

## **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 aparat 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 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
4. PERMENDAG RB Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah
5. Peraturan wali Kota Bontang Nomor 3 Tahun 2013 Tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu

## **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. 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.

#### D. SASARAN KEGIATAN

Dalam Permenpan No. 14 Tahun 2017 disebutkan bahwa SKM ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran :

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. UNSUR – UNSUR INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Unsur-unsur yang menjadi fokus dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terdiri dari 9 unsur yang terdiri dari :

1. **Persyaratan** adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
3. **Waktu penyelesaian** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan Berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat
5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan

6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan keahlian keterampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas memberikan pelayanan
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut
9. **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 yang digunakan untuk benda yang bergerak (komputer,mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

#### **F. Waktu dan Tempat**

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sepanjang tahun 2018, tempat pelaksanaan survey kepuasan masyarakat (SKM) 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 SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**

Berdasarkan pengukuran terhadap kualitas 09 unsur Pelayanan yang terlampir dalam laporan ini, diperoleh hasil **Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Tahun 2018** sebesar **3.26** dengan nilai konversi indeks sebesar: **81.40%** Maka Kinerja unit pelayanan ini berada dalam mutu pelayanan **B** dengan Kategori **BAIK** , karena berada dalam nilai interval konversi Indeks Kepuasan Masyarakat 76.61% – 88.30%.

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

- a. **Unsur 01** tentang **Persyaratan Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.02** dan
- b. **Unsur 02** tentang **Prosedur Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.08**  
dengan kategori '**B**' (**Baik**).

Sedangkan unsur yang mempunyai nilai cukup tinggi yaitu pada ;

- a. **Unsur 04** tentang **Biaya/Tarif** dengan nilai rata-rata **3.44**
- b. **Unsur 05** tentang **Produk Spesifikasi Pelayanan** dengan nilai rata-rata **3.34**

Dari 9 (sembilan) unsur yang ditetapkan seluruhnya termasuk dari 2 (dua) unsur yang tergolong nilai terendah, dapat dikategorikan sudah mencukupi unsur nilai Indeks Kepuasan Masyarakat di antara 76.61% - 88.30% dengan mutu pelayanan 'B' (Baik). Dari hasil tersebut diatas, penyelenggaraan pelayanan publik di DPMTKPTSP masih membutuhkan perbaikan pelayanan khususnya terkait persyaratan pelayanan dan prosedur pelayanan.

Proses menciptakan pelayanan publik yang berkualitas, maka ke-9 unsur pelayanan di atas harus terus dipertahankan dan bila perlu makin ditingkatkan kembali khususnya unsur yang masih tergolong rendah nilainya.

Nilai unsur SKM pada Tahun 2018;

No	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
U1	Persyaratan Pelayanan	3.02	Kurang Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3.08	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3.31	Baik
U4	Biaya/Tarif	3.44	Baik
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan	3.34	Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3.31	Baik
U7	Perilaku Pelaksana	3.32	Baik
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.22	Baik
U9	Sarana dan Prasarana	3.26	Baik
<b>NILAI SKM</b>		<b>3.26</b>	
<b>NILAI KONVERSI</b>		<b>81.40%</b>	
<b>MUTU PELAYANAN</b>		<b>B</b>	
<b>KINERJA UNIT PELAYANAN</b>		<b>BAIK</b>	

## I. SARAN PERBAIKAN

Dalam rangka mengoptimalkan **Persyaratan Pelayanan** (syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif), saran yang dapat kami berikan adalah:

1. Perlunya penyederhanaan persyaratan pelayanan terkait pengajuan IMB (SKTR dan IMB).
2. Memberikan sarana bantuan teknis terkait penyedia jasa gambar skala.
3. Meningkatkan peran OSS dan Si Peri Etnik dalam kemudahan pelayanan perizinan.

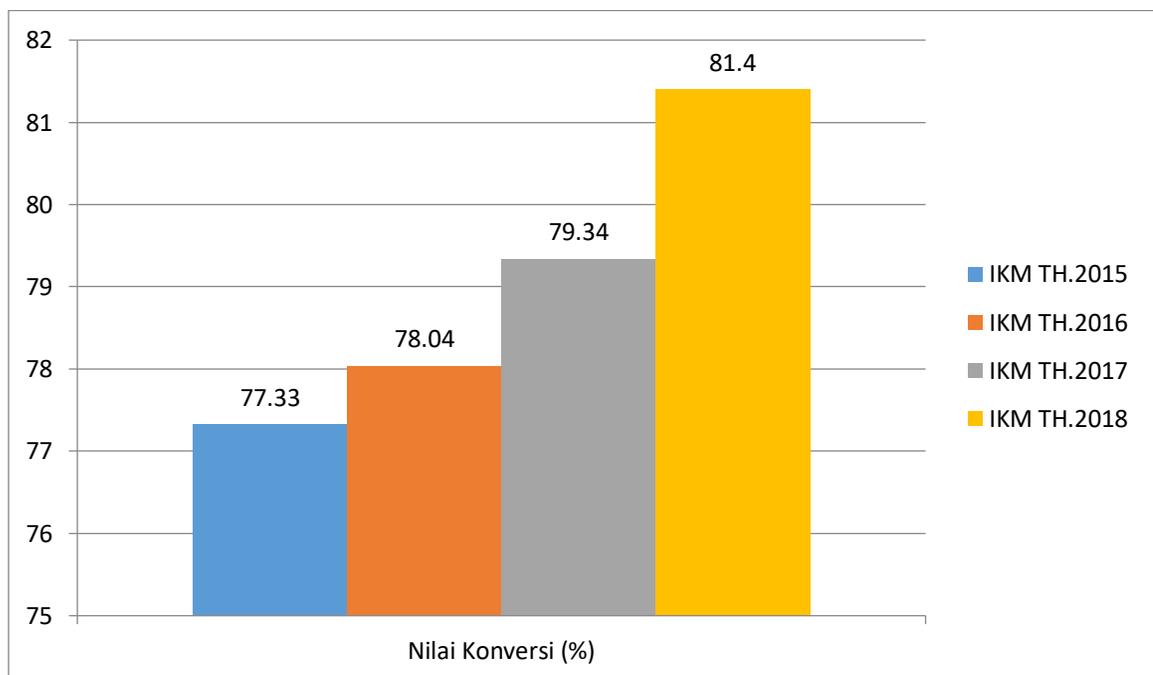
Sedangkan untuk perbaikan berkaitan dengan **Sistem, mekanisme dan prosedur** (tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan), saran yang dapat kami berikan adalah :

1. Dengan berlakunya Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik, perlu peningkatan sosialisasi baik media cetak, elektronik dan pelatihan kepada pelaku usaha terkait system OSS.
2. Pelayanan customer service harus memulai pelayanan dengan menjelaskan secara umum gambaran layanan yang diterima baik kelengkapan berkas, waktu dan biaya.
3. Perlu penambahan pegawai non pns untuk penempatan customer service dalam rangka percepatan pelayanan.
4. Tersedianya computer untuk pemohon izin melakukan layanan secara mandiri sebagai bentuk pembelajaran dan bimbingan kepada pelaku usaha dalam menginput sendiri data pribadi dan perusahaan.
5. Melengkapi sarana publik sebagai bentuk keterbukaan informasi yang memuat produk izin, waktu pelayanan dan biaya pelayanan.

**J. Perbandingan Nilai Survey Kepuasan Masyarakat Secara Mandiri**

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TH.2015	NILAI RATA-RATA TH.2016	NILAI RATA-RATA TH.2017	NILAI RATA-RATA TH.2018
U1	Prosedur pelayanan	3.030	3.037	3.195	Nilai Unsur U1-U9
U2	Persyaratan pelayanan	3.113	3.122	3.186	
U3	Kejelasan petugas pelayanan	3.188	3.110	3.195	
U4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3.083	3.122	3.186	
U5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3.113	3.171	3.212	
U6	Kemampuan petugas pelayanan	3.128	3.317	3.230	
U7	Kecepatan pelayanan	2.895	3.073	3.053	
U8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3.135	3.159	3.159	
U9	Kesopanan dan keramahan petugas	3.233	3.195	3.239	
U10	Kewajaran biaya pelayanan	3.113	3.220	3.133	
U11	Kepastian biaya pelayanan	3.030	2.854	3.239	
U12	Kepastian jadwal pelayanan	2.850	2.829	3.142	
U13	Kenyamanan lingkungan	3.233	3.293	3.221	
U14	Keamanan pelayanan	3.421	3.463	3.310	
	<b>Nilai SKM</b>	<b>3.093</b>	<b>3.121</b>	<b>3.174</b>	<b>3.26</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>77.326</b>	<b>78.035</b>	<b>79.341</b>	<b>81.40</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>	<b>B</b>
	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>	<b>Baik</b>

Perbandingan nilai konversi SKM DPMTKPTSP



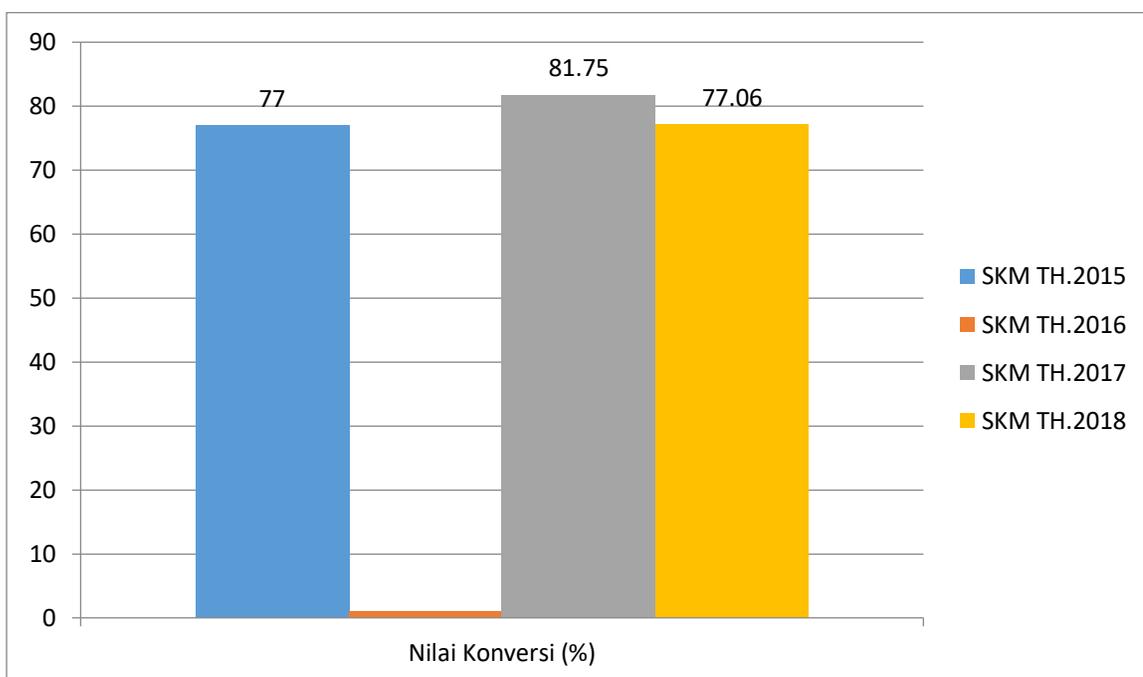
**G. Penyampaian Hasil Survey Kepuasan Masyarakat oleh Pemerintah Kota Bontang melalui Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kota Bontang pada OPD DPMTKPTSP**

Perbandingan Hasil SKM DPMTKPTSP Tahun 2015-2018;

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA TH.2015	NILAI RATA-RATA TH.2016	NILAI RATA-RATA TH.2017	NILAI RATA-RATA TH.2018
U1	Persyaratan	3.01		3.11	3.08
U2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3.00		3.11	3.09
U3	Waktu Penyelesaian	3.08		3.30	3.07
U4	Biaya/Tarif	3.30		3.74	3.68
U5	Produk Spesifikasi Pelayanan Jenis Pelayanan	3.03		3.34	3.19
U6	Kompetensi Pelaksana	3.03		3.29	3.12
U7	Perilaku Pelaksana	3.06		3.26	3.06
U8	Sarana dan Prasarana	3.12		3.24	3.00
U9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.11		3.33	2.73
	<b>Nilai IKM</b>	<b>3.08</b>	<b>0</b>	<b>3.27</b>	<b>3.08</b>
	<b>Nilai Konversi</b>	<b>77.00</b>		<b>81.75</b>	<b>77.06</b>
	<b>Mutu Pelayanan</b>	<b>B</b>		<b>A</b>	<b>B</b>
	<b>Kinerja Unit Pelayanan</b>	<b>Baik</b>		<b>Sangat Baik</b>	<b>Baik</b>

Nb.\* Pada Tahun 2016 Pelaksanaan skm Pemerintah Kota Bontang tidak dilaksanakan

**Perbandingan Nilai Konversi SKM DPMTKPTSP**



## H. Penutup

Demikian Laporan Ini dibuat, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bontang, 2 Januari 2019  
Kepala



**Puguh Harjanto, SSTP, M.Si**  
NIP.197908101998021001

No	Nama	Jabatan	Tanggal	Paraf
1	M.Dahyar Ardin, M.Si	Sekretaris		
2	Syahrul, S.Pd	Kabid PPNP		
3	Supriyanto	Kasi.PPDP		
4	Syahril,SH	Analisis Pengaduan Masyarakat		