



DPMPTSP
KABUPATEN MAMUJU

2023

LAPORAN HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

KATA PENGANTAR

Dengan penuh rasa hormat dan syukur kepada Tuhan yang Maha Esa, kami menyampaikan laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju. Laporan ini merupakan wujud komitmen kami untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, sejalan dengan semangat transparansi dan akuntabilitas dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Survei Kepuasan Masyarakat ini dirancang dengan tujuan utama untuk menggali pemahaman mendalam mengenai persepsi, harapan, dan evaluasi masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju. Data dan informasi yang terhimpun dari survei ini diharapkan dapat menjadi dasar bagi pengambilan keputusan yang lebih baik dalam upaya peningkatan kualitas layanan publik. Laporan ini mencakup analisis secara komprehensif terhadap hasil survei, dengan mempertimbangkan berbagai aspek yang berkaitan dengan efektivitas, efisiensi, responsivitas, dan integritas pelayanan yang diberikan.

Kami mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam survei ini, baik sebagai responden maupun penyelenggara, sehingga laporan ini dapat disusun dengan sebaik-baiknya. Semangat kerjasama dan dukungan dari masyarakat Kabupaten Mamuju merupakan modal utama bagi kami dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih baik dan berkesinambungan.

Tanpa mengurangi rasa hormat, laporan ini disusun sebagai bentuk transparansi dan komitmen kami untuk senantiasa menjalankan amanah dengan penuh tanggung jawab. Kami berharap agar laporan ini dapat memberikan kontribusi positif bagi pengembangan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju, serta mendorong perbaikan yang berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas dan memenuhi harapan masyarakat.

Terima kasih
Kepala Dinas,

Hj. Hasnawaty Syam, SE, M.Si
Pangkat : Pembina Utama Muda IV/c
Nip. 196809282006042002

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai service provider memiliki kewenangan yang luas Untuk memenuhi berbagai kebutuhan masyarakat. Namun demikian keberhasilan pemerintah daerah dalam menjalankan peran tersebut sangat ditentukan pada tingkat kualitas pelayanan publik yang di sediakan.

Salah satu upaya untuk memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanan publik tersebut adalah dengan melaksanakan evaluasi untuk menilai kinerja pelayanan publik yaitu di lihat dari pemberi pelayanan dan pendekatan yang melihat kinerja pelayanan dari perspektif pengguna layanan.

Melalui Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan kepada seluruh institusi pemerintah baik di tingkat pusat maupun daerah untuk melakukan survey Kepuasan masyarakat sebagai tolak ukur keberhasilan penyelenggaraan pelayanan.

Meningkatnya tuntutan masyarakat atas kualitas pelayanan publik oleh pemerintah merupakan konsekuensi dari perubahan mindset masyarakat terhadap pola hubungan pemerintah – masyarakat – dunia usaha. Masyarakat saat ini bukan hanya mempersoalkan terpenuhi atau tidaknya kebutuhan akan pelayanan publik, akan tetapi sudah mempertanyakan mutu dan kualitas layanan publik, yang mereka terima dari pemerintah. Pemerintah dituntut untuk mampu menyelenggarakan pelayanan publik yang semakin baik dan berkualitas menuju tata pemerintah yang baik dan bersih.

Potret kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah saat ini secara umum belum sepenuhnya sesuai dengan harapan dan tuntutan masyarakat. Hal tersebut tampak dari masih sering munculnya keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik. Proses pelayanan yang panjang dan berbelit sehingga terkesan sulit, persyaratan yang belum sederhana, petugas pelayanan yang kurang ramah, jumlah waktu pelayanan yang

seringkali belum dipastikan, kenyamanan tempat pelayanan yang belum sesuai standar, merupakan hal-hal yang paling sering dikeluhkan oleh masyarakat pengguna pelayanan.

B. Dasar Hukum

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Nomor 5038);
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
4. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 4/M.PAN-RB/03/2012 tentang Pelaksanaan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Seluruh Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit penyelenggara pelayanan publik

C. Maksud dan Tujuan

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju dimaksudkan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala. Adapun tujuan dari survei ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
2. Untuk mengetahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Sebagai unit pelayanan publik;

3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya yang perlu dilakukan;
4. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Kabupaten Mamuju dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;

BAB II

GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAMUJU

A. Visi dan Misi

Dalam upaya pencapaian tujuan utama dalam pelayanan masyarakat yang optimal maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju menetapkan patron dalam bentuk Visi dan Misi, Visi sebagai pijakan pencapaian jangka panjang yaitu “ Terwujudnya Masyarakat Kreatif, Edukatif, Ramah, Energik, dan Nyaman”, akan dilaksanakan dan diwujudkan agar tujuan dapat terlaksana dengan baik sesuai dengan visi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan tugas pokok dan fungsi serta berlandaskan pada Visi yang telah ditetapkan, maka Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju adalah sebagai berikut :

1. Mewujudkan Pelayanan Publik mudah, murah, transparan, akutable, tidak diskriminatif dan ramah.
2. Menyederhanakan prosedur dan mekanisme pelayanan perizinan dalam peningkatan investasi dan memperkuat kontribusi penanaman modal terhadap prekonomian daerah ;
3. Mengoptimalkan sarana dan prasarana pelayanan perizinan, non perizinan dan penanaman modal.
4. Menciptakan kenyamanan lingkungan kerja dan peningkatan kualitas SDM yang berbasis pada teknologi informasi. B. Sistem dan Prosedur.

Berdasarkan pada Peraturan Bupati Mamuju Nomor 8 Tahun 2020 Tentang Perubahan Ketiga Peraturan Bupati Mamuju Nomor 61 Tahun 2016 tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Bupati Mamuju Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Untuk menandatangani Dokumen Perizinan dan Non Perizinan, maka ruang lingkup pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kabupaten Mamuju meliputi :

A. Penyelenggaraan Perizinan Berusaha meliputi :

1. Penerbitan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang
2. Persetujuan Lingkungan
3. Persetujuan Bangunan Gedung
4. Perizinan Berusaha Berbasis Risiko

B. Penyelenggaraan Perizinan Di Daerah, meliputi :

1. Izin Praktek Dokter
2. Izin Kerja Refraksionis Optisien dan Optometris
3. Izin Praktek Apoteker
4. Izin Praktek Tenaga Kesehatan Tradisional Interkontinental
5. Surat Izin Kerja Perekam Medis
6. Surat Izin Kerja Tenaga Teknis Kefarmasian (SITTK)
7. Surat Izin Penata Anestesi
8. Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium (Medik)
9. Izin Kerja Perawat
10. Izin Kerja Apoteker
11. Izin Praktek Asisten Apoteker
12. Izin Praktek Bidan
13. Izin Praktek Fisioterafis
14. Izin Praktek Tenaga Gizi
15. Izin Praktek Tenaga Sanitarian (Kesehatan Lingkungan)
16. Izin Praktek Perawat
17. Izin Praktek Terapis Gigi dan Mulut
18. Izin Praktek Radiografer
19. Izin Praktek Elektromedis

C. Sumber Daya Manusia

Dalam melaksanakan pelayanan 7 ember sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki 51 (lima puluh satu) sumber daya manusia, meliputi 31 (tiga puluh satu) Aparatur Sipil Negara, dan 20 (dua puluh) tenaga non Aparatur Sipil Negara. Susunan pegawai pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju adalah sesuai tabel 2.1. Dari 31 Pegawai Negeri Sipil yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu , 18 ASN merupakan pejabat struktural, dan 13 ASN merupakan staf.

Jumlah dan susunan, pejabat struktural pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju seperti pada tabel 2.2.

NO	PENDIDIKAN	TENAGA HONOR	GOL. I	GOL. II	GOL. III	GOL IV	JUMLAH
1	SD	-	-	-	-	-	0
2	SLTP	-	-	-	-	-	0
3	SLTA	11	0	3	3	-	17
4	D.I	-	-	-	-	-	-
5	SARJANA MUDA/D.III	-	-	-	1	-	1
6	STRATA I	9	-	-	18	2	29
7	STRATA II	-	-	-	1	3	4
JUMLAH		20	0	3	23	5	51

Jumlah Pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan Eselon

dan Non Eselon

NO	TINGKAT ESELON	JUMLAH
1	ESELON II B	1
2	ESELON III A	1
3	ESELON III B	4
4	ESELON IV A	11
5	NON ESELON	13
JUMLAH		31

BAB III

METODE PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Obyek Survei

Pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan penerima layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kab.Mamuju selama kurun waktu bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Desember 2023.

Diketahui bahwa jumlah pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab.Mamuju selama kurun waktu bulan Januari 2023 sampai dengan bulan Desember 2023 adalah sejumlah 479 Pemohon untuk seluruh jenis izin yang diterbitkan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu (DPMPTSP) Kab.Mamuju.

B. Jumlah Responden

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dapat dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan masing-masing unit pelayanan. Berdasarkan rujukan dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk Menentukan besaran sampel dan populasi dapat menggunakan tabel sampel dari **KREJICIE and MORGAN**.

Agar responden yang dijadikan sampel dapat mewakili populasinya maka jumlah responden yang ditetapkan sebagai sampel dalam penelitian ini adalah sebesar 479 orang Responden.

C. Proses Pengumpulan Data

Penelitian yang dilaksanakan dalam pengukuran indeks kepuasan masyarakat menggunakan metode survei Pengisian kuesioner dengan masyarakat pengguna layanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju. Penelitian survei digunakan untuk mengumpulkan data atau informasi tentang populasi yang besar dengan menggunakan sampel yang relatif kecil. Survei memerlukan populasi yang besar jika peneliti menginginkan hasilnya mencerminkan kondisi nyata, semakin besar sample survey maka semakin memberikan hasil akurat.

Penelitian survei memiliki tiga tujuan utama yaitu menggambarkan keadaan saat itu, mengidentifikasi secara terukur keadaan sekarang untuk membandingkan, menentukan hubungan kejadian yang spesifik merupakan penelitian deskriptif kuantitatif, dimana datanya berupa angka-angka dan dianalisis dengan teknik analisis teknik deskriptif. Guna melengkapi hasil analisis, disajikan juga analisis kuantitatif sebagai pelengkap.

Instrumen penelitian yang digunakan adalah kuesioner (terlampir). Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu dari yang sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori Tidak Baik diberi nilai persepsi 1, Kurang Baik diberi nilai persepsi 2, Baik diberi nilai persepsi 3, Sangat Baik diberi nilai 4.

D. Metode Pengolahan Data

Ruang Lingkup Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi dan Birokrasi nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari :

1. Persyaratan
2. Prosedur
3. Waktu Pelayanan
4. Biaya / Tarif
5. Produk/ Spesifikasi Jenis layanan
6. Kompetensi Pelaksana
7. Perilaku Pelaksana
8. Sarana dan Prasarana
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Yang dioperasionalkan ke dalam 9 unsur, yaitu:s

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan 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 telah 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 dalam memberikan pelayanan;
8. sarana dan prasarana, sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan sedangkan prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses.
9. Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

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

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dihitung dengan menggunakan “nilai rata rata tertimbang” masing masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

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

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit pelayanan} \times 25$$

BAB IV HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan pada Bulan Januari Sampai Desember 2023, dilakukan oleh pendata yang berasal dari staf DPMPTSP Kabupaten Mamuju. Survei dilakukan secara langsung menggunakan kuesioner kepada masyarakat yang sedang mendapatkan pelayanan/pengurusan dokumen pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju. Oleh karena itu, dengan adanya survei kepuasan masyarakat yang dilakukan secara internal di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu diharapkan dapat memberi kontribusi berupa data dan informasi yang akan dijadikan sebagai acuan melakukan perbaikan layanan.

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. Mamuju, data dan informasi yang diperoleh dari 479 responden dengan profil responden variatif mulai dari umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, sampai pada pekerjaan utama responden.

Selama pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2023, diperoleh data dan informasi dari 479 responden. Pendapat masyarakat terhadap kinerja pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dari 9 unsur pelayanan yang disurvei, hasilnya seperti pada Tabel 4.5

Tabel 4.5.
 Nilai IKM berdasarkan Unsur Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kab. mamuju
 Tahun 2023

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI UNSUR PELAYANAN	MUTU PELAYANAN	KINERJA PELAYANAN
A	B	C	D	E
1	Persyaratan pelayanan	3,474	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,436	B	Baik
3	Waktu Pelayanan	3,418	B	Baik
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,971	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,367	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3,618	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3,608	B	Baik
8	Sarana dan Prasarana	3,658	A	Sangat Baik
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,979	A	Sangat Baik
Nilai Indeks adalah		90,356	A	Sangat Baik

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data hasil survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Mamuju Pada tahun 2023 dapat diambil beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil survei yang dilakukan pada Bulan Juli sampai Bulan Desember 2023 telah terhimpun data dan informasi dari 479 responden, dengan hasil survei **90,356** dengan **mutu pelayanan “A”** atau **kinerja unit pelayanan “Sangat Baik”**.
2. Dari 9 unsur pelayanan yang dinilai, **nilai unsur pelayanan tertinggi “A”** atau dengan kinerja unit pelayanan **“Sangat Baik”** yaitu unsur Penangan Pengaduan, Saran dan Masukan dengan nilai unsur **3,979**. Unsur pelayanan yang mendapatkan **Nilai Unsur Pelayanan terendah** dan perlu mendapat prioritas peningkatan mutu pelayanan adalah unsur Waktu Pelayanan dengan nilai **3,418** (mutu pelayanan **“B”** dengan kinerja unit pelayanan Baik).

B. Saran

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Mamuju di harapkan dapat terus berkembang ke arah yang lebih baik sesuai dengan kebutuhan, baik dari pola pelayanan, proses perizinan, sarana dan prasarana penunjang pelayanan juga terus di benahi.
2. Lebih menyesuaikan perubahan zaman dengan Era digitalisasi, sekarang ini pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Mamuju terus mengembangkan aplikasi perijinan dengan berbasis android, sistem dan website perizinan, informasi yang lebih luas dan terbuka khususnya sosialisasi aturan dan perkembangan proses perizinan melalui sosial media yang bisa terjangkau semua kalangan, kapanpun dan dimanapun.