



PEMERINTAH DAERAH PROVINSI JAWA BARAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Jalan Windu No. 26, Kota Bandung Telp. (022) 73515000 Fax. (022) 73515151

Website: www.dpmpptsp.jabarprov.go.id e-mail: dpmpptsp@jabarprov.go.id

BANDUNG - 40263

SURAT KETERANGAN

Nomor : 067 / 5738 / Dnt In

**PENETAPAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN
DI LINGKUNGAN DINAS PMPTSP PROVINSI JAWA BARAT
TAHUN 2019**

I. LATAR BELAKANG

Tuntutan masyarakat terhadap mutu penyelenggaraan pelayanan oleh lembaga pelayanan publik semakin meningkat sesuai dengan dinamika dan perubahan pola pikir yang berkembang di masyarakat. Pemerintah sebagai pelayan utama masyarakat memiliki peran yang sangat strategis dalam melakukan upaya pembenahan di setiap unit penyelenggara pelayanan, agar mutu pelayanan dapat lebih memuaskan masyarakat.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Dinas PMPTSP) sebagai Perangkat Daerah yang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dalam bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus memenuhi kepuasan masyarakat atas dasar pertimbangan penerima layanan publik.

Pemberian pelayanan publik oleh instansi pemerintah kepada masyarakat merupakan implikasi dari fungsi aparat negara sebagai pelayan masyarakat sehingga kedudukan aparatur pemerintah dalam pelayanan umum (*public services*) sangat strategis karena akan menentukan sejauhmana pemerintah mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya bagi masyarakat dan sejauhmana negara telah menjalankan perannya dengan baik sesuai dengan tujuan pendiriannya. Masyarakat mengalami *empowering* sehingga semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya serta semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol kepada pemerintah. Di sisi lain, pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Salah satu upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Program Pembangunan Nasional (PROPENAS), perlu disusun Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat harus dapat mengetahui seperti apa keinginan yang diharapkan masyarakat dalam hal pelayanan publik, khususnya pelayanan perizinan. Hal tersebut dapat diketahui salah satunya dengan cara melakukan Survey Kepuasan terhadap Masyarakat untuk mendapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

II. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dilaksanakannya Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat adalah untuk mengetahui kualitas pelaksanaan pelayanan, konsistensi, dan komitmen seluruh aparatur pemerintah Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan perizinan terhadap masyarakat sehingga diharapkan dapat mengetahui kekurangan-kekurangan yang harus dibenahi dalam upaya meningkatkan kualitas layanan.

Adapun tujuannya adalah agar dapat mengukur tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima layanan sehingga dapat dijadikan bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan perizinan.

III. METODE SURVEY

Survey Kepuasan Masyarakat ini menggunakan metode **Eksploratif Survey** dan hasilnya dikaji dengan menggunakan metode Analisis **Deskriptif Kualitatif** yang mengacu kepada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Teknik yang dipergunakan untuk melakukan Eksploratif Survey dengan cara melakukan penyebaran kuesioner kepada pemohon yang telah menerima izin dengan lembaran pertanyaan. Seluruh data dan informasi yang diperoleh kemudian diolah dan dilanjutkan dengan kegiatan identifikasi dan analisis. Hasil analisis tersebut selanjutnya dideskripsikan secara informatif dan komunikatif sebagai bahan evaluasi kinerja pelayanan dan kepuasan masyarakat yang diharapkan akan bermanfaat sebagai dasar perbaikan pelayanan di masa yang akan datang.

IV. HASIL PENGUKURAN

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat pada Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat Tahun 2019 diselenggarakan 2 (dua) kali, yaitu pada Semester I (periode bulan Januari – Mei 2019) dan Semester II (periode bulan Juni – Oktober 2019).

IV.1 Kualitas Pelayanan Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat Semester I Tahun 2019

Berdasarkan penilaian yang telah disampaikan oleh 708 responden, untuk periode bulan Januari sampai dengan Mei 2019 capaian Nilai Indeks Pelayanan Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat adalah 3,24 sehingga perolehan IKM Pelayanannya adalah 80,88. Dengan NIP dan IKM sebesar itu maka Dinas PMPTSP provinsi Jawa Barat memperoleh Mutu Pelayanan “B” atau Kinerja Pelayanannya masuk dalam kategori **BAIK**.

Tabel 1
Capaian Kinerja Unsur Pelayanan, Indeks Pelayanan dan SKM
Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat Semester I Tahun 2019

No. Unsur	Unsur Layanan	Total Nilai	Nilai Rata-rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	2.266	3,20	80,01	B	BAIK
U2	Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan	2.190	3,09	77,33	B	BAIK
U3	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian perizinan	1.989	2,81	70,23	C	KURANG BAIK
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	2.709	3,83	95,66	A	SANGAT BAIK
U5	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan	2.243	3,17	79,20	B	BAIK
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	2.324	3,28	82,06	B	BAIK
U7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	2.430	3,43	85,81	B	BAIK
U8	Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan	2.141	3,02	75,60	B	KURANG BAIK
U9	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan	2.326	3,29	82,13	B	BAIK
U10	Kemudahan penggunaan dan efektifitas aplikasi Simpatik untuk mendapatkan layanan perizinan	2.286	3,23	80,72	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata			32,35			
Nilai Indeks Pelayanan				3,24		
IKM Unit Pelayanan					80,88	BAIK

Sumber: data yang diolah

IV.2 Kualitas Pelayanan Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat Semester II Tahun 2019

Berdasarkan penilaian yang telah disampaikan oleh 610 responden, untuk periode bulan Juni sampai dengan Oktober 2019 capaian Nilai Indeks Pelayanan Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat adalah 3,30 sehingga perolehan IKM Pelayanannya adalah 82,49. Dengan NIP dan IKM sebesar itu maka Dinas PMPTSP provinsi Jawa Barat memperoleh Mutu Pelayanan “B” atau Kinerja Pelayanannya masuk dalam kategori **BAIK**.

Tabel 2
Capaian Kinerja Unsur Pelayanan, Indeks Pelayanan dan SKM
Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat Semester II Tahun 2019

No. Unsur	Unsur Layanan	Total Nilai	Nilai Rata-rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	1.980	3,25	81,15	B	BAIK
U2	Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan	1.947	3,19	79,80	B	BAIK
U3	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian perizinan	1.793	2,94	73,48	C	KURANG BAIK
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	2.319	3,80	95,04	A	SANGAT BAIK
U5	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan	1.966	3,22	80,57	B	BAIK
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	2.041	3,35	83,65	B	BAIK
U7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	2.124	3,48	87,05	B	BAIK
U8	Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan	1.906	3,12	78,11	B	BAIK
U9	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan	2.038	3,34	83,52	B	BAIK
U10	Kemudahan penggunaan dan efektifitas aplikasi Simpatik untuk mendapatkan layanan perizinan	2.013	3,30	82,50	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata			33,00			
Nilai Indeks Pelayanan				3,30		
IKM Unit Pelayanan					82,49	BAIK

Sumber: data yang diolah

IV.3 Kualitas Pelayanan Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat Tahun 2019

Berdasarkan penggabungan hasil penilaian 1.318 responden pada Semester I dan II (periode bulan Januari – Oktober 2019), capaian Nilai Indeks Pelayanan Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat adalah 3,26 sehingga perolehan IKM Pelayanannya adalah 81,62. Dengan NIP dan IKM sebesar itu maka Dinas PMPTSP provinsi Jawa Barat memperoleh Mutu Pelayanan “B” atau Kinerja Pelayanannya masuk dalam kategori **BAIK**.

Tabel 3
Capaian Kinerja Unsur Pelayanan, Indeks Pelayanan dan SKM
Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat Tahun 2019

No. Unsur	Unsur Layanan	Total Nilai	Nilai Rata-rata	Nilai Interval Konversi	Mutu Pelayanan	Kinerja Unsur Pelayanan
U1	Kesesuaian persyaratan dengan jenis pelayanan	1.980	3,25	81,15	B	BAIK
U2	Kemudahan prosedur dalam mendapatkan pelayanan perizinan	1.947	3,19	79,80	B	BAIK
U3	Kesesuaian antara standar waktu yang ditetapkan secara tertulis dengan waktu penyelesaian perizinan	1.793	2,94	73,48	C	KURANG BAIK
U4	Kewajaran biaya/tarif pelayanan	2.319	3,80	95,04	A	SANGAT BAIK
U5	Kesesuaian hasil pelayanan yang diterima dengan ketentuan yang telah ditetapkan	1.966	3,22	80,57	B	BAIK
U6	Kompetensi/kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	2.041	3,35	83,65	B	BAIK
U7	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan	2.124	3,48	87,05	B	BAIK
U8	Ketersediaan dan penanganan pengaduan pengguna layanan	1.906	3,12	78,11	B	BAIK
U9	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan	2.038	3,34	83,52	B	BAIK
U10	Kemudahan penggunaan dan efektifitas aplikasi Simpatik untuk mendapatkan layanan perizinan	2.013	3,30	82,50	B	BAIK
Total Nilai Rata-rata			32,65			
Nilai Indeks Pelayanan				3,26		
IKM Unit Pelayanan					81,62	BAIK

Sumber: data yang diolah

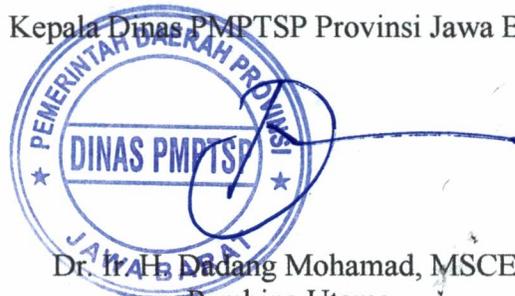
V. KESIMPULAN

Hasil penilaian secara akumulatif pada Semester I dan II Tahun 2019 (periode bulan Januari sampai dengan Oktober 2019), Nilai Indeks Pelayanan yang berhasil dicapai Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat adalah sebesar **3,26** sehingga perolehan IKM pelayanannya adalah **81,62**. Berdasarkan hasil tersebut dapat ditetapkan bahwa:

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat Tahun 2019 adalah 81,62 dengan peringkat Mutu Pelayanan “B” dan kategori Kinerja Pelayanan “BAIK”.

Bandung, 13 Desember 2019

Kepala Dinas PMPTSP Provinsi Jawa Barat



Dr. Ir. H. Dadang Mohamad, MSCE.
Pembina Utama

NIP. 19601217 198511 1 002