



# LAPORAN

## SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

### SEMESTER II TAHUN 2020

Survei Kepuasan Masyarakat



PEMERINTAH KABUPATEN BANTUL  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU

## **KATA PENGANTAR**

Pemerintah sangat membutuhkan informasi dari unit pelayanan instansi pemerintah secara rutin, dengan harapan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas kepuasan pelayanan yang maksimal menampilkan wajah yang selalu tersenyum ramah dalam melayani pencari keadilan, tertib, menarik dan berkemampuan untuk mewujudkan hasil guna dan dayaguna di instansi pemerintah kepada masyarakat, oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul mengadakan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik setiap semester. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 Semester II yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul merupakan salah satu instrumen untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan sekaligus sebagai salah satu tolak ukur kinerja pelayanan perizinan.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul didasarkan pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan sebagai indikator/tolok ukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang mereka terima serta memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara obyektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja dan

tingkat kualitas kinerja pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

Semoga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Tahun 2020 Semester II ini bermanfaat khususnya bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dan bagi semua pihak yang terkait dengan pelayanan publik di Kabupaten Bantul.

Bantul, Januari 2021

Kepala Dinas PMPT  
Kabupaten Bantul



Ir. Sri Muryuwantini, MM  
NIP. 196203091989032002

## RINGKASAN

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

Berdasarkan hasil SKM dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul *termasuk dalam kategori “baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar 87.89. Secara umum dibandingkan dengan hasil survey pada semester I Tahun 2020, nilai IKM mengalami peningkatan dari 86,26 menjadi 87,89 dengan kategori pelayanan sama yakni “baik”. Dibandingkan dengan hasil survey pada tahun 2017 (83,03) dan Tahun 2018 (83,29), nilai IKM juga mengalami peningkatan menjadi 87,89 tetapi kategori pelayanan berubah dari “sangat baik” menjadi “baik”. Hal ini disebabkan dasar peraturan yang digunakan berubah, sehingga ada beberapa komponen yang juga mengalami perubahan antara lain rumus penghitungan, unsur pelayanan yang dinilai dan nilai interval.*

Dari ke-9 unsur pelayanan yang disurvei nilai terendah adalah unsur Biaya / Tarif (U4) pada urutan ke-9, unsur Waktu Pelayanan (U3) pada urutan ke-8 dan unsur Prosedur (U2) pada urutan ke-7. Jika dibandingkan dengan semester I tahun 2020 tidak berbeda jauh karena unsur Biaya / Tarif menjadi nilai terendah juga.

Berdasar nilai IKM per jenis layanan, Izin Penyelenggaraan Reklame / Media Informasi mendapat nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya dengan *kinerja "kurang baik"*. Unsur pelayanan pada Izin Penyelenggaraan Reklame / Media Informasi yang mendapat nilai terendah adalah unsur Waktu Pelayanan, Biaya/Tarif dan Persyaratan.

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	i
RINGKASAN .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vi
DAFTAR GAMBAR .....	vii
BAB I. PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Hukum .....	2
1.3 Tujuan dan Sasaran .....	3
1.4 Manfaat .....	4
1.5 Ruang Lingkup .....	4
BAB II. METODOLOGI PENGUKURAN .....	6
2.1 Persiapan .....	6
2.2 Pengumpulan Data .....	7
2.3 Pengolahan Data .....	8
BAB III. HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN .....	10
3.1 Karakteristik Responden .....	10
3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM .....	15
3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Menurut Jenis Pelayanan .....	19
3.4 Pembahasan .....	20
BAB IV. PENUTUP .....	24
4.1 Kesimpulan .....	24
4.2 Rekomendasi .....	24
4.3 Rencana Tindak Lanjut .....	24
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

Tabel 1	Nilai Persepsi, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan .....	9
Tabel 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur .....	11
Tabel 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	12
Tabel 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan .....	13
Tabel 5	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	15
Tabel 6	Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan .....	17
Tabel 7	Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasarkan Rangking ..	18
Tabel 8	Hasil Survei Kepuasan Masyarakat .....	18
Tabel 9	Nilai IKM PerJenisLayanan .....	19
Tabel 10	Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM .....	25

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1	Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	.....	11
Gambar 2	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	.....	13
Gambar 3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	.....	14
Gambar 4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	.....	15
Gambar 5	Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan	.....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Ekspektasi masyarakat terhadap perbaikan penyelenggara pelayanan publik semakin tinggi. Masyarakat menuntut adanya perubahan dari tahun ke tahun hingga dapat dirasakan manfaatnya. Penyelenggara pelayanan publik harus berusaha keras untuk dapat merealisasikan pemberian layanan yang semakin prima kepada masyarakat. Hal ini sebagai perwujudan paradigma birokrasi yang semula dilayani berubah menjadi melayani. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat.

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. Keluhan yang tidak ditangani dengan baik akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintah. Pemerintah akan mendapat persepsi negatif sekaligus dinilai gagal dalam melayani masyarakat. Pada akhirnya, kondisi ini dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul telah melakukan berbagai upaya peningkatan pelayanan dengan perbaikan kinerja pelayanan dan menciptakan inovasi pelayanan. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu berupaya untuk lebih berorientasi pada kepuasan pengguna layanan, dengan memperlakukan masyarakat pencari layanan sebagai pelanggan. Dengan demikian, apa yang menjadi kebutuhan, tuntutan dan harapan masyarakat akan selalu diperhatikan. Terkait hal itu, masyarakat juga dilibatkan dalam proses evaluasi terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Dengan demikian harapan dan kebutuhan masyarakat dapat terakomodir dalam proses pelayanan, sehingga terhadap unsur-unsur atau aspek yang masih dianggap kurang memuaskan dapat dilakukan pembenahan.

Survei Kepuasan Masyarakat merupakan salah satu upaya yang harus dilakukan dalam usaha memperbaiki pelayanan publik. Untuk mengetahui seberapa besar kualitas layanan yang telah dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul kepada masyarakat, maka perlu dilakukan penilaian atas pendapat masyarakat melalui penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat. Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, selanjutnya dapat disusun strategi pembenahan untuk melakukan perbaikan terhadap unsur-unsur yang masih lemah dan peningkatan terhadap unsur-unsur yang telah baik.

## **1.2 Dasar Hukum**

1. Undang-Undang Nomor 15 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten dalam Lingkungan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 44);
2. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
4. Peraturan Pemerintah Nomor 32 Tahun 1950 tentang Penetapan Mulai Berlakunya Undang-Undang Tahun 1950 Nomor 12, 13, 14 dan 15 dari Hal Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten di Jawa

Timur/Tengah/Barat dan Daerah Istimewa Jogjakarta (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 59);

5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2000 tentang Kewenangan Pemerintah dan Kewenangan Propinsi sebagai Daerah Otonom (Lembaran Negara RI Tahun 2000 Nomor 54, Tambahan Negara RI Nomor 3952);
6. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215);
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
8. Peraturan Daerah Kabupaten Bantul Nomor 12 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Bantul (Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Tahun 2016 Nomor 12, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Bantul Nomor 73);
9. Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

### **1.3 Tujuan dan Sasaran**

Survei Kepuasan Masyarakat ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan memberikan pelayanan yang prima guna meningkatkan pelayanan yang transparan, akuntabel, dan berkeadilan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Adapun sasaran survei ini adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik dalam menilai kinerja penyelenggaraan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

#### **1.4 Manfaat**

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat secara periodik, dapat diperoleh manfaat sebagai berikut :

1. Diketahui Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul;
2. Diketahui kelemahan maupun kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
3. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
4. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
5. Munculnya persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan publik.

#### **1.5 Ruang Lingkup**

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilakukan secara online menggunakan Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sebanyak 1.683 responden yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan yang diberikan oleh aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul kepada pemohon izin.

Adapun pertanyaan yang dimintakan pendapat kepada masyarakat terdiri dari 9 (Sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliabel sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019, yang meliputi unsur :

- a. Persyaratan;  
Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- b. Prosedur;  
Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- c. Waktu Pelayanan;  
Waktu Pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- d. Biaya / Tarif;  
Biaya / Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus / atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasar ketentuan (bagi yang bertribusi).
- e. Produk Layanan;  
Produk Layanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- f. Kompetensi Pelaksana;  
Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi : pengetahuan, ketrampilan dan pengalaman.
- g. Perilaku Pelaksana;  
Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
- h. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan;  
Penanganan, Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- i. Sarana dan Prasarana.  
Sarana adalah sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana digunakan untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

## **BAB II**

### **METODOLOGI PENGUKURAN**

#### **2.1 Persiapan**

##### **1. Penetapan Pelaksana**

###### **a. Pembentukan Tim Survei**

Tim Survei disusun dengan keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul (Lampiran 2). Selanjutnya tim survei membahas mengenai kuesioner disesuaikan dengan kebutuhan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Setelah itu Tim Survei menyusun jadwal pengumpulan data.

##### **2. Penyiapan Bahan**

###### **a. Kuesioner**

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan yang dilakukan secara periodik. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis atau unit layanan. Kuesioner ini disusun berdasar tujuan survei terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Daftar kuesioner seperti terlampir (Lampiran 1).

###### **b. Bentuk Jawaban**

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori (Skala Likert) yakni :

- a. Angka 1 adalah nilai persepsi Tidak Baik
- b. Angka 2 adalah nilai persepsi Kurang Baik
- c. Angka 3 adalah nilai persepsi Baik
- d. Angka 4 adalah nilai persepsi Sangat Baik

### 3. Penetapan Responden dan Waktu Pengumpulan Data

#### a. Jumlah Responden

Jumlah responden yang menjadi sasaran kuesioner SKM ditetapkan sebanyak 1.683 responden untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan SKM. Kriteria responden adalah para pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sebanyak 48 jenis layanan yang menjadi sasaran kuesioner. Dari 48 jenis layanan tersebut hanya 31 (tiga puluh satu) jenis layanan yang ada pemohonnya / ada responden secara online.

#### b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- Lokasi pengumpulan data di wilayah Kabupaten Bantul.
- Waktu pengumpulan data responden dilaksanakan dari bulan Juli s/d Desember 2020, yang dilakukan secara online melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

## 2.2 Pengumpulan Data

### 1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data lapangan dilakukan dengan survei kepada masyarakat yang menjadi pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dengan jumlah responden 1.683 orang selama bulan Juli 2020 s/d Desember 2020 dari 48 jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

### 2. Pengisian Kuesioner

Pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh pengguna layanan dan dilakukan pada saat akan mengunduh izin pada Sistem Pelayanan Perizinan Online Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul atau melalui Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul.

## 2.3 Pengolahan Data

### 1. Metode Pengolahan Data

Pengumpulan data dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2020 Semester II dilakukan dengan menyampaikan kuesioner kepada responden, dalam hal ini pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul secara online. Kuesioner mencakup unsur-unsur pelayanan yang disusun dengan mengacu pada Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dan Peraturan Bupati Bantul Nomor 2 Tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Bantul.

### 2. Perangkat Pengolahan

Hasil pengambilan data kuesioner melalui Sistem Pelayanan Perizinan Online dan Portal Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul selanjutnya diinput pada sistem SKM online Bagian Organisasi Kabupaten Bantul, untuk mendapat nilai IKM-nya. Nilai IKM dihitung dengan menggunakan “Nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan memakai rumus sebagai berikut :

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

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

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

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
-------------------------

Berikut tabel perhitungan kategori nilai IKM.

**Tabel 1. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan**

<b>Nilai Persepsi</b>	<b>Nilai Interval (NI)</b>	<b>Nilai Interval Konversi (NIK)</b>	<b>Mutu Pelayanan (X)</b>	<b>Kinerja Unit Pelayanan (y)</b>
<b>1</b>	1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	<b>Tidak baik</b>
<b>2</b>	2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	<b>Kurang baik</b>
<b>3</b>	3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	<b>Baik</b>
<b>4</b>	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	<b>Sangat baik</b>

### 3. Pengujian Kualitas Data

Data pendapat masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner disusun dengan mengkompilasikan data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Informasi ini dapat digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis objektifitas.

### 4. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kualitas pelayanan dilakukan terhadap unsur yang mempunyai nilai paling rendah pada hasil analisis data SKM dengan merumuskan strategi peningkatan kualitas pelayanan secara komprehensif sehingga seluruh unsur/indeks akan meningkat secara simultan. Sedangkan untuk unsur yang mempunyai nilai tinggi harus tetap dipertahankan.

## **BAB III**

### **HASIL PENGUKURAN DAN PEMBAHASAN**

Seiring dengan tuntutan paradigma good governance yang menghendaki dipenuhinya prinsip-prinsip akuntabilitas, transparansi, responsivitas dan partisipasi dalam setiap kegiatan yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah maka kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) perlu dilakukan. Kegiatan utama dalam penyusunan SKM ini adalah survei masyarakat pengguna layanan untuk memperoleh informasi nilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah mereka terima. Pada bab ini akan dipaparkan hasil SKM terhadap 1.683 responden yang meliputi karakteristik responden dan nilai rata-rata unsur pelayanan.

#### **3.1. Karakteristik Responden**

Karakteristik responden pada SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul meliputi karakteristik menurut umur, jenis kelamin, pendidikan dan pekerjaan. Data lengkap karakteristik responden tercantum pada Lampiran 3. Pembahasan lebih lanjut tentang karakteristik responden berdasarkan 4 (empat) kategori tersebut adalah sebagai berikut.

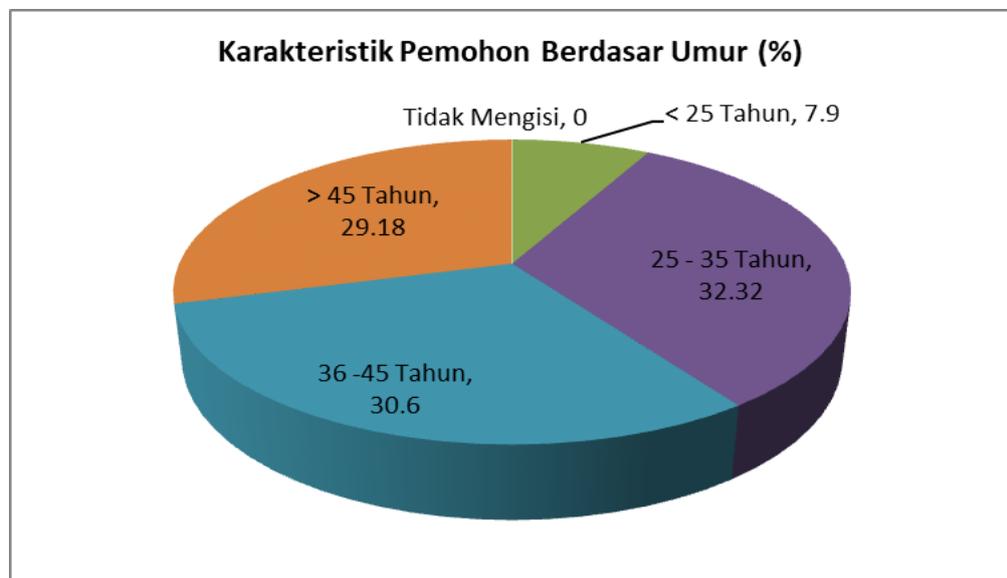
##### **3.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Umur mencerminkan kematangan seseorang dalam berpikir dan memberikan tanggapan. Karakteristik responden berdasarkan kelompok umur dapat memberikan informasi kelompok umur mana yang dominan sehingga peningkatan pelayanan dapat diarahkan sesuai dengan karakter dan kebutuhan masyarakat menurut perbedaan umur. Dari 1.683 orang responden yang telah dimintai keterangan terkait SKM ini, karakteristiknya berdasarkan umur dapat dilihat pada Tabel 2.

**Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

No	Kategori Umur	Responden			
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah	(%)
1	Tidak Mengisi	0	0	0	0
2	< 25 tahun	33	100	133	7.90
3	25 - 35 tahun	144	400	544	32.32
4	36 – 45 tahun	341	174	515	30.60
5	>45 tahun	295	196	491	29.18
<b>Total</b>		<b>813</b>	<b>870</b>	<b>1.683</b>	<b>100</b>

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa responden atau pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul pada Semester II paling dominan berada pada kategori 25 – 35 tahun (32.32 %) dan kategori umur 36 - 45 tahun (30.60 %) kemudian kategori > 45 tahun umur (29.18 %), sedangkan kategori umur < 25 tahun menempati proporsi yang paling sedikit yaitu 7.90 %. Proporsi secara lengkap responden berdasarkan kategori umur terlihat pada gambar 1 berikut.



**Gambar 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur**

Responden pada pengukuran SKM yang menggunakan layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul ini merupakan pelaku usaha, dari proporsi tersebut dapat dilihat bahwa

pengguna layanan / pemohon izin di Kabupaten Bantul merata pada usia dari 25 tahun sampai dengan di atas 45 tahun.

### 3.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

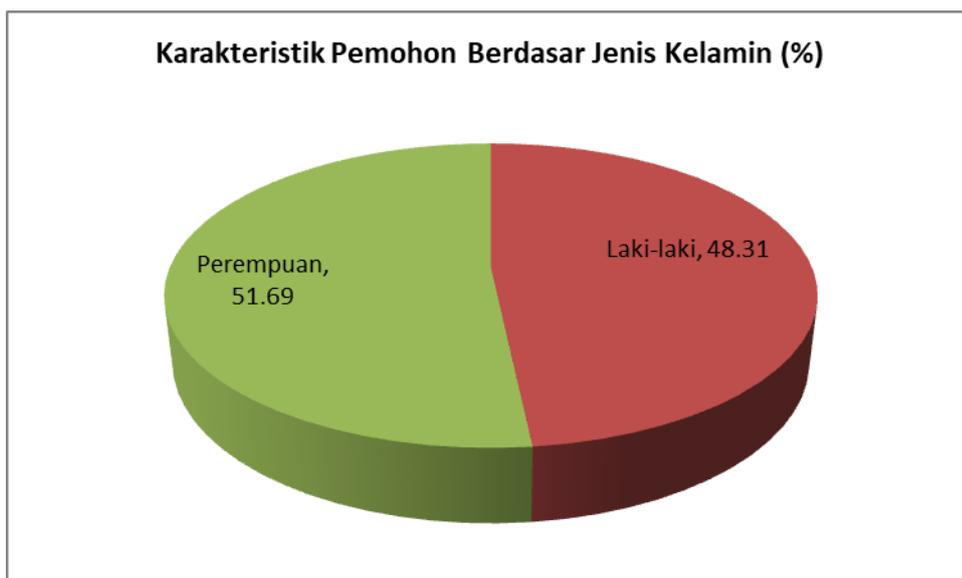
Kajian variabel jenis kelamin pada 1.683 orang responden dapat memberikan informasi kelompok mana yang dominan sehingga peningkatan kualitas pelayanan dapat dirancang dan diarahkan sesuai jenis kelamin yang dominan. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

No	Kategori Jenis Kelamin	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Laki-laki	813	48.31
2	Perempuan	870	51.69
<b>Total</b>		<b>1.683</b>	<b>100</b>

Responden perempuan lebih dominan sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu yaitu sebesar 870 (51.69 %) sedangkan responden laki-laki sebanyak 813 (48.31 %).

Hal ini menunjukkan bahwa pengguna layanan / pemohon izin lebih banyak perempuan daripada laki-laki, meskipun selisihnya tidak terlalu besar. Selama tahun 2020, Tren ini mengalami perubahan dibandingkan tahun-tahun sebelumnya yang masih didominasi laki-laki. Hal ini menunjukkan bahwa perempuan juga mempunyai kepentingan yang sama dalam perizinan. Proporsi responden berdasarkan jenis kelamin seperti pada Gambar 2.



**Gambar 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin**

### 3.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

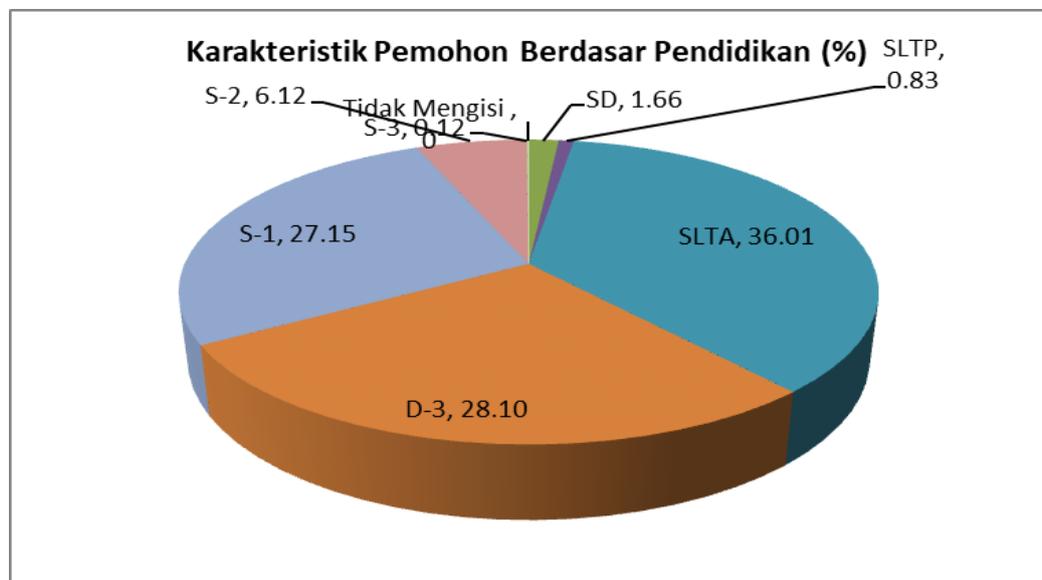
Karakteristik responden ini dapat memberikan informasi tingkat pendidikan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Informasi ini penting untuk memprediksi tingkat pengetahuan dan wawasan masyarakat, serta ekspektasi dan persepsi masyarakat terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Secara lengkap, kelompok responden berdasarkan pendidikan tercantum pada Tabel 4.

**Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

No	Kategori Pendidikan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	0	0
2	SD	28	1.66
3	SLTP	14	0.83
4	SLTA	606	36.01
5	D-3	473	28.10
6	S-1	457	27.15
7	S-2	103	6.12
8	S-3	2	0,12
<b>Total</b>		<b>1.683</b>	<b>100</b>

Dari Tabel 4 dapat dilihat bahwa responden dengan pendidikan SLTA mendominasi (36.01 %), diikuti dengan kelompok pendidikan D-3 (28.10 %), S-1 (27.15 %), S-2 (6.12 %), SD (1.66%), SLTP (0.83 %) dan S-3 (0,12). Dapat disimpulkan bahwa pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul memiliki tingkat pendidikan dengan porsi merata pada tingkat SLTA, D-3 dan S-1. Hal ini menunjukkan tingkat pendidikan para pengguna layanan cukup tinggi.

Sedangkan proporsi responden berdasarkan kelompok pendidikan terlihat pada Gambar 3 di bawah ini.



**Gambar 3. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan**

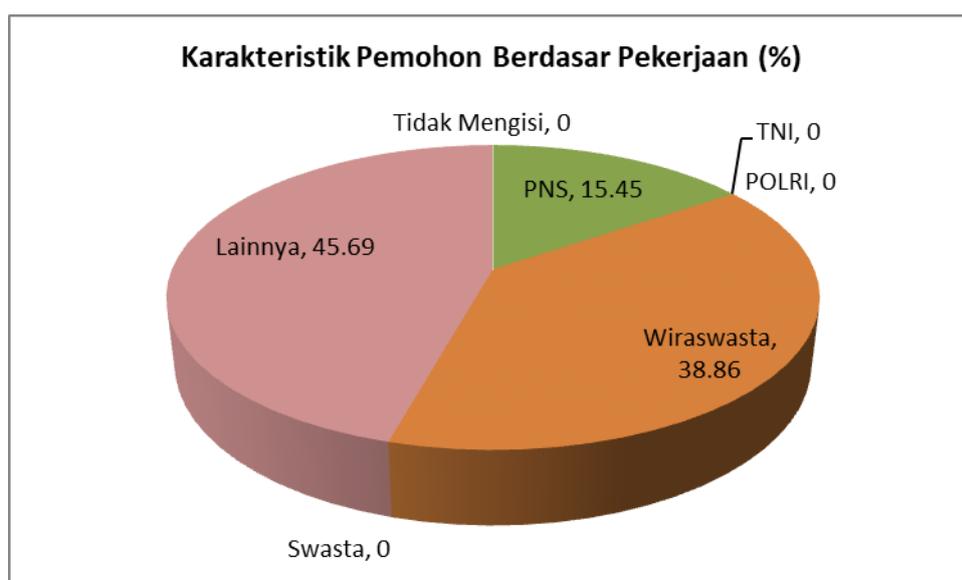
#### 3.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Informasi jenis pekerjaan responden bermanfaat dalam memahami kemampuan ekonomi dan ekspektasi serta persepsi masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Pekerjaan responden pada pengukuran SKM ini dapat dilihat secara lengkap pada Tabel 5.

**Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

No	Kategori Pekerjaan	Jumlah Responden	
		(orang)	(%)
1	Tidak Mengisi	0	0
2	PNS	260	15.45
3	TNI	0	0
4	POLRI	0	0
5	Wiraswasta	654	38.86
6	Swasta	0	0
7	Lainnya	769	45.69
<b>Total</b>		<b>1.683</b>	<b>100</b>

Sebanyak 769 orang responden memiliki pekerjaan pada kategori lainnya pada Semester II ini. Kelompok pekerjaan lainnya ini mendominasi (45.69 %) dibanding kelompok pekerjaan lain. Dan diikuti oleh kelompok pekerjaan wiraswasta sebanyak 654 orang responden (38.86 %). Hal ini mencerminkan bahwa sebagian besar pengguna layanan / pemohon izin adalah kelompok pekerjaan lainnya yang mempunyai pekerjaan beraneka ragam antara lain karyawan swasta, buruh harian lepas, pelajar/mahasiswa, Ibu Rumah Tangga (IRT), petani dan lainnya. Proporsi karakteristik responden berdasarkan pekerjaan secara lengkap seperti terlihat pada Gambar 4.

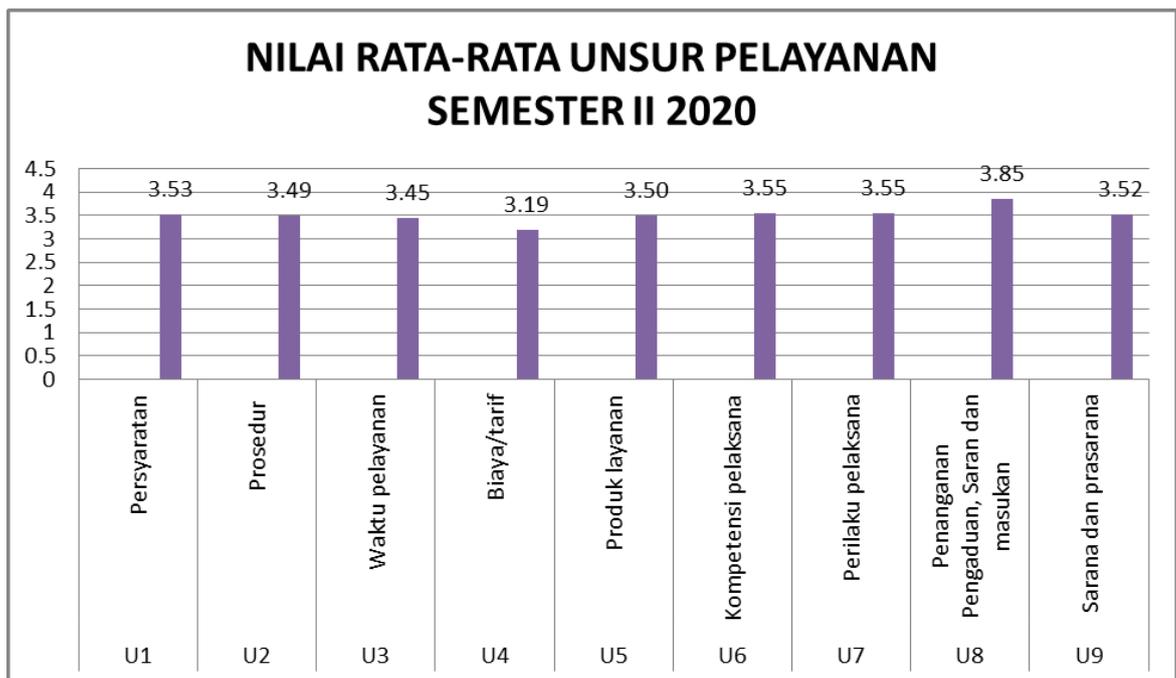


**Gambar 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan**

### 3.2 Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan dan Nilai IKM

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul terhadap 1.683 responden yang telah diminta pendapatnya mengenai pengalamannya dalam memperoleh pelayanan dari aparaturnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu. Survei dilakukan pada bulan Juli sampai Desember Tahun 2020 dengan sasaran 48 jenis layanan.

Responden diminta memberikan penilaian terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan dan hasil pengisian kuesioner direkap untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Rekapitulasi nilai tiap unsur pelayanan dari 1.683 orang responden seperti pada Lampiran 4. Berdasarkan data yang dihimpun dari kuesioner, maka didapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan seperti pada Gambar 5 dan tabel 6 berikut.



Gambar 5. Nilai Rata-Rata Tiap Unsur Pelayanan

**Tabel 6. Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan**

<b>NO</b>	<b>UNSUR PELAYANAN</b>	<b>NILAI RATA-RATA</b>
U1	Persyaratan	3.53
U2	Prosedur	3.49
U3	Waktu pelayanan	3.45
U4	Biaya/tarif	3.19
U5	Produk layanan	3.5
U6	Kompetensi pelaksana	3.55
U7	Perilaku pelaksana	3.55
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.85
U9	Sarana dan prasarana	3.52

Berdasarkan hasil isian kuesioner pada 1.683 orang responden dilakukan penghitungan terhadap semua unsur pelayanan untuk memperoleh jumlah nilai dan nilai rata-rata per unsur pelayanan. Selanjutnya untuk memperoleh nilai rata-rata tertimbang, masing-masing nilai rata-rata per unsur akan dikalikan dengan nilai penimbang yang sama yaitu 0,11. Hasil perkalian tersebut kemudian dijumlahkan untuk mendapatkan nilai indeks unit pelayanan. Selanjutnya, dari nilai indeks unit pelayanan tersebut akan diinterpretasikan tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan dengan mengkonversi dan mengalikan nilai indeks dengan nilai dasar 25.

Dari hasil penghitungan yang dilakukan, diperoleh jumlah nilai, nilai rata-rata per unsur pelayanan, nilai rata-rata tertimbang, nilai indeks unit pelayanan dan urutan perolehan nilainya mulai dari nilai tertinggi ke nilai terendah. Urutan perolehan nilai rata-rata per unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 7, sedangkan hasil perhitungan survei kepuasan masyarakat terdapat pada tabel 8 sebagai berikut :

**Tabel 7. Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan Berdasar Rangkings**

Unsur	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	RANKING	INDEKS UNIT PELAYANAN (DIKALI 0.11)
U8	Penanganan Pengaduan, Saran dan masukan	3.85	1	0.428
U6	Kompetensi pelaksana	3.55	2	0.395
U7	Perilaku pelaksana	3.55	3	0.394
U1	Persyaratan	3.53	4	0.392
U9	Sarana dan prasarana	3.52	5	0.391
U5	Produk layanan	3.50	6	0.389
U2	Prosedur	3.49	7	0.388
U3	Waktu pelayanan	3.45	8	0.384
U4	Biaya/tarif	3.19	9	0.355

**Tabel 8. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat**

Nilai Indeks	3.516
IKM Unit Pelayanan	87.89
Mutu Pelayanan	B
Kinerja Unit Pelayanan	BAIK

Dari Tabel 7 dan 8 dapat diketahui bahwa nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan berada pada kisaran nilai 0.355 hingga 0.428. Nilai unsur pelayanan Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan termasuk pada kategori “Sangat Baik”, sedangkan untuk nilai per unsur pelayanan lainnya termasuk pada kategori “Baik”. Demikian juga dengan nilai indeks unit pelayanannya. Nilai indeks unit pelayanan termasuk pada kategori “**Baik**” dengan nilai **3.516**.

Berdasarkan hasil konversi dapat dikatakan bahwa mutu pelayanan dan kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Baik”, karena diperoleh nilai IKM unit pelayanan sebesar **87.89**. Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu termasuk dalam kategori “baik” karena berada pada kisaran nilai 76.61 – 88.30.

### 3.3 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat menurut Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul memiliki keanekaragaman dan spesifikasi produk yang berbeda antar setiap jenis pelayanan. Namun begitu terdapat jenis layanan yang sering diakses masyarakat antara lain Izin Mendirikan Bangunan (IMB) baik Gedung maupun Bukan Gedung, Izin Penyelenggaraan Reklame / Media Informasi dan Izin Tenaga Kesehatan. Berdasar 1.683 responden yang diperoleh dari 31 jenis layanan telah memberikan penilaian atas kualitas pada jenis layanan yang diakses oleh masyarakat dengan cukup beragam.

Nilai IKM jenis layanan berupa Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol (SIUP\_MB) dan Izin Penyelenggaraan Reklame / Media Informasi cenderung mempunyai nilai lebih rendah dibandingkan dengan nilai IKM jenis pelayanan lainnya. Berikut tersaji nilai IKM per jenis layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul :

**Tabel 9. Nilai IKM Per Jenis Layanan**

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai SKM	Kinerja
1	Izin Apotik	14	81.15	B (Baik)
2	Izin IMB Bukan Gedung	53	83.65	B (Baik)
3	Izin IMB Gedung	979	90.59	A (Sangat Baik)
4	Izin IMB Gedung RTLH	1	80.56	B (Baik)
5	Izin Operasional Klinik	1	83.33	B (Baik)
6	Izin Operasional Klinik (Milik Daerah)	2	87.5	B (Baik)
7	Izin Penyelenggaraan Optikal	1	83.33	B (Baik)
8	Izin Penyelenggaraan Reklame/media informasi	41	75.88	C (Kurang Baik)

No	Nama Layanan	Jumlah Responden	Nilai SKM	Kinerja
9	Izin Perluasan Industri	1	80.56	B (Baik)
10	Izin Praktik Ahli Teknis Elektromedis	1	97.22	A (Sangat Baik)
11	Izin Praktik Ahli Teknologi Laboratorium Medis	19	84.21	B (Baik)
12	Izin Praktik Bidan	175	85.33	B (Baik)
13	Izin Praktik FisioTerapis	15	83.52	B (Baik)
14	Izin Praktik Penyuluh Kesehatan Masyarakat	10	83.89	B (Baik)
15	Izin Praktik Perawat	226	85.35	B (Baik)
16	Izin Praktik Perekam Medis	27	83.95	B (Baik)
17	Izin Praktik Psikologi Klinis	3	90.74	A (Sangat Baik)
18	Izin Praktik Radiografer	11	84.09	B (Baik)
19	Izin Praktik Refraksionis Optisien	1	91.67	A (Sangat Baik)
20	Izin Praktik Teknisi Pelayanan Darah	8	82.29	B (Baik)
21	Izin Praktik Tenaga Gizi	18	82.25	B (Baik)
22	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Lingkungan	8	86.11	B (Baik)
23	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	18	81.94	B (Baik)
24	Izin Praktik Terapis Wicara	1	80.56	B (Baik)
25	Izin Produksi Makanan dan Minuman pada Industri Rumah Tangga	8	83.33	B (Baik)
26	Izin Usaha Industri	1	100	A (Sangat Baik)
27	Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)	14	84.13	B (Baik)
28	Izin Usaha Mikro Kecil (IUMK)	5	85.56	B (Baik)
29	Izin Usaha Perdagangan Minuman Beralkohol ( SIUP-MB )	2	41.67	D (Tidak Baik)
30	Surat Izin Usaha Perdagangan ( SIUP )	18	85.96	B (Baik)
31	Tanda Daftar Gudang	1	100	A (Sangat Baik)
JUMLAH		1683		

### 3.4 Pembahasan

Secara umum dibandingkan dengan hasil survei pada semester I Tahun 2020, nilai IKM mengalami peningkatan dari 86.26 menjadi 87.89 dengan kategori pelayanan sama yakni "Baik". Dibandingkan dengan hasil survei pada tahun 2017 (83,03) dan tahun 2018 (83,29), nilai IKM juga mengalami peningkatan menjadi 87.89, tetapi kategori pelayanan berubah dari "Sangat Baik" menjadi "Baik". Hal ini disebabkan dasar peraturan yang digunakan berubah, sehingga ada beberapa komponen yang juga mengalami

perubahan antara lain rumus penghitungan, unsur pelayanan yang dinilai dan nilai interval.

Jika dilihat dari 9 (sembilan) unsur pelayanan akan memberikan informasi lebih detail terhadap kekurangan dan kelebihan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul. Unsur pelayanan yang perlu diperbaiki karena mempunyai nilai terendah sebagai berikut :

1. Biaya / Tarif (U4)
2. Waktu Pelayanan (U3)
3. Prosedur (U2)

Jika dibandingkan dengan semester II tahun 2019 dan semester I tahun 2020 tidak berbeda jauh karena unsur Biaya/Tarif menjadi nilai terendah. Berdasar kajian pada semester II tahun 2019 karena isian kuesioner pada unsur Biaya/Tarif (U4) yang disusun DPMPT Kabupaten Bantul belum linier dengan isian kuesioner pada Bagian Organisasi Sekretariat Daerah Kabupaten Bantul. Setelah dilakukan penyesuaian pada semester I tahun 2020 ternyata unsur Biaya/Tarif tetap menjadi unsur yang terendah pada semester ini. Dari hasil analisa setiap jawaban yang diberikan oleh responden, ada perbedaan persepsi dari responden dalam memahami pertanyaan, karena ada jenis layanan yang bertribusi memilih jawaban gratis, demikian juga sebaliknya. Di samping itu perbedaan yang sangat jauh antara jumlah responden jenis layanan yang bertribusi (1.032 responden) dan jumlah responden yang tidak bertribusi (651 responden) akan berpengaruh terhadap nilai unsur pelayanan biaya/tarif.

Unsur Waktu Pelayanan (U3) dan unsur Prosedur (U2) adalah 2 (dua) unsur yang tidak dapat dipisahkan karena saling berpengaruh dan berkaitan. Kedua unsur tersebut menjadi unsur terendah kedua dan ketiga pada semester ini. Waktu Pelayanan sampai saat ini masih dikeluhkan oleh masyarakat, meskipun dalam evaluasi perizinan tepat waktu yang dilakukan setiap bulan telah mencapai angka capaian rata-rata 90% dari total pelayanan setiap bulannya dalam tahun 2020. Berdasar karakteristik pemohon menurut jenis pekerjaan, jumlah pengguna layanan kategori pekerjaan lainnya (karyawan swasta, buruh harian lepas, pelajar/mahasiswa, IRT, petani dan lainnya) mendominasi dibanding kategori lainnya (PNS, TNI,

POLRI, wiraswasta). Hal ini berpengaruh terhadap ekspektasi dan persepsi terhadap waktu pelayanan yang diberikan.

Nilai terendah ketiga berupa unsur prosedur yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan yang banyak belum dipahami masyarakat. Karena dinamika perubahan peraturan dalam perizinan sangat cepat, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul baru menyusun Standar Pelayanan pada semester I tahun 2020. Sebagai akibat dari kondisi seperti tersebut menjadikan masyarakat tidak hanya sekali datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul dan langsung selesai, melainkan bisa berulang-ulang. Alur proses penyelesaian yang sudah baku sebelumnya juga tidak banyak diketahui oleh masyarakat mengingat pengguna layanan hanya menerima sedikit penjelasan dan setelah itu menunggu dihubungi petugas atau pemberitahuan melalui email atau WhatsApp. Sosialisasi sangat dibutuhkan masyarakat dengan memberikan informasi yang seluas-luasnya sehingga masyarakat yang tadinya kurang terbuka akan informasi perizinan menjadi lebih paham dan berani untuk mengurus sendiri kepentingannya. Perbaikan unsur Prosedur harus dibarengi dengan perbaikan unsur Waktu Pelayanan karena kedua unsur tersebut saling berkaitan.

Adapun unsur yang mendapatkan nilai tertinggi pada survei semester II ini adalah Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U8) dengan nilai indeks 3.85, diikuti unsur Kompetensi Pelaksana (U6) pada urutan ke-2 dan unsur Perilaku Pelaksana (U7) pada urutan ke-3. Keberadaan penanganan pengaduan, saran dan masukan sangat penting pada setiap pelayanan publik karena merupakan sarana yang dibutuhkan dan diharapkan masyarakat sebagai pengguna layanan untuk menyampaikan ketidakpuasannya terhadap layanan yang diperoleh. Manajemen penanganan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sudah berjalan dengan baik, segala bentuk pengaduan, saran dan masukan melalui sarana dan prasarana yang tersedia (kotak pengaduan, email, website, telepon, SMS center dan surat) sudah ditindaklanjuti sehingga ditemukan penyelesaian.

Pelatihan bagi pelaksana pelayanan baik front office maupun back office rutin dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu

Kabupaten Bantul setiap tahunnya baik pelatihan yang bersifat teknis maupun pelatihan kepribadian yang menunjang pelayanan serta berorientasi pada peningkatan kualitas pelayanan.

Berdasar tabel 9 Izin Penyelenggaraan Reklame / Media Informasi mendapat nilai IKM terendah dibandingkan jenis layanan lainnya dengan kinerja “kurang baik”. Unsur pelayanan pada Izin Penyelenggaraan Reklame / Media Informasi yang mendapat nilai terendah adalah unsur Waktu Pelayanan, Prosedur dan Biaya/tarif. Apabila dikaji secara lebih jauh, pemohon yang mengajukan permohonan izin penyelenggaraan reklame / media informasi hanya kalangan terbatas/tertentu. Hal ini tentunya sangat mempengaruhi hasil SKM pada jenis layanan ini. Waktu Pelayanan menjadi nilai unsur terendah karena dalam prosedur pengurusan Izin Penyelenggaraan Reklame / Media Informasi ada OPD lain yang terlibat sebagai persyaratan izin dikeluarkan yakni BKAD dalam hal pemungutan pajak reklame. Hal ini memakan waktu lama dengan persyaratan yang dianggap rumit dan berbelit-belit oleh pemohon. Disamping itu, jenis layanan ini pada dasarnya tidak bertribusi tapi dikenakan pemungutan pajak reklame dan pembayaran jaminan bongkar. Persepsi pengguna layanan terhadap pembayaran tersebut yang menjadikan penilaian rendah terhadap unsur biaya/tarif pada jenis layanan ini. Pada semester II tahun 2020 sudah dilakukan inovasi layanan terhadap jenis izin penyelenggaraan reklame / media informasi guna memperbaiki data perizinan reklame/media informasi dan mempersingkat prosedur perizinannya, namun hal tersebut belum dapat mengubah persepsi pengguna layanan terhadap penilaian kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul pada semester ini.

## **BAB IV**

### **PENUTUP**

#### **4.1 Kesimpulan**

Berdasarkan hasil SKM Semester II Tahun 2020 untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul, dengan nilai IKM 87.89 dapat disimpulkan :

1. Mutu pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “B”, hal ini juga menyatakan bahwa kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul termasuk dalam kategori “Baik”.
2. Meskipun hasil SKM terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul secara umum “Baik”, namun secara keseluruhan perlu untuk ditingkatkan guna meningkatkan mutu pelayanan maupun kinerja penyelenggara pelayanan karena masih berada di bawah rata-rata nilai IKM Kabupaten Bantul (88.03).

#### **4.2 Rekomendasi**

1. Melakukan sosialisasi terhadap layanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul sehingga lebih banyak pengguna layanan / stakeholder memahami proses dalam Standar Pelayanan (SP).
2. Meningkatkan kualitas pelayanan untuk unsur Biaya / Tarif, unsur Waktu Pelayanan serta unsur Prosedur sehingga dapat meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat menjadi “*Sangat Baik*”.
3. Meningkatkan kapasitas sumber daya manusia terutama bagian Front Office seiring dengan adanya dinamika perubahan peraturan dan sistem layanan publik.

#### **4.3 Rencana Tindak Lanjut**

Berdasarkan hasil SKM Semester II Tahun 2020 maka prioritas unsur yang akan diperbaiki adalah unsur Waktu Pelayanan yang dibarengi dengan

unsur Prosedur. Hal ini dilakukan untuk merubah paradigma masyarakat terhadap pelayanan publik yang masih menilai lambat. Berikut program/kegiatan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bantul Tahun 2021 yang merupakan tindak lanjut hasil Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tabel di bawah.

**Tabel 10. Rencana Tindak Lanjut Hasil SKM**

NO	PRIORITAS UNSUR	PROGRAM/KEGIATAN	WAKTU												PENANGGUNG JAWAB
			Jan	Feb	Maret	April	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	Waktu pelayanan dan Prosedur	<b>Program :</b> Pelayanan Penanaman Modal <b>Kegiatan :</b> Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah <b>Sub Kegiatan :</b> Penyediaan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Penyusunan Buku Petunjuk (Standar Pelayanan))													Kepala Bidang Pelayanan dan Informasi
		<b>Program :</b> Pelayanan Penanaman Modal <b>Kegiatan :</b> Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang menjadi Kewenangan Daerah <b>Sub Kegiatan :</b> Penyediaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan (Sosialisasi Pengelolaan Perizinan)													

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
		<b>Program :</b> Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal <b>Kegiatan :</b> Pengelolaan Data dan Informasi Perizinan dan Non Perizinan yang Terintegrasi pada Tingkat Daerah Kabupaten/Kota <b>Sub Kegiatan :</b> Pengolahan, Penyajian dan Pemanfaatan Data dan Informasi Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi secara Elektronik (Pemeliharaan Aplikasi dan Database)													Kepala Bidang Pelayanan dan Informasi