

LAPORAN KEGIATAN

PROGRAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK KEGIATAN PENYUSUNAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TAHUN 2017



DPMTKPTSP KOTA BONTANG

Jl.Awang Long Nomor 01

Website: <http://dpmtkptsp.bontangkota.go.id>

A. LATAR BELAKANG

Fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat sehingga Pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Ukuran Keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan Penerimaan pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan. Sehubungan dengan hal tersebut telah dikeluarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 16 Tahun 2014 tentang pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintahan. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintahan dalam mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*). Untuk mendukung kebijakan pemerintahan tersebut perlu disusun Nilai Indeks Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik di lingkungan Pemerintahan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa dan jaringan sosial, sehingga memberikan dampak buruk terhadap pelayanan pemerintah, yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
3. PERMENPAN RB Nomor 16 Tahun 2014 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
4. PERMENPAN RB Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
5. PERMENDAG RB Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
6. Peraturan wali Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu
7. SK Plt.Kepala DPMTKPTSP NO.055.1 TAHUN 2017 Tentang Pembentukan TIM Pelaksana Kegiatan Survei dan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

C. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud

1. Untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik
2. Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan tingkat harapan masyarakat akan pelayanan publik
3. Menyusun Strategi peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

Tujuan

1. Terukurnya Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik
2. Terindektifikasinya harapan masyarakat akan pelayanan publik
3. Terpetakannya kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unit penyelenggara layanan publik
4. Sebagai ukuran dasar dalam menilai pencapaian kinerja pelayanan pada tahun berikutnya.

D. SASARAN KEGIATAN

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. Diperolehnya Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai dasar dalam Pengukuran indeks Kepuasan Masyarakat dalam interval waktu tahun Berikutnya.

E. UNSUR – UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Berdasarkan prinsip pelayanan 14 (empat belas) unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran IKM adalah sebagai berikut :

1. **Prosedur Pelayanan**, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan
2. **Persyaratan Pelayanan**, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya
3. **Kejelasan Petugas Pelayanan**, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggung jawabnya)
4. **Kedisiplinan Petugas pelayanan**, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku
5. **Tanggung jawab Petugas Pelayanan**, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan
6. **Kemampuan Petugas Pelayanan**, yaitu tingkat keahlian dan ketrampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan / menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat
7. **Kecepatan Pelayanan**, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan
8. **Keadilan Mendapatkan Pelayanan**, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan / status masyarakat yang dilayani
9. **Kesopanan dan Keramahan Petugas**, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati

10. **Kewajaran Biaya Pelayanan**, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan
11. **Kepastian Biaya Pelayanan**, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan
12. **Kepastian Jadwal Pelayanan**, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
13. **Kenyamanan Lingkungan**, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi, dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan
14. **Keamanan Pelayanan**, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tentan untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

F. Waktu dan Tempat

Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sepanjang tahun 2017, tempat penyusunan indeks kepuasan masyarakat (IKM) dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Bontang.

G. METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat secara mandiri mengambil metode pelaksanaan survey yang dilakukan adalah seluruh masyarakat/badan yang melakukan permohonan perijinan yang datang dalam pengambilan SK Perijinan yang telah diterbitkan.

Masyarakat yang disurvei atau dijadikan objek survey dari populasi yang disebutkan dalam survey ini, metode pengambilan sample yang digunakan adalah sample populasi, dimana seluruh populasi menjadi sample, hal ini menjamin tingkat akurasi data dengan tingkat kepercayaan mencapai 100%.

Lokasi pengumpulan data, dilaksanakan di kantor Dinas Penanaman Modal Tenaga Kerja dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dibagian pelayanan perijinan sambil menunggu kepastian informasi kelengkapan berkas, dan bukti penerimaan berkas, pemohon diminta melakukan pengisian kuesioner.

H. HASIL EVALUASI UNSUR LAYANAN

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 14 unsur Pelayanan yang terlampir dalam laporan ini, diperoleh hasil **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2017** sebesar **3.174** dengan nilai konversi indeks sebesar: **79.341%** Maka Kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan Kategori **BAIK** , karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 62.51% – 81.25%.

Masih terdapat kelemahan dalam indikator pelayanan yang tergambar pada unsur yang mempunyai nilai paling rendah yaitu pada ;

- a. **Unsur 10** tentang **Kewajaran Biaya Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.133** dan
- b. **Unsur 07** tentang **Kecepatan Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.053** dengan kategori '**B**' (**Baik**).

Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi yaitu pada ;

- a. **Unsur 09** tentang **Kesopanan dan Keramahan Petugas** dengan nilai rata-rata **3.239**
- b. **Unsur 11** tentang **Kepastian Biaya Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.239**
- c. **Unsur 14** tentang **Keamanan Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3,310**
dengan kategori '**B**' (**Baik**).

Dari 14 (empat belas) unsur yang ditetapkan seluruhnya termasuk dari 2 (dua) unsur yang tergolong nilai terendah, dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di antara 62,51% - 81,25% mutu pelayanan 'B' (Baik). Dari hasil tersebut diatas, penyelenggaraan pelayanan publik di DPMTKPTSP masih membutuhkan perbaikan pelayanan khususnya kewajaran biaya pelayanan dan kecepatan pelayanan.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-14 unsur pelayanan di atas harus terus dipertahankan dan bila perlu makin ditingkatkan kembali khususnya unsur yang masih tergolong rendah nilainya.

I. SARAN PERBAIKAN

Dalam rangka mengoptimalkan **Kewajaran Biaya Pelayanan**, saran yang dapat kami berikan adalah:

- a. Menghimbau pemohon agar dalam pengurusan tidak melalui perantara dan atau calo.
- b. Tidak memberikan tips kepada petugas pelayanan.
- c. Memastikan biaya yang diterbitkan sesuai dengan hasil penandatanganan berita acara survey lapangan sebelumnya.

Sedangkan untuk perbaikan berkaitan dengan **Kecepatan Pelayanan**, saran yang dapat kami berikan adalah :

- a. Pelayanan customer service perlu ditingkatkan dalam hal penampilan dan gerak tubuh melalui senyum, salam, sapa.
- b. Pelayanan customer service harus memulai pelayanan dengan menjelaskan secara umum gambaran layanan yang diterima baik kelengkapan berkas, waktu dan biaya.
- c. Perlu penambahan staf di bagian pelayanan perijinan.
- d. Pelayanan customer service pro aktif untuk menyampaikan kepada masyarakat pelaku perijinan melalui saluran telekomunikasi baik berkaitan kelengkapan berkas, waktu bayar dan pengambilan izin yang telah terbit.
- e. Perlu adanya standing banner berkaitan komitmen batas waktu proses penerbitan perizinan.
- f. Penggunaan pin dada dengan ilustrasi senyum dirangkai dengan moto pelayanan MMC (Mudah, Murah dan Cepat) sebagai bentuk komitmen pelayanan penuh hati.

J. Penutup

Demikian Laporan Ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bontang, 02 Januari 2018
Plt. Kepala

TTD.

Ahmad Aznem, SE, M.Si
Pembina
NIP. 197305022001121002

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

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

86	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4
87	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3
88	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4
89	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	5	5	3	5
90	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
92	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
94	1	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
98	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
99	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3
100	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
101	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
102	4	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
104	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
105	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
106	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
107	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
108	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
109	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
111	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
112	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
113	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	3
ΣNilai /Unsur	361	360	361	360	363	365	345	357	366	354	366	355	364	374
NRR / Unsur	3.195	3.186	3.195	3.186	3.212	3.230	3.053	3.159	3.239	3.133	3.239	3.142	3.221	3.310
NRR	0.227	0.226	0.227	0.226	0.228	0.229	0.217	0.224	0.230	0.222	0.230	0.223	0.229	0.235

*)

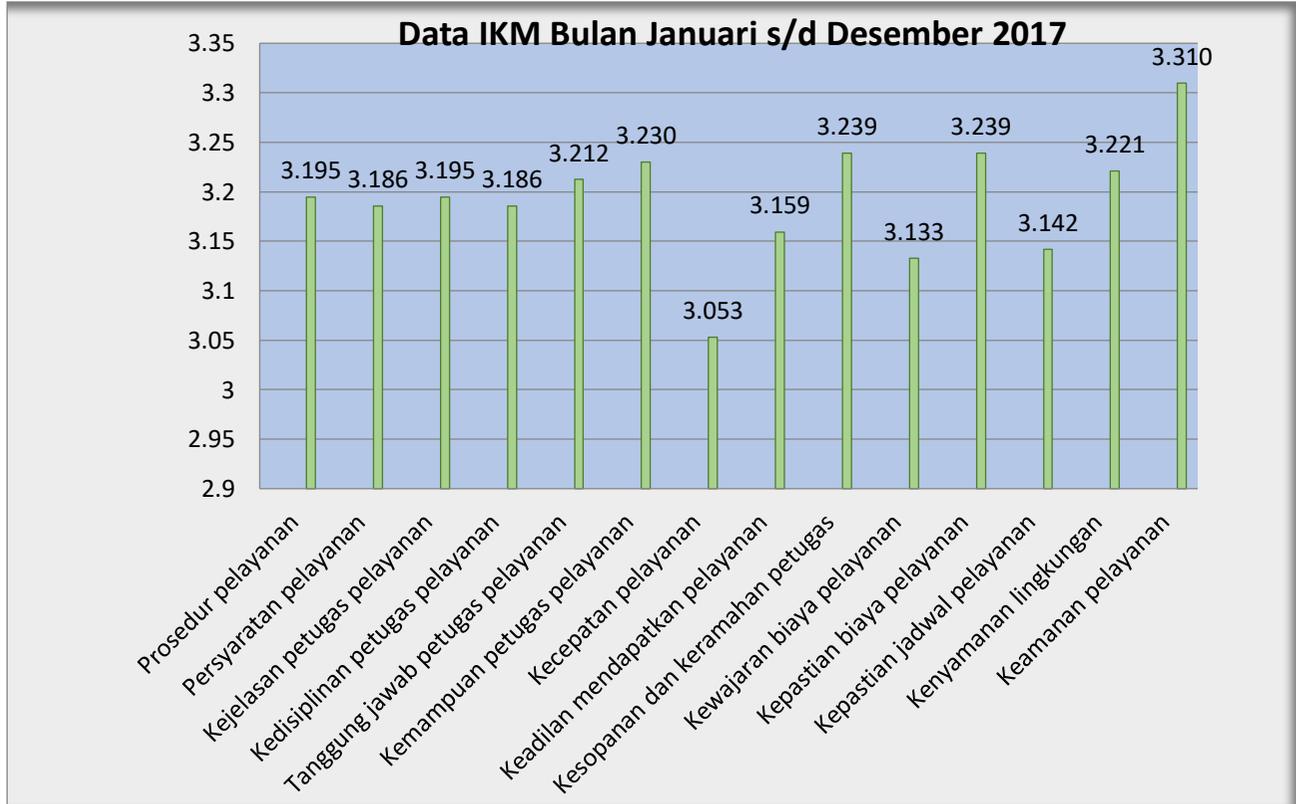
tertbg/ unsur																3.174
IKM Unit pelayanan															**) 79.341	

Keterangan :	
- U1 s.d. U14	= Unsur-Unsur pelayanan
- NRR	= Nilai rata-rata
- IKM	= Indeks Kepuasan Masyarakat
- *)	= Jumlah NRR IKM tertimbang
-**)	= Jumlah NRR Tertimbang x 25
NRR Per Unsur	= Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
NRR tertimbang per unsur	= NRR per unsur x 0,071

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Prosedur pelayanan	3.195
U2	Persyaratan pelayanan	3.186
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.195
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.186
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.212
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.230
U7	Kecepatan pelayanan	3.053
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.159
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.239
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.133
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.239
U12	Kepastian jadwal pelayanan	3.142
U13	Kenyamanan lingkungan	3.221

U14	Keamanan pelayanan	3.310
------------	--------------------	-------

IKM UNIT PELAYANAN :		79.34	
Mutu Pelayanan :			
A (Sangat Baik)	: 81,26 - 100,00		
B (Baik)	: 62,51 - 81,25		
C (Kurang Baik)	: 43,76 - 62,50		
D (Tidak Baik)	: 25,00 - 43,75		



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL, TENAGA KERJA DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA BONTANG
TAHUN 2017**

NILAI IKM	NAMA LAYANAN : PERIZINAN
<h1>79</h1>	<p>RESPONDEN JUMLAH : 113 orang JENIS KELAMIN : L = 76 orang / P = 37 orang PENDIDIKAN : SD = - orang SMP = - orang SMA = 50 orang DIII = 20 orang S1 = 32 orang S2 = 11 orang Periode Survei : Januari-Desember 2017</p>

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