DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGASEM

BerAKHLAK
Berorientasi Pelayanan Akuntabel Kompeten
Harmonis Loyal Adaptif Kolaboratif

LAPORAN SKM

(Survei Kepuasan Masyarakat)

SEMESTER II

(PERIODE JULI S/D DESEMBER 2022)

MAL PELAYANAN PUBLIK

Jalan Gajah Mada Amlapura
Telp. 0363 2787156

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER II
(PERIODE JULI S/D DESEMBER 2022)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGASEM

Jalan Gajah Mada, Gedung UKM Centre Lantai I
Amlapura Telp. 0363 23564

LEMBAR PENGESAHAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PENGGUNA LAYANAN PERIZINAN DAN NON PERIZINAN
PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN KARANGASEM

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik

Ditetapkan di Amlapura
Desember 2022

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I Ketut Mertadina, S.STP., MAP.
Pembina Utama Muda
NIP. 19770510 199601 1 001

Ketua Tim Survei
Plt. Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem

Ni Wayan Murdani,S.Sos
Pembina
NIP. 19670306 199003 2 009

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGASEM
SEMESTER II TAHUN 2022

NILAI IKM	RESPONDEN					
86,47	JUMLAH	:	270 Orang			
	JENIS KELAMIN	:	L	=	151	orang
			P	=	119	orang
	PENDIDIKAN	:	SD	=	2	orang
			SMP	=	11	orang
			SMA	=	142	orang
			D1/D3	=	59	orang
			S1	=	39	orang
			S2	=	17	orang
	Periode survei	:	Juli sd Desember 2022			

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN. MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Karangasem

PEMERINTAH KABUPATEN KARANGASEM
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

I Ketut Mertadipa, S.STP., MAP.
Pembina Utama Muda
NIP. 19710510 199601 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan rahmat dan karunia sehingga laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem Semester II Tahun 2022 dapat disusun dan diselesaikan dengan baik.

Tujuan dari disusunnya laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah agar semua pihak yang berkepentingan dapat membaca dan mengetahui kinerja di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dalam mengemban dan menjalankan tugas pokok dan fungsi dalam urusan di Bidang Penanaman Modal dan Perizinan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak terutama kepada seluruh pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem, masyarakat pengguna layanan sebagai responden, serta Tim Survei yang telah membantu kami dalam menyusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Semester II Tahun 2022.

Dalam penyusunan laporan ini tentunya masih ada kekurangan oleh karena itu kami mohon maaf atas ketidaksempurnaan laporan ini sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat kami harapkan demi perbaikan menuju kesempurnaan laporan. Akhir kata, kiranya laporan ini dapat memberikan manfaat dan pengaruh positif bagi kinerja maupun pelaksanaan tugas-tugas di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada waktu selanjutnya.

Amlapura, Desember 2022

Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
BAB I PENDAHULUAN 1
A. Latar Belakang 1
B. Dasar Hukum 3
C. Maksud dan Tujuan 5
D. Sasaran 6
E. Prinsip 6
F. Unsur SKM 8
BAB II METODE SURVEI 10
A. Jumlah Responden 10
B. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data 12
C. Pengambilan Data 14
D. Pengolahan Data 14
E. Hasil IKM 17
BAB III ANALISIS HASIL SURVEI 19
A. Gambaran Umum 19
B. Layanan Konsultasi dan Pengaduan 24
C. Hasil Survei 31
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN 54
A. KESIMPULAN 54
B. SARAN 54
LAMPIRAN

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial. Tentunya keluhan tersebut, jika tidak ditangani memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan.

Melalui Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 diharapkan Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah dapat meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima, dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah. Selain itu sasaran penyelenggaraan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Daerah yaitu terwujudnya PTSP yang cepat, mudah, transparan, pasti, sederhana, terjangkau, profesional, berintegritas, dan meningkatkan hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan perizinan dan non perizinan.

Pelaksanaan pelayanan perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Karangasem saat ini diharapkan telah memenuhi keinginan masyarakat. Ada beberapa upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan yang bersifat pendekatan proaktif kepada masyarakat dan pendekatan pada standar mutu. Untuk peningkatan pelayanan tersebut, perlu diadakan pembaharuan-pembaharuan agar prinsip cepat, mudah, murah, tepat dan berkualitas dapat tercapai.

Dibalik upaya-upaya peningkatan pelayanan yang telah dilakukan, tentu masih ada kekurangan dan kelemahan dalam memberikan pelayanan. Oleh karena itu DPMPTSP Kabupaten Karangasem selalu membuka diri dan berharap kepada masyarakat agar selalu memberikan masukan, kritikan dan saran yang bersifat membangun dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan demi untuk kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Hasil dari upaya yang telah dilaksanakan dapat dilakukan pengukuran dengan sistematika penilaian atas pendapat dari masyarakat. Salah satu metode penilaian kinerja tersebut adalah melalui pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat. Sehingga diharapkan hasil dari penilaian tersebut akan menjadi tolak ukur terhadap pelayanan yang diberikan DPMPTSP Kabupaten Karangasem.

Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negeri Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Publik, dimana di dalamnya terdapat 9 unsur penting yang mencakup berbagai sektor layanan yang dapat diberlakukan untuk semua jenis pelayanan.

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan.

Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik. Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem selaku salah satu instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik dibidang perizinan dan non perizinan melaksanakan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai bentuk evaluasi terhadap pelayanan yang telah diberikan dalam rangka upaya peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

3. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
4. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 13 Tahun 2009 tentang Pedoman Kualitas Pelayanan Publik dengan Partisipasi Masyarakat;
6. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
7. Peraturan Menteri Dalam Negari Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
8. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 61 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah;
9. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan dan Nonperizinan;

C. Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk mengetahui dan mengukur tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya, dengan tujuan :

1. Untuk mengetahui harapan dan kebutuhan terhadap pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
2. Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
3. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem sebagai salah satu unit penyelenggara pelayanan publik.
4. Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.
5. Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten

Karangasem sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pemenuhan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

D. Sasaran

Sasaran yang ingin dicapai dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

E. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, dilakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

   Hasil survei kepuasan masyarakat harus dipublikasikan dan mudah diakses oleh seluruh masyarakat.

2. Partisipatif

   Dalam melaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus melibatkan peran serta masyarakat dan pihak terkait lainnya untuk mendapatkan hasil survei yang sebenarnya.

3. Akuntabel

   Hal-hal yang diatur dalam Survei Kepuasan Masyarakat harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten kepada pihak yang berkepentingan berdasarkan kaidah umum yang berlaku.

4. Berkesinambungan

   Survei Kepuasan Masyarakat harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan.

5. Keadilan

   Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan dan lokasi geografis serta perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

6. Netralitas

   Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

F. Unsur SKM

Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah faktor dan aspek yang dijadikan pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 unsur yaitu:

1. Persyaratan

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

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

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

3. Waktu Penyelesaian

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

4. Biaya/Tarif

   Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

   Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah

ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.

6. Kompetensi Pelaksana

   Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.

7. Perilaku Pelaksana

   Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

8. Penanganan Pengaduan

   Saran dan masukan 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. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

BAB II

METODE SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat ini menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu pilihan yang tersedia (e-survei).

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan sendiri oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem yang dilaksanakan oleh Tim Penyusun Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dibentuk melalui Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem Nomor 22/DPMPTSP/2022 tentang Pembentukan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.

A. Jumlah Responden

Responden adalah masyarakat yang datang secara langsung dan merasakan pelayanan dari pelaksana/penyelenggara layanan. Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan di Dinas

Penanaman Modal dan Pelatanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem berdasarkan periode survei sebelumnya. Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2021 semester II, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dalam kurun waktu semesteran adalah sebanyak 1.000 orang. Selanjutnya responden dipilih secara acak dari setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 278 orang.

Tabel 1.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	3000	341
60	52	340	181	3400	351
65	56	360	186	3500	356
70	59	380	191	3600	356
75	63	400	196	3700	361
80	66	420	201	3800	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367

130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	273	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

B. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Lokasi pengumpulan data pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem di Amlapura. Waktu pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat dilakukan secara periodik dengan waktu selama 12 (dua belas) bulan yang dibagi dalam 2 semester yakni terhitung untuk Semester I mulai dari bulan Januari s/d Juni 2022, sedangkan untuk Semester II mulai dari bulan Juli s/d Desember 2022, dengan rincian sebagai berikut :

No.	Tahapan Kegiatan	Waktu Pelaksanaan	
		Semester I	Semester II
1.	Penyiapan Bahan	Januari	Juli
2.	Pengumpulan / Pengambilan Data	Januari-Juni	Juli-Desember
3.	Pengolahan Data	Juni	Desember
4.	Laporan Hasil SKM	Juni	Desember

Dalam Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Kuesioner (bagian dan bentuk jawaban) mengacu pada Lampiran Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Publik.

Bagian dari kuesioner dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu: Bagian I tentang profil responden meliputi usia, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Bagian II tentang mutu pelayanan publik yang memuat tentang

pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai, desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/sangat puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

1. tidak sesuai, tidak mudah, tidak cepat, tidak baik, tidak kompeten diberi nilai persepsi 1;
2. kurang sesuai, kurang mudah, kurang cepat, kurang kompeten, kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
3. sesuai, mudah, cepat, kompeten, baik, diberi nilai 3;
4. sangat sesuai, sangat mudah, sangat cepat, sangat kompeten, sangat baik, diberi nilai persepsi 4;

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- Diberi nilai2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu

diefektifkan.

- Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

C. Pengambilan Data

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka.
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat.
3. ***Kuesioner elektronik (e-survei).***
4. Diskusi kelompok terfokus.
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam.

Di tahun 2022 pada semester I dan II Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem untuk melakukan survei menggunakan teknik survei yaitu kuesioner elektronik (e-survei) responden yang dipilih secara acak diberikan link e-survei : https://forms.gle/x521wTukF7Tt2QSW6

D. Pengolahan Data

Metode Pengolahan Data Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapat Nilai SKM. Nilai SKM dihitung dengan menggunakan "Nilai rata-rata tertimbang" masing masing unsur pelayanan, dalam menghitung Survei Indeks Kepuasan Masyarakat tehadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki

penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

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

Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang (0,11) dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi per Unsur}}{\text{Total dari Nilai Unsur yang Diisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

SKM = Total dari Nilai Persepsi per Unsur x Nilai Penimbang Total dari Nilai Unsur yang diisi. Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilai SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

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

SKM Unit Pelayanan x 25 Mengingat unit pelayanan mempunyai karakteristik yang berbeda-beda, maka setiap unit pelayanan dimungkinkan untuk:

1. Menambah unsur yang dianggap relevan;
2. Memberikan bobot yang berbeda terhadap 9 (sembilan) unsur yang dominan dalam unit pelayanan, dengan catatan jumlah bobot seluruh

unsur tetap 1.

Perangkat Pengolahan Pengolahan data SKM bisa dilakukan dengan cara :

1. Secara Manual
   - Data Isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 (U1) sampai dengan unsur 9 (U9);
   - Langkah selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan dan nilai Indeks unit pelayanan, sebagai berikut:
     1. Nilai rata-rata per unsur pelayanan.

        Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden. Selanjutnya, untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, maka jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.
     2. Nilai Indeks pelayanan

        Untuk mendapatkan nilai survei unit pelayanan, dengan cara menjumlahkan 9 (sembilan) unsur.
     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 dan kecenderungan

penerima layanan.

2. Pengolahan Data Dengan Komputer

   Pengolahan data dengan menggunakan komputer. Data di entry dan perhitungan Indeks dengan menggunakan aplikasi Microsoft Excel

E. Hasil IKM

Hasil akhir kegiatan berupa Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari setiap unit pelayanan instansi pemerintah, disusun dengan materi utama sebagai berikut:

a. Indeks per Unsur Pelayanan

   Berdasarkan hasil penghitungan Survei 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 0,11 (untuk 9 unsur). Untuk memudahkan interpretasi, nilai SKM di konversikan dengan nilai dasar 25. Batasan nilai Interval rata-rata perunsur secara lengkap Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan seperti pada tabel tersebut dibawah :

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

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
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

b. Prioritas Peningkatan Kualitas

Dalam peningkatan kualitas pelayanan diprioritaskan kepada unsur yang mempunyai nilai paling rendah untuk lebih dahulu diperbaiki, sedangkan unsur yang mempunyai nilai yang tinggi minimal harus tetap dipertahankan.

BAB III

ANALISIS HASIL SURVEI

A. Gambaran Umum

Pelayanan publik sangat penting peranannya dalam menumbuhkan dan mengembangkan kegiatan-kegiatan pembangunan. Kegiatan pembangunan memerlukan investasi dan pengelolaan kegiatan operasional sebagai lanjutan dan konsekuensi program investasi.

Seluruh rangkaian kegiatan investasi dan program lanjutannya memerlukan regulasi dan kebijakan pelayananan publik yang kondusif dari pemerintah sehingga pembangunan berjalan dengan baik. Untuk mencapai keadaan demikian diperlukan kegiatan monitoring dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik yang selama ini sudah dilaksanakan. Hasil monitoring dan evaluasi sangat bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Peningkatan kualitas pelayanan publik berdampak pada upaya membangun kepercayaan masyarakat terhadap aparatur negara sebagai penyedia pelayanan publik bagi masyarakat. Hal ini berkontribusi pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Input yang diterima dari masyarakat sebagai respon terhadap penyelenggaraan pelayanan publik di lapangan menjadi bahan koreksi untuk perbaikan pelayanan publik sebagaimana diamanatkan oleh Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem menampilkan gambaran respon masyarakat terhadap penyelenggaran pelayanan publik oleh aparatur negara saat ini guna peningkatan pelayanan publik di masa akan datang.

Sesuai dengan Lampiran Peraturan Bupati Karangasem Nomor 7 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 33 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan dan Non Perizinan sebagai berikut :

I. Jenis Perizinan Berusaha Yang Didaftarkan Melalui Sistem *Online Single Submission Risk Based Approach* (OSS RBA)
   a. Lingkup Persyaratan Perizinan Prasarana Usaha/Izin Usaha
      1. Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR)/KKPR.
      2. Persetujuan Lingkungan
      3. Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan
      4. Sertifikat Laik Fungsi (SLF)
   b. Lingkup Perizinan Berusaha
      1. Perizinan Berusaha Sektor Kehutanan dan Perikanan
      2. Perizinan Berusaha Sektor Pertanian
      3. Perizinan Berusaha Sektor Lingkungan Hidup dan Kehutanan
      4. Perizinan Berusaha Energi dan Sumber Daya Mineral
      5. Perizinan Berusaha Sektor Perindustrian

6. Perizinan Berusaha Sektor Perdagangan
7. Perizinan Berusaha Sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
8. Perizinan Berusaha Sektor Transportasi
9. Perizinan Berusaha Sektor Kesehatan Obat dan Makanan
10. Perizinan Berusaha Sektor Pendidikan dan Kebudayaan
11. Perizinan Berusaha Sektor Pariwisata
12. Perizinan Berusaha Sektor Pos, Telekomunikasi Penyiaran dan Sistem Transaksi Elektronik
13. Perizinan Berusaha Sektor Ketenagakerjaan
14. Perizinan Berusaha Sektor Perkoperasian, Usaha Mikro Kecil dan Menengah

II. Jenis Izin Yang Didaftarkan Secara Manual/Non OSS

a. Sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat
    1. Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) Non Berusaha
    2. Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)
    3. Persetujuan Lingkungan
    4. Izin Penataan Lahan

b. Sektor Perdagangan :
    1. Izin Penyimpanan Bahan Bakar; dan
    2. Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol (SITU-MB).

c. Sektor Pos , Telekomunikasi Penyiaran dan Sistem Transaksi Elektronik

1. Izin Penyelenggaraan Reklame

d. Sektor Sosial :

1. Izin Yayasan;
2. Izin Panti;
3. Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB); dan
4. Izin Undian Gratis Berhadiah (UGB).

e. Sektor Kesehatan Obat dan Makanan

1. SIP Dokter/Dokter Gigi;
2. SIP Bidan;
3. SIP Perawat;
4. SIP Perawat Gigi;
5. SIP Tenaga Farmasi;
6. SIP Tenaga Gizi;
7. SIP Sanitarian;
8. SIP Radiografer;
9. SIP Fisioterapi;
10. SIP Analis;
11. SIP Refraksionis;
12. Surat Izin Pengobat Tradisional (SIPT);
13. Izin Penyelenggara Pengobatan Tradisional;
14. Surat Izin Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga (PKRT);
15. Surat Izin Penyelenggaraan Pelayanan Dialisis;

16. SIP Perekam Medis; dan
17. Izin Penyelenggaraan Optikal
18. SIP Penata Anastesi

f. Sektor Transportasi
   1. Perpanjangan Izin Trayek
   2. Izin Trayek dengan Tujuan Tertentu
   3. Izin Pengusahaan/Penyelenggaraan Usaha Parkir

g. Sektor Pendidikan dan Kebudayaan
   1. Izin Pendirian Taman Kanak Kanak (TK) Negeri dan
   2. Izin Oprasional Taman Kanak Kanak (TK) Negeri

h. Sektor Pertanian
   1. Surat Izin Praktek Dokter Hewan/Dokter Hewan Spesialis
   2. Surat Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Kesehatan Hewan
   3. Surat Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Inseminator
   4. Surat Izin Paramedik Veteriner Pelayanan Pemeriksa Kebuntingan
   5. Surat Izin Paramedik Veteriner Asisten Teknik Reproduksi

III. Pelayanan Non Perizinan :
   1. Legalisir Izin;
   2. Pembatalan Izin;
   3. Pencabutan Izin;
   4. Surat Keterangan dalam Proses Perizinan;
   5. Surat Kesesuaian Zonasi Mwenara dan
   6. Surat Keterangan Penelitian.

B. Layanan Konsultasi dan Pengaduan

Sarana Konsultasi dan Pengaduan yang terdapat pada unit Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem sebagai berikut :

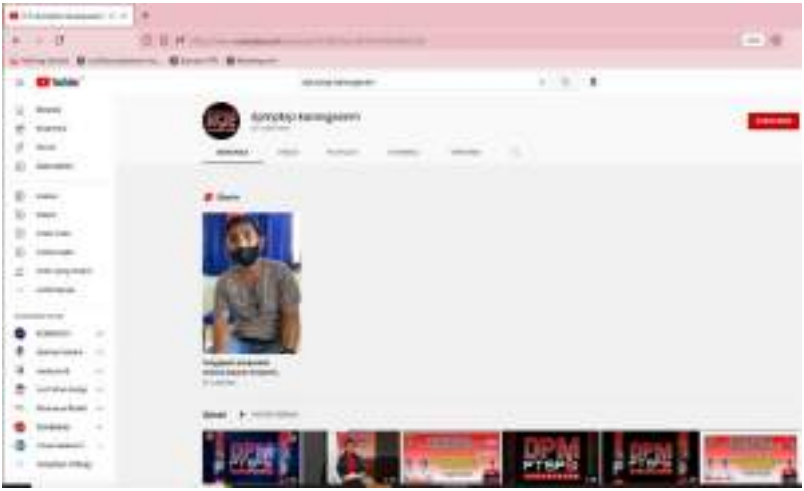
1. Media Konsultasi dan pengaduan secara offline meliputi kotak Saran/Pengaduan, tatap muka terpisah dengan Front Office, surat non elektronik, SMS/WhatsApp/Telepon : 081337287447, dan 0363 23564

2. Dalam Jaringan (Daring)

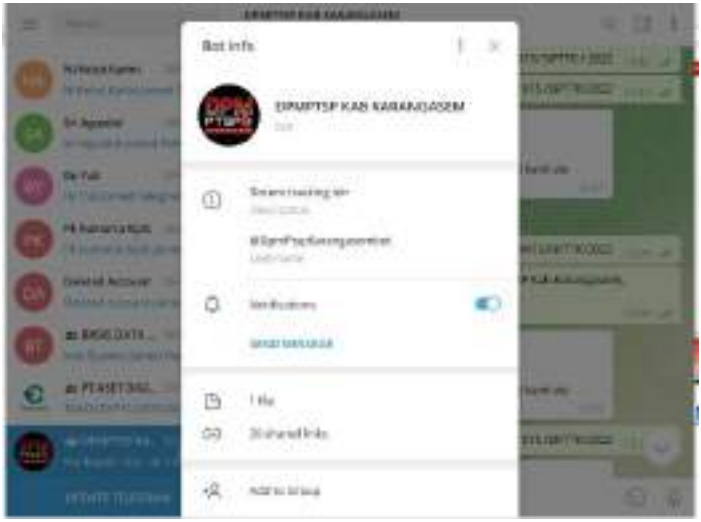
- Email : dpmptsp@karangasemkab.go.id

- FB : https://www.facebook.com/dpmptsp.karangasem.7 ,

- Youtube:https://www.youtube.com/channel/UCWziQmoIR1R3sHIIH8KzCQA



- Instagram:https://instagram.com/dpmptsp_kabkarangasem?igshid=YmMyMTA2M2Y= dan



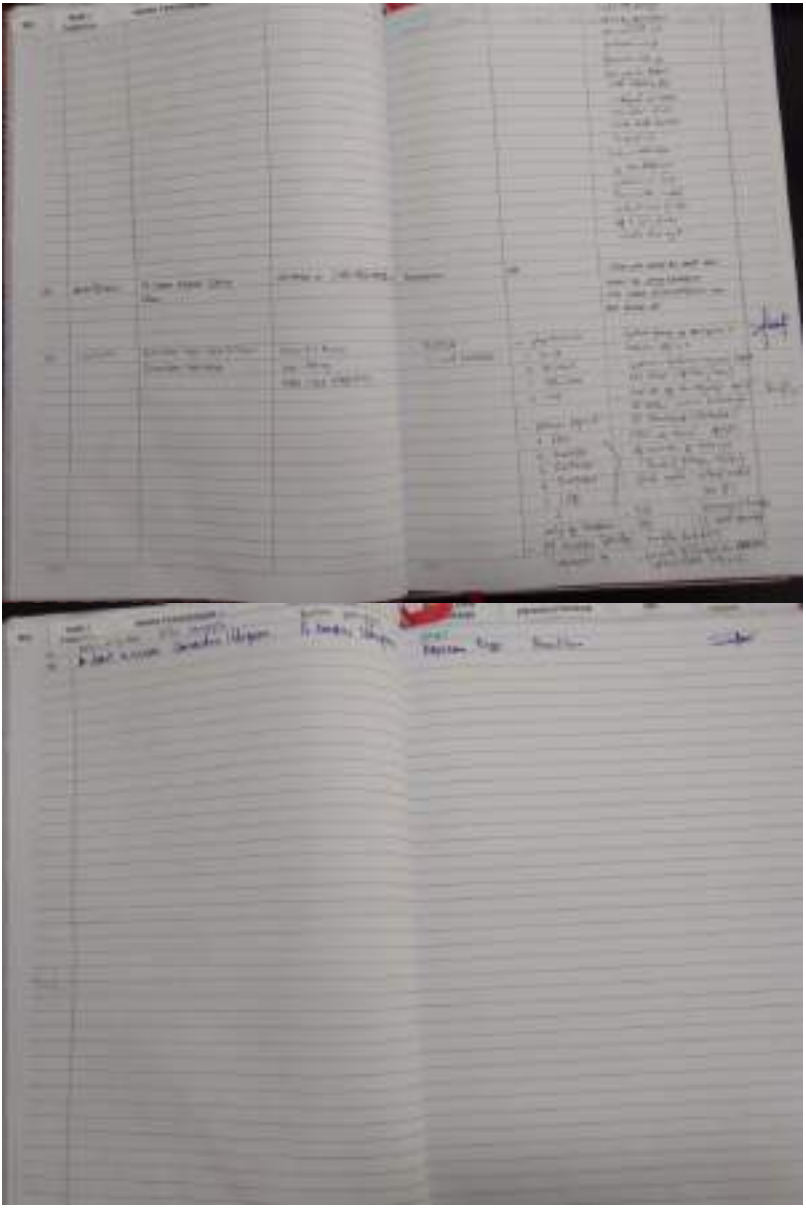
- Website. http://dpmptsp.karangasemkab.go.id/

3. SP4N LAPOR : https://www.lapor.go.id/admin/laporan/kelola#waiting

Kegiatan konsultasi dan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Karangasem pada tahun 2022 semester kedua dapat dilaporkan sebagai berikut :

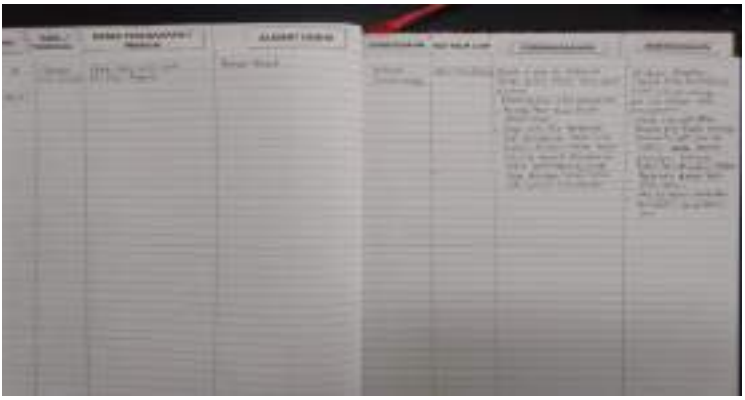
a. Pelayanan Konsultasi

Layanan konsultasi yang teregistrasi sebanyak 10 orang



b. Pelayanan Pengaduan

Layanan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem tercatat diregistrasi Buku Pengaduan 1 (satu) orang



Laporan tindak lanjut pengaduan masyarakat

C. Hasil Survei

Pengukuran kepuasan merupakan elemen penting dalam proses evaluasi kinerja dimana tujuan akhir yang hendak dicapai adalah menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien, dan lebih efektif berbasis dari kebutuhan masyarakat. Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna layanan. Kepuasan masyarakat dapat juga dijadikan acuan bagi berhasil atau tidaknya pelaksanaan program yang dilaksanakan pada suatu lembaga layanan publik.

Ada pun responden yang mengisi kuisioner seperti pada tabel 3 Rekapitulasi Survei Kepuasan Masyarakat tersebut di bawah

Tabel 3. Rekapitulasi SKM semester II th 2022

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	umur	JK	pendidikan	pekerjaan
1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	41	P	SMP	WIRAUSAHA
2	4	3	3	4	4	3	4	3	3	21	P	SMA	SWASTA
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	P	D1/D3	PNS
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	P	D1/D3	PNS
5	3	3	3	4	3	3	3	3	3	28	P	D1/D3	PNS
6	3	4	3	4	3	3	3	3	3	26	P	D1/D3	PNS
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	L	D1/D3	WIRAUSAHA
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	27	P	SMA	SWASTA
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	L	S2	PNS
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	26	P	D1/D3	PNS
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	L	D1/D3	SWASTA
12	4	3	3	3	4	3	3	4	4	51	L	S2	PNS
13	4	3	3	3	3	3	4	3	3	28	P	S3	SWASTA
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	P	S3	WIRAUSAHA
15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	P	D1/D3	SWASTA
16	3	3	3	3	3	3	3	2	3	23	P	S3	SWASTA
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	56	L	D1/D3	PNS
18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	L	S3	PNS
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	P	S2	PNS
20	3	3	3	3	2	3	2	2	3	53	L	S2	PNS
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	51	L	S2	PNS
22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	L	S2	PNS
23	3	3	3	3	2	2	3	2	2	46	L	S3	PNS
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	49	L	S2	PNS
25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	39	L	D1/D3	SWASTA
26	3	3	4	3	4	4	4	4	4	40	P	D1/D3	PNS
27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	P	S3	PNS
28	3	2	3	3	3	3	3	3	3	52	L	S2	PNS
29	4	3	3	3	3	3	3	3	3	58	L	D1/D3	PNS
30	3	3	4	3	3	3	3	3	3	45	P	D1/D3	PNS
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	42	L	D1/D3	PNS
32	3	4	3	3	3	3	3	3	3	38	P	D1/D3	PNS
33	3	2	3	2	3	3	3	3	3	49	P	D1/D3	PNS
34	3	3	3	3	2	3	3	3	3	25	P	D1/D3	SWASTA
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P	D1/D3	SWASTA
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	P	D1/D3	PNS
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	P	D1/D3	PNS
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	P	D1/D3	SWASTA
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	23	L	D1/D3	PNS
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	P	D1/D3	PNS

Page 1

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	umur	JK	pendidikan	pekerjaan
41	3	4	3	3	3	3	3	3	3	43	P	D1/D3	PNS
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P	D1/D3	SWASTA
43	3	4	3	3	3	3	3	3	3	45	P	D1/D3	PNS
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	P	D1/D3	PNS
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	P	D1/D3	PNS
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	L	S2	PNS
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	P	D1/D3	PNS
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	P	D1/D3	PNS
49	3	3	2	2	3	3	3	3	3	34	L	S1	WIRAUSAHA
50	3	4	4	4	3	3	4	3	3	21	P	SMA	SWASTA
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	P	S1	PNS
52	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	P	D1/D3	SWASTA
53	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55	L	SMA	WIRAUSAHA
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	P	D1/D3	SWASTA
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	L	D1/D3	SWASTA
56	3	3	3	3	3	4	4	3	3	34	L	S1	SWASTA
57	3	3	4	3	3	3	4	3	3	36	L	S1	SWASTA
58	3	3	4	4	4	4	4	4	4	34	P	D1/D3	PNS
59	3	4	3	3	3	3	3	4	3	32	L	D1/D3	PNS
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	L	D1/D3	SWASTA
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	L	D1/D3	SWASTA
62	3	3	3	2	3	3	3	3	3	31	P	S1	SWASTA
63	4	4	3	4	4	3	4	3	3	39	P	S1	PNS
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	P	D1/D3	PNS
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	21	P	S1	SWASTA
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	P	D1/D3	PNS
67	3	4	4	4	3	3	3	4	3	35	L	S2	PNS
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	P	D1/D3	PNS
69	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	L	S1	SWASTA
70	4	3	4	4	4	3	4	3	4	33	L	S2	PNS
71	3	2	2	3	3	3	3	3	3	33	L	S2	PNS
72	4	4	4	4	4	3	4	4	4	43	L	S2	WIRAUSAHA
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	L	S2	PNS
74	4	4	4	4	4	4	4	3	4	39	L	S1	PNS
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	54	L	S2	PNS
76	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35	L	S2	WIRAUSAHA
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	P	SMA	SWASTA
78	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P	S1	WIRAUSAHA
79	3	3	3	3	3	3	3	3	3	53	L	SMA	POLRI
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	L	SMA	SWASTA

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	umur	JK	pendidikan	pekerjaan
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	L	SMA	SWASTA
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	S1	SWASTA
83	4	4	3	2	3	4	4	3	3	54	L	SMA	WIRAUSAHA
84	3	3	3	3	3	3	4	4	3	30	L	D1/3	SWASTA
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	P	D1/3	SWASTA
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	P	S1	SWASTA
87	3	3	2	2	3	3	3	3	2	31	L	S1	WIRAUSAHA
88	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	P	SMA	SWASTA
89	4	4	4	4	4	4	4	4	4	[illegible]	L	SMA	SWASTA
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4[illegible]	L	D1/3	SWASTA
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	L	S2	SWASTA
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	L	SMA	SWASTA
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	L	S1	PNS
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	P	SMA	SWASTA
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4	50	P	SMA	SWASTA
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	P	D1/3	SWASTA
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	P	S1	SWASTA
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	P	D1/3	SWASTA
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	P	SMA	SWASTA
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	S1	SWASTA
101	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	L	SMA	SWASTA
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	P	S1	SWASTA
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	L	D1/3	SWASTA
104	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	P	S1	SWASTA
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	P	SMA	SWASTA
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	P	SMA	SWASTA
107	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	P	SMA	SWASTA
108	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	P	SMA	SWASTA
109	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P	SMA	SWASTA
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	L	SMP	SWASTA
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	L	SMA	SWASTA
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	L	SMA	SWASTA
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	L	S1	SWASTA
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	37	P	SMA	SWASTA
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P	D1/3	SWASTA
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	37	P	SMA	SWASTA
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	42	P	S1	SWASTA
118	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	P	SMA	SWASTA
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	L	S1	SWASTA
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	L	SMA	SWASTA

Page 2

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	unsur	JK	pendidikan	pekerjaan
111	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	P	SMA	SWASTA
112	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	L	SMA	SWASTA
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	L	S1	SWASTA
114	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	L	SMA	SWASTA
115	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	L	SMA	SWASTA
116	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	L	SMA	SWASTA
117	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	P	SMA	SWASTA
118	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	L	SMA	SWASTA
119	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	L	SMA	SWASTA
120	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	L	SMA	SWASTA
121	4	4	3	3	3	4	4	3	3	26	L	D1/3	SWASTA
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	L	SMA	SWASTA
123	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	P	S1	SWASTA
124	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P	D1/3	SWASTA
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	P	S1	SWASTA
126	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	P	SMA	SWASTA
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P	S1	SWASTA
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3	28	P	SMA	SWASTA
129	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	P	SMA	SWASTA
140	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	P	SMA	SWASTA
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	P	S2	WIRAUSAHA
142	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	L	SMA	SWASTA
143	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	L	SMA	SWASTA
144	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	L	D1/3	SWASTA
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	P	SMA	SWASTA
146	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	SMA	SWASTA
147	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45	L	SMA	SWASTA
148	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	L	SMA	SWASTA
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	47	L	SMA	SWASTA
150	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	P	S1	SWASTA
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	L	SMA	SWASTA
152	3	3	3	3	3	3	3	3	3	40	L	SMP	SWASTA
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	41	P	SMA	SWASTA
154	4	4	4	4	[illegible]	4	4	4	4	[illegible]	L	SMA	SWASTA
155	3	3	3	3	[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	3	[illegible]	P	SMA	SWASTA
156	3	3	3	3	3	[illegible]	3	[illegible]	3	[illegible]	L	SMP	SWASTA
157	3	3	3	3	3	[illegible]	[illegible]	[illegible]	3	[illegible]	L	SMA	SWASTA
158	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	L	SMA	SWASTA
159	3	3	4	3	3	3	3	3	3	54	L	S0	WIRAUSAHA
160	3	3	3	2	2	3	2	3	3	28	L	D1/3	WIRAUSAHA

Page 3

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U 1	U 2	U 3	U 4	U 5	U 6	U 7	U 8	U 9	umur	JK	pendidikan	pekerjaan
161	3	3	3	3	3	3	3	3	3	32	P	SMA	WIRASWASTA
162	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	L	SMA	SWASTA
163	4	4	4	4	4	4	4	3	4	34	P	SMA	SWASTA
164	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	P	SMA	SWASTA
165	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	SMA	SWASTA
166	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	L	SMA	SWASTA
167	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	P	SMA	SWASTA
168	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	L	SMA	SWASTA
169	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	L	SMA	SWASTA
170	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	P	D1/D3	SWASTA
171	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	L	SMP	SWASTA
172	3	3	3	3	3	3	3	3	3	31	P	SMA	SWASTA
173	3	3	3	3	3	3	4	3	3	45	L	SMA	SWASTA
174	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	L	SMA	SWASTA
175	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	SMA	SWASTA
176	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	L	SMA	SWASTA
177	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	L	SMA	SWASTA
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	L	SMA	SWASTA
179	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	L	S1	SWASTA
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	L	SMA	SWASTA
181	4	4	4	4	4	4	4	4	4	43	L	SMA	SWASTA
182	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	L	SMA	SWASTA
183	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	P	D1/D2	SWASTA
184	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	P	SMA	SWASTA
185	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	P	SMA	SWASTA
186	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	SMA	SWASTA
187	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	SMA	SWASTA
188	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	SMA	SWASTA
189	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	L	SMA	SWASTA
190	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	S1	SWASTA
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	S1	SWASTA
192	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	L	SMA	SWASTA
193	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	L	SMA	SWASTA
194	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	L	SMA	SWASTA
195	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	L	SMA	SWASTA
196	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	L	SMA	SWASTA
197	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	L	SMA	SWASTA
198	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	L	SMA	SWASTA
199	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	L	S1	SWASTA
200	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	P	SMA	SWASTA

NO URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN												
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	unsur	JK	pendidikan	pekerjaan
201	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	P	SMA	WIRASTA
202	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	L	SMA	WIRASTA
203	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	L	SMA	WIRASTA
204	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	P	SMA	WIRASTA
205	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	P	SMA	WIRASTA
206	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	L	SMA	WIRASTA
207	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	L	SMA	WIRASTA
208	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	L	SMA	WIRASTA
209	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	L	SMA	WIRASTA
210	4	4	4	4	4	4	4	4	4	46	P	SMA	WIRASTA
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	27	P	SMA	WIRASTA
212	4	4	3	3	3	3	4	4	3	38	P	SMA	WIRASTA
213	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	L	SMA	WIRASTA
214	3	3	3	3	3	3	3	3	3	48	L	SMP	WIRASTA
215	3	3	3	3	3	3	3	3	3	43	L	SMA	WIRASTA
216	4	3	3	4	4	4	4	4	4	44	L	SMA	WIRASTA
217	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	L	SMA	WIRASTA
218	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	P	SMA	WIRASTA
219	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	P	SMA	WIRASTA
220	4	4	4	4	4	[illegible]	[illegible]	[illegible]	4	[illegible]	P	SMA	WIRASTA
221	4	4	4	4	4	4	4	4	4	[illegible]	L	SMA	WIRASTA
222	4	4	4	4	4	4	4	4	4	[illegible]	L	SMA	WIRASTA
223	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	P	SMA	WIRASTA
224	4	4	4	4	4	4	4	4	4	26	P	SMA	WIRASTA
225	4	3	3	4	4	4	4	4	4	44	L	SMA	WIRASTA
226	4	4	4	4	4	4	4	4	4	25	P	SMA	WIRASTA
227	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	L	SMA	WIRASTA
228	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	L	SMA	WIRASTA
229	3	3	3	3	3	3	3	3	3	44	L	SMA	WIRASTA
230	4	4	4	4	4	4	4	4	4	34	L	SMA	WIRASTA
231	3	3	3	3	3	3	3	3	3	33	L	D1/3	WIRASTA
232	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	L	SMA	WIRASTA
233	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	L	SMA	WIRASTA
234	4	4	4	4	4	4	4	4	4	22	L	D1/3	WIRASTA
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3	34	P	D1/3	PNS
236	4	4	4	4	4	4	4	4	4	24	P	D1/3	WIRASTA
237	3	3	3	3	3	3	3	3	3	35	L	D1/3	WIRASTA
238	4	4	4	4	4	4	4	4	4	44	L	SMA	WIRASTA
239	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	P	SMA	WIRASTA
240	3	3	3	3	3	3	3	3	3	29	L	D1/3	WIRASTA

Page 4

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	umur	JK	pendidikan	pekerjaan
241	4	4	3	4	4	4	4	4	4	44	L	SMA	SWASTA
242	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	L	SMA	SWASTA
243	4	4	4	4	4	4	4	4	4	33	P	S1	SWASTA
244	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	L	SMA	SWASTA
245	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	P	SMA	SWASTA
246	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	SMA	SWASTA
247	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	L	SMP	SWASTA
248	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	L	SMA	SWASTA
249	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	P	SMA	SWASTA
250	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	P	SMP	SWASTA
251	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	P	SMA	SWASTA
252	4	4	4	4	4	4	4	4	4	41	P	SMP	SWASTA
253	4	4	4	4	4	4	4	4	4	45	P	SMP	SWASTA
254	4	4	4	4	4	4	4	4	4	47	L	S1	SWASTA
255	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	L	SMA	SWASTA
256	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46	L	SMA	SWASTA
257	4	4	4	4	4	4	4	4	4	31	L	SMA	SWASTA
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	L	SMA	SWASTA
259	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	L	SMA	SWASTA
260	4	4	4	4	4	4	4	4	4	32	P	S1	SWASTA

	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	umur	JK	pendidikan	pekerjaan
261	4	4	4	4	4	4	4	4	4	38	P	SMA	SWASTA
262	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	P	SMP	SWASTA
263	4	4	4	4	4	4	4	4	4	28	P	SMA	SWASTA
264	4	4	4	4	4	4	4	4	4	35	P	SMA	SWASTA
265	4	4	4	4	4	4	4	4	4	[illegible]	L	SMA	SWASTA
266	4	4	4	4	4	4	4	4	4	[illegible]	P	SMA	SWASTA
267	4	4	4	4	4	4	4	4	4	[illegible]	P	SMA	SWASTA
268	4	4	4	4	4	4	4	4	4	[illegible]	L	SMA	SWASTA
269	4	4	4	4	4	4	4	4	4	29	L	SMA	SWASTA
270	4	4	4	4	4	4	4	4	4	30	L	SMA	SWASTA
Jumlah Nilai	942	932	925	933	936	934	944	934	934				
NRR per Unsur	3,49	3,45	3,41	3,45	3,47	3,46	3,50	3,46	3,46				
NRR tertimbang	0,39	0,38	0,38	0,38	0,38	0,38	0,39	0,38	0,38				
Nilai IKM	3,46												

Nilai Persepsi : 86,47
KATAGORI : BAIK

Page 5

Berikut dibawah saran-saran dan perbaikan yang disampaikan oleh responden

Pertanyaan Jawaban 270 Setelan

Saran saran perbaikan :

270 jawaban

Tidak ada

Bagus

Sudah bagus

-

Pertahankan

Pelayanan sudah bagus

Baik

Layanan bagus

Sangat bagus

Pertanyaan Jawaban 270 Setelan

Saran saran perbaikan :

270 jawaban

Sudah sangat bagus

Kita sebagai masyarakat Karangasem yang kebetulan tinggal diluar Karangasem bisa lebih mudah untuk bisa meminjam modal usaha tapi kita juga mematuhi syarat " yang sudah ditentukan dari pihak perusahaan dan saya menambahkan lagi tidak semua masyarakat yang tinggal di luar Karangasem tidak bertanggung jawab atas kepercayaan yang sudah diberikan untuk pengembalian pinjaman sesuai yang sudah ditentukan.. mungkin ada segelintir orang yang tidak bertanggung jawab tapi jangan pukul rata masyarakat yang tinggal di luar Karangasem tidak bertanggung jawab atas pengembalian dari pinjaman 🙏 kami sangat berterima kasih adanya usaha penanaman modal ini kami sangat terbantu.. maaf dan terima kasih 🙏

sudah bagus tp prlu ditingkatkan

Kinerjanya dipertahankan klu bs ditingkatkan lagi

Tetap dipertahankan

Agar perbaiki server nya km beberapa kali kesitu katanya server sedang gangguan

Kegiatan utama dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah survei terhadap masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi terkait tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan jasa yang telah mereka terima. Berikut ini akan dipaparkan hasil SKM terhadap 270 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

2. Karakteristik Umur

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir, bertindak dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi yang lebih obyektif, sehingga peningkatan program pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur.

Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan umur

UMUR		
UMUR	RESPONDEN	PERSENTASE
= 20 TAHUN	0	0,00
20-45 TAHUN	221	81,85
46-59 TAHUN	49	18,15
>= 60 TAHUN	0	0,00
JUMLAH	270	100

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan di DPMPTSP Kabupaten Karangasem Tahun 2022 semester II, paling dominan berada pada kelompok umur 20-45 tahun sebanyak 221 orang (81,85%), kemudian diikuti oleh kelompok umur 46-59 tahun sebanyak 49 orang (18,15%), kelompok umur ≥ 60 tahun dan ≤ 20 tahun tidak ada yang mengisi kuisioner SKM,seperti pada Grafik 1.

Grafik 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur

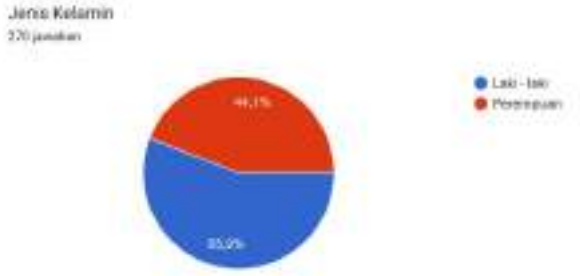
3. Karakteristik Jenis Kelamin

Kajian variabel jenis kelamin pada Semester II Tahun 2022 terhadap 270 responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan, sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

JENIS KELAMIN		
JK	Responden	Persentase
L	151	55,93
P	119	44,07
JUMLAH	270	100

Berdasarkan Tabel 5 diatas menunjukkan bahwa responden laki-laki dominan sebagai pengguna layanan pada DPMPTSP Kabupaten Karangasem Tahun 2022 semester II yaitu sebanyak 151 orang (55,93%) sedangkan responden perempuan sebanyak 119 orang (44,07%). Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Grafik 2.



Grafik 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

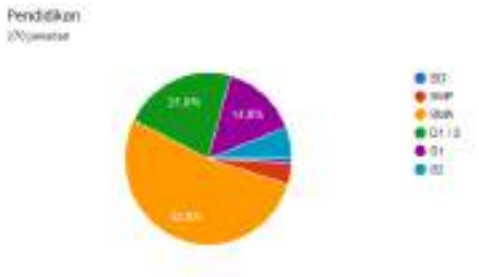
4. Karakteristik Pendidikan

Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.

Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

PENDIDIKAN		
PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERSENTASE
SD	2	0,74
SMP	11	4,07
SMA	142	52,59
D1/3	59	21,85
S1	39	14,44
S2	17	6,30
JUMLAH	270	100,00

Dari Tabel 6 dapat dilihat bahwa Tahun 2022 semester II responden dengan pendidikan SMA mendominasi sebanyak 142 orang (52,59%), diikuti dengan kelompok pendidikan D1/3 sebanyak 59 orang (21,85%), sebanyak 39 orang (14,44%) berpendidikan S1, sedangkan untuk kelompok pendidikan S2 sebanyak 17 orang (6,30%), untuk berpendidikan SMP sebanyak 11 orang (4,07%) dan SD sebanyak 2 orang (0,74%). Proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Grafik 4.



Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

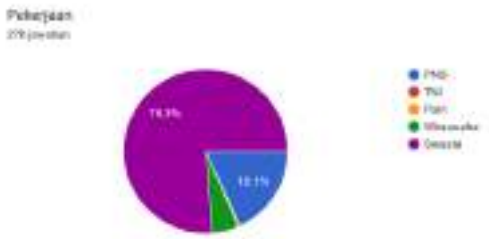
5. Karakteristik Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekpektasi serta persepsi masyarakat pengguna jasa layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem. Secara lengkap kelompok responden berdasarkan pekerjaan utama ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 7.

Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

PEKERJAAN		
	RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	49	18,15
TNI	0	0,00
POLRI	1	0,37
SWASTA	206	76,30
WIRAUSAHA	14	5,19
JUMLAH	270	100

Dari Tabel 7 diatas dapat dilihat bahwa pada Tahun 2022 ini responden untuk kelompok pekerjaan swasta mendominasi dengan jumlah responden sebanyak 206 orang (76,30%) dibanding kelompok pekerjaan lain. Kemudian diikuti kelompok pekerjaan PNS sebanyak 49 orang (18,15%), Pekerjaan wirausaha sebanyak 14 orang (5,19%), sedangkan untuk TNI tidak ada responden, dan POLRI ada satu orang yaitu 0,37%. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Grafik 4.



Grafik 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama

6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan.

Pengelolaan Data Survei Kepuasan Masyarakat untuk mendapatkan nilai rata-rata pertanyaan, masing-masing pertanyaan unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden sebanyak 270 responden. Untuk memudahkan Perbandingan Nilai Unsur Pelayanan, Mutu Pelayanan dan Kinerja Pelayanan berdasarkan responden terhadap pertanyaan pada unsur pelayanan, nilai, mutu dan kinerja pelayanan ditampilkan pada Tabel 8 sebagai berikut :

Tabel.8 Nilai rata-rata Per unsur pelayanan

UNSUR	NILAI PERSEPSI	NRR UNSUR/NILAI INTERVAL	IKM/NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU PELAYANAN (x)	KINERJA UNIT PELAYANAN (y)
Persyaratan	3	3,49	87,22	B	BAIK
Prosedur/Mekanisme	3	3,45	86,30	B	BAIK
Waktu	3	3,43	85,65	B	BAIK
Biaya	3	3,45	86,30	B	BAIK
Produk Pelayanan	3	3,47	86,67	B	BAIK
Kompetensi Petugas	3	3,46	86,48	B	BAIK
Prilaku Petugas	3	3,50	87,41	B	BAIK
Sarana dan Prasarana	3	3,46	86,48	B	BAIK
Layanan Pengaduan	3	3,46	86,48	B	BAIK

Dari Tabel 6 diatas dapat dilihat bahwa hasil pengolahan data menunjukkan nilai rata-rata per unsur pelayanan pada Semester II bulan Juli sd. Deseber 2022 adalah

1. Nilai Perspsi masyarakat ada di angka 3 yaitu penilaian

masyarakat terhadap program-program kerja pemerintah yang akan dilakukan, sedang dilakukan ataupun sudah dilakukan berada pada persepsi yang baik dalam memberikan pelayanan.

2. Nilai Interval per unsur ada di kisaran 3,43 sd. 3,50. pelayanan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem menunjukkan pelayanan yang diberikan diterima baik oleh masyarakat pengguna layanan.
3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur berada pada kisaran 85,6 sd. 87,4 menunjukkan tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem masih diterima dengan baik oleh pengguna layanan dan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Mutu Pelayanan per unsur hasil survei dari 270 responden memberikan persepsi B (baik) merupakan sesuatu model atau bentuk pengelolaan pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat atas layanan yang diperlukan.

5. Kinerja Unit Pelayanan merupakan penilaian beberapa aspek pelayanan publik meliputi antara lain kebijakan pelayanan, profesionalisme sumber daya manusia, sarana prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan dan inovasi. Selanjutnya hasil survei berada dalam kategori unit layanan Baik.

Secara terintegrasi dan komprehensif Mutu Pelayanan Bidang Perizinan dan Non Perizinan pada instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem adalah berada dalam kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan “Baik”. Proporsi Nilai Indeks Kepuasan Perunsur dapat dilihat pada grafik 5 sebagai berikut

Grafik.5 Nilai Interval Konversi

Dari 9 unsur yang dinilai oleh responden, ada tiga unsur dengan nilai rendah yaitu :

1. Yang terendah unsur waktu, unsur waktu adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,65.

2. Unsur biaya/ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 86,30 dan

3. Unsur mekanisme/prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 86,30.

selanjutnya secara berurutan Indeks Kepuasan Masyarakat dari penilaian tertinggi yaitu sebagai berikut :

1. Unsur Perilaku Pelaksana atau sikap petugas dalam memberikan pelayanan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87,41.

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

maupun administratif dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 87,22.

3. Unsur Produk Pelayanan, Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 86,67.

4. Unsur Kompetisi Petugas atau Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 86,48.

5. Unsur Sarana dan Prasarana, Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung), dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 86,48.

6. Unsur Layanan Pengaduan adalah saran dan masukan serta tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan, dengan nilai

Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 86,48.

7. Analisa dan Rencana Tindak Lanjut

Nilai persepsi angka 1 adalah pelayanan tidak baik/tidak puas, angka 2 adalah pelayanan kurang baik/cukup puas, angka 3 adalah pelayanan baik/puas dan angka 4 adalah pelayanan sangat baik/sangat puas. Dari ke-9 (sembilan) unsur pelayanan yang dinilai tercatat dominan memberikan nilai persepsi pada angka 3 yaitu penilaian responden berpersepsi pelayanan baik/puas. Dengan nilai Interval per unsur ada di kisaran 3,43 sd. 3,50. menunjukkan pelayanan yang diberikan diterima baik oleh masyarakat pengguna layanan. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat per unsur berada pada kisaran 85,6 sd. 87,4 menunjukkan tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem masih diterima dengan baik oleh pengguna layanan

Dengan nilai mutu pelayanan “B” dengan kinerja pelayanan “Baik” yaitu nilai persepsi 3, Nilai Rata-Rata Unsur (NRR) Unsur berada antara 3,43 sd. 3,50, Nilai Interval Konversi/IKM antara 85,6 sd. 87,4. Dan Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu 86,47 hal ini menunjukkan bahwa secara keseluruhan penilaian masyarakat terhadap ruang lingkup pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dapat memberikan pelayanan dengan baik, namun masih ada beberapa unsur yang harus

diperbaiki dan ditingkatkan lagi menuju pelayanan prima.

Berdasarkan hasil analisis dari masing-masing ke-9 (sembilan) unsur yang menjadi indikator dalam mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem melakukan langkah–langkah penyusun tindak lanjut survei kepuasan masyarakat dalam rangka berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai strategi prioritas perbaikan unsur pelayanan

1. Rapat Evaluasi.

   Rapat evaluasi dan tindak lanjut Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 25 Nopember 2022 bertempat di ruang rapat DPMPTSP Kabupaten Karangasem dengan peserta rapat dari Pimpinan dan Staf DPMPTSP serta OPD terkait. Surat undangan rapat terlampir.

2. Menyusun rencana tindak lanjut.

   Dalam penyususnan rencana tindak lanjut diperioritaskan tiga unsur hasil survei dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terendah seperti tersebut pada tabel berikut ini :

Tabel 7. Rencana Tindak Lanjut Perbaikan

NO	UNSUR	IKM/NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	RENCANA TINDAK LANJUT
1	Waktu	85,65	Mengembangkan sistem pendukung pelaksanaan pelayanan sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan Pemerintah Pusat dan mereview kembali Standar Pelayanan (SP) dan atau Standar Operasional Prosedur (SOP).Meningkatkan Kecepatan Koneksi Internet
2	Prosedur/Mekanisme	86,30	Mereview pelaksanaan pelayanan sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan Pemerintah Pusat dan mereview kembali Standar Pelayanan (SP) dan atau Standar Operasional Prosedur (SOP).
3	Biaya	86,30	Berkoordinasi dengan Perangkat Daerah terkait dan organisasi Profesi terkait ketentuan biaya proses perizinan dan non perizinan
4	Kompetensi Petugas	86,48	Memasukan program kerja Diklat,Bimtek, Rotasi Kerja,dan melakukan Stady Tiru dengan sasaran pegawai
5	Sarana dan Prasarana	86,48	Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana / prasarana untuk mendukung proses pelayanan
6	Layanan Pengaduan	86,48	Memberikan prioritas kesempatan kepada pegawai pengelola pengaduan untuk mengikuti : Diklat,Bimtek,dan melakukan Stady Tiru
7	Produk Pelayanan	86,67	Melaksanakan tugas pokok dan fungsi sesuai dengan atau berpedoman pada SK Bupati tentang pelimpahan kewenangan kepada DPMPTSP.
8	Persyaratan	87,22	Berpedoman Pada NSPK Pemerintah Pusat atau Peraturan perundang-undangan Kementrian atau lembaga terkait.
9	Prilaku Petugas	87,41	Memberikan kesempatan kepada semua petugas untuk : Diklat,Bimtek, Rotasi Kerja,dan melakukan Stady Tiru

Melihat tabel 7 tersebut di atas untuk meningkatkan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat maka 3 (tiga) unsur pelayanan yaitu unsur waktu pelayanan, unsur prosedur/mekanisme dan unsur Biaya

yang menjadi prioritas utama. ***Pertama*** Mengembangkan sistem pendukung pelaksanaan pelayanan sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan Pemerintah Pusat dan mereviu kembali Standar Pelayanan (SP) dan atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Meningkatkan kecepatan koneksi internet ***Kedua*** Mereviu pelaksanaan pelayanan sesuai dengan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang ditetapkan Pemerintah Pusat dan mereviu kembali Standar Pelayanan (SP) dan atau Standar Operasional Prosedur (SOP). ***Ketiga*** Berkoordinasi dengan Organisasi Perangkat Daerah dan organisasi profesi, terkait ketentuan biaya proses perizinan dan non perizinan.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Secara terintegrasi dan komprehensif mutu pelayanan bidang perizinan dan non perizinan instansi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem pada Tahun 2022 Semester II adalah berada dalam kategori “B” dengan Kinerja Unit Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem “Baik”. Ini ditunjukkan oleh nilai akumulatif Indeks Kepuasan Masyarakat Semester II adalah 86,47.

B. Saran

Saran kami dalam kegiatan ini adalah sebagai berikut :

1. Kepada jajaran manajemen dan seluruh pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem hendaknya sangat perlu meningkatkan pelayanannya, dan perlu adanya upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah ada, dengan melakukan upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten terutama pada waktu pelayanan dalam menerbitkan izin sesuai dengan Standar Operasional Prosedur serta berpedoman pada norma, standar, prosedur, dan kriteria yang

ditetapkan Pemerintah Pusat.

2. Perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan yang masih kurang baik, agar tingkat kepuasan masyarakat terhadap kecepatan pelayanan pada pelayanan mendatang lebih baik lagi dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, dengan memasukan program kerja diklat, bimtek, sistem kerja yang lincah dan melakukan studi tiru.
3. Survei Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik.
4. Untuk poin-poin yang rendah agar dievaluasi akar permasalahannya sehingga kedepannya poin terhadap nilai yang rendah tersebut akan meningkat dari yang sebelumnya, dan untuk poin yang tinggi agar terus dipertahankan dan ditingkatkan guna menghasilkan pelayanan yang prima.
5. Agar setiap petugas dapat melayani masyarakat ataupun pelaku usaha dengan senantiasa menerapkan 5 S : senyum salam sapa sopan santun.
6. Agar menindaklanjuti tindakan perbaikan yang diambil untuk meningkatkan mutu pelayanan.

Lampiran I

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

PADA UNIT LAYANAN DPMPTSP KABUPATEN KARANGASEM

TAHUN 2022 SEMESTER 1

* Wajib

1. Tanggal Survei *

Contoh: 7 Januari 2019

2. Jenis Kelamin *

Tandai satu oval saja.

- Laki - laki
- Perempuan

3. Umur *

4. Pendidikan *

Tandai satu oval saja.

- SD
- SMP
- SMA
- D1 / 3
- S1
- S2

5. Pekerjaan *

Tandai satu oval saja.

- PNS
- TNI
- Polri
- Wirausaha
- Swasta

6. Jenis Layanan / Sektor *

Tandai satu oval saja.

- Kelautan dan Perikanan
- Pertanian
- Lingkungan hidup dan kehutanan
- Energi dan sumber daya mineral
- Ketenagankliran
- Perindustrian
- Perdagangan
- Pekerjaan umum dan perumahan rakyat
- Transportasi
- Kesehatan, obat dan makanan
- Pendidikan dan kebudayaan
- Pariwisata
- Keagamaan
- Pos, telekomunikasi, penyiaran, dan sistem transaksi elektronik
- Pertahanan dan keamanan
- Ketenagakerjaan

(Pilih sesuai jawaban r

II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ? *

Tandai satu oval saja.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

Tandai satu oval saja.

- Tidak mudah
- Kurang mudah
- Mudah
- Sangat mudah

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Tandai satu oval saja.

- Tidak cepat
- Kurang cepat
- Cepat
- Sangat cepat

10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan. *

Tandai satu oval saja.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

11. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

Tandai satu oval saja.

- Tidak sesuai
- Kurang sesuai
- Sesuai
- Sangat sesuai

12. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan. *

Tandai satu oval saja.

- Tidak kompeten
- Kurang kompeten
- Kompeten
- Sangat kompeten

13. Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. *

Tandai satu oval saja.

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

14. Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana dan prasarana Pelayanan. *

Tandai satu oval saja.

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

15. Bagaimana pendapat Saudara tentang layanan pengaduan oleh petugas *

Tandai satu oval saja.

- Tidak baik
- Kurang baik
- Baik
- Sangat baik

16. Saran saran perbaikan : *

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir

NANGUN SAT KERTHI LOKA BALI

menuju KARANGASEM ERA BARU

DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGASEM

MAL PELAYANAN PUBLIK

Jalan Gajah Mada Amlapura Telp. 0363 2787156