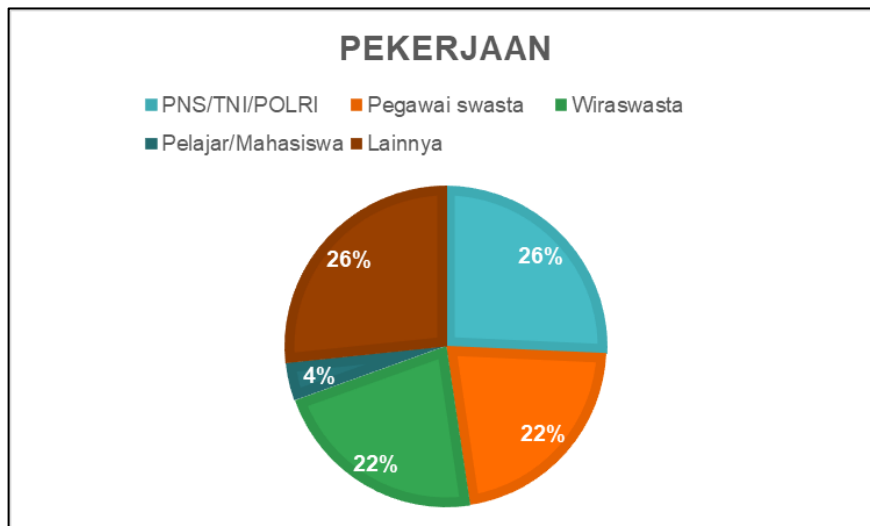
Gambar 5. 3 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan data yang ditampilkan pada Tabel 5.3 di atas dapat disimpulkan bahwa persentase terbesar responden yang telah mengisi lembar kuesioner SKM berpendidikan Sarjana/ sederajat, yaitu sebesar 33 %. Sedangkan persentase terkecil responden yang telah mengisi lembar kuesioner SKM berpendidikan SD/ sederajat yaitu sebesar 5%. Hal ini menunjukkan tingkat pendidikan para pengguna layanan cukup tinggi.

5.1.4. Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan harapan serta pandangan masyarakat pengguna jenis layanan Dinas PMPTS Kabupaten Tapin. Komposisi responden dibagi berdasarkan pekerjaannya ditunjukkan oleh gambar 5.4 berikut ini :



Gambar 5. 4 Diagram Persentase Responden Berdasarkan Pekerjaan

Sumber : Hasil Analisis, 2023

Berdasarkan data yang ditampilkan pada gambar 5.4 di atas dapat disimpulkan bahwa persentase terbesar responden yang telah mengisi lembar kuesioner SKM bekerja sebagai PNS/TNI/Polri dan bekerja sebagai lainnya yaitu sama-sama sebesar 26%. Berdasarkan hasil data yang telah diperoleh diketahui sebagian besar pengguna layanan dalam kelompok persentase ini mengajukan izin praktik pada sektor kesehatan. Untuk persentase responden yang berikutnya yang bekerja sebagai wiraswasta dan pegawai swasta yaitu sama-sama sebesar 22%. Dengan demikian memberikan informasi bahwa para pemohon izin merupakan para pengusaha atau para pegawai yang bergerak di bidang usaha. Hal ini menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan perizinan sangat mendukung kemudahan masyarakat dalam berusaha. Selain itu yang menarik dari data di atas adalah masih adanya pelajar/mahasiswa yang mengajukan permohonan izin untuk melakukan penelitian.

5.2. TINGKAT KUALITAS PELAYANAN

Tingkat kualitas layanan perizinan di Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin dapat diketahui dengan cara mengolah lembar kuesioner yang telah diisi oleh responden kemudian dianalisis untuk mendapatkan informasi capaian mutu pelayanan dan kinerja unsur pelayanan. Setiap jawaban responden atas unsur kualitas pelayanan yang dipertanyakan dalam kuesioner dihitung frekuensinya secara absolut. Frekuensi dalam angka absolut kemudian dikalikan dengan skala penilaian yang mengacu kepada

pengukuran skala Likert, dimana jawaban paling positif diberikan skala penilaian 4, sedangkan jawaban yang paling negatif diberikan skala penilaian 1. Hasil perkalian ini kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan skor total capaian kinerja unsur kualitas layanan. Skor ini kemudian dibagi dengan jumlah responden yang memberikan jawaban untuk memperoleh Nilai Rata-rata kinerja unsur kualitas pelayanan, yang digunakan untuk menentukan menilai kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan dari masing-masing indikator pelayanan yang diberikan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin.

Untuk memperoleh informasi yang lebih akurat atas capaian kinerja unsur pelayanan dari Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin harus diperhitungkan Nilai Interval Konversi agar dapat ditentukan Mutu dan Kinerja Unit dari setiap unsur pelayanan. Kriteria penilaian yang digunakan untuk menilai kinerja unsur pelayanan tersebut mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PANRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Adapun langkah-langkah yang ditempuh untuk mendapatkan Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan adalah sebagai berikut:

1. Nilai rata-rata kinerja dari setiap unsur kualitas pelayanan dikali 25 sehingga diperoleh Nilai Interval Konversi (NIK);
2. NIK kemudian dikonversi menjadi peringkat Mutu Pelayanan dan Kinerja Unsur Pelayanan, dengan ketentuan mengacu kepada Permen PANRB No. 14 Tahun 2017 sebagaimana ditampilkan pada Tabel 5.1 berikut ini:

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

Nilai Persepsi	Nilai interval(NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	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

Sumber : Permen PANRB No. 14 Tahun 2017

Lembaran kuesioner disebar kepada para pemohon izin yang telah mengambil dokumen perizinan yang telah dinyatakan selesai. Adapun tingkat kualitas pelayanan yang akan diuraikan dalam bab ini terdiri dari :

5.2.1. Tingkat Kualitas Pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin periode Semester II Tahun 2023 berdasarkan Sektor Perizinan

Berdasarkan hasil kuesioner yang disebar kepada para responden dapat diketahui bahwa terdapat 5 (lima) sektor perizinan yang sering diajukan responden. Adapun sektor-sektor tersebut adalah sebagai berikut :

- 1) Sektor Pendidikan;
- 2) Sektor Kesehatan;
- 3) Sektor Perdagangan;
- 4) Sektor Perhubungan; dan
- 5) Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang.

Selanjutnya terhadap kelima sektor perizinan tersebut di atas dihitung tingkat kualitas pelayanannya.

A. Sektor Pendidikan

Selama periode Semester II Tahun 2023, dari hasil penyebaran kuesioner kepada para responden berhasil terkumpul sebanyak 3 (tiga) buah sampel. Adapun hasil pengolahan data perizinan sektor-sektor tersebut ditampilkan pada Tabel 5.2.

Tabel 5. 2 Kualitas Pelayanan Sektor Pendidikan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	10	3,33	83,33	B	BAIK
U2	Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan	10	3,33	83,33	B	BAIK
U3	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian perizinan	9	3,00	75,00	C	KURANG BAIK

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	12	4,00	100,00	A	SANGAT BAIK
U5	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan	10	3,33	83,33	B	BAIK
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	10	3,33	83,33	B	BAIK
U7	Kesopanan dan Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	12	4	100,00	A	SANGAT BAIK
U8	Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan	12	4,00	100,00	A	SANGAT BAIK
U9	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan	12	4,00	100,00	A	SANGAT BAIK
Total Nilai Rata-rata			32,33			
Nilai Indeks Pelayanan					3,59	
IKM Pelayanan					88,91	SANGAT BAIK

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 5.2 menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan pada Sektor Pendidikan di Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin periode Semester II Tahun 2023 adalah **Sangat Baik** dengan Nilai Indeks Pelayanan sebesar **3,59** dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **88,91**. Hasil tersebut merupakan akumulasi dari kinerja pada setiap unsur layanannya. Dari 9 (sembilan) unsur layanan yang dinilai, hampir seluruhnya menghasilkan penilaian Sangat Baik dan Baik. Meski demikian masih terdapat 1 (satu) unsur layanan yang mendapat penilaian Kurang Baik yaitu unsur kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian perizinan.

B. Sektor Kesehatan

Selama periode Semester II Tahun 2023, dari hasil penyebaran kuesioner kepada para responden berhasil terkumpul sebanyak 44 buah sampel. Adapun hasil pengolahan data perizinan Sektor Kesehatan tersebut ditampilkan pada Tabel 5.3.

Tabel 5. 3 Kualitas Pelayanan Sektor Kesehatan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin Semester II Tahun 2023

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	148	3,36	84,09	B	BAIK
U2	Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan	152	3,45	86,36	B	BAIK
U3	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian perizinan	140	3,18	79,55	B	BAIK
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	173	3,93	98,30	A	SANGATBAIK
U5	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan	144	3,27	81,82	B	BAIK
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	151	3,43	85,80	B	BAIK
U7	Kesopanan dan Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	156	3,55	88,64	A	SANGAT BAIK
U8	Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan	147	3,34	83,52	B	BAIK
U9	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan	156	3,55	88,64	A	SANGAT BAIK
Total Nilai Rata-rata			31,07			
Nilai Indeks Pelayanan				3,45		
IKM Pelayanan					86,30	BAIK

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 5.3 menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan pada Sektor Kesehatan di Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin periode Semester II Tahun 2023 adalah **Baik** dengan Nilai Indeks Pelayanan sebesar **3,45** dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **86,30**. Hasil ini lebih kecil dibandingkan dengan tingkat kualitas pelayanan perizinan pada Sektor Pendidikan. Dari 9 (sembilan) unsur layanan yang dinilai, hampir seluruhnya menghasilkan penilaian Baik. Terdapat 3 (tiga) unsur layanan yang mendapat penilaian Sangat Baik yaitu unsur Kewajaran biaya/tarif pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan, serta ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan.

C. Sektor Perdagangan

Selama periode Semester II Tahun 2023, dari hasil penyebaran kuesioner kepada para responden berhasil terkumpul sebanyak 31 buah sampel. Adapun hasil pengolahan data perizinan Sektor Perdagangan tersebut ditampilkan pada Tabel 5.4.

Tabel 5. 4 Kualitas Pelayanan Sektor Perdagangan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin Semester II Tahun 2023

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	110	3,55	88,71	A	SANGAT BAIK
U2	Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan	113	3,65	91,13	A	SANGAT BAIK
U3	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian perizinan	103	3,32	83,06	B	BAIK
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	123	3,97	99,19	A	SANGAT BAIK
U5	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan	105	3,39	84,68	B	BAIK

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	114	3,68	91,94	A	SANGAT BAIK
U7	Kesopanan dan Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	114	3,68	91,94	A	SANGAT BAIK
U8	Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan	91	2,94	73,39	C	KURANG BAIK
U9	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan	106	3,42	85,48	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata			31,58			
Nilai Indeks Pelayanan				3,51		
IKM Pelayanan					87,72	BAIK

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 5.4 menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan pada Sektor Perdagangan di Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin periode Semester II Tahun 2023 adalah **Baik** dengan Nilai Indeks Pelayanan sebesar **3,51** dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **87,72**. Dari 9 (sembilan) unsur layanan yang dinilai, 5 (lima) unsur diantaranya menghasilkan penilaian Sangat Baik, 3 (tiga) unsur diantaranya menghasilkan penilaian Baik, dan 1 (satu) unsur lainnya mendapat penilaian Kurang Baik yaitu unsur ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan.

D. Sektor Perhubungan

Selama periode Semester II Tahun 2023, Sektor Perhubungan belum ada menerbitkan perizinan. Dari hasil penyebaran kuesioner kepada para responden berhasil terkumpul sebanyak 2 (dua) buah sampel. Adapun hasil pengolahan data perizinan Sektor Perhubungan tersebut ditampilkan pada Tabel 5.5.

Tabel 5. 5 Kualitas Pelayanan Sektor Perhubungan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	6	3,00	75,00	C	KURANG BAIK
U2	Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan	7	3,50	87,50	B	BAIK
U3	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian perizinan	7	3,50	87,50	B	BAIK
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	8	4,00	100	A	SANGAT BAIK
U5	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan	5	2,50	62,50	D	TIDAK BAIK
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	7	3,50	87,50	B	BAIK
U7	Kesopanan dan Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	7	3,50	87,50	B	BAIK
U8	Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan	2	1,00	25,00	D	TIDAK BAIK
U9	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan	8	4,00	100,00	A	SANGAT BAIK
Total Nilai Rata-rata			28,50			
Nilai Indeks Pelayanan				3,17		
IKM Pelayanan					79,17	BAIK

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 5.5 menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan pada Sektor Perhubungan di Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin periode Semester

II Tahun 2023 adalah **Baik** dengan Nilai Indeks Pelayanan sebesar **3,17** dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **79,17**. Dari 9 (sembilan) unsur layanan yang dinilai, 2 (dua) unsur diantaranya menghasilkan penilaian Sangat Baik. Unsur pelayanan tersebut adalah kewajaran tarif/biaya pelayanan serta ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan. Terdapat 4 (empat) unsur lainnya yang mendapat penilaian Baik. Kemudian terdapat 1 (satu) unsur layanan yang mendapat penilaian Kurang Baik yaitu unsur kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan. Serta terdapat 2 (dua) unsur yang mendapat penilaian Tidak Baik yaitu unsur kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan serta ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan.

E. Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang

Selama periode Semester II Tahun 2023, dari hasil penyebaran kuesioner kepada para responden berhasil terkumpul sebanyak 25 buah sampel. Adapun hasil pengolahan data perizinan Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang tersebut ditampilkan pada Tabel 5.6.

**Tabel 5. 6 Kualitas Pelayanan Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang
Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin**

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	88	3,52	88,00	B	BAIK
U2	Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan	86	3,44	86,00	B	BAIK
U3	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian perizinan	88	3,52	88,00	B	BAIK
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	96	3,84	96,00	A	SANGAT BAIK
U5	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan	87	3,48	87,00	B	BAIK

No. Unsur	Unsur Pelayanan	Total Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	90	3,60	90,00	A	SANGAT BAIK
U7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	93	3,72	93,00	A	SANGAT BAIK
U8	Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan	78	3,12	78,00	B	BAIK
U9	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan	88	3,52	88,00	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata			31,76			
Nilai Indeks Pelayanan				3,53		
IKM Pelayanan					88,22	BAIK

Sumber: Hasil Olah Data, 2023

Berdasarkan data pada Tabel 5.6 menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan perizinan pada Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang di Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin periode Semester II Tahun 2023 adalah **Baik** dengan Nilai Indeks Pelayanan sebesar **3,53** dan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **88,22**. Dari 9 (sembilan) unsur layanan yang dinilai, 6 (enam) unsur diantaranya mendapat penilaian Baik dan 3 (tiga) unsur lainnya mendapat penilaian Sangat Baik. Unsur pelayanan tersebut adalah kewajaran biaya/tarif pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan, serta kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan. Tidak ada satu unsur pun yang mendapat penilaian Kurang Baik.

F. Perbandingan Kualitas Pelayanan antar Sektor Perizinan

Berdasarkan pengukuran kualitas pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin Semester II Tahun 2023 berdasarkan sektor perizinan diperoleh hasil sebagaimana ditunjukkan pada Tabel 5.7 sebagai berikut:

Tabel 5. 7 Perbandingan Tingkat Kualitas Pelayanan antar Sektor Perizinan

No	Sektor Perizinan	IKM Unit Pelayanan	Mutu Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
1	Pendidikan	88,91	A	SANGAT BAIK
2	Kesehatan	86,30	B	BAIK
3	Perdagangan	87,72	B	BAIK
4	Perhubungan	79,17	B	BAIK
5	Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang	88,22	B	BAIK

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Data pada Tabel 5.7 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan 5(lima) besar Sektor Perizinan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin Semester II Tahun 2023 berkinerja Sangat Baik dan Baik. Meski masuk dalam *grade* Mutu Pelayanan B namun masih terdapat IKM unit pelayanan di bawah 80,00 yaitu Sektor Perhubungan. Interval capaian IKM dari Sektor Pendidikan (tertinggi) dengan Sektor Perhubungan (terendah) adalah 9,74 poin. Interval ini cukup lebar sehingga diperlukan upaya-upaya perbaikan agar IKM di setiap Sektor Perizinan terus meningkat.

5.2.2. Tingkat Kualitas Pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin periode Semester II Tahun 2023 berdasarkan Unsur Pelayanan

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin terhadap 105 responden yang telah diminta pendapatnya mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Dinas PMPTSP. Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dari hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Berdasarkan data yang diperoleh dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada tabel 5.8, sedangkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat terdapat pada tabel 5.9 sebagai berikut :

Tabel 5. 8 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	IKM Unit Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U4	Biaya/Tarif	3,92	98,10	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3,64	90,95	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,54	88,57	Sangat Baik
U9	Sara dan Prasarana	3,52	88,10	Baik
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,50	87,62	Baik
U1	Persyaratan	3,45	86,19	Baik
U5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,34	83,57	Baik
U3	Waktu Penyelesaian	3,30	82,62	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,14	78,57	Baik

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

Maka untuk mengetahui nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan dengan perhitungan total nilai indeks pelayanan yaitu 3.294 yang dibagi dengan jumlah responden sebanyak 105 didapatkan rata-rata nilai indeks pelayanan yaitu 31,37. Kemudian nilai rata-rata indeks pelayanan tersebut dikalikan dengan nilai 25 yaitu 784,29. Hasil dari perkalian tersebut dibagi dengan jumlah unsur pelayanan yang berjumlah 9. Sehingga didapatkan hasil bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat adalah 87,14. Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin termasuk dalam kategori **"Baik"**, karena diperoleh nilai IKM sebesar **87,14**. Nilai IKM Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin termasuk dalam kategori "Baik" karena berada pada kisaran nilai 76,61 – 88,30.

Tabel 5. 9 Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat

Hasil Perhitungan Survei Kepuasan Masyarakat	
Total Nilai Indeks Pelayanan	3.294
Rata-Rata Nilai Indeks Pelayanan	31,37
Indeks Kepuasan Masyarakat per Unsur	784,29
Indeks Kepuasan Masyarakat (keseluruhan)	87,14
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	Baik

Sumber : Hasil Olah Data, 2023

5.2.3. Saran dan Komentar Positif (Apresiasi) Responden

Selain mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin, terdapat saran dan komentar positif (apresiasi) dari responden guna meningkatkan kinerja pelayanan pada Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin antara lain sebagai berikut :

A. Saran

1. Sudah cukup baik namun efektifitas waktu dan kemudahan lebih dikembangkan;
2. Lebih berkoordinasi dengan pihak terkait proses perizinan;
3. Dinas terkait sudah bagus dan sesuai dengan bidangnya;
4. Lebih bagus lagi dan sekiranya disediakan security;
5. Dipertahankan dan ditingkatkan lagi;
6. Agar lebih *fast respon* di *whatsapp*;
7. Alangkah baik jika ada petugas kebersihan ruangan yang fokus pada kebersihan lantai ruangan;
8. Semoga surat perizinan agar selesai lebih cepat;
9. Agar seluruh karyawan memahami prosedur masing-masing pemohon;
10. Agar waktu penerbitan SP bisa lebih cepat; dan
11. Agar petugas *receptionist* selalu *standby* di tempat jaga untuk memudahkan dan mengarahkan pemohon dalam mendapatkan pelayanan.

B. Komentar Positif (Apresiasi)

1. Petugas sangat ramah dalam melayani pemohon izin;
2. Sudah melayani dengan baik dan mengarahkan sesuai dengan SOP;
3. Pelayanan sudah sangat baik;
4. Pegawai bekerja dengan penerapan senyum, sapa dan sopan serta petugas bekerja sesuai tupoksi dan berkompeten di bidangnya;
5. Praktis karena terkumpul jadi satu, tempatnya nyaman; dan
6. Pelayanan cepat, ramah dan kompeten.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) Kabupaten Tapin pada Semester II Tahun 2023 yang ditindaklanjuti dengan pengolahan data berikut analisisnya dapat disimpulkan beberapa hal dan saran-saran untuk perbaikan layanan perizinan ke depan.

6.1. KESIMPULAN

Beberapa hal yang dapat disimpulkan dari hasil analisis terhadap pengolahan data survei adalah sebagai berikut :

1. Profil responden pada Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin pada Semester II Tahun 2023 didominasi oleh laki-laki, berusia antara 30 sampai dengan 50 tahun, dengan tingkat pendidikan sarjana/ sederajat, dan berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri dan bekerja sebagai lainnya. Dengan mengetahui profil responden tersebut dapat menjadi pertimbangan utama dalam menyusun rencana dan menentukan kebijakan yang tepat dalam upaya- upaya meningkatkan pelayanan perizininan selanjutnya.
2. Dari hasil pengukuran terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin memiliki predikat Kinerja Pelayanan Baik dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 87,14.
3. Dari hasil pengukuran terhadap tingkat kualitas pelayanan pada setiap sektor perizinan yang diselenggarakan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin pada Semester II Tahun 2023, sektor perizinan pendidikan memiliki tingkat kualitas pelayanan paling tinggi dengan IKM sebesar 88,91 dan predikat Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Sedangkan Sektor Perizinan Perhubungan memiliki tingkat kualitas pelayanan paling rendah dengan IKM sebesar 79,17 dan predikat Kinerja Pelayanan Baik.

4. Dari hasil pengukuran terhadap tingkat kualitas pelayanan pada setiap unsur pelayanan yang diberikan, unsur biaya/tarif memiliki nilai IKM paling tinggi yaitu 98,10 dengan predikat Kinerja Pelayanan Sangat Baik. Sedangkan unsur penanganan pengaduan, saran, dan masukan memiliki nilai IKM paling rendah yaitu 78,57 dengan predikat Kinerja Pelayanan Baik.
5. Dari 9 (sembilan) unsur layanan yang dinilai, hampir seluruhnya menghasilkan penilaian Baik. Terdapat 3 (tiga) unsur layanan yang mendapat penilaian Sangat Baik yaitu unsur biaya/tarif, perilaku pelaksana, dan kompetensi pelaksana.

6.2. SARAN

Adapun beberapa hal yang dapat disarankan kepada Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin dari hasil analisis terhadap pengolahan data survei adalah sebagai berikut :

1. Dengan mengetahui profil responden (pemohon yang mengurus perizinan) di Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin didominasi oleh Laki-laki, berusia antara 30 sampai dengan 50 tahun, dengan tingkat pendidikan sarjana/ sederajat, dan berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri dan bekerja sebagai lainnya, maka cara pemberian layanannya dapat menyesuaikan dengan kondisi tersebut, misal :
 - Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian layanan perizinan untuk menyesuaikan karakteristik mayoritas pemohon izin dengan tingkat pendidikan sarjana/ sederajat yang dianggap sudah terbiasa dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi;
 - Lebih memprioritaskan kecepatan dalam memproses layanan perizinan mengingat mayoritas pemohon izin berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri dan bekerja sebagai lainnya yang memerlukan legalisasi dalam usaha mereka dan produk perizinan menjadi modal kerja mereka;
 - Tetap memperhatikan kebutuhan layanan bagi pemohon izin yang minoritas seperti perempuan yang hamil atau menyusui, berusia renta, penyandang disabilitas, gagap teknologi, dan lain sebagainya.
2. Untuk meningkatkan penilaian terhadap kualitas layanan maka disarankan beberapa hal antara lain :
 - Standar pemberian pelayanan pada setiap Sektor Perizinan diupayakan

sama agar tingkat kualitas pelayanan setiap Sektor Perizinan tidak berbeda terlalu jauh;

- Kinerja unsur pelayanan yang sudah mendapat penilaian Baik dan Sangat Baik terus dipertahankan dan diupayakan untuk ditingkatkan;
- Agar seluruh karyawan memahami prosedur masing-masing pemohon.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kuesioner yang diisi oleh Responden



PEMERINTAH KABUPATEN TAPIN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Brigjend H. Hasan Baseri, Rantau Kiwa, Kecamatan Tapin Utara
Kabupaten Tapin Provinsi Kalimantan Selatan

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah Kabupaten Tapin berupaya menyajikan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) untuk menginformasikan kualitas pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin kepada Masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin.

Pertanyaan sengaja dirancang SESEDERHANA MUNGKIN, agar tidak mengambil waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara sangat membantu sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Tapin kepada masyarakat.

Jawaban hanya dipergunakan untuk kepentingan survei. Atas perhatian dan partisipasinya, disampaikan terima kasih.

Rantau, 23 Oktober 2023

PERHATIAN

- Tujuan survey ini adalah untuk memperoleh gambaran secara obyektif mengenai kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.
- Nilai yang diberikan oleh masyarakat diharapkan sebagai nilai yang dapat dipertanggungjawabkan.
- Hasil survey ini akan digunakan untuk bahan penyusunan IKM terhadap pelayanan publik yang sangat bermanfaat bagi pemerintah maupun masyarakat.
- Keterangan nilai yang diberikan bersifat terbuka dan tidak dirahasiakan.
- Survey ini tidak ada hubungannya dengan **pajak ataupun politik**.

No Resi :
 Tanggal Pengisian :

Nama Responden			Paraf/Tandatangan:
No. HP			
UsiaTahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD/Madrasah 2. SLTP 3. SLTA	4. Diploma 5. Sarjana 6. Pascasarjana	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan	4. Pelajar/Mahasiswa 5. Lainnya	
Sektor Perizinan Yang dimohon (beri \surd pada nomor sektor yang dipilih):			
1 Pendidikan	7 Perhubungan		
2 Kesehatan	8 Lingkungan Hidup		
3 Perdagangan	9 Tenaga Kerja		
4 Kehutanan	10 Sosial		
5 Pertanian	11 Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang		
6 Kelautan & Perikanan			
Nama Jenis Izin: *			

***mohon diisi dengan benar**

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Pilih kode huruf sesuai jawaban Anda)

No.	Pertanyaan	No.	Pertanyaan
1	Bagaimana pendapat Anda tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan jenis pelayanan yang Anda ajukan: a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	6	Bagaimana pendapat Anda tentang Kompetensi/Kemampuan petugas dalam memberikan penjelasan atau membantu proses perizinan yang anda ajukan: a. Tidak Kompeten/Mampu b. Kurang Kompeten/Mampu c. Kompeten/Mampu d. Sangat Kompeten/Mampu
2	Bagaimana pendapat Anda tentang Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan yang Anda ajukan: a. Tidak Mudah b. Kurang Mudah c. Mudah d. Sangat Mudah	7	Bagaimana pendapat Anda tentang Kesopanan dan Keramahan petugas dalam memberikan pelayanan: a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah c. Sopan dan Ramah d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah
3	Bagaimana pendapat Anda tentang Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian perizinan yang Anda ajukan: a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	8	Bagaimana pendapat Anda tentang Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan : a. Tidak Ada b. Ada tetapi belum ditangani dengan baik c. Ada dan sudah ditangani dengan cukup baik d. Ada dan sudah ditangani dengan sangat baik
4	Bagaimana pendapat Anda tentang Kewajaran biaya/tarif pelayanan yang harus Anda bayarkan di Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin: a. Sangat Mahal b. Mahal c. Murah d. Gratis	9	Bagaimana pendapat Anda tentang Ketersediaan dan efektivitas peralatan seperti komputer, scanner, dan jaringan internet yang digunakan untuk mengakses aplikasi serta peralatan penunjang lain untuk memberikan kenyamanan selama proses pelayanan di kantor Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin: a. Kurang tersedia b. Cukup tersedia tapi kurang efektif c. Tersedia dan Cukup efektif d. Tersedia dan Sangat efektif (sesuai harapan)
5	Apakah izin yang anda terima telah benar/tidak ada kesalahan/sesuai dengan yang anda ajukan? a. Tidak sesuai/benar b. Terdapat bagian tertentu yang tidak sesuai/benar c. Sudah Sesuai/benar d. Sangat sesuai/benar		
Saran Anda untuk perbaikan pelayanan Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin			
Komentar Positif (Apresiasi) Anda atas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas PMPTSP Kabupaten Tapin			

Lampiran 2. Tabel Rekapitulasi Profil Responden

No.Urut Responden	Jenis Kelamin		Usia			Pendidikan						Pekerjaan				
	L	P	< 3 tahun	3 - 5 tahun	> 5 tahun	SD/sederajat	SMP/sederajat	SMA/sederajat	Diploma/sederajat	Sarjana/sederajat	Pascasarjana	PNS/TNI/POLRI	Pegawai swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
1	✓		✓							✓				✓		
2		✓			✓			✓								✓
3	✓				✓		✓									✓
4		✓	✓							✓			✓			
5	✓			✓			✓							✓		
6		✓		✓					✓				✓			
7		✓	✓							✓			✓			
8		✓		✓				✓								✓
9	✓				✓			✓						✓		
10	✓		✓				✓							✓		
11		✓		✓						✓		✓				
12		✓		✓						✓		✓				
13	✓			✓							✓	✓				
14	✓		✓							✓						✓
15		✓		✓					✓			✓				
16		✓		✓						✓						✓
17	✓			✓				✓								✓
18	✓		✓				✓									✓
19		✓	✓							✓						✓
20	✓			✓						✓			✓			
21	✓			✓				✓						✓		
22	✓			✓				✓						✓		
23	✓			✓					✓					✓		

No.Urut Respon den	Jenis Kelamin		Usia			Pendidikan						Pekerjaan				
	L	P	< 3 tahun	3 - 5 tahun	> 5 tahun	SD/sederajat	SMP/sederajat	SMA/sederajat	Diploma/sederajat	Sarjana/sederajat	Pascasarjana	PNS/TNI/POLRI	Pegawai swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
24		✓		✓						✓		✓				
25	✓				✓			✓						✓		
26	✓				✓					✓		✓				
27		✓		✓				✓						✓		
28		✓		✓						✓						✓
29	✓			✓							✓		✓			
30	✓		✓					✓								✓
31	✓		✓					✓						✓		
32		✓			✓		✓									✓
33	✓			✓					✓			✓				
34	✓			✓						✓			✓			
35	✓		✓							✓			✓			
36	✓			✓				✓								✓
37	✓				✓	✓										✓
38		✓		✓			✓									✓
39	✓			✓						✓			✓			
40		✓	✓							✓						✓
41	✓			✓						✓						✓
42		✓		✓						✓		✓				
43		✓	✓						✓			✓				
44		✓		✓						✓		✓				
45		✓		✓						✓		✓				
46	✓		✓					✓					✓			
47		✓		✓					✓				✓			
48	✓		✓					✓					✓			
49		✓		✓					✓							✓
50		✓		✓					✓							✓
51	✓		✓						✓			✓				
52	✓		✓						✓			✓				

No.Urut Respon den	Jenis Kelamin		Usia			Pendidikan						Pekerjaan				
	L	P	< 3 tahun	3 - 5 tahun	> 5 tahun	SD/sederajat	SMP/sederajat	SMA/sederajat	Diploma/sederajat	Sarjana/sederajat	Pascasarjana	PNS/TNI/POLRI	Pegawai swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
53		✓		✓					✓			✓				
54	✓			✓					✓			✓				
55	✓			✓						✓		✓				
56		✓		✓						✓						✓
57		✓	✓						✓				✓			
58		✓	✓					✓					✓			
59	✓			✓						✓		✓				
60		✓	✓						✓							✓
61	✓				✓						✓			✓		
62	✓			✓						✓				✓		
63	✓			✓		✓							✓			
64		✓		✓				✓						✓		
65	✓			✓		✓								✓		
66		✓	✓							✓			✓			
67		✓	✓						✓							✓
68		✓	✓			✓										✓
69		✓			✓					✓						✓
70	✓			✓					✓				✓			
71	✓			✓						✓		✓				
72		✓		✓					✓			✓				
73		✓	✓								✓		✓			
74	✓		✓							✓			✓			
75		✓		✓					✓			✓				
76		✓			✓						✓	✓				
77	✓			✓						✓				✓		
78		✓		✓						✓						✓
79	✓		✓								✓		✓			
80	✓				✓					✓						✓
81	✓			✓			✓							✓		

No.Urut Respon den	Jenis Kelamin		Usia			Pendidikan						Pekerjaan				
	L	P	< 3 tahun	3 - 5 tahun	> 5 tahun	SD/sederajat	SMP/sederajat	SMA/sederajat	Diploma/sederajat	Sarjana/sederajat	Pascasarjana	PNS/TNI/POLRI	Pegawai swasta	Wiraswasta	Pelajar/Mahasiswa	Lainnya
82		✓		✓					✓			✓				
83	✓			✓				✓						✓		
84	✓			✓				✓				✓				
85	✓			✓					✓							✓
86		✓		✓					✓			✓				
87	✓			✓						✓		✓				
88	✓		✓						✓				✓			
89		✓		✓					✓						✓	
90	✓				✓			✓					✓			
91	✓		✓							✓				✓		
92		✓	✓					✓							✓	
93		✓	✓					✓							✓	
94	✓		✓					✓						✓		
95	✓			✓				✓						✓		
96	✓		✓					✓					✓			
97		✓		✓					✓			✓				
98	✓			✓						✓						✓
99		✓	✓						✓			✓				
100		✓	✓							✓			✓			
101		✓	✓					✓						✓		
102		✓	✓					✓								✓
103	✓				✓			✓						✓		
104	✓			✓		✓								✓		
105		✓	✓					✓							✓	

Lampiran 3. Tabel Rekapitulasi Jawaban Responden

No.Urut Responden	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	4	3	3	4	4	4
2	3	3	3	4	3	3	4	4	4
3	4	4	3	4	4	4	4	4	4
4	3	3	3	4	3	3	4	4	4
5	4	4	3	4	3	3	4	3	4
6	3	3	3	4	3	4	3	3	3
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	4	4	3	4	3	4	4	3	3
11	4	4	3	4	3	4	4	3	3
12	3	3	3	4	3	3	3	3	3
13	3	3	3	4	3	3	3	4	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	3	3	4	3	4	4	1	3
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	4	4	3	4	3	3	4	4	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	4	3	4	3	4	3	3	4
21	3	3	3	4	3	3	3	4	4
22	3	3	3	4	3	3	3	3	3
23	4	3	3	4	4	4	4	4	4
24	3	3	3	4	4	3	3	4	4
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26	3	4	3	4	3	4	4	3	3
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	4	3	4	4	1	4
30	3	3	3	4	3	3	3	3	4
31	3	3	3	4	3	3	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	3	3	3
33	4	3	2	4	4	4	4	4	4
34	3	4	3	4	4	4	3	3	4
35	3	4	3	4	3	3	3	3	3
36	3	4	4	4	4	3	4	4	4
37	3	3	3	4	3	3	3	3	3
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3
40	4	4	4	4	4	3	3	4	3
41	3	3	3	4	3	3	4	3	3
42	3	4	3	4	3	3	4	4	4
43	3	4	3	4	3	4	4	4	4
44	3	3	3	4	3	3	4	3	3
45	3	3	2	4	2	4	4	4	4

No.Urut Responden	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
46	3	3	3	4	3	3	3	3	3
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4
48	4	3	3	4	3	4	4	1	3
49	4	4	4	4	4	4	4	4	4
50	3	4	3	4	3	3	4	3	3
51	4	4	3	4	3	3	3	1	3
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4
53	4	4	4	4	3	4	4	4	4
54	3	4	4	4	4	4	4	1	4
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	4	4	3	4	4	4	4	4	4
57	4	3	3	4	4	4	4	4	3
58	3	3	3	4	3	4	4	1	4
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4
61	4	4	4	4	3	4	4	4	4
62	3	4	4	4	3	4	4	4	4
63	4	4	3	4	3	4	4	4	4
64	3	3	3	4	3	3	3	3	3
65	3	3	3	4	3	4	3	3	3
66	3	4	3	4	4	4	4	1	3
67	3	4	3	4	3	3	4	4	4
68	4	4	3	4	4	4	4	1	3
69	4	4	3	4	4	4	4	1	3
70	4	4	4	4	4	4	4	4	4
71	3	4	3	4	3	4	3	1	3
72	3	3	3	4	3	3	3	3	3
73	3	3	3	4	3	3	3	3	3
74	4	4	3	4	4	4	4	3	3
75	3	4	3	4	3	3	3	4	3
76	4	3	3	4	3	3	3	3	3
77	3	3	3	4	3	3	3	3	3
78	4	3	4	4	4	4	4	4	3
79	4	3	3	4	4	3	4	4	3
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	4	4	4
82	3	3	3	4	3	3	3	3	3
83	3	2	3	2	2	3	3	2	2
84	3	4	4	4	4	4	4	4	3
85	3	3	3	4	3	3	3	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	4	4	4	4	2	4	4	4	4
88	3	3	3	4	3	4	4	1	4
89	3	3	4	4	4	4	4	4	4
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	4	4	4	4	4	3	4
92	4	4	3	4	4	4	4	4	4

No.Urut Responden	Unsur Pelayanan								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
93	4	4	4	4	4	4	4	1	4
94	4	4	4	4	4	4	4	1	4
95	4	3	3	4	4	3	4	4	3
96	3	4	4	4	3	4	4	1	4
97	4	4	4	4	4	4	3	4	3
98	3	3	3	4	3	3	3	3	3
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	3	3	4	3	3	3	4	3
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4
102	4	4	4	4	4	4	4	4	4
103	3	3	3	4	3	3	4	1	3
104	3	3	3	4	2	3	3	1	4
105	3	4	4	4	3	4	4	1	4

Lampiran 4. Dokumentasi Responden pada saat Mengisi Kuesioner





Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
Kabupaten Tapin
Semester II Tahun 2023