



LAPORAN SURVEY
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
TAHUN 2021
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA
KUPANG

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA KUPANG

KUPANG

2021

Data Diolah dan Disusun Oleh:

1. Enos Nomleni, SP (Peneliti pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Kupang)
2. Liky Y. Ledoh, S.Pi, M.Si (Peneliti pada Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Kupang)
3. Tim Survey Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang

© DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA KUPANG

TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan anugerahNya sehingga Laporan Survey Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kupang dapat terselesaikan. Hasil survey ini diharapkan dapat menggambarkan kondisi pelayanan DPMPTSP dari sudut pandang penerima jasa pelayanan. Nilai indeks ini juga dipakai sebagai indikator kinerja pelayanan dari DPMPTS Kota Kupang.

Hasil penilaian menunjukkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap DPMPTSP Kota Kupang pada tahun 2021 dari rata-rata IKM dari 9 kriteria yang diukur memperoleh nilai sebesar 76 dengan nilai indeks 3,05. Berdasarkan nilai interval konversi dalam kategori mutu C (Kurang Baik). Hasil ini menunjukkan penurunan dari tahun sebelumnya.

Laporan Analisis IKM DPMPTSP Kota Kupang ini juga menyajikan informasi hasil pengukuran dari 9 unsur pelayanan yaitu Kesesuaian Persyaratan, Prosedur, Kemudahan Prosedur, Kecepatan Waktu Pelayanan, Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan, Kesesuaian Produk Pelayanan, Kompetensi Petugas Pelayanan, Perilaku Petugas, Sarana Prasarana dan Penanganan Pengaduan.

Dengan Laporan Analisis IKM DPMPTSP Kupang ini diharapkan dapat memberikan gambaran pelayanan DPMPTSP sekaligus menjadi acuan rekomendasi dalam menyusun dan menerapkan strategi pelayanan di DPMPTSP Kota Kupang agar lebih optimal, melalui pemanfaatan seluruh potensi yang dimiliki dalam rangka mencapai pelayanan yang optimal bagi masyarakat. Kami juga mengharapkan saran dan kritiknya sebagai langkah penyempurnaan dalam pelaksanaan survey IKM pada tahun berikutnya.

Sekian dan terima kasih.

Kupang, Desember 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA KUPANG

FRENGKI AMALO, S.Sos MM
NIP. 19670726 198903 1 010

DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR.....	v
I. PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Tujuan	1
C. Metode	1
II. ANALISIS	3
A. Responden.....	3
B. Indeks Kepuasan Masyarakat.....	4
C. Analisis Setiap Kriteria.....	6
III. PENUTUP	12
A. Kesimpulan.....	12
B. Saran/rekomendasi	12

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Jumlah Izin Dan Sampel	2
Tabel 2. Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan Dan Kinerja Unit Pelayanan	2
Tabel 3. Karakteristik Jenis Kelamin Responden.....	3
Tabel 4. Karakteristik Pendidikan Tertinggi Responden	3
Tabel 5. Karakteristik Pekerjaan Responden	3
Tabel 6. Jenis Izin Responden	4
Tabel 7. Nilai Rata-Rata IKM Berdasarkan 9 Kriteria Ukur	4

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Hasil Survey IKM Terhadap 9 Kriteria Ukur	5
Gambar 2. Perbandingan Tiap Unsur Ikm Tahun 2018-2021	6
Gambar 3. Kesesuaian Persyaratan	7
Gambar 4. Kemudahan Prosedur	7
Gambar 5. Kecepatan Waktu Pelayanan	8
Gambar 6. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan	8
Gambar 7. Kesesuaian Produk Pelayanan	9
Gambar 8. Kompetensi Petugas Pelayanan	10
Gambar 9. Perilaku Petugas Pelayanan	10
Gambar 10. Kualitas Sarana Prasarana Pelayanan	11
Gambar 11. Penanganan Pengaduan	11

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik atau masyarakat merupakan permasalahan yang penting dalam pelaksanaan dan penyelenggaraan program-program yang ada pada pemerintahan, karena inti dari pelaksanaan dan penyelenggaraan pemerintahan ialah bagaimana memberi pelayanan yang sebaik-baiknya agar kepentingan masyarakat umum dapat terpenuhi. Kualitas pelayanan publik menjadi pandangan baru agar tujuan pelayanan terbaik kepada masyarakat dapat terwujud.

Penyelenggaraan pelayanan di sektor pelayanan perizinan perlu diselenggarakan secara berkesinambungan dan terus ditingkatkan agar lebih luas daya jangkau dan pelayanannya kepada masyarakat. Hal ini dilakukan dalam rangka mewujudkan sistem pelayanan perizinan terpadu yang handal dan terpadu.

Menyadari hal tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Kupang dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kota Kupang Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kota Kupang. Sebagai salah satu instansi penyedia pelayanan publik di sektor pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Kupang terus berupaya melakukan strategis untuk mendorong upaya perbaikan dalam peningkatan kualitas pelayanan dengan memberikan stimulasi semangat perbaikan dan inovasi pelayanan serta melakukan penilaian untuk mengetahui gambaran kinerja yang obyektif tentang semua aspek pelayanan.

Salah Satu bentuk penilaian yang dilakukan DPMPTSP Kota Kupang di dalam mengetahui kinerja dan kebutuhan serta harapan dari pengguna jasa pelayanan perizinan adalah dengan melakukan Survey Kepuasan Masyarakat. Hasil Survey Kepuasan Masyarakat berupa nilai Indeks Kepuasan Masyarakat yang menunjukkan tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif atas pendapat masyarakat memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.

B. Tujuan

Adapun tujuan dari survey kepuasan masyarakat antara lain:

1. Untuk mengetahui kinerja pelayanan kepada masyarakat serta untuk mengetahui kebutuhan dan harapan masyarakat sebagai pengguna pelayanan sektor perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang.
2. Bagi masyarakat, kuesioner yang diedarkan dapat digunakan sebagai media dalam menyampaikan tanggapan, kritik, saran untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang.

C. Metode

Metode Survey ini menggunakan metode survey IKM 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. Jangka waktu survey dari Januari – November 2021. Tim Survey Kepuasan Masyarakat dari staf Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. Sedangkan pengolahan data dilakukan oleh peneliti dari Badan Penelitian dan Pengembangan Daerah Kota Kupang. Pelaksanaan survey pada tahun 2020. Daftar pertanyaan (kuisisioner) digunakan sebagai alat bantu pengumpulan data. Pengolahan data menggunakan *Microsoft Excell*.

Sasaran pelaksanaan kegiatan survey kepuasan masyarakat adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. Adapun jumlah dan sampel yang diambil dapat pada tabel 1.

Tabel 1. Jumlah Izin dan Sampel Tahun 2021

No.	Uraian	Jumlah	Keterangan
1	Jumlah izin yang dilayani	79 izin	Dari 92 izin yang dilimpahkan ke DPMPTSP
2	Jumlah izin terbit	5.521 izin	
4.	Jumlah Sampel	408 orang	

Sumber: DPMPTSP Kota Kupang

Sampel yang diambil pada sebanyak 408 dari pengguna jasa yang mendapatkan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang selama tahun 2021. Adapun izin yang dikeluarkan sebanyak 5.521 izin. Menurut Tabel Krejcie and Morgan (Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017), jumlah sampel tersebut sudah memenuhi syarat. Sampel dianggap menyebar normal dan dapat mewakili pengguna jasa di DPMPTSP Kota Kupang.

Analisis menggunakan metode Analisa univariat dengan menggambarkan data variabel yang terkumpul secara deskriptif. Hasil analisis berupa nilai persepsi dan mutu pelayanan pada Tabel 2.

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

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

Sumber:Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017

II. ANALISIS

A. Karakteristik Responden

Jumlah responden yang berperan dalam Survei Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Kupang Tahun 2021 adalah sebanyak 408 orang. Jumlah responden tersebut berdasarkan pengumpulan data pada bulan Januari –Desember 2021. Persentase responden jenis kelamin laki-laki sebesar 47,06 persen, perempuan sebesar 35,29 persen, dan tidak mengisi data sebanyak 17,65 persen. Data responden berdasarkan karakteristik jenis kelamin responden dapat dilihat pada tabel 3.

Tabel 3. Karakteristik Jenis Kelamin Responden

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase
1.	Laki-Laki	192 orang	47,06%
2	Perempuan	144 orang	35,29%
3	Tidak Mengisi	72 orang	17,65%
	JUMLAH	408 orang	100,00%

Sumber: data diolah

Pendidikan tertinggi responden memiliki karakteristik didominasi pendidikan SMA-S1 dengan persentase mencapai 73,28%. Responden dengan pendidikan SD paling sedikit sebanyak 2 orang. Jumlah dan persentase responden berdasarkan karakteristik Pendidikan tertinggi dapat dilihat pada tabel 4.

Tabel 4. Karakteristik Pendidikan Tertinggi Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	SD	2 orang	0,49 %
2.	SMP	5 orang	1,23 %
3.	SMA	108 orang	26,47 %
4.	D1-S1	191 orang	46,81 %
5.	S2-S3	28 orang	6,86 %
6.	Tidak Mengisi	5 orang	1,23 %
	JUMLAH	408 orang	100,00 %

Sumber: data diolah

Pada karakteristik pekerjaan responden, paling banyak yaitu pada pekerjaan swasta dengan persentase 40,69 persen dan wirausaha sebanyak 12,99 persen. lainnya meliputi wiraswasta, karyawan swasta, ibu rumah tangga, apoteker, kontraktor, penjahit, pendeta, dan pensiunan. Karakteristik pekerjaan responden dapat dilihat pada tabel 5.

Tabel 5. Karakteristik Pekerjaan Responden

No.	Usia	Jumlah	Persentase
1.	PNS	27 orang	6,62 %
2.	TNI-POLRI	4 orang	0,98 %
3.	Swasta	166 orang	40,69 %
4.	Wirausaha	53 orang	12,99 %
5.	Lainnya	12 orang	2,94 %
6.	Tidak Mengisi	146 orang	35,78 %
	JUMLAH	408 orang	100,00 %

Sumber: data diolah

Jenis pengajuan izin responden, paling banyak yaitu Pembangunan gedung (ADVISPLAN dan IMB) dan Perdagangan masing-masing sebesar 16,67 Persen. Sementara bidang Kesehatan dan Pendidikan masing-masing sebesar 9,80 persen dan 7,60 persen. Karakteristik pengajuan izin responden dapat dilihat pada tabel 6.

Tabel 6. Jenis Izin Responden

No.	Jenis Izin	Jumlah	Persentase
1.	ADVISPLAN dan IMB	68 orang	16,67 %
2.	Perdagangan (SIUP, IUTM, SITPMB)	68 orang	16,67 %
3.	Kesehatan (SIPP, SIPUMUM, dll)	40 orang	9,80 %
4.	Pendidikan	31 orang	7,60 %
5.	Usaha Konstruksi (SUJK)	24 orang	5,88 %
6.	Izin Trayek (ITAK)	21 orang	5,15 %
7.	Lainnya	74 orang	18,14 %
6.	Tidak Mengisi	82 orang	20,10 %
	JUMLAH	408 orang	100,00 %

Sumber: data diolah

B. Indeks Kepuasan Masyarakat

Adapun pencapaian pelaksanaan survey kepuasan masyarakat melalui angket kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- Total Responden :408 responden
- Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) : 76,18
- Nilai Indeks: 3,05
- Mutu/Kinerja: C (Kurang Baik)

Hasil survey tahun 2021 memberikan informasi tingkat kepuasan masyarakat atas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang secara menyeluruh sebesar 76,18 yang berada dalam rentang 65,00 – 76,60 dan berada dalam kategori Kurang Baik.

Hasil Analisis aspek yang diungkap dalam indeks kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang secara menyeluruh diperoleh dari rata-rata IKM dari 9 kriteria yang diukur yaitu sebesar 3,05. Tabel 6 menunjukkan nilai rata-rata IKM berdasarkan 9 kriteria unsur yang diukur.

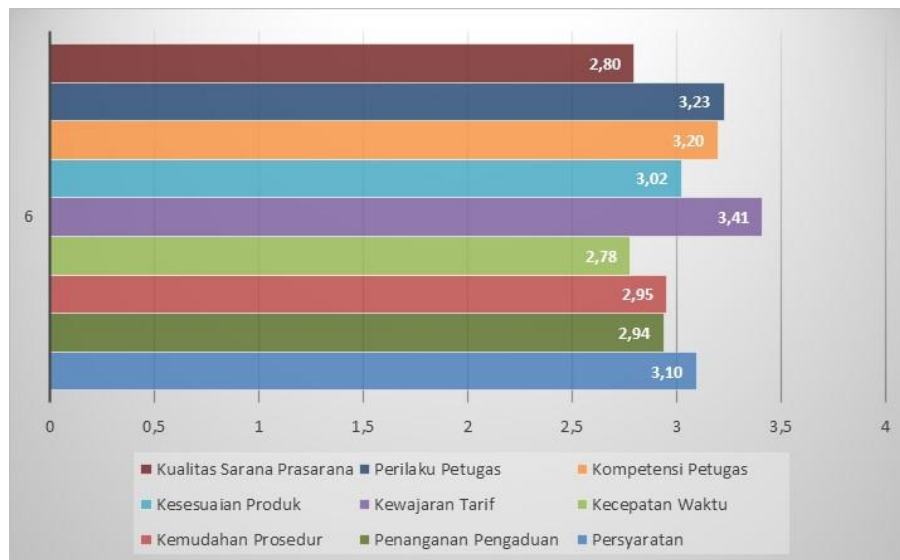
Tabel 7. Nilai Rata-Rata IKM berdasarkan 9 kriteria Ukur

Kode	Unsur Pelayanan dan Pernyataan	Nilai Rata-Rata
U1	Kesesuaian Persyaratan Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan	3,10
U2	Kemudahan Prosedur Kemudahan prosedur pelayanan	2,95
U3	Kecepatan Waktu Pelayanan Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan	2,78
U4	Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan Kewajaran Biaya/Tarif dalam Pelayanan	3,41
U5	Kesesuaian Produk pelayanan	3,02

Kode	Unsur Pelayanan dan Pernyataan	Nilai Rata-Rata
	Kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan	
U6	Kompetensi Petugas Pelayanan Kompetensi/kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan	3,20
U7	Perilaku Petugas Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan	3,23
U8	Kualitas Sarana Prasarana Kualitas Sarana Prasarana yang tersedia	2,80
U9	Penanganan Pengaduan Penanganan Pengaduan Pengguna Layanan	2,94

Sumber: data diolah

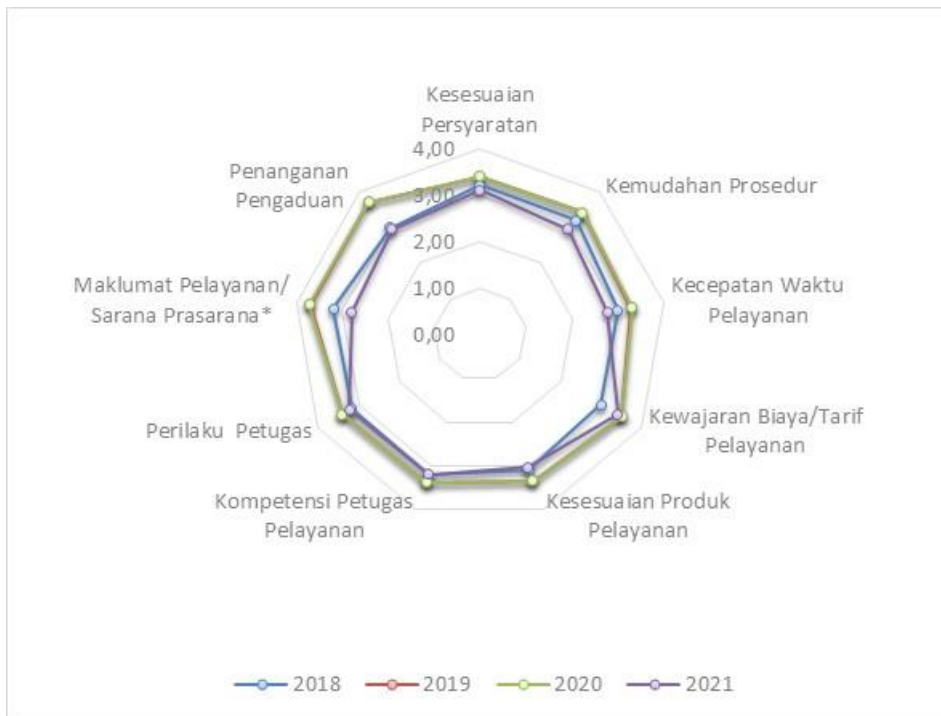
Infografis dari tabel di atas dapat dilihat dari gambar 1, yang menyampaikan secara berperingkat dari setiap aspek ukur.



Gambar 1. Hasil survey IKM terhadap 9 kriteria ukur
(Sumber: data diolah)

Hasil penilaian ini menunjukkan unsur Kewajaran Tarif mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,41 dan unsur pelayanan Kecepatan Waktu Pelayanan dan sarana prasarana mendapatkan nilai terendah masing-masing sebesar 2,78 dan 2,80.

Hasil penilaian pada tahun 2021 bila dibandingkan dengan 3 tahun sebelumnya terlihat lebih rendah. Terdapat penurunan yang cukup besar pada unsur penanganan pengaduan, kecepatan waktu dan kemudahan prosedur. Pada unsur kualitas sarana prasarana juga rendah, walaupun tidak dapat dibandingkan dengan tahun sebelumnya karena perbedaan kategori penilaian. Perbandingan tiap unsur per tahun dapat dilihat pada gambar 2.



Gambar 2. Perbandingan tiap unsur IKM tahun 2018-2021
(Sumber: data diolah)

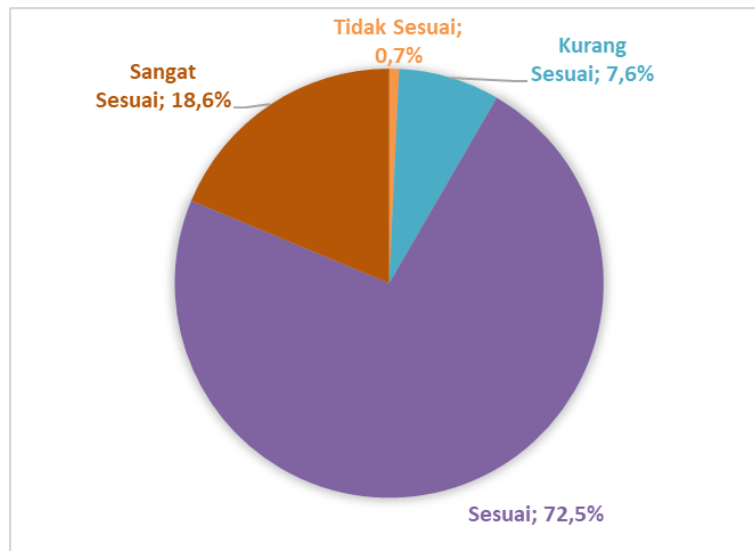
C. Analisis Setiap Kriteria

Pada penilaian Survey Kepuasan Masyarakat berdasarkan 9 unsur pelayanan yaitu:

1. Kesesuaian Persyaratan
2. Kemudahan Prosedur
3. Kecepatan Waktu Pelayanan
4. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan
5. Kesesuaian Produk Pelayanan
6. Kompetensi Petugas Pelayanan
7. Perilaku Kesopanan Petugas
8. Kualitas Sarana Prasarana
9. Penanganan Pengaduan

1. Kesesuaian Persyaratan

Kesesuaian persyaratan merupakan kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. Kesesuaian persyarakat dapat dilihat pada Gambar 3.

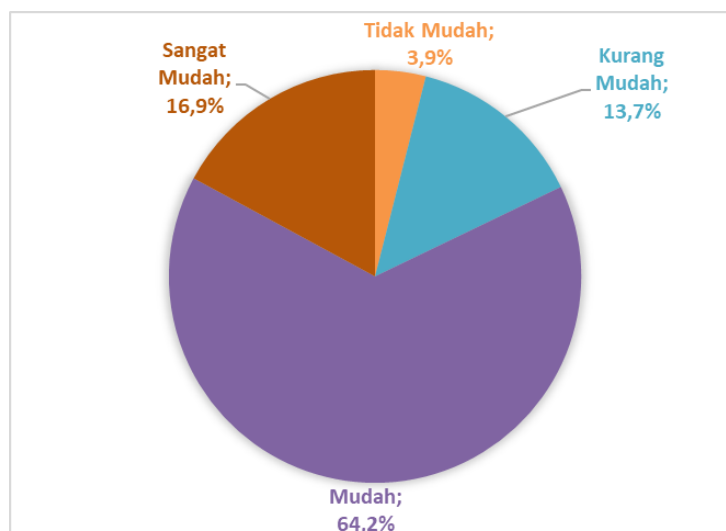


Gambar 3. Kesesuaian Persyaratan

Pada Gambar 3 menunjukkan kepuasan masyarakat terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang mendapatkan nilai 18,6 persen pada pilihan Sangat Sesuai dan 72,5 persen Sesuai. Sedangkan Kurang Sesuai mencapai 7,6 persen dan Tidak Sesuai 0,7 persen. Bila dibandingkan dengan tahun 2020, terjadi penurunan kepuasan masyarakat walaupun tidak banyak. Umumnya persyaratan dalam pengurusan perizinan sudah baku sesuai dengan regulasi yang ada.

2. Kemudahan Prosedur

Kemudahan prosedur pelayanan merupakan pertanyaan mengenai pemahaman masyarakat mengenai kemudahan prosedur pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. Kemudahan prosedur dapat dilihat pada gambar 4.



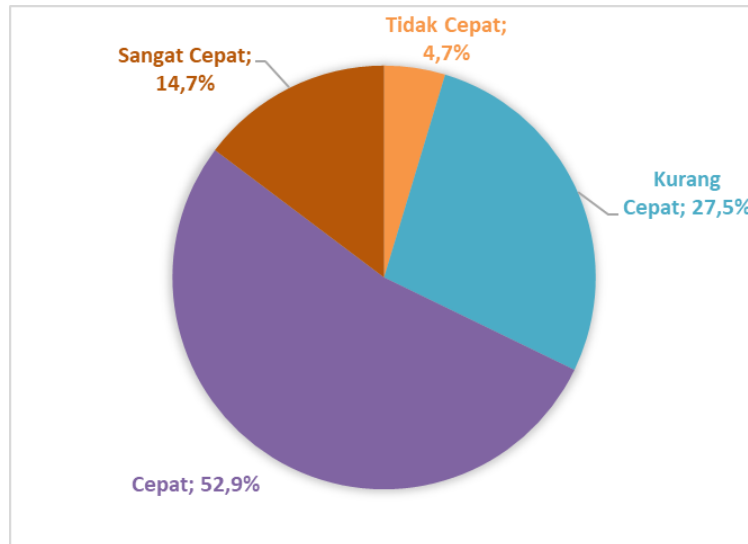
Gambar 4. Kemudahan Prosedur

Pada Gambar 4 menunjukkan kepuasan masyarakat terkait kemudahan prosedur mendapatkan nilai 16,9 persen pada pilihan sangat Mudah dan 64,2 persen Mudah. Sedangkan Kurang Mudah dan Tidak Mudah sebesar 17,6 persen. Bila dibandingkan dengan tahun 2020, terjadi penurunan kepuasan

masyarakat yang signifikan terkait kemudahan prosedur. Walaupun sudah tersedia SOP dalam pengurusan izin, prosedur pengurusan izin masih dipersepsikan Sebagian kecil pengguna kurang mudah.

3. Kecepatan Waktu Pelayanan

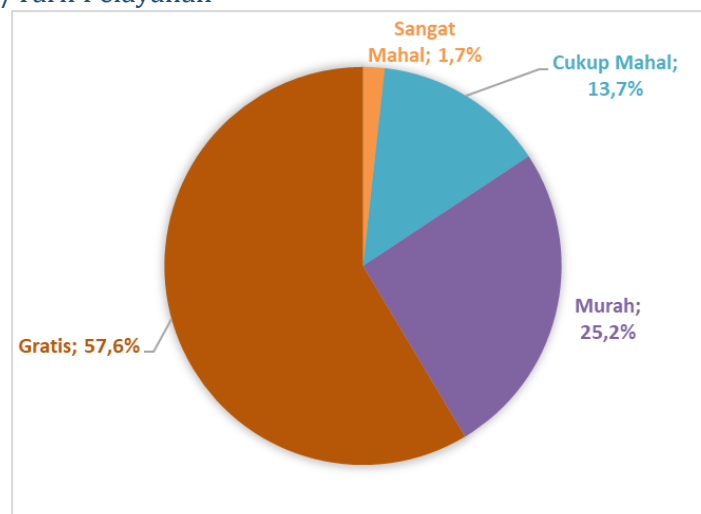
Kecepatan Waktu Pelayanan merupakan pertanyaan mengenai pendapat masyarakat mengenai Kecepatan Waktu dalam memberikan pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. Kemudahan prosedur dapat dilihat pada gambar 5.



Gambar 5. Kecepatan Waktu Pelayanan

Pada Gambar 5 menunjukkan pendapat masyarakat terkait kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan menunjukkan nilai 14,7 persen pada pilihan Sangat Cepat dan 52,9 persen Cepat. Sedangkan kurang cepat dan Tidak Cepat mencapai 32,1 persen. Kecepatan Waktu Pelayanan juga mengalami penurunan dibandingkan tahun 2020. Walaupun beberapa pelayanan sudah dilakukan secara online, tapi beberapa tahapan di belakang sistem masih dilakukan secara manual sehingga dianggap tidak cepat. Walaupun begitu, kecepatan waktu pelayanan masih sesuai dengan SOP yang ada.

4. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan



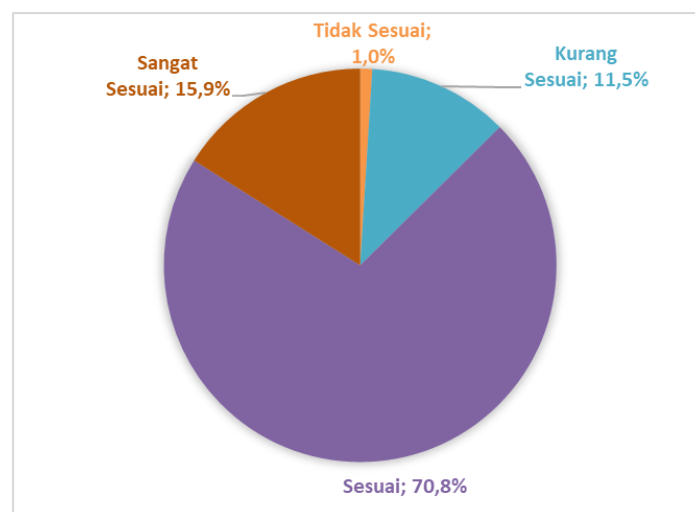
Gambar 6. Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan

Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan merupakan pertanyaan mengenai pendapat masyarakat tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. Kewajaran biaya/tarif pelayanan dapat dilihat pada gambar 6.

Pada Gambar 6 menunjukkan pendapat masyarakat terkait biaya/tarif dalam pelayanan menunjukkan nilai 57,6 persen pada pilihan Gratis dan 25,2 persen Murah. Sedangkan Cukup Mahal dan Mahal mencapai 15,4 persen. Dibanding pada tahun 2020 tidak banyak berubah pada pilihan Gratis. Tapi ada kenaikan persepsi kewajaran biaya/tarif pada Sangat Mahal dan Cukup Mahal.

5. Kesesuaian Produk pelayanan

Kesesuaian Produk pelayanan merupakan pertanyaan mengenai pendapat masyarakat tentang Kesesuaian Produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil pelayanan yang diberikan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. Kesesuaian Produk pelayanan dapat dilihat pada gambar 7.



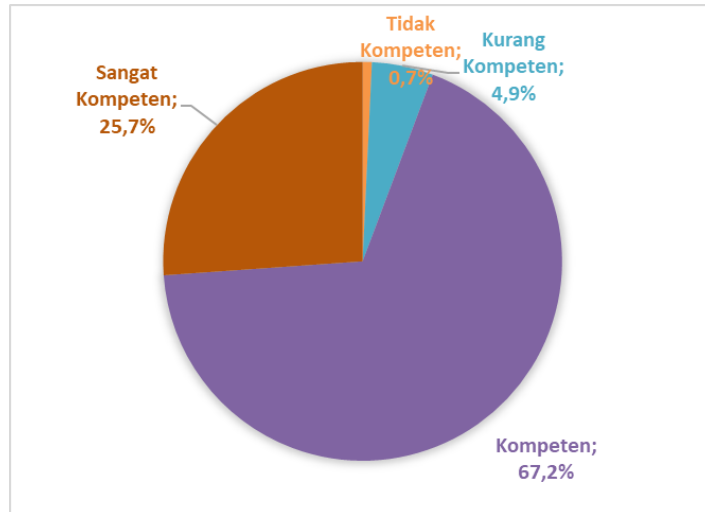
Gambar 7. Kesesuaian Produk pelayanan

Pada Gambar 7 menunjukkan pendapat masyarakat terkait Kesesuaian Produk pelayanan menunjukkan nilai 15,9 persen pada pilihan Sudah Sesuai dan 70,8 persen Sesuai. Sedangkan pilihan Tidak Sesuai dan Kurang Sesuai berjumlah 12,6 persen.

6. Kompetensi Petugas Pelayanan

Kompetensi Petugas Pelayanan merupakan pertanyaan mengenai Kompetensi/kemampuan Petugas dalam memberikan Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. Kompetensi Petugas Pelayanan dapat dilihat pada gambar 8.

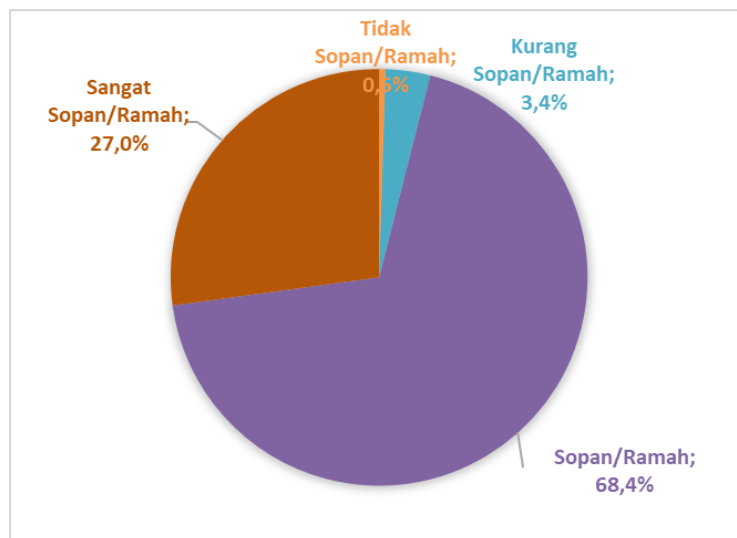
Pada Gambar 8 menunjukkan pendapat masyarakat terkait Kompetensi Petugas Pelayanan menunjukkan nilai 25,7 persen responden menyatakan petugas yang memberikan pelayanan sangat Kompeten dan 67,2 persen Kompeten. Sedangkan pilihan Kurang Kompeten dan Tidak Kompeten berjumlah 5,6 persen.



Gambar 8. Kompetensi Petugas Pelayanan

7. Perilaku Petugas

Perilaku Petugas merupakan pertanyaan mengenai pendapat masyarakat tentang Perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. Kompetensi Petugas Pelayanan dapat dilihat pada gambar 9.

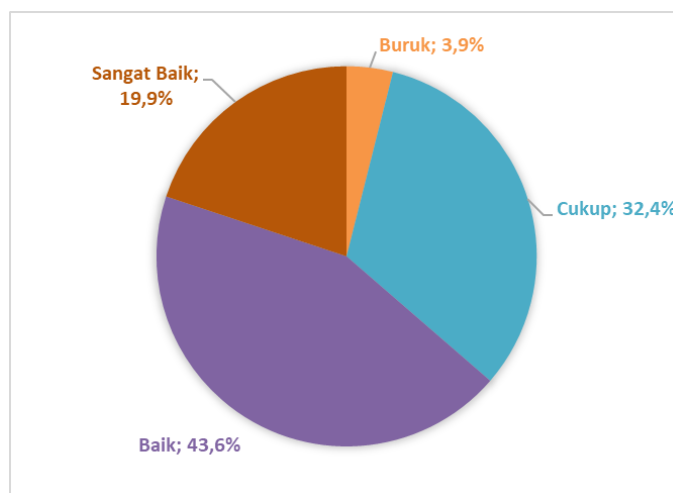


Gambar 9. Perilaku Petugas Pelayanan

Pada Gambar 9 menunjukkan pendapat masyarakat terkait Perilaku Petugas menunjukkan nilai 27,0 persen responden menyatakan petugas sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan dan 68,4 persen memandang petugas sopan dan ramah. Sedangkan 3,9 persen pilihan menganggap petugas kurang sopan dan tidak sopan dalam memberikan pelayanan.

8. Kualitas Sarana Prasarana

Maklumat Pelayanan merupakan pertanyaan mengenai pendapat masyarakat tentang Kualitas Sarana Prasarana pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. Kualitas Sarana Prasarana dapat dilihat pada gambar 10.

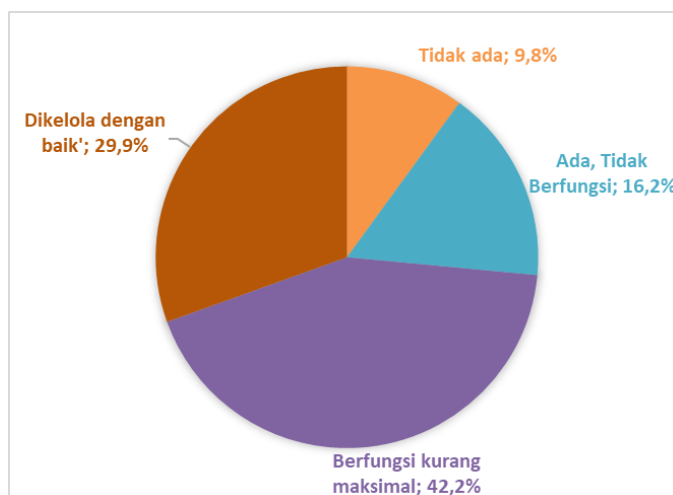


Gambar 10. Kualitas Sarana Prasarana Pelayanan

Pada Gambar 10 menunjukkan pendapat masyarakat terkait Kualitas Sarana Prasarana Pelayanan menunjukkan nilai 19,9 persen responden menyatakan kualitas sarana prasarana pelayanan Sangat Baik. Sebanyak 43,6 persen melihat kualitas sarana prasarana sudah Baik. Sedangkan persepsi bahwa sarana prasarana pelayanan masih Buruk dan Cukup berjumlah 36,3 persen. Unsur penilaian kualitas sarana prasarana merupakan pertama dinilai pada tahun 2021. Penilaian menunjukkan sepertiga responden merasa kualitas sarana prasarana masih perlu ditingkatkan.

9. Penanganan Pengaduan

Penanganan Pengaduan Pelayanan merupakan pertanyaan mengenai pendapat masyarakat tentang Penanganan Pengaduan pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang. Kompetensi Petugas Pelayanan dapat dilihat pada gambar 11.



Gambar 11. Penanganan Pengaduan

Pada Gambar 11 menunjukkan pendapat masyarakat terkait Penanganan Pengaduan Pelayanan menunjukkan nilai 29,9 persen responden menyatakan penanganan pengaduan telah dikelola dengan baik. Sebanyak 42,2 persen sudah menunjukkan penanganan pengaduan berfungsi tetapi kurang maksimal. Sedangkan pilihan pengaduan pelayanan ada tetapi tidak berfungsi sebanyak 16,2 persen. Sedangkan pilihan bahwa penanganan pengaduan pelayanan Tidak Ada sebanyak 9,8 persen. Bila dibandingkan dengan tahun 2020, unsur penanganan pengaduan mengalami penurunan terbesar

dibandingkan dengan unsur yang lain. Bahkan seperempat responden merasa pelayanan pengaduan tidak ada bahkan tidak berfungsi.

III. PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Survey Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang pada Tahun 2021 dilakukan dengan menyebarkan kuisisioner dengan responden sebanyak 408 orang. Sampel dianggap sudah memenuhi syarat mewakili pengguna jasa DPMPTSP Kota Kupang karena penyebarannya merata, baik itu jenis kelamin, Pendidikan, pekerjaan dan jenis pengajuan izin.
2. Indeks kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang secara menyeluruh diperoleh dari rata-rata IKM dari 9 kriteria yang diukur dengan nilai sebesar 76 dengan nilai indeks 3,05. Berdasarkan nilai interval konversi dalam kategori mutu C (Kurang Baik). Terjadi Penurunan IKM dibandingkan tahun 2020.
3. Hasil penilaian ini menunjukkan unsur Kewajaran Biaya/Tarif Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi yaitu 3,41 dan unsur Kecepatan Waktu Pelayanan mendapatkan nilai terendah yaitu 2,78. Penurunan IKM terjadi pada semua unsur dibandingkan tahun 2020, terutama pada unsur Penanganan Pengaduan, Kecepatan Waktu Pelayanan dan Kemudahan Prosedur

B. Saran/rekomendasi

1. Penurunan IKM pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang dapat disebabkan banyak faktor baik itu eksternal (Pandemi Covid19), maupun Internal (pengurangan anggaran, SDM dan pembatasan jam kerja, dsb). Diharapkan pada masa depan peningkatan kinerja terutama pada unsur-unsur yang mengalami penurunan signifikan.
2. Penanganan pengaduan perlu ditingkatkan terutama penggunaan aplikasi SiPintar dan Lapor.go.id. sedangkan integrasi aplikasi harus terus didorong untuk meningkatkan kecepatan waktu pelayanan dan kemudahan prosedur.
3. Survey Kepuasan Masyarakat perlu dilakukan secara rutin agar mendapatkan laporan perkembangan pelayanan yang dilakukan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Kupang PMPTSP .
4. Masih terdapat bagian kuisisioner yang kurang diisi dengan lengkap. Diharapkan pada masa depan, panduan pengisian kuisisioner dapat disediakan bagi para responden untuk kemudahan pengisian.
5. Pada masa depan survey kepuasan konsumen dapat menyiapkan tim survey, menggunakan tim independen, melakukan wawancara maupun FGD untuk meningkatkan kualitas dan interpretasi data. Hasilnya dapat memberikan informasi yang komprehensif untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Lampiran

PENGOLAHAN DATA SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA KUPANG
TAHUN 2021

NO. RESP.	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	3	3	3	4	3	4	3	4	4
2	3	3	3	2	3	4	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	3	4
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	4
7	3	3	3	3	4	3	4	3	4
8	3	3	3	4	3	3	4	3	4
9	3	3	2	3	2	3	3	3	3
10	3	3	2	3	3	3	3	3	3
11	3	3	3	3	4	4	3	3	3
12	3	1	3	3	3	3	4	4	4
13	3	2	2	3	3	3	3	3	3
14	3	3	2	4	3	4	3	4	4
15	3	3	2	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	4	3	4	3
17	3	3	2	4	3	3	3	3	1
18	2	2	2	2	3	3	3	3	2
19	3	1	2	2	3	3	3	2	1
20	3	3	2	3	3	3		3	3
21	3	3	3	4	3	4	3	2	3
22	3	3	3	4	3	4	3	4	3
23	3	3	4	4	3	4	3	3	3
24	3	2	3	4	4	4	3	3	2
25	4	4	3	4	3	3	3	3	1
26	3	3	3	4	3		3	3	4
27	4	3	3	4	4	3	3	3	3
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	4	4	4	3	3	3	4	3	4
30	4	4	4	3	3	3	4	3	3
31	3	4	4	3	4	3	4	4	3
32		4	4	4	3			4	4
33	4	4	3	4	3	3	3	3	1
34	4	3	3	4	3	3	3	3	4
35	4	4	4	4	3	4	4	4	4
36	3	3	3	3	3	3	3	3	4
37	3	3	3	3	3	3	3	3	4
38	3	3	3	3	3	3	3	3	4
39	3	3	3	2	3	3	3	2	4
40	3	3	3	3	3	4	4	4	1

41	3	3	3	4	3	3	3	3	1
42	2	3	3	3	4	3	4	2	4
43	3	2	2	2	3	4	4	3	3
44	3	3	3	3	4	3	3	3	3
45	3	3	3	4	4	4	3	3	3
46	3	3	3	4	4	4	3	3	2
47	3	3	2	3	3	3	4	3	2
48	3	3	3	3	3	3	3	4	3
49	3	3	2	3	3		3	3	3
50	3	3	2	3	3	4	4	4	3
51	4	3	3	3	4	3	3	4	3
52	4	4	4	4	3	4	3	3	4
53	2	1	2	4	3	2	3	3	1
54	3	3	4	4	4	4	4	4	3
55	3	3	3	4	3	3	3	4	3
56	4	3	4	4	3	4	4	4	3
57	3	4	4	4	3	3	3	3	3
58	3	3	3	4	3	3	3	2	4
59	3	4	3	4	4	4	4	3	4
60	3	3	3	4	3	3	4	2	
61	3	3	3	4	2	3	3	2	3
62	3	3	3	4	2	3	3	2	3
63	3	3	3	4	2	3	4	2	3
64	3	4	2	3	3	3	2	3	3
65	4	3	4	4	4	3	4	4	4
66	3	4	3	3	4	3	4	4	3
67	3	3	3	4	3	3	3	3	4
68	3	4	3	4	3	3	3	1	2
69	2	3	3	4	2	3	3	2	3
70	3	3	3	4	3	3	3	2	3
71				1					
72	3	3	1	1	3	3	3	2	1
73	3	3	2	2	3	3	4	1	3
74	3	3	2	4	3	3	4	2	4
75	4	3	2	2	2	3	4	3	4
76	4	4	3	4	3	3	3	3	1
77	4	1	1	2	3	3	4	2	4
78	4	4	3	4	4	4	4	1	4
79	3	4	3	4	3	4	3	1	2
80	3	3	3	4	3	3	3	1	2
81	3	3	3	4	3	3	3	2	3
82	3	3	3	4	2	3	3	2	4
83	3	3	3	4	4	4	4	1	4
84	3	3	2	4	3	3	3	2	3
85	3	2	2	4	2	2	3	2	3
86	3	2	2	4	3	2	3	2	2
87	4	3	3	4	3	3	3	3	3
88	3	3	2	4	2	3	4	2	3
89	3	3	2	4	3	3	3	2	3
90	2	3	2	4	2	3	3	2	3

91	3	3	3	4	3	3	3	3	4
92	3	3	3	4	3	3	3	3	4
93	3	3	3	4	3	3	3	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	2	3
95	4	3	3	4	4	4	4	1	4
96	3	3	3	3	3	3	3	1	2
97	3	3	3	4	3	3	3	1	2
98	3	3	2	4	3	3	3	2	3
99	3	2	3	4	3	2	3	1	
100	3	2	3	4	2	3	3	2	3
101	3	2	3	4	2	2	3	2	3
102	3	3	3	4	3	3	3	2	4
103	3	2	3		3	3	3	2	4
104	3	3	3	4	3	3	3	3	4
105	3	3	3	4	2	3	3	3	3
106	3	2	2	3	3	3	3	3	3
107	3	3	2	2	3	3	3	2	3
108	3	3	2	2	3	3	3	2	3
109	3	3	2	3	3	3	3	2	3
110	3	3	2	2	3	3	3	2	3
111	3	3	2	3	3	3	3	2	2
112	2	2	2	2	2	2	2	2	2
113	4	4	4	2	4	4	4	4	4
114	3	3	3	4	3	3	3	3	3
115	3	3	3	3	3	3	3	3	2
116	2	3	2	4	2	3	3	3	4
117	3	3	3	4	3	3	4	1	3
118	2	2	2	2	2	3	3	2	2
119	2	2	2	2	2	3	3	2	2
120	2	2	2	2	2	3	3	2	2
121	3	2	3	4	2	2	3	2	3
122	3	3	3	4	3	3	3	2	3
123	3	2	3	4	2	2	3	1	3
124	3	2	2	4	3	3	3	2	2
125	2	2	2	2	2	3	3	2	2
126	2	2	2	2	2	3	3	2	2
127	4	4	4	4	4	4	4	4	4
128	3	3	3	4	4	3	3	3	3
129	3	4	3	4	4	3	3	4	4
130	3	2	2	4	2	2	3	2	3
131	3	3	3	4	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3	3	3
133	3	2	2	2	3	3	3	3	3
134	3	3	2	3	3	4	3	3	3
135	3	3	2	3	3	2	3	2	3
136	3	3	2	2	3	3	3	2	3
137	3	2	2	2	3	3	3	2	2
138	3	3	2	2	3	3	3	2	3
139	4	4	4	3	4	3	4	3	4
140	4	3	4	4	3	4	4	4	3

141	3	3	4	4	4	4	4	4	3
142	4	4	4	4	4	4	4	4	3
143	2	2	2	2	2	3	3	2	2
144	2	1	1	2	2	3	3	2	2
145	2	2	2	2	2	3	3	2	2
146	3		3		3	3	3	3	4
147	3	3	2	2	3	3	3	2	3
148	4	4	4	3	4	3	3	2	4
149	3	3	3	4	3	3	3	3	1
150	3	3	3	4	3	3	3	3	1
151	3	3	3	4	3	4	4	4	4
152	3	2	2	2	3	3	3	2	1
153	3	3	3	4	3	3	3	3	2
154	3	2	2	2	3	3	3	3	2
155	3	2	2	4	3	3	3	3	2
156	4	4	4	4	4	4	4	4	3
157	3	3	3		3	3	3	3	3
158	4	3	3	3	3	3	3	2	4
159	3	3	3		3	3	3	2	3
160	3	3	3	2	3	3	3	2	3
161	3	3	3	3	3	3	3	2	3
162	4	3	3	2	3	3	3	3	4
163	4	3	3	1	3	3	3	2	4
164	3	3	3	2	3	3	3	2	4
165	3	3	3	3	3	3	3	2	4
166	3	3	3	4	3	3	3	2	3
167	3	4	3	4	3	4	4	4	4
168	3	2	2	4	3	3	2	3	1
169	4	4	4	4	3	3	4	3	3
170	3	3	3	4	3	3	3	3	3
171	3	3	3	4			3	2	3
172	3	3	3	4	3	3	3	3	3
173	3	3	2		3	3	2	3	4
174	3		2	3	3	3	3	3	4
175	3	3	3	3	3	4	4	4	4
176	3	3	2	3	3	3	3	3	3
177	3	3	3	4	3	4	4	3	3
178	3	3	3	4	3	3	3	3	3
179	2	2	2	2	2	3	3	3	2
180	3	3	3	4	4	3	4	2	3
181	3	3	3	4	3	3	3	3	3
182	3	2	2	4	3	3	3	3	3
183	3	3	3	4	3	3	3	3	3
184	3	2	2	2	3	3	3	2	2
185	3	3	3	3	3	3	3	3	2
186	3	3	3	4	3	3	3	3	2
187	3	3	3	4	3	3	3	3	4
188	3	3	2	4	2	3	3	2	3
189	3	3	3	4	3	3	3	3	3
190	3	3	2	3	3	4	4	3	3

191	3	3	3	3	3	4	4	4	2
192	3	3	2	3	3	3	3	3	3
193	2	1	1	3	3	4	3	2	3
194	3	3	3	4	3	4	3	3	3
195	2	1	1	3	3	4	4	3	4
196	3	3	3	4	3	4	3	2	3
197	2	1	1	3	2	4	3	2	2
198	2	1	1	3	3	4	3	2	3
199	3	3	3	3	3	3	3	3	2
200	3	3	3	4	3	3	3	3	2
201	3	2	2	2	2	2	2	2	2
202	2	2	2	4	2	3	3	2	2
203	3	3	3	4	3	3	4	2	2
204	3	3	3	4	3	3	4	2	3
205	3	3	3	4	3	3	3	2	3
206	3	3	2	4	3	3	3	2	3
207	3	3	3	4	3	3	3	2	3
208	3	3	2	4	3	4	3	2	3
209	2	1	1	3	3	4	3	1	3
210	3	3	3	3	3	4	3	2	3
211	3	3	3	4	3	3	3	3	3
212	3	2	2	4	2	3	2	3	1
213	3	3	3	4	3	4	4	3	2
214	3	3	4	4	4	3	3	3	2
215	3	3	4	4	4	4	4	4	4
216	3	3	2	4	3	3	4	2	3
217	3	3	3	4	3	3	4	3	3
218	3	2	2	4	3	3	3	2	3
219	3	3	3	4	3	3	3	3	2
220	3	3	3	4	3	3	3	2	3
221	3	3	3	4	3	3	3	2	1
222	3	3	3	4	3	3	3	2	1
223	3	3	3	4	3	3	3	3	1
224	2	2	2	2	1	3	3	2	1
225	4	4	4	4	3	4	4	4	3
226	4	2	2	4	3		3	2	3
227	2	2	2	2	2	3	3	2	2
228	4	4	4	4	4	4	4	3	1
229	3	3	2	4	3	3	3	3	2
230	3	3	2	4	3	2	2	3	2
231	4	4	3	4	4	4	4	4	4
232	4	4	2	2	4	3	4	3	4
233	4	3	4	4	4	4	3	4	4
234	3	3	3	4	3	4	3	3	4
235	3	3	3	3	3	3	3	3	3
236	3	3	3	2	3	3	3	3	3
237	3	3	3	3	4	3	4	4	3
238	4	4	4	4	4	4	4	4	3
239	3	2	2	2	3	3	3	3	4
240	3	3	2	4	3	2	2	3	1

341	3	3	3	3	3	3	3	3	3
342	3	3	2	3	3	3	3	4	3
343	3	2	2	3	3	4	3	3	3
344	3	3	3	3	3	3	3	3	2
345	3	1	4	3	3	3	3	2	2
346	4	4	4	4	4	4	4	4	4
347	4	3	3	4	3	3	3	3	4
348	4	4	4	4	4	3	4	4	4
349	3	3	3	3	3	3	3	2	3
350	3	3	3	3	3	4	3	2	3
351	3	4	3	2	3	4	3	4	3
352	3	3	2	2	3	3	3	4	2
353	3	3	4	3	3	3	3	2	2
354	3	3	3	3	4	4	3	4	2
355	3	2	3	3	3	3	3	3	3
356	3	2	2	3	4	3	4	3	3
357	3	3	4	3	3	3	4	4	3
358	3	3	4	3	3	4	4	3	4
359	4	3	3	4	4	4	3	4	4
360	4	4	3	4	3	3	3	2	1
361	3	3	2	4	3	3	2	2	2
362	3	4	4	4	3	3	3	3	
363	3	3	3	3	3	4	3	4	4
364	3	3	3	3	3	4	3	4	4
365	3	2	3	4	3	3	3	3	1
366	4	4	4	3	3	3	4	4	3
367	4	3	3	4	4	3	3	3	3
368	4	4	4	3	3	3	3	3	4
369	4	4	4	3	3	3	3	3	4
370	3	3	3	3	3	3	3	3	4
371	3	3	3	3	4	4	3	3	4
372	3	3	3	4	3	3	4	3	4
373	3	3	3	4	3	3	3	3	2
374	4	4	4	4	3	4	4	4	4
375	3	3	3	3	3	3	3	4	4
376	3	3	2	2	3	3	3	3	3
377	2	3	3	3	2	3	3	2	3
378	3	3	3	3	3	3	3	2	3
379	4	3	3	3	3	4	4	4	4
380	2	2	2	2	3	3	3	2	2
381	4	3	3	3	2	3	3	2	2
382	3	3	2	2	3	3	3	2	3
383	3	3	3	4	3	3	3	2	1
384	3	3	4	4	3	4	4	3	3
385	3	3	2	4	3	3	2	2	1
386	3	3	3	4	3	4	3	3	3
387	3	3	3	3	3	3	3	3	3
388	4		2	4	2	4	4	2	
389	3	3	2	4	3	2	2	2	2
390	3	1	1	2	3	3	3	3	1

391	3	3	2	4	3	3	3	3	1
392	3	3	3	4	3	3	3	3	3
393	3	2	1	2	3	3	3	2	3
394	3	2	3	4	3	2	3	2	1
395	3	3	2	4	3	3	3	3	3
396	4	3	3	4	3	3	3	3	4
397	3	3	3	3	3	4	3	4	4
398	3	3	3	3	3	2	3	3	2
399	3	1	1	1	2	3	2	3	1
400	4	4	4	3	3	3	4	3	4
401	3	4	2	3	2	3	3	2	2
402	3	3	2	3	3	4	3	3	3
403	3	3	2	4	3	3	3	2	2
404	3	3	4	4	3	3	3	3	3
405	3	3	3	4	3	3	3	3	3
406	3	3	3	3	3	3	3	3	3
407	3	3	3	3	4	4	3	3	4
408	4	4	3	4	3	4	4	3	1

Σ Nilai /Unsur	1257	1190	1131	1368	1225	1285	1307	1138	1176	
NRR / unsur	3,10	2,95	2,78	3,41	3,02	3,20	3,23	2,80	2,94	
NRR tertbg /unsur	0,34	0,33	0,31	0,38	0,34	0,36	0,36	0,31	0,33	3,05 *)
IKM Unit Pelayanan										76,18 **)

Keterangan:

- U1-U9 = 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 kuisisioner yang terisi
NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Persyaratan	3,10
U2	Prosedur	2,95
U3	Waktu Pelayanan	2,78
U4	Biaya/Tarif	3,41
U5	Produk Layanan	3,02
U6	Kompetensi Pelaksana	3,20
U7	Perilaku Pelaksana	3,23
U8	Maklumat Pelayanan	2,80
U9	Penanganan Pengaduan	2,94

IKM UNIT PELAYANAN:	76,2
NILAI INDEKS	3,05
MUTU	C
KINERJA	KURANG BAIK

Mutu Pelayanan

Mutu	Kinerja	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi
A	sangat Baik	3,5324-4,00	88,31-100,00
B	Baik	3,0644-3,532	76,01-88,30
C	Kurang Baik	2,60-3,064	65,00-76,00
D	Tidak Baik	1,00-2,5996	25,00-64,99