



SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN KARANGASEM

Periode Juli s/d Desember 2019



GEDUNG UNIT 11 CIVIC CENTER LANTAI I

Jalan Kapten Jaya Tirta Amlapura Telp. 0363 23564

MAL PELAYANAN PUBLIK

Jalan Gajah Mada, Amlapura Telp. 0363 278156



LAPORAN

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) SEMESTER I
(PERIODE JULI S/D DESEMBER 2019)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN KARANGASEM

GEDUNG UNIT 11 CIVIC CENTER LANTAI I
Jalan Kapten Jaya Tirta Amlapura Telp. 0363 23564
MAL PELAYANAN PUBLIK
Jalan Gajah Mada, Amlapura Telp. 0363 2787156

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

Disahkan di Amlapura
Desember 2019

Pengarah,
Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kabupaten Karangasem



Wayan Putu Laka Erawan, SH.,MM.

Manajemen Utama Muda

NIP. 19641231 199203 1 170

Ketua Tim Survei
Kepala Bidang Data Dan Informasi DPM&PTSP

I Made Mudia, SH.,MAP.

Pembina

NIP. 19631201 199303 1 006

NILAI INDEK KEPUASAN MASYARAKAT

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN KARANGASEM
PERIODE JULI S/D DESEMBER 2019

NILAI IKM	NAMA LAYANAN
<p data-bbox="263 651 647 815">85,36</p> <p data-bbox="334 834 575 900">MUTU PELAYANAN KATAGORI B</p> <p data-bbox="283 944 628 1010">KINERJA UNIT PELAYANAN KATAGORI BAIK</p>	<p data-bbox="754 424 919 453">RESPONDEN</p> <p data-bbox="717 459 930 483">JUMLAH : 159 ORANG</p> <p data-bbox="717 488 885 512">LAKI-LAKI : 97</p> <p data-bbox="717 517 885 541">PEREMPUAN : 62</p> <p data-bbox="754 580 916 609">PENDIDIKAN</p> <p data-bbox="717 616 822 639">SD : 2</p> <p data-bbox="717 644 822 668">SMP : 7</p> <p data-bbox="717 673 829 697">SMA : 94</p> <p data-bbox="717 702 826 726">D1/D3 : 21</p> <p data-bbox="717 730 829 754">S1 : 30</p> <p data-bbox="717 759 822 783">S2. : 5</p> <p data-bbox="717 788 822 812">S3. : 0</p> <p data-bbox="754 852 916 880">PEKERJAAN</p> <p data-bbox="717 887 866 911">PNS : 9</p> <p data-bbox="717 916 866 940">TNI : 0</p> <p data-bbox="717 944 866 968">POLRI : 0</p> <p data-bbox="717 973 885 997">SWASTA : 117</p> <p data-bbox="717 1002 874 1026">WIRUSAHA : 33</p> <p data-bbox="796 1066 878 1094">UMUR</p> <p data-bbox="717 1101 866 1125">< 20 TAHUN : 2</p> <p data-bbox="717 1129 891 1153">20-45 TAHUN : 130</p> <p data-bbox="717 1158 878 1182">46-59 TAHUN : 24</p> <p data-bbox="717 1187 866 1211">>= 60 TAHUN : 3</p>

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

KATA PENGANTAR

Atas Asung Kerta Waranugraha Ida Sang Hyang Widhi Wasa/Tuhan Yang Maha Esa, Buku Survei Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM&PTSP) Kabupaten Karangasem Periode Juli s.d Desember 2019 ini dapat diselesaikan pada waktunya.

Penyusunan buku ini merupakan salah satu upaya untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan guna meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik. Bagi DPM&PTSP Kabupaten Karangasem, hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini akan dimanfaatkan sebagai acuan untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik yang masih dianggap kurang sehingga akan tercapai suatu kondisi pelayanan yang prima sesuai dengan harapan semua pihak. Kritik dan saran masyarakat sangat diharapkan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan administrasi perizinan di masa yang akan datang.

Semoga Buku Survei Kepuasan Masyarakat ini bisa memberikan gambaran kualitas pelayanan publik pada DPM&PTSP Kabupaten Karangasem.

Amlapura, Desember 2019
Tim Survei

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	
NILAI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Peraturan Perundangan	3
1.3. Maksud dan Tujuan	4
A. Maksud	4
B. Tujuan	5
1.4. Prinsip	5
1.5. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	6
1.6. Manfaat	8
1.7. Jenis Layanan DPM&PTSP	9
1.8. Mal Pelayanan Publik	16
1.9. Kualitas Pelayanan Publik	18
BAB II RUANG LINGKUP SURVEI	20
2.1. Periode Survei	20
2.2. Metode Survei	20
2.3. Pelaksana Survei	21
2.4. Pengumpulan Data	28
BAB III ANALISA SURVEI	30
3.1. Rekapitulasi SKM	30
3.2. Nilai Persepsi Unsur Survei	35
3.1.1. Persyaratan (U1)	37
3.1.2. Prosedur Pelayanan (U2)	37
3.1.3. Waktu Proses Pelayanan (U3)	38
3.1.4. Kesesuaian Biaya/Tarif (U4)	39
3.1.5. Produk Jenis Pelayanan (U5)	39
3.1.6. Kompetensi Pelaksana (U6)	40
3.1.7. Prilaku Pelaksana (U7)	40
3.1.8. Sarana dan Prasarana Pelayanan (U8)	41

3.1.9. Penanganan Pengaduan (U9)	41
3.3. Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)	43
BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	45
4.1. Kesimpulan	45
4.2. Rekomendasi	46
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	
STRUKTUR ORGANISASI	

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem sebagai salah satu 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 jejaring 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 harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan, seberapa besar nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang didapatkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem di semester II tahun 2019 ini.

Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik

secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Dalam rangka meningkatkan kinerja pemerintahan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat untuk mewujudkan visi dan misinya, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem melaksanakan pengukuran “Indeks Kepuasan Masyarakat”. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feed back*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan.

Guna menjabarkan Visi dan Misi Kepala Daerah Kabupaten Karangasem, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem sebagai unsur perangkat daerah yang menjalankan urusan administrasi pelayanan perizinan dan non perizinan sesuai dengan Peraturan Bupati Karangasem Nomor 33 Tahun 2019 tentang Perubahan

Atas Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan dan Non Perizinan.

Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, mempunyai Visi yaitu “Mewujudkan Penanaman Modal Yang Berdaya Saing Melalui Pelayanan Prima Dalam Perizinan”. Untuk mendukung visi tersebut diwujudkan dalam misi yaitu :

1. Meningkatkan minat investasi di Kabupaten Karangasem
2. Meningkatkan Pelayanan Administrasi Perizinan
3. Meningkatkan kualitas pelayanan Aparatur Sipil Negara

Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

1.2. Peraturan Perundangan

Dasar dari penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor

- 5038);
2. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90);
 3. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
 5. Peraturan Bupati Karangasem Nomor 33 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan dan Non Perizinan.

1.3. Maksud Dan Tujuan

A. Maksud

Maksud dilaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat atau nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Publik pada Dinas

Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Karangasem .

B. Tujuan

Tujuan dilaksanakannya Survei Kepuasan Masyarakat ini adalah untuk:

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

1.4. Prinsip

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem, melakukan dengan memperhatikan prinsip :

1. Transparan

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

2. Partisipatif

Dalam melaksanakan 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, Survei or tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

1.5. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai

variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan, meliputi :

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. 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).

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

1.6. Manfaat

Dengan dilakukan survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem berharap diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing

- unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara 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 Daerah;
 5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
 6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.7. Jenis Layanan DPM & PTSP

Sesuai dengan Lampiran Peraturan Bupati Karangasem Nomor 33 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Bupati Karangasem Nomor 8 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan dan Non Perizin.

Perizinan Berusaha adalah pendaftaran yang diberikan kepada Pelaku Usaha untuk memulai dan menjalankan usaha dan/atau kegiatan dan diberikan dalam bentuk persetujuan yang

dituangkan dalam bentuk surat/keputusan atau pemenuhan persyaratan dan/atau Komitmen.

Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik atau Online Single Submission yang selanjutnya disingkat OSS adalah Perizinan Berusaha yang diterbitkan oleh Lembaga OSS untuk dan atas nama menteri, pimpinan lembaga, gubernur, atau bupati/wali kota kepada Pelaku Usaha melalui sistem elektronik yang terintegrasi

Adapun pendaftaran permohonan Perizinan dan Non Perizinan dapat dilakukan dengan 2 (dua) cara/mechanisme yaitu didaftarkan melalui sistem OSS (online Single Submission) dan didaftar secara manual/non OSS.

I. Jenis Pelayanan Perizinan Berusaha Yang Didaftarkan Melalui Sistem Online Single Submission (OSS)

A. Lingkup Persyaratan Perizinan Prasarana Usaha/Komitmen Izin Usaha

1. Izin Lokasi;
2. Izin Lingkungan;
3. Izin Mendirikan Bangunan.

B. Lingkup Izin Usaha

- a. Sektor Perdagangan :
 1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP).
- b. Sektor Perindustrian :

1. Izin Usaha Industri.
- c. Sektor Pertanian :
1. Izin Usaha Obat Hewan;
 2. Izin Usaha Perkebunan;
 3. Izin Usaha Peternakan;
 4. Pendaftaran Usaha Perkebunan;
 5. Pendaftaran Usaha Peternakan;
 6. Surat Izin Usaha Veteriner (SIVet) Ambulatori/Klinik Hewan/Rumah Sakit Hewan.
- d. Sektor Perhubungan :
1. Izin Penyelenggaraan Angkutan Orang.
- e. Sektor Kesehatan :
1. Izin Mendirikan dan Operasional RS Kelas C dan RS Kelas D;
 2. Surat Izin Usaha Mikro Obat Tradisional (UMOT).
- f. Sektor Pariwisata :
1. Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).
- g. Sektor Pendidikan :
1. Izin Pendirian Program atau Satuan Pendidikan.
- h. Sektor Lingkungan Hidup :
1. Izin Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Usaha Jasa.
- i. Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang :

1. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).
- j. Sektor Perikanan :
 1. Surat Izin Usaha Perikanan.
- k. Sektor Ketenagakerjaan :
 1. Izin Lembaga Pelatihan Kerja (LPK).
- l. Sektor Perkoperasian, Usaha Mikro Kecil dan Menengah :
 1. Izin Koperasi Simpan Pinjam;
 2. Izin Usaha Mikro dan Kecil (IUMK);
 3. Izin Pembukaan Kantor Cabang KSP;
 4. Izin Pembukaan Kantor Cabang Pembantu KSP;
 5. Izin Pembukaan Kantor Kantor Kas KSP;
- C. Lingkup Izin Komersial/Operasional
 - a. Sektor Perdagangan :
 1. Tanda Daftar Gudang.
 - b. Sektor Kesehatan :
 1. Izin Operasional Klinik;
 2. Surat Izin Apotek;
 3. Izin Toko Obat;
 4. Izin Operasional Laboratorium Klinik Umum dan Khusus (IK/IO);
 5. Izin Penyelenggaraan Pengendalian Vektor dan Binatang Pembawa Penyakit;

6. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT).
- c. Sektor Pendidikan :
 1. Izin Penyelenggaraan Satuan Pendidikan Nonformal.
- d. Sektor Perikanan dan Kelautan :
 1. Surat Izin Kapal Pengangkut Ikan.
- e. Sektor Lingkungan Hidup :
 1. Izin Operasional Pengelolaan Limbah Bahan Berbahaya dan Beracun (Limbah B3) untuk Penghasil;
 2. Izin Pembuangan Air Limbah.

II. Jenis Pelayanan Izin Yang Didaftar Secara Manual/Non Oss

- a. Sektor Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang:
 1. Izin Pemanfaatan Ruang (IPR);
 2. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
 3. Izin Penataan Lahan.
- b. Sektor Perdagangan :
 1. Izin Penyimpanan Bahan Bakar;
 2. Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol (SITU-MB)
- c. Sektor Komunikasi dan Informatika :

1. Izin Penyelenggaraan Reklame.
- d. Sektor Sosial :
1. Izin Yayasan;
 2. Izin Panti;
 3. Izin Pengumpulan Uang atau Barang (PUB);
 4. Izin Undian Gratis Berhadiah (UGB).
- e. Sektor Kesehatan :
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 Analisis;
 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.

f. Sektor Perhubungan :

1. Perpanjangan Izin Trayek.

g. Sektor Pendidikan :

1. Izin Pendirian Taman Kanak-Kanak (TK) Negeri.

h. Sektor Pertanian

1. Surat Izin Praktik 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.

B. PELAYANAN NON PERIZINAN :

1. Legalisir Izin;
2. Pembatalan Izin;
3. Pencabutan Izin;
4. Surat Keterangan dalam Proses Perizinan;
5. Surat Keterangan Kesesuaian Koordinat; dan
6. Surat Keterangan Penelitian.

1.8. Mal Pelayanan Publik

Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karangasem di Louncing tanggal 22 Juni 2018 Oleh Menteri PAN & RB Republik Indonesia. Mal Pelayanan Publik adalah tempat berlangsungnya kegiatan atau aktivitas penyelenggaraan pelayanan publik atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang merupakan perluasan fungsi pelayanan terpadu baik pusat maupun daerah, serta pelayanan Badan Usaha Milik Negara/Badan Usaha Milik Daerah dan Swasta dalam rangka menyediakan pelayanan yang cepat, mudah, terjangkau, aman dan nyaman.

Tujuan Mal Pelayanan Publik :

1. Memberikan kemudahan, kecepatan, keterjangkauan, keamanan dan kenyamanan kepada masyarakat dalam mendapatkan pelayanan.
2. Meningkatkan daya saing global dalam memberikan kemudahan berusaha di Indonesia.

Prinsip Mal Pelayanan Publik :

1. Keterpaduan
2. Berdaya Guna
3. Koordinasi
4. Akuntabilitas
5. Aksesibilitas
6. Kenyamanan

Sehari sebelum Mal Pelayanan Publik di Louncing tanggal 22 Juni 2018 Oleh Menteri PAN & RB Republik Indonesia, tanggal 21 Juni 2018 ditetapkan dan diundangkan di Jakarta berupa Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik.

Bahwa dengan ditetapkannya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik, dan Peraturan Bupati Karangasem Nomor 33 tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Perizinan Dan Nonperizinan di Mal Pelayanan Publik DPM&PTSP Kab. Karangasem memberikan pelayanan pendampingan permohonan perizinan dan pelayanan non perizinan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Karangasem melayani/mendampingi Jenis Pelayanan Perizinan Berusaha yang didaftarkan melalui Sistem Online Singgle Submission (OSS) sebanyak 37 (Tiga Puluh Tujuh) jenis layanan, izin yang didaftar secara Manual/ Non Oss sebanyak 32 (Tiga Puluh Dua) jenis layanan dan pelayanan Non Perizinan sebanyak 6 (enam) jenis layanan.

Sistem OSS dibangun dalam rangka percepatan dan

peningkatan penanaman modal dan berusaha, dengan cara menerapkan perizinan berusaha terintegrasi secara elektronik. Pemerintah mengatur antara lain tentang jenis, pemohon, dan penerbitan perizinan berusaha, pelaksanaan perizinan berusaha melalui OSS, penyelesaian permasalahan dan hambatan berusaha, serta sanksi.

OSS yang pelaksanaannya diatur dalam PP No. 24 Tahun 2018, merupakan upaya pemerintah dalam menyederhanakan perizinan berusaha dan menciptakan model pelayanan perizinan terintegrasi yang cepat dan murah, serta memberi kepastian.

1.9. Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan (Tjiptono, 2001). Kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2007).

Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diterima/peroleh dengan pelayanan yang sesungguhnya masyarakat harapkan/inginkan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan, jika jasa yang diterima melampaui harapan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sangat baik dan berkualitas. Sebaliknya jika jasa yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk.

BAB II RUANG LINGKUP SURVEI

2.1 Periode Survei

Survei periodik adalah survei yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem terhadap layanan publik yang diberikan kepada masyarakat, tetap di lakukan setiap tahun dengan periode survei waktu 6 bulanan (Semester) atau 2 (dua) kali dalam setahun.

Survei ini bersifat komprehensif dan hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan. Selain itu, hasil survei dipergunakan untuk bahan kebijakan terhadap pelayanan publik dan melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

2.2 Metode Survei

Untuk melakukan survei secara periodik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem mempergunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei.

Metode ini dikembangkan oleh Rensis 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 dari pilihan yang tersedia.

2.3 Pelaksana Survei

Pelaksana survei pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem sesuai uraian tugas Lampiran XXI poin f. melaksanakan survei kepuasan masyarakat, sebagai pelaksana seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat, Bidang Data dan Informasi merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari Peraturan Bupati Karangasem Nomor 37 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Karangasem

Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah sebagai berikut :

1. Perencanaan dan Persiapan survei

Menyusun instrumen survey berupa kuisisioner survei dengan sembilan indikator : persyaratan, prosedur/mechanisme, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk jenis layanan, kemampuan petugas melayani, perilaku/sikap sopan santun petugas dalam memberikan pelayanan, kompetensi/kemampuan petugas, sarana dan prasarana pelayanan dan pelayanan pengaduan . Survei dilaksanakan secara manual dengan mengisi blangko kuisisioner oleh pemohon dengan mencentang atau melingkari jawaban pada kuisisioner yang dibagikan oleh petugas. (Kuisisioner Terlampir) Sampel diambil dari masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan izin, non perizinan dan setelah selesai mengajukan proses perizinan melalui sistem Online Singgel Submission (OSS) maupun secara manual di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.

2. Pelaksanaan survei.

Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun Anggaran 2019 dilaksanakan kepada para pemohon pada saat pengambilan izin terbit dan setelah selesai pendampingan pemohon mengajukan izin dengan sistem OSS (Online Singel Submission) di Mal Pelayanan Publik

Kabupaten Karangasem oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.

3. Mengolah hasil survei.

Kuisioner terkumpul diverifikasi dan diberi nilai kemudian difutkan ke tabel dalam bentuk excel. Dalam tabel tersebut akan muncul jumlah responden Laki-laki dan perempuan jumlah tingkat pendidikan, jumlah kalsifikasi umur dan jenis pekerjaan. Yang menjadi perhatian utama atas hasil survei tersebut, adalah harus ada saran perbaikan dari penerima layanan yang disurvei terhadap peningkatan kualitas layanan.

4. Menyajikan dan melaporkan hasil.

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat wajib diinformasikan kepada publik termasuk metode survei. Penyampaian hasil Survei Kepuasan Masyarakat dapat disampaikan melalui media massa, website dan media sosial.

5. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel.

Responden dipilih secara acak. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima layanan, dengan dasar $(\text{"Jumlah unsur"} + 1) \times 10 = \text{jumlah responden}$
 $(9 + 1) \times 10 = 100$ responden. Hasil rapat yang diselenggarakan oleh Bagian Organisasi Sekretariat Daerah

Kabupaten Karangasem di sepakati per Organisasi Perangkat Daerah sebanyak 150 (Seratus Lima Puluh) responden. Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing unit pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dapat menggunakan *tabel sampel dari Krejcie and Morgan* Lampiran II Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat. Unit Penyelenggara Pelayanan Publik atau dihitung dengan menggunakan rumus:

$$S = \{ \lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q \} / \{ d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q \}$$

dimana :

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk = 1,
taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

P = (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

d = 0,0

Tabel 2. 1 Sampel Morgan dan Krejcie

Populasi	Sampel	Populasi	Sampel	Populasi	Sampel
(N)	(n)	(N)	(n)	(N)	(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	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	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	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	1000000	384

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. 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:

$$\text{Bobot Nilai rata - rata tertimbang} = \frac{\text{jumlah Bobot}}{\text{jumlah unsur}} = N$$

N = Bobot Nilai Per Unsur, dengan jumlah unsur yang di kaji 9 (sembilan) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem, maka $N = 1/9 = 0,11$

Untuk Memperoleh Nilai Survei Indeks Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$SKM = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 – 100, maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan X 25

Tabel 2. 2 Nilai Persepsi, Nilai Interval , Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM (CSI)	KINERJA UNIT PELAYANAN	MUTU PELAYANAN
1	1,00 – 2,59	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	2,60 – 3,06	65,00 - 76,60	C	Kurang Baik
3	3,06 – 3,53	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,53 – 4, 00	88,31 –100,00	A	Sangat Baik

Tingkat kepuasan hanya ditanyakan kepada responden yang pernah memiliki pengalaman merasakan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.

2.4 Pengumpulan Data

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dilaksanakan secara swakelola. Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester II Tahun Anggaran 2019 dilaksanakan secara manual dengan mengisi blangko kuisioner. Sampel diambil dari masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.

Pada Semester II Tahun Anggaran 2019 sampel yang diambil dalam survei ini berjumlah 152 (Seratus Lima Puluh Dua) orang. Masyarakat yang menjadi sampel pada survei kepuasan masyarakat ini memberi tanggapan :

- a. Poin a (Tidak sesuai, Tidak mudah, Tidak cepat, Tidak kompeten, Tidak sopan dan ramah, Tidak puas) dengan nilai skor 1 (satu).
- b. Poin b (Kurang sesuai, Kurang mudah, Kurang cepat, Kadang-kadang sesuai, Kurang kompeten, Kurang sopan dan ramah, Kurang puas, Kurang memuaskan) dengan nilai skor

2 (dua).

- c. Poin c (Sesuai, Mudah, Cepat, Kompeten, Sopan dan ramah, Puas, Dikelola dengan baik) dengan nilai skor 3 (tiga).
- d. Poin d. (Sangat sesuai, Sangat mudah, Sangat cepat, Selalu sesuai, Sangat Kompeten, Sangat sopan dan ramah, Sangat memuaskan) dengan nilai skor 4 (empat).

BAB III ANALISA SURVEI

3.1 Rekapitulasi SKM

Hasil rekapitulasi survei kepuasan masyarakat semester II tahun 2019 yang pelaksanaannya dari bulan Juli sampai dengan bulan Desember tahun 2019 seperti pada tabel 3.1 sampai dengan tabel 3.5 tersebut di bawah ini.

Tabel 3.1 Rekapitulasi Data SKM

NOMOR URUT RESPONDEN	NILAI PER UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10	3	3	3	3	3	4	3	3	3
11	4	4	3	3	3	3	3	3	3
12	4	3	4	4	4	4	4	4	4
13	2	2	1	3	2	3	3	3	3
14	3	3	3	4	3	3	3	3	3
15	3	1	3	3	3	3	3	3	3
16	3	3	3	4	3	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	3	3	4	3	3	3	3	1
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	3	4	4	4	4	4	4	4	4

21	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22	3	3	3	3	3	3	4	3	3
23	3	3	3	3	3	3	3	3	4
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25	3	4	3	3	3	2	3	2	3
26	3	3	3	3	3	3	4	2	3
27	3	3	3	3	3	3	3	2	3
28	3	3	3	3	3	4	3	3	3
29	3	4	3	3	3	3	3	3	3
30	3	4	3	3	3	4	4	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	2	3
32	3	3	2	3	3	4	3	2	3
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3
34	3	3	3	3	3	3	3	3	3
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	3	3	3	4	4	4	4	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	4	3	3
39	3	3	3	3	3	3	4	3	3
40	4	4	4	4	4	4	4	4	4
41	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	4	4	3	3	3	4	4	4
43	3	3	3	3	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	4	3	4	4	3
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	4	4	4	4	4	4	4	4
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3
52	4	4	4	3	3	4	4	4	4
53	3	4	3	3	4	3	4	3	3

54	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	3	3	3	3	4	3	3
56	3	3	3	3	3	4	3	3	3
57	3	2	2	3	3	2	3	3	3
58	3	3	3	3	3	3	3	2	3
59	3	3	3	3	4	3	4	3	3
60	3	3	3	3	3	3	4	3	3
61	3	4	3	3	3	3	3	3	3
62	4	4	3	3	3	4	4	3	3
63	3	4	4	3	4	3	4	4	4
64	3	4	3	3	3	3	3	3	3
65	3	4	4	3	4	3	4	3	3
66	3	3	3	3	3	3	4	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	4	3	3	3	3	3	4	3	3
69	4	3	4	3	4	3	4	3	4
70	3	4	3	4	4	4	4	4	4
71	3	4	4	4	4	4	4	4	4
72	3	4	3	4	3	4	3	4	3
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4
74	4	4	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	3	4	3	3	3	3	3	3	4
78	4	4	3	3	3	3	4	4	3
79	3	4	3	4	3	4	3	3	3
80	3	4	3	3	3	3	3	3	3
81	3	3	3	3	3	3	3	3	3
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	3	3	3	4	4	4	3
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	3	4	3	3	4	3	4	3	3
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4

87	3	3	3	3	3	3	3	3	3
88	3	3	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	3	3	3	4	3	3
90	4	4	4	4	4	4	4	4	4
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4
92	4	3	3	1	3	4	4	2	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	3	3	2	3	3	3	3	4
97	4	3	3	3	3	3	3	4	4
98	3	3	3	3	3	3	3	3	4
99	3	4	4	3	3	4	3	4	3
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4
101	4	3	4	3	4	4	4	4	4
102	3	3	3	4	3	4	3	4	3
103	4	4	4	4	4	4	4	4	4
104	3	4	3	4	3	4	4	4	4
105	4	4	4	4	4	4	4	4	4
106	4	4	4	4	3	4	4	3	4
107	3	4	4	3	3	4	4	4	4
108	4	3	4	3	4	3	4	3	3
109	3	4	3	4	3	4	3	4	3
110	3	4	4	4	4	4	4	4	4
111	3	4	3	4	3	4	3	4	3
112	3	4	3	4	3	4	3	4	3
113	3	3	3	3	3	3	3	3	3
114	4	4	4	4	4	4	4	4	4
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4
116	3	4	3	3	3	3	4	3	3
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4
118	4	4	4	4	4	3	4	4	4
119	3	3	3	4	4	4	4	2	3

120	3	4	3	4	3	4	4	4	4
121	4	4	4	4	4	4	4	4	4
122	3	3	3	3	3	3	3	3	3
123	4	4	3	4	4	3	4	3	4
124	4	4	3	3	4	4	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3	3	3
126	4	3	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3	3	3
128	3	3	3	3	3	3	3	3	3
129	3	3	3	4	3	4	3	3	3
130	4	4	4	3	3	3	4	4	4
131	3	3	4	4	3	4	3	3	3
132	3	3	3	3	4	3	4	3	3
133	4	4	4	4	4	4	4	3	4
134	4	3	3	3	4	4	4	4	4
135	3	4	3	4	3	4	3	4	4
136	4	3	3	3	3	3	3	3	3
137	4	4	4	4	4	4	4	4	4
138	3	3	4	3	3	3	3	4	4
139	3	3	3	4	3	4	3	4	3
140	3	4	3	4	4	3	4	4	4
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4
142	3	4	3	4	4	4	4	4	4
143	4	4	4	4	4	4	4	4	4
144	4	4	4	4	4	4	4	4	4
145	4	4	4	4	4	4	4	4	4
146	3	3	3	3	3	3	3	3	3
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4
148	4	3	4	4	4	4	4	4	4
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4
150	3	4	3	3	3	4	4	3	4
151	3	3	3	3	3	3	3	3	3
152	3	3	4	4	4	4	4	4	3

153	4	4	4	4	4	4	4	4	4
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4
156	3	4	3	4	3	4	4	4	3
157	4	3	3	3	4	3	3	3	3
158	4	4	4	4	4	4	4	4	4
159	4	4	4	4	4	4	4	4	4
Jml Nilai per unsur	535	551	530	541	539	551	562	538	544
NRR Per Unsur = Jml nilai per unsur : Jml kuesioner yang terisi	3,36	3,47	3,33	3,40	3,39	3,47	3,53	3,38	3,42
NRR tertimbang per unsur = NRR per unsur x 0,11	0,37	0,38	0,37	0,38	0,38	0,38	0,39	0,38	0,38
IKM Unit pelayanan									85,36

Keterangan

- U1-U9 = Unsur Pelayanan
- NRR = Nilai Rata Rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = jml NRR IKM tertimbang
- **) = IKM unit pelayanan x 25

3,41
85,36

Tabel 3. 2 Jumlah Jenis Kelamin Responden

JENIS KELAMIN		
JK	Responden	Persentase
L	97	61,01
P	62	38,99
JUMLAH	159	100

Tabel 3. 3 Jumlah Tingkat Pendidikan Responden

PENDIDIKAN		
PENDIDIKAN	RESPONDEN	PERSENTASE
SD	2	1,26
SMP	7	4,40
SMA	94	59,12
D1/3	21	13,21
S1	30	18,87
S2	5	3,14
S3	0	0,00
JUMLAH	159	100,00

Tabel 3. 4 Jumlah Jenis Pekerjaan Responden

PEKERJAAN		
	RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	9	5,66
TNI	0	0,00
POLRI	0	0,00
SWASTA	117	73,58
WIRUSAHA	33	20,75
JUMLAH	159	100

Tabel 3. 5 Jumlah Interval Per Umur

UMUR		
UMUR	RESPONDEN	PERSENTASE
< 20 TAHUN	2	1,26
20-45 TAHUN	130	81,76
46-59 TAHUN	24	15,09
>= 60 TAHUN	3	1,89
JUMLAH	159	100

3.2 Nilai Persepsi Unsur Survei

Berdasarkan hasil rakapitulasi survei sembilan unsur /variabel dengan jumlah responden sebanyak 159 (Seratus Lima Puluh Sembilan) orang yang telah mengisi dengan lengkap, jumlah responden memberikan tanggapan per unsur adalah seperti pada tabel 3.6 dibawah ini :

Tabel 3. 6 Jumlah Responden dengan Nilai Persepsi

NILAI PERSEPSI	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
	1	0 0,00	1 0,63	1 0,63	1 0,63	0 0,00	0 0,00	0 0,00	0 0,00
2	1 0,63	2 1,26	2 1,26	1 0,63	1 0,63	2 1,26	0 0,00	8 5,03	0 0,00
3	99 62,26	78 49,06	99 62,26	90 56,60	95 59,75	81 50,94	74 46,54	86 54,09	89 55,97
4	59 37,11	78 49,06	57 35,85	67 42,14	63 39,62	76 47,80	85 53,46	65 40,88	69 43,40
Jumlah	159	159	159	159	159	159	159	159	159

Melihat tabel tersebut di atas tabel 3.6 merupakan hasil rekapitulasi kesembilan unsur pelayanan survei kepuasan masyarakat tersebut di atas nilai indeks unsur pelayanan tersebut adalah setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. 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 $N = \text{Bobot Nilai Per Unsur}$, dengan jumlah unsur yang di kaji 9 (sembilan) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem, maka $N = 1/9 = 0,11$.

3.1.1. Persyaratan (U1)

Pertanyaan pada kuisisioner U1 : "Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya ?". a.Tidak sesuai. b.Kurang sesuai. c.Sesuai. d.Sangat sesuai. Dari 159 (Seratus Lima Puluh Sembilan) responden yang mengisi blangko kuisisioner, ada 1 (satu) atau 0,63 % responden menyatakan persyaratan kurang sesuai, sebesar 62,26 % menyatakan sesuai dan 37,11 % mengatakan sangat sesuai terkait persyaratan permohonan proses perizinan dan non perizinan yang dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Satu Pintu Kabupaten Karangasem.

3.1.2. Prosedur Pelayanan (U2)

Pertanyaan pada kuisioner terkait prosedur pelayanan U2 : "Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini?". a.Tidak mudah. b.Kurang mudah. c.Mudah. d.Sangat mudah. Sebanyak 1 (satu) orang responden atau 0,63 % menyatakan prosedur pelayanan tidak mudah, dikarenakan para pemohon harus paham mengerti dengan perkembangan IT (Informasi Teknologi) ada 2 (dua) orang responden atau 1,26 % mengatakan prosedur pelayanan kurang mudah dikarenakan disamping mengerti IT juga seyogyanya bisa mengoperasikan aplikasi yang digunakan dalam proses permohonan perizinan. jika dibandingkan dengan survei semester II tahun 2018 ada 13 (tiga belas) responden atau 6,99% mengatakan bahwa prosedur pelayanan kurang mudah, selebihnya sebesar 94,0% survei tahun 2018 menyatakan prosedur pelayanan yang diterima responden adalah mudah atau sangat mudah, di tahun ini 2019 semester II (Kedua) sebanyak 78 orang atau 49,06 % dan sebanyak 78 orang atau 49,06 % menyatakan prosedur pelayanan yang diterima responden adalah mudah atau sangat mudah dalam memproses perizinan dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem.

3.1.3. Waktu Proses Pelayanan (U3)

Pertanyaan pada kuisioner U3 : "Bagaimana pendapat Saudara tentang ketepatan pelaksanaan terhadap jadwal waktu pelayanan?". a.Tidak cepat. b. Kurang cepat. c.Cepat d.Sangat Cepat. Dari 159 (seratus lima puluh sembilan), semester I tahun 2019 ada 3 (tiga) responden atau 1,89 % sedangkan di semester II, satu (1) responden atau 0,63% menyatakan bahwa proses perizinan dan non perizinan tidak cepat, sebanyak 2 (dua) responden atau sebesar 1,26 % menyatakan kurang cepat, dan sebanyak 156 (seratus lima puluh enam) mengatakan cepat 62,26 % dan sangat cepat 35,85 %.

3.1.4. Kesesuaian Biaya / Tarif (U4)

Pertanyaan pada kuisioner : "Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ?". a.Tidak sesuai. b.Kadang-kadang sesuai. C. Sesuai. d.Selalu sesuai. Dari 159 (seratus Lima Puluh sembilan) responden, ada 1 (satu) pendapat respon menyatakan bahwa tidak sesuai atau 0,63 % dan 1 (satu) responden juga mengatakan kadang kadang sesuai sebesar 0,63%, dan selebihnya 90 (sembilan Puluh) responden dan 67 (enam puluh tujuh) menyampaikan selalu

sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan.

3.1.5. Produk Jenis Pelayanan (U5)

Pertanyaan pada kuisioner : "Bagaimana pendapat Saudara tentang produk spesifikasi atau jenis-jenis pelayanan perizinan dan non perizinan pada unit ini ?". a.Tidak sesuai. b.Kurang sesuai. c.Sesuai. d.Sangat sesuai. Hasil survei dari 159 (seratus lima puluh sembilan) yang menyatakan kurang sesuai sebanyak 1 (satu) orang responden atau sebesar 0,63 % selebihnya sebanyak 95 dan 63 orang responden menyampaikan sesuai dan sangat sesuai atau sebesar 59,75 % dan 39,62 %.

3.1.6. Kompetensi Pelaksana (U6)

Pertanyaan pada kuisioner : "Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan?". a.Tidak kompeten. b.Kurang kompeten. c.Kompeten. d.Sangat kompeten. Ada 2 (dua) responden menyatakan petugas kurang kompeten memberikan pelayanan kepada pemohon perizinan dan non perizinan atau sebesar 1,26 % dan selebihnya menyatakan kompeten dan sangat kompeten sebanyak 81 (delapan puluh satu) dan 76 (tujuh puluh enam) responden atau sebesar 50,94 % kompeten dan sebesar 47,80 % sangat kompeten dari 159 (seratus lima puluh sembilan) responden.

3.1.7. Prilaku Pelaksana (U7)

Pertanyaan pada kuisioner : "Bagaimana pendapat Saudara prilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan ?". a.Tidak sopan dan ramah. b.Kurang sopan dan ramah. c.Sopan dan ramah. d.Sangat sopan dan ramah. Hasil survei dari 159 responden ada 74 (tujuh puluh empat) dan 85 (delapan Puluh Lima) responden menyampaikan pendapatnya bahwa petugas dalam melayani dengan sopan dan ramah atau sebesar 50,94 % dan sebesar 47,80 % melayani dengan sangat sopan dan ramah.

3.1.8. Sarana dan Prasarana Pelayanan (U8)

Pertanyaan pada kuisioner : "Bagaimana pendapat Saudara tentang sarana dan prasarana pelayanan ? ". a.Tidak puas . b.Kurang puas. c. Puas. d.Sangat memuaskan. Ada 8 (delapan) responden atau sebesar 5,03 % menyatakan kurang puas dengan sarana dan prasarana yang ada di pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem, selebihnya dari responden menyampaikan puas sebanyak 86 (delapan puluh enam) atau sebesar 54,09 % dan sebesar 40,88 % menyampaikan sangat memuaskan dengan sarana dan prasarana pelayanan yang disediakan.

3.1.9. Penanganan Pengaduan (U9)

Pertanyaan pada kuisioner : "Bagaimana pendapat Saudara tentang tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan pengaduan ?". a.Tidak puas b.Kurang memuaskan. c.Dikelola dengan baik. d.Sangat memuaskan. Dari 159 responden ada 1 responden menyatakan tidak puas atau sebesar 0,63 % menyampaikan ketidak puasannya terhadap pelayanan pengaduan dan selebihnya mengatakan bahwa petugas mengelola kegiatan pengaduan dengan baik sebanyak 89 (delapan puluh sembilan) atau sebesar 55,97 % dan merasa sangat memuaskan dengan adanya pelayanan pengaduan sebanyak 69 (enam puluh sembilan atau sebesar 43,40 % dari 159 (seratus lima puluh sembilan) responden.

Nilai Indeks Unsur Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada Semester II tahun 2019 adalah sebagai berikut seperti pada tabel 3.7

Tabel 3. 7 Nilai Indeks Unsur Pelayanan

No	Unsur SKM	NRR unsur
1	Persyaratan	3,36
2	Prosedur pelayanan	3,47
3	Waktu Proses Pelayanan	3,33
4	Kesesuaian Biaya / tarif	3,40
5	Produk Jenis pelayanan	3,39
6	Kompetensi Pelaksana	3,47
7	Prilaku Pelaksana	3,53

8	Sarana dan Prasarana	3,38
9	Pengaduan	3,42

Pada tabel 3.7 ada 9 (sembilan) Nilai Indeks Unsur Pelayanan, 8 (delapan) unsur diantaranya : Persyaratan, Prosedur pelayanan, Kesesuaian Biaya / tarif, Produk Jenis pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Prilaku Pelaksana, Sarana dan Prasarana, dan Pengaduan berada pada interval IKM 3,33 – 3,53, artinya 9 (sembilan) unsur tersebut di atas, termasuk atau berada dalam mutu pelayanan **katagori B** atau berada pada kinerja unit pelayanan **katagori Baik**.

3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Untuk memperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang. Nilai rata-rata tertimbang adalah Jumlah nilai indek komposit seperti pada tabel 3.8 tersebut di bawah. Nilai Rata-Rata Tertimbang adalah Nilai Rata-Rata Per unsur dikalikan Bobot Nilai Per Unsur (N) sebesar 0,11.

Tabel 3. 8 Nilai Indeks Komposit

No	Unsur SKM	NRR Tertimbang
1	Persyaratan	0,37
2	Prosedur pelayanan	0,38
3	Waktu Proses Pelayanan	0,37
4	Kesesuaian Biaya / tarif	0,38
5	Produk Jenis pelayanan	0,38
6	Kompetensi Pelaksana	0,38
7	Prilaku Pelaksana	0,39
8	Sarana dan Prasarana	0,38
9	Pengaduan	0,38
Nilai rata-rata tertimbang		3,41

Indek Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem, semester II (Kedua) tahun 2019 adalah sebagai berikut : Nilai rata-rata tertimbang dikalikan dengan nilai dasar 25 (dua puluh lima) yaitu $3,41 \times 25 = 85,36$. berada pada Nilai Interval Konversi (NIK) 76,61- 88,30 . Tabel II Lampiran Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017.

Dengan Nilai Interval Konversi 85,36 (delapan puluh lima koma tiga puluh enam), Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dapat penilaian mutu pelayanan **Kategori B** dan Kinerja Unit Pelayanan **Kategori Baik**.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) 85,36 (delapan puluh lima koma tiga puluh enam) merupakan hasil survei dari 159 (seratus lima puluh sembilan responden dengan unsur penilaian berupa

Persyaratan, Prosedur Pelayanan, Waktu Proses Pelayanan, Kesesuaian Biaya/Tarif, Produk Jenis Pelayanan, Kompetensi Pelaksana, Prilaku Pelaksana, sarana dan prasarana dan layanan pengaduan . Indikator tersebut telah sesuai dengan Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

BAB IV KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

4.1. Kesimpulan

1. Secara umum kualitas pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Karangasem dipersepsikan **Baik** oleh masyarakat pengguna pelayanan dari 159 (seratus lima puluh sembilan) responden. Hal ini terlihat dari :
 - a. **Nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM)** setelah dikonversi adalah nilai indeks dikalikan dengan Nilai dasar yaitu $3,41 \times 25 = 85,36$ (delapan puluh lima koma tiga puluh enam).
 - b. **Mutu Pelayanan DPM&PTSP** Kabupaten Karangasem sesuai dengan Tabel II Lampiran Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. **Katagori B**
 - c. **Kinerja Unit Pelayanan** sesuai dengan Tabel II Lampiran Peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. **Katagori BAIK.**

2. Prioritas peningkatan kualitas pelayanan

Dalam peningkatan kualitas pelayanan oleh DPM&PTSP Kabupaten Karangasem adalah unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu 2 (dua) unsur persyaratan dan waktu proses pelayanan

- a. Persyaratan dengan Nilai Rata_Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) 0,37 (nol koma tiga puluh tujuh)
- b. Waktu Proses Pelayanan dengan Nilai Rata_Rata Tertimbang (NRR Tertimbang) 0,37 (nol koma tiga puluh tujuh)

4.2. Rekomendasi

1. Perlu upaya untuk mempertahankan kualitas pelayanan yang sudah baik, dengan melakukan upaya-upaya peningkatan kualitas pelayanan secara konsisten.
2. Persyaratan dan kecepatan waktu proses perizinan dan non perizinan perlu di tinjau dan dikaji ulang sesuai dengan regulasi peraturan dan perundang undangan yang berlaku.
3. Ada 4 unsur yang mendapatkan nilai skor 1(satu) sangat perlu mendapatkan perhatian oleh para penyelenggara pelayanan di DPM&PTSP Kabupaten Karangasem yaitu kemudahan prosedur,kecepatan waktu proses, kesesuaian dengan biaya yang dibayarkan dan pelayanan pengaduan, segera mengadakan koordinasi intern.

Daftar Pustaka

- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012
Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
Birokrasi Nomor : 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan
Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan
Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Karangasem Nomor 10 Tahun 2016
Tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah
- Peraturan Bupati Karangasem nomor : 37 Tahun 2016 tentang
Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Dan Fungsi Serta Tata
Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Karangasem
- Peraturan Bupati Karangasem nomor : 33 Tahun 2019 tentang
Perubahan Atas Peraturan Bupati Nomor 8 Tahun 2017 Tentang
Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang
Perizinan Dan Nonperizinan

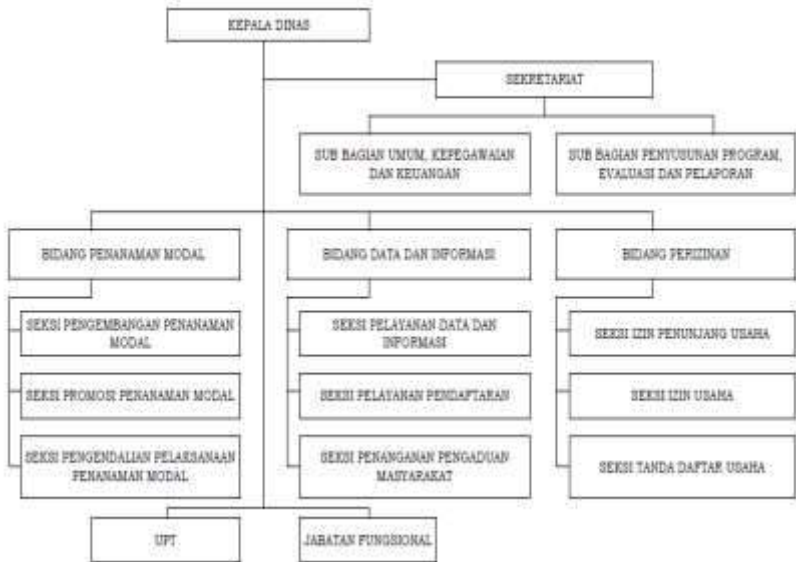
Lampiran

1. Kuisisioner IKM

KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)											
PADA UNIT LAYANAN DPM&PTSP KABUPATEN KARANGASEM											
Tanggal Survei :				Jan Survei :				Jan 08.00-12.00 wita			
Jenis Kelamin :								Jan 13.00-17.00 wita			
L <input type="checkbox"/>				P <input type="checkbox"/>							
Umur : <input type="text"/> TH											
Pendidikan : SD <input type="checkbox"/> SMP <input type="checkbox"/> SMA <input type="checkbox"/> DI/3 <input type="checkbox"/> S1 <input type="checkbox"/> S2 <input type="checkbox"/>											
Pekerjaan : PNS <input type="checkbox"/> TNI <input type="checkbox"/> POLRI <input type="checkbox"/> SWASTA <input type="checkbox"/> WIRAUSAHA <input type="checkbox"/>											
II. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN											
<i>(Lengkapi berdasarkan sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>											
											P%
1.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya.	a. Tidak sesuai.	b. Kurang sesuai.	c. Sesuai.	d. Sangat sesuai.						
2.	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini.	a. Tidak mudah.	b. Kurang mudah.	c. Mudah.	d. Sangat mudah.						P%
3.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan.	a. Tidak cepat.	b. Kurang cepat.	c. Cepat.	d. Sangat cepat.						
4.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	a. Tidak sesuai.	b. Kadang-kadang sesuai.	c. Sesuai.	d. Selalu sesuai.						
5.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan.	a. Tidak sesuai.	b. Kurang sesuai.	c. Sesuai.	d. Sangat sesuai.						
6.	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan.	a. Tidak kompeten.	b. Kurang kompeten.	c. Kompeten.	d. Sangat kompeten.						
7.	Bagaimana pendapat saudara perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan.	a. Tidak sopan dan ramah.	b. Kurang sopan dan ramah.	c. Sopan dan ramah.	d. Sangat sopan dan ramah.						
8.	Bagaimana pendapat Saudara tentang Sarana dan prasarana Pelayanan.	a. Tidak Puas.	b. Kurang puas.	c. Puas.	d. Sangat memuaskan.						
9.	Bagaimana pendapat Saudara tentang layanan pengaduan oleh petugas.	a. Tidak puas.	b. Kurang memuaskan.	c. Dikelola dengan baik.	d. Sangat memuaskan.						
TERIMA KASIH ATAS PARTISIPASI BAPAK IBU/GUNA PENINGKATAN PELAYANAN KAMI											

2. Struktur Organisasi

1. STRUKTUR ORGANISASI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TIPE B



2.1 Ikhtisar Jabatan :

Memimpin, merencanakan kegiatan, membagi tugas , membimbing, memeriksa, mengevaluasi dan melaporkan kegiatan pada Seksi Penanganan Pengaduan masyarakat dengan menggunakan prosedur, ketentuan dan peraturan yang berlaku sesuai sasaran yang ditetapkan, untuk mendukung kelancaran program kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

2.2 Uraian Tugas :

1. Menyusun rencana dan program kerja Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat berdasarkan ketentuan yang berlaku sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas. Tahapan sebagai berikut :
 - 1) Menginventarisir permasalahan dan pengaduan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan administrasi perizinan

- 2) Menyusun konsep kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - 3) Mendiskusikan konsep rencana kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat dengan atasan dan bawahan
 - 4) Menyesuaikan rencana kegiatan sesuai petunjuk atasan
 - 5) Mengajukan usulan rencana kegiatan berupa RKA SKPD kepada atasan
 - 6) Mengkoordinir pelaksanaan pelayanan Penanganan Pengaduan Masyarakat pada DPM&PTSP
2. Menyusun, menyiapkan petunjuk pelaksanaan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat. Tahapan sebagai berikut :
- 1) Menginventarisasi peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - 2) Mempelajari peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - 3) Merangkum peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - 4) Mengkonsultasikan rangkuman peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat kepada atasan
 - 5) Mendokumentasikan peraturan perundang-undangan yang terkait dengan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - 6) Menyiapkan sarana dan prasarana pengaduan masyarakat. Tahapan sebagai berikut :
 - 7) Mempersiapkan buku registrasi pengaduan
 - 8) Mengecek pelayanan pengaduan pada website : dpmptsp.karangasemkab.go.id.
 - 9) Menerima, menghipun, permasalahan (Rumusan Inti

- pengaduan) yang diterima pada Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat.
- 10) Memilah, mengelola, mengevaluasi dan relevansi pengaduan dengan aturan yang berlaku (yang diadakan ada dasar hukumnya).
 - 11) Relevansi Keterkaitan materi pengaduan dengan dokumendan atau informasi yang pernah ada.
 - 12) Simpulan hasil penelahan untuk proses penanganan selanjutnya
3. Mengkoordinasikan penanganan pengaduan masyarakat. Tahapan sebagai berikut :
- 1) Mengkoordinasikan secara intern dan kepada Organisasi Perangkat Daerah Terkait materi pengaduan logis dan memadai, identitas pelapor jelas serta didukung dengan bukti awal harus dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran
 - 2) Mengkoordinasikan materi pengaduan logis dan memadai, namun identitas pelapor tidak jelas perlu dilakukan pemeriksaan untuk membuktikan kebenaran informasi
 - 3) Mengkoordinasikan Materi pengaduan tidak memadai dan identitias pelapor jelas maka perlu dilakukan klarifikasi dan konfirmasi sebelum pemeriksaan
 - 4) Penyaluran menyampaikan bedasarkan objek terlapor : Apabila terlapor adalah aparatur pemerintah, penyaluran kepada instansi telapor atau instansi lain yang berwenang dan atau Apabila terlapor bukan aparatur pemerintah, penyalurannya kepada instansi teknis yang berwenang menangani.
 - 5) Mengembalikan keseluruhan berkas penyaluran untuk dilakukan perbaikan sebagaimana mestinya Apabila terjadi kesalahan alamat penyaluran pengaduan,sebagaimana mestinya
4. Mendokumentasikan dokumen pengaduan masyarakat Tahapan sebagai berikut

- 1) Mendokumentasikan buku registrasi pengaduan
- 2) Mendokumentasikan catatan penjelasan secara lisan (foto kegiatan) maupun tertulis
- 3) Mendokumentasikan dokumen pendukung atas penjelasan yang disampaikan oleh pihak-pihak yang dimintai keterangan

5. Melaksanakan survei kepuasan masyarakat

- 1) Menyusun instrumen survei survei kepuasan masyarakat
 - 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel survei kepuasan masyarakat
 - 3) Menentukan responden survei kepuasan masyarakat
 - 4) Melaksanakan survei kepuasan masyarakat
 - 5) Mengolah hasil survei kepuasan masyarakat
 - 6) Menyajikan dan melaporkan hasil survei kepuasan masyarakat
6. Memantau dan mengevaluasi pelaksanaan tugas-tugas Seksi penanganan pengaduan Masyarakat
- 1) Mempelajari hasil evaluasi kegiatan tahun sebelumnya
 - 2) Mengkopilasi mengolah dan Memeriksa hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - 3) Menginventarisasi hasil pemeriksaan pelaksanaan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - 4) Menyajikan dan melaporkan hasil pemeriksaan teknis pelaksanaan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
7. Memimpin, mengkoordinasikan dan mendistribusikan pelaksanaan tugas kepada bawahan sesuai bidangnya agar pelaksanaan tugas dapat berjalan dengan baik
- 1) Menginventarisasi tugas-tugas Seksi penanganan pengaduan Masyarakat;
 - 2) Mengorganisir pelaksanaan tugas-tugas Seksi penanganan pengaduan Masyarakat;
 - 3) Memberi petunjuk pelaksanaan tugas-tugas kepada

- bawahan
- 4) Memberi perintah kepada bawahan untuk melaksanakan tugas sesuai dengan tugas pokok dan fungsi
8. Menilai prestasi kerja bawahan sebagai bahan pertimbangan dalam pengembangan karir
 - 1) Melakukan pemantauan dan mengevaluasi dalam pelaksanaan tugasnya
 - 2) Memberikan arahan dan bimbingan kepada bawahan dalam melaksanakan tugas
 - 3) Melakukan penilaian kepada bawahan melalui SKP (Sasaran Kinerja Pegawai)
 - 4) Memberikan pertimbangan dalam promosi
 9. Mengevaluasi, merumuskan dan menyusun laporan kinerja dan melaporkan hasil pelaksanaan kegiatan sebagai bahan informasi dan pertanggungjawaban
 - 1) Menganalisis laporan yang diterima dari bawahan
 - 2) Membahas bahan laporan
 - 3) Membuat konsep laporan hasil pelaksanaan tugas
 - 4) Mengkonsultasikan konsep laporan kepada atasan
 - 5) Memfinalisasi laporan pelaksanaan tugas
 10. Memberikan saran dan pertimbangan teknis kepada atasan
 - 1) Menginventarisasi hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - 2) Mempelajari hasil pelaksanaan kegiatan Seksi Penanganan Pengaduan Masyarakat
 - 3) Memberikan saran dan masukan baik secara lisan maupun tertulis kepada atasan
 11. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik secara lisan maupun tertulis
 - 1) Mempelajari perintah/tugas yang diberikan
 - 2) Melaksanakan tugas sesuai arahan
 12. Melaporkan pelaksanaan tugas kepada atasan

