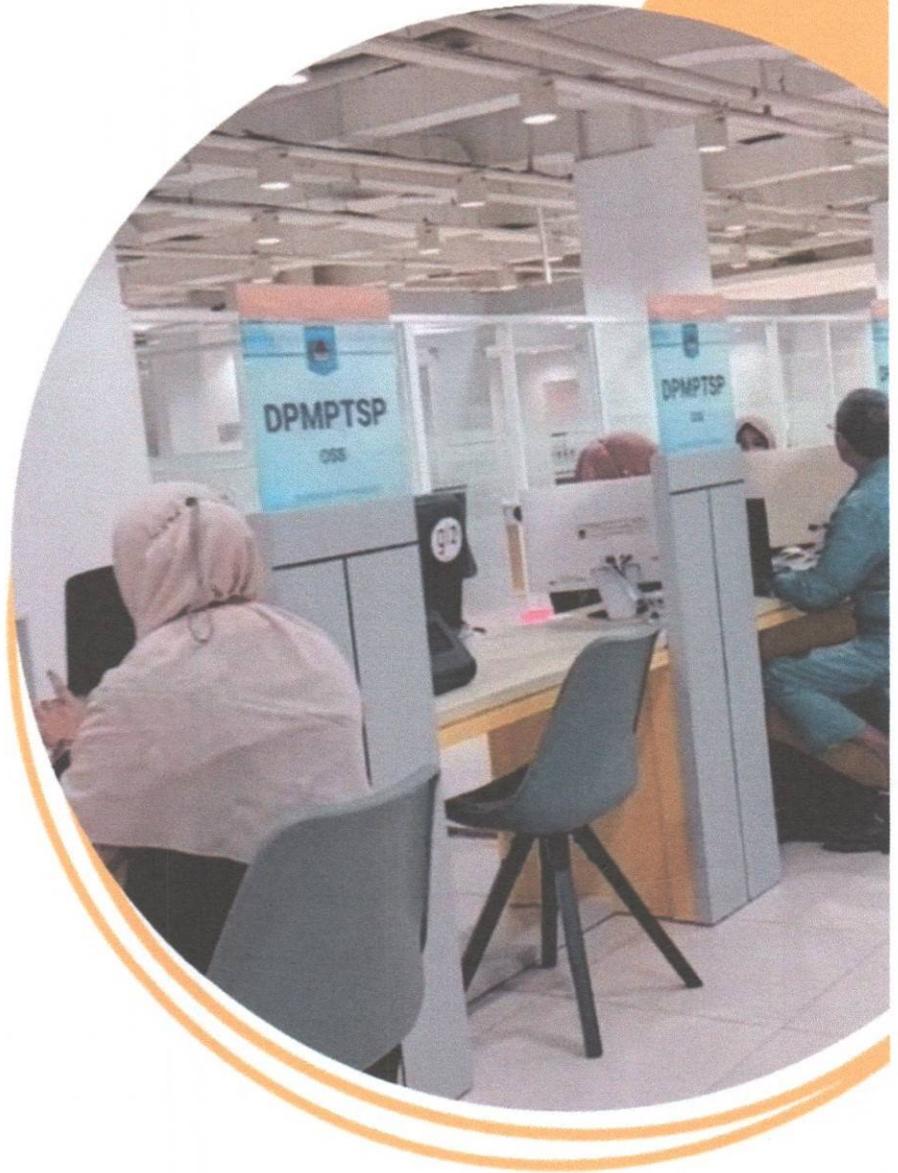


Laporan SKM



2023

**Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Mataram**

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL	iv
DAFTAR GAMBAR.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum	3
1.3. Pengertian Umum	3
1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan	5
1.5. Manfaat	6
1.6. Hasil yang ingin dicapai.....	6
BAB II METODOLOGI SURVEY	7
2.1. Ruang Lingkup.....	7
2.2. Metode Survey	7
2.3. Jenis Data	7
2.4. Metode dan Tahap Pengumpulan Data	8
2.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data	8
2.6. Populasi dan Sample Penelitian	10
2.7. Indikator Kualitas Pelayanan	10
2.8. Pengolahan dan Analisis Data.....	13
BAB III HASIL PENGUKURAN.....	15
3.1. Karakteristik Responden	15
3.1.1. Karakteristik Responden Menurut Umur.....	15
3.1.2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin	16
3.1.3. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	17
3.1.4. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan Utama	18
3.2. Pengukuran Indeks Kepuasan Konsumen.....	19
3.2.1. Persyaratan Pelayanan	21
3.2.2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	23
3.2.3. Waktu Penyelesaian.....	25
3.2.4. Biaya /Tarif.....	27
3.2.5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	30

3.2.6.	Kompetensi Pelaksana	31
3.2.7.	Perilaku Pelaksana	34
3.2.8.	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	38
3.2.9.	Sarana dan Prasarana	40
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN.....		43
1.1.	Kesimpulan	43
1.2.	Saran.....	44

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Unsur Pelayanan dan Indikator Kualitas Pelayanan	11
Tabel 2.2. Interval Nilai Survei Kepuasan Masyarakat	14
Tabel 3.1. Kategorisasi Mutu Pelayanan	19
Tabel 3.2 Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1. Sebaran Responden menurut Umur (Tahun)	16
Gambar 3.2. Sebaran Responden menurut Jenis Kelamin	17
Gambar 3.3. Sebaran Responden menurut Tingkat Pendidikan	18
Gambar 3.4. Sebaran Responden menurut Pekerjaan	19
Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I-IV Tahun 2023	21
Gambar 3.6. Persentase IKM Ruang Lingkup Persyaratan	22
Gambar 3.7. Nilai IKM Ruang Lingkup Persyaratan per Triwulan Tahun 2023	23
Gambar 3.8. Persentase IKM Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	24
Gambar 3.9. Nilai IKM Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme, dan Prosedur per Triwulan Tahun 2023	24
Gambar 3.11. Persentase IKM Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian	25
Gambar 3.12. Nilai IKM Ruang Lingkup Waktu Pelayanan per Triwulan Tahun 2023	26
Gambar 3.14. Persentase IKM Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan	28
Gambar 3.15. Nilai IKM Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan per Triwulan Tahun 2023	29
Gambar 3.17. Persentase IKM Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	30
Gambar 3.18. Nilai IKM Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan per Triwulan Tahun 2023	31
Gambar 3.19. Persentase IKM Ruang Lingkup Kompetensi Pegawai/Pelaksana	32
Gambar 3.20. Nilai IKM Ruang Lingkup Kompetensi Pegawai per Triwulan Tahun 2023	33
Gambar 3.22. Persentase IKM Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana	35
Gambar 3.23. Nilai IKM Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana per Triwulan Tahun 2023	36
Gambar 3.25. Persentase IKM Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	38
Gambar 3.26. Nilai IKM Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan per Triwulan Tahun 2023	39

Gambar 3.28. Persentase Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan.....	41
Gambar 3.29. Nilai IKM Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan per Triwulan Tahun 2023	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang mampu memahami kebutuhan yang dilayani, cepat dalam memberikan layanan, tepat waktu, dan tanggap akan pemenuhan kebutuhan yang dilayani. Kualitas pelayanan dalam berbagai aspek menjadi salah satu penghubung utama kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Untuk itu upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan pemerintah kepada masyarakat dapat diberikan secara transparan, cepat, tepat, murah, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif.

Secara teoritis sedikitnya ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public service function*), fungsi pembangunan (*development function*) dan fungsi perlindungan (*protection function*). Hal yang terpenting kemudian adalah sejauh mana pemerintah dapat mengelola fungsi-fungsi tersebut agar dapat menghasilkan barang dan jasa (pelayanan) yang ekonomis, efektif, efisien dan akuntabel kepada seluruh masyarakat yang membutuhkannya. Selain itu, pemerintah dituntut untuk menerapkan prinsip *equality* dalam menjalankan fungsi-fungsi tadi. Artinya pelayanan pemerintah tidak boleh diberikan secara diskriminatif. Pelayanan diberikan tanpa memandang status, pangkat, golongan dari masyarakat dan semua warga masyarakat mempunyai hak yang sama atas pelayanan-pelayanan tersebut sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Rendahnya kualitas pelayanan publik merupakan salah satu sorotan yang diarahkan kepada birokrasi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Perbaikan pelayanan publik di era reformasi merupakan harapan seluruh masyarakat, namun dalam perjalanan reformasi sampai saat ini, ternyata tidak mengalami perubahan yang signifikan. Berbagai tanggapan masyarakat justru cenderung menunjukkan bahwa berbagai jenis pelayanan publik mengalami kemunduran ditandai dengan banyaknya penyimpangan dalam layanan publik tersebut. Adanya sistem dan prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sumber daya manusia yang lamban dalam memberikan pelayanan, mahal, tertutup, dan diskriminatif. Kondisi ini karena di dalam kerangka hukum administrasi positif Indonesia saat ini telah diatur tentang standar

minimum kualitas pelayanan, namun kepatuhan terhadap standar minimum pelayanan publik tersebut masih belum termanifestasikan dalam pelaksanaan tugas aparatur pemerintah.

Salah satu upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, sebagaimana diamanatkan dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa penyelenggara berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala. Dimana salah satu kegiatan yang harus dilaksanakan adalah dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) sebagai tolak ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kedua produk hukum tersebut secara tersurat menegaskan bahwa kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik. Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 menjadi acuan bagi pemerintah pusat dan daerah untuk mengevaluasi penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus sebagai alat untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik.

Melalui pelaksanaan SKM diharapkan akan diketahui sejauhmana perkembangan kinerja pelayanan Perangkat Daerah (PD) maupun Unit Pelayanan Publik (UPP). Hasil pengukuran tertuang dalam nilai SKM sebagai cerminan kualitas pelayanan. Selanjutnya nilai SKM akan menjadi bahan evaluasi dalam rangka perbaikan mutu layanan pada tiap-tiap PD/UPP. Selain itu, data SKM dapat menjadi bahan perbaikan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat penerima layanan dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

Demikian halnya di lingkungan Pemerintah Kota Mataram, pelaksanaan survey terhadap indeks kepuasan masyarakat juga sangat perlu untuk dilakukan. Salah satunya di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu (PMPTSP) Kota Mataram. DPMPTSP merupakan

Dinas yang memiliki tugas pokok dan fungsi sebagai penyelenggara pelayanan perizinan yang menjadi kewenangan Pemerintah Kota. Pelayanan perizinan ini menjadi sangat penting karena perizinan menjadi salah satu indikator untuk menilai apakah suatu pemerintah sudah mencapai kondisi "*Good Government*" atau belum. Sebagai Dinas yang menyelenggarakan pelayanan perizinan, DPMPTSP Kota Mataram harus dapat mengetahui seperti apa keinginan yang diharapkan masyarakat dalam hal pelayanan perizinan. Hal tersebut dapat diketahui salah satunya dengan cara melakukan Survey Kepuasan Masyarakat di lingkungan DPMPTSP Kota Mataram. Oleh karena itu, Tim Survei dan Pengolah Data Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram melakukan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat untuk periode Tahun 2023.

1.2. Dasar Hukum

1. Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah yang telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 tahun 2015 Tentang Perubahan Kedua atas Undang – Undang Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;
3. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/15/M.PAN/7/2008 Tentang pedoman Umum Reformasi Birokrasi;
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;
5. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
6. Peraturan Walikota Mataram Nomor 10 Tahun 2018 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram

1.3. Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan yaitu:

- a. Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik;
- b. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat);
- c. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan;
- d. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat adalah unsur-unsur yang menjadi indikator pengukuran kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik;
- e. Survei Periodik adalah survei yang dilakukan oleh pemberi layanan secara berkala setiap 3 (tiga) bulanan (triwulan) atau 6 (enam) bulan (semester) atau minimal 1 (satu) tahun sekali;
- f. Lembaga Lain adalah lembaga pemerintah atau non pemerintah yang secara hukum berkedudukan di Indonesia yang memiliki kredibilitas dan akreditasi yang jelas dibidang penelitian dan survei. Misalnya lembaga penelitian yang ada di universitas/perguruan tinggi;
- g. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai peraturan perundang-undangan;
- h. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- i. Kepuasan Masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- j. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan;
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan;

- l. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan;
- m. Penyelenggara Pelayanan Publik adalah Instansi Pemerintah;
- n. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.

1.4. Maksud dan Tujuan Kegiatan

Maksud dan tujuan dari kegiatan Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah:

- 1) Untuk mengetahui dan mempelajari tingkat kinerja Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP), Survei Kepuasan Masyarakat adalah merupakan gambaran tentang kinerja pelayanan unit yang bersangkutan yang dapat dijadikan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
- 2) Untuk mengetahui perbandingan antara harapan dan kebutuhan dengan pelayanan melalui data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 3) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelayanan melalui hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik;
- 4) Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
- 5) Untuk mengetahui kinerja Aparatur penyelenggaraan pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
- 6) Adanya data dan informasi untuk bahan pertimbangan kebijakan yang perlu diambil pada waktu yang akan datang dan memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 7) Sebagai sarana pengawasan bagi masyarakat terhadap kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

- 8) Untuk mengetahui dan mempelajari segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

1.5. Manfaat

Dengan dilakukannya Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), akan memperoleh manfaat sebagai berikut:

- 1) Dapat diketahuinya kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
- 2) Dapat diketahuinya kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
- 4) Dapat diketahuinya indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
- 5) Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
- 6) Bagi masyarakat dapat mengetahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

1.6. Hasil yang ingin dicapai

Hasil yang ingin dicapai dalam kegiatan ini adalah tersedianya data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) melalui nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), atribut layanan yang dianggap penting oleh masyarakat serta saran - saran masyarakat untuk perbaikan pelayanan.

BAB II

METODOLOGI SURVEY

2.1. Ruang Lingkup

Pelaksanaan kegiatan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram yaitu pelaksanaan kegiatannya berlangsung dari bulan **Januari-Desember Tahun 2023** terhadap seluruh bidang Pelayanan dengan mengedarkan 600 (enam ratus) kuesioner kepada responden.

2.2. Metode Survey

Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Mataram pada Tahun 2023 menggunakan metode penelitian survey eksploratif, yaitu metode penelitian yang sumber utama data dan informasinya diperoleh dari responden yang mengisi kuesioner sebagai sampel dengan daftar pertanyaan yang mengeksplorasi perspektif responden karena informasi awal yang masih sulit diprediksi. Teknik yang dipergunakan untuk melakukan metode penelitian survey eksploratif adalah melalui penyebaran kuesioner kepada para pemohon izin saat mengambil dokumen perizinan yang telah disetujui karena diasumsikan telah mengalami langsung proses pemberian layanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP Kota Mataram. Data yang diperoleh kemudian diolah dengan menggunakan rumusan statistik. Hasil pengolahan data selanjutnya dianalisis kemudian dideskripsikan secara informatif dan komunikatif untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan.

Tahapan Pelaksanaan kegiatan dimulai dari tahap penyusunan desain survey, penyusunan kuesioner, penarikan sampel, pengumpulan data lapangan, tabulasi data, pengolahan data, analisis data, dan penyusunan laporan.

2.3. Jenis Data

Data yang digunakan dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Mataram pada Tahun 2023 adalah:

1. Data Primer, berupa data persepsi pemohon izin terhadap pelayanan yang diselenggarakan DPMPTSP Kota Mataram yang didapat dari hasil pengisian kuesioner yang disebar kepada responden.

2. Data Sekunder, berupa data dan informasi lainnya yang berkaitan dengan pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, antara lain profil DPMPTSP Kota Mataram, data Indeks Kepuasan Masyarakat tahun-tahun sebelumnya, data jumlah perizinan yang telah diterbitkan, penilaian terhadap kinerja DPMPTSP Kota Mataram, dan data-data lainnya yang relevan dengan survey ini.

2.4. Metode dan Tahap Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan survey sampling. Survey sampling adalah kegiatan survey yang menggunakan sampling, dimana tidak semua unit analisis dalam populasi diamati satu per satu, akan tetapi hanya sebagian saja, yang diwakili oleh sampel. Penelitian survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu yang alamiah (bukan buatan), tetapi peneliti melakukan perlakuan dalam pengumpulan data misalnya dengan mengedarkan kuesioner, tes, wawancara terstruktur dan sebagainya (Sugiyono, 2011). Pengumpulan data dilakukan melalui survei kepada masyarakat yang menjadi pemohon izin terhadap pelayanan yang diselenggarakan DPMPTSP Kota Mataram. Kegiatan pengumpulandata telah dilaksanakan dalam periode **Tahun 2023**

2.5. Teknik dan Alat Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data primer dan sekunder dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Mataram pada Tahun 2023 menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Penyebaran Kuesioner.

Instrumen yang dipergunakan dalam survey ini berupa kuesioner. Kuesioner adalah daftar pertanyaan yang mencakup semua pernyataan dan pertanyaan yang akan digunakan untuk mendapatkan data. Kuesioner yang digunakan terdiri dari pertanyaan terbuka dan pertanyaan tertutup. Pertanyaan terbuka digunakan untuk mengetahui identitas responden dan pertanyaan tertutup untuk meminta responden memilih salah satu jawaban yang tersedia dari setiap pertanyaan.

Teknik pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner ini diberikan kepada para penerima layanan DPMPTSP Kota Mataram, yaitu para pemohon izin para pemohon izin saat mengambil dokumen perizinan yang telah disetujui.

Berdasarkan Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, kuesioner yang digunakan secara umum terbagi atas 3 (tiga) bagian yaitu:

- a) Bagian Pertama, yang berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang dilakukan survey, dalam hal ini DPMPTSP Kota Mataram.
- b) Bagian Kedua, yang berisikan identitas responden, antara lain: nama, no HP, jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan jenis/sektor perizinan yang dimohonkan. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh.
- c) Bagian Ketiga, berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan berganda (pertanyaan tertutup), Sedangkan jawaban tidak terstruktur (pertanyaan terbuka) berupa permintaan saran dan apresiasi terhadap kinerja DPMPTSP Kota Mataram.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan berganda. Dalam memberikan penilaian ini, setiap responden dimintai pendapatnya mengenai suatu pernyataan, dengan skala penilaian dari 1 sampai dengan 4. Penilaian maksimal diberi nilai paling besar (4) dan penilaian terendah diberi nilai paling kecil (1). Pemberian nilai disesuaikan berdasarkan bentuk jawaban negatif atau positif.

Tingkat kepuasan sebagai variabel yang dikaji pada pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat ini, dinilai dari hasil kuesioner kualitas Pelayanan DPMPTSP Kota Mataram menggunakan skala *Likert* dengan pilihan:

- a) Tidak Baik/Tidak Mudah/Tidak Sesuai, diberi nilai persepsi 1;
- b) Kurang Baik/Kurang Mudah/Kurang Sesuai, diberi nilai persepsi 2;
- c) Baik/Mudah/Sesuai, diberi nilai persepsi 3;
- d) Sangat Baik/Sangat Mudah/Sangat Sesuai, diberi nilai persepsi 4.

2. Pengambilan Dokumentasi.

Teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dan mengkaji dokumen-dokumen dari DPMPTSP Kota Mataram yang relevan dengan pelaksanaan Survey Kepuasan

Masyarakat, seperti profil instansi, jenis layanan perizinan, prosedur layanan, dan lain-lain.

2.6. Populasi dan Sample Penelitian

Populasi adalah sebagian wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya, sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi itu (Sugiyono, 2012:215). Jumlah populasi dari obyek penelitian tidak diketahui secara pasti, oleh karena itu, *sample frame* tidak dapat dibuat dan pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *random* dan *accidental sampling*, yaitu konsumen atau klien yang dipilih secara acak dan datang ke kantor layanan DPMPTSP Kota Mataram. Jumlah target sampel pada penelitian ini adalah sebanyak 600 responden yang datang ke kantor layanan DPMPTSP Kota Mataram pada kurun waktu **Januari-Desember** Tahun 2023.

2.7. Indikator Kualitas Pelayanan

Lembaran kuesioner disebar kepada para pemohon izin saat mengambil dokumen perizinan yang telah disetujui dengan harapan dapat mengetahui persepsi para pemohon izin tersebut mengenai kualitas pelayanan perizinan dari DPMPTSP Kota Mataram yang telah diterimanya. Kuesioner tersebut terdiri dari pertanyaan-pertanyaan yang mewakili unsur-unsur pelayananyang merupakan indikator untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan.

Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur tingkat kualitas pelayanan mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, dimana terdapat 9 (sembilan) unsur pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan, adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu Penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. Kompetensi Pelaksanaan, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana, adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Contoh sarana misalnya adalah peralatan, komputer, mesin, dll. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses, misalnya gedung.

Dari 9 (sembilan) unsur pelayanan tersebut, dalam pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat DPMPTSP Kota Mataram pada Tahun 2023 dibuat menjadi 34 pertanyaan. Lebih rinci daftar pertanyaan dalam kuesioner tersebut ditampilkan pada Tabel 2.1 berikut.

Tabel 2.1. Unsur Pelayanan dan Indikator Kualitas Pelayanan

No	Unsur Pelayanan	Definisi Operasional Unsur Pelayanan	Indikator Kualitas Pelayanan
1	Persyaratan	Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.	Persyaratan pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram sudah terbuka dan jelas
2	Prosedur	Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan	Informasi prosedur pelayanan bersifat terbuka Alur prosedur pelayanan jelas Prosedur pelayanan sederhana Tidak ada peluang timbul KKN dalam pelayanan Petugas tidak menawarkan percepatan dalam pelayanan Petugas tidak menerima tawaran di luar prosedur pelayanan Tidak terdapat praktek percaloan

3	Waktu pelayanan	Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan	Waktu penyelesaian pelayanan jelas
			Penyelesaian pelayanan tepat waktu
			Target penyelesaian pelayanan jelas
			Pelayanan selesai sesuai target
4	Biaya/tarif pelayanan	Ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat	Biaya/tarif pelayanan jelas dan terbuka
			Biaya/tarif pelayanan sesuai ketentuan
			Biaya/tarif pelayanan terjangkau
			Biaya/tarif pelayanan wajar
			Petugas tidak menawarkan di luar tarif resmi
			Petugas tidak menerima di luar tarif resmi
			Petugas tidak meminta imbalan
			Petugas tidak menerima imbalan
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan	Pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
			Pelayanan yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
6	Kompetensi Pelaksana	Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman	Petugas sigap dan cekatan dalam memberikan pelayanan
			Kemampuan teknis petugas memadai dalam memberikan pelayanan
			Kemampuan administrasi petugas memadai
7	Perilaku Pelaksana	Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan	Pelaksana memiliki perilaku dan sikap yang baik dalam memberikan pelayanan
			Pelaksana disiplin dalam menyelesaikan pelayanan
			Pelaksana/petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan
			Pelaksana/petugas memberikan kesamaan perlakuan dalam

			memberikan pelayanan
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut	Pengelolaan pelayanan jelas dan kepastian tindak lanjut dalam memberikan pelayanan
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	Ketersediaan dan efektivitas peralatan yang digunakan dalam memberikan kenyamanan dan kemudahan proses pelayanan	Tersedia sarana dalam memberikan pelayanan
			Sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan lengkap dan layak
			Sarana dan prasarana bersih dan nyaman

2.8. Pengolahan dan Analisis Data

Kuesioner yang telah terisi kemudian dikumpulkan dan diolah secara kuantitatif. Proses dan analisis data sesuai dengan petunjuk dalam Peraturan MENPAN – RB Nomor 14 Tahun 2017, sehingga terstandarisasi secara nasional. Selain itu SKM ini juga dapat dilakukan penyesuaian dengan kondisi spesifik unit/lembaga pelayanan yang bersangkutan, selanjutnya dapat diolah dengan uji statistik untuk memperoleh informasi yang lebih baik terhadap data yang di dapat sehingga hasil survei dapat lebih bermanfaat. Pengukuran IKM dilakukan berdasarkan tahap-tahap berikut:

1) Nilai rata-rata unsur (ruang lingkup) pelayanan

Kuesioner yang masuk akan diolah dalam data entri komputer untuk mendapatkan nilai SKM-nya. Nilai SKM dapat dihitung dengan pendekatan “Nilai rata-rata tertimbang” pada masing-masing unsur pelayanan, untuk menghitung dan mendapatkan nilai survei kepuasan masyarakat yang terdiri dari 9 unsur pelayanan serta agar setiap unsur pelayanan memiliki nilai penimbang yang sama maka digunakan rumus sebagai berikut:

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

Agar mendapatkan nilai SKM unit pelayanan digunakan nilai rata-rata tertimbang (0,11) menggunakan rumus sebagai berikut:

$$\text{Nilai SKM} = \frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang diisi}} \times \text{Penimbang}$$

Selanjutnya agar memudahkan interpretasi nilai SKM antara 25- 100 maka angka hasil penilaian pada tahap sebelumnya tersebut dikonversikan menggunakan nilai 25 melalui rumus berikut:

$$\text{Nilai SKM unit pelayanan} \times 25$$

2) Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan. Agar memudahkan penilaian kinerja dari unit pelayanan yang telah di survei, maka digunakan interval seperti pada tabel berikut:

Tabel 2.2. Interval Nilai Survei Kepuasan Masyarakat

Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1,00 – 2,5996	25,00 – 64,99	D	TIDAK BAIK
2,60 – 3,064	65,00 – 76,60	C	KURANG BAIK
3,0644 – 3,532	76,61 – 88,30	B	BAIK
3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	SANGAT BAIK

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017

BAB III

HASIL PENGUKURAN

3.1. Karakteristik Responden

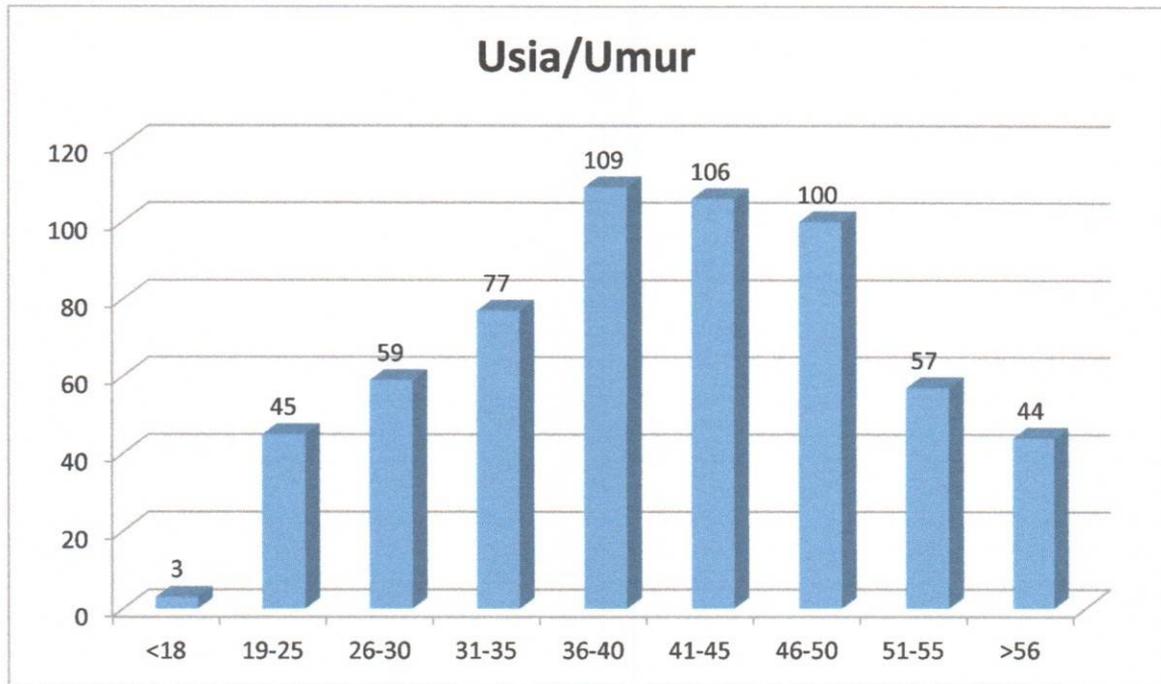
Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dilakukan terhadap masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan dari Kantor DPMPTSP Kota Mataram baik secara langsung maupun melalui kuasa. Jumlah responden yang diwawancarai dalam kegiatan SKM ini adalah sebanyak 600 orang responden yang diambil secara random sampling dan accidental sampling. Karakteristik responden secara umum dapat dibedakan menurut umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan utama, jenis layanan, dan status responden. Masing-masing karakter akan dijelaskan sebagai berikut.

3.1.1. Karakteristik Responden Menurut Umur

Pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram memiliki variasi umur cukup beragam, mulai dari kurang dari 19 tahun hingga lebih besar dari 56 tahun. Pengguna layanan yang terpilih menjadi responden didominasi oleh 5 (lima) kelompok besar, yaitu dari kelompok umur 36-40 tahun (sebesar 109 orang atau 18.17%), umur 41-45 tahun (sebesar 106 orang atau 17.67%), umur 46-50 tahun (sebesar 100 orang atau 16,67%), umur 31-35 tahun (sebesar 77 orang atau 12,83%), dan umur 26-30 tahun (sebesar 59 orang atau 9.83%). Lima kelompok umur ini jika digabung mendominasi dengan jumlah sekitar 79%. Sebaran kelompok umur responden ini mulai dari triwulan I-IV membentuk pola yang hampir sama, dimana kelompok umur terbanyak yang menggunakan layanan DPMPTSP Kota Mataram adalah dari umur 19-40 tahun.

Umur produktif merupakan usia yang paling mudah dan memiliki kemampuan untuk mengurus layanan secara mandiri dengan datang ke Kantor DPMPTSP Kota Mataram, sedangkan pada umur diatas 56 tahun cenderung banyak ditemani oleh anggota keluarga atau kerabat. Pada kelompok umur tersebut, hanya sebesar 6,3% atau 38 orang dari total jumlah responden. Pertimbangan jarak dari rumah ke lokasi Kantor DPMPTSP Kota Mataram juga ikut berperan untuk turut mempengaruhi seseorang datang sendiri guna mengakses layanan DPMPTSP Kota Mataram. Karakteristik responden berdasarkan umur secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 3.1.

Gambar 3.1. Sebaran Responden menurut Umur (Tahun)

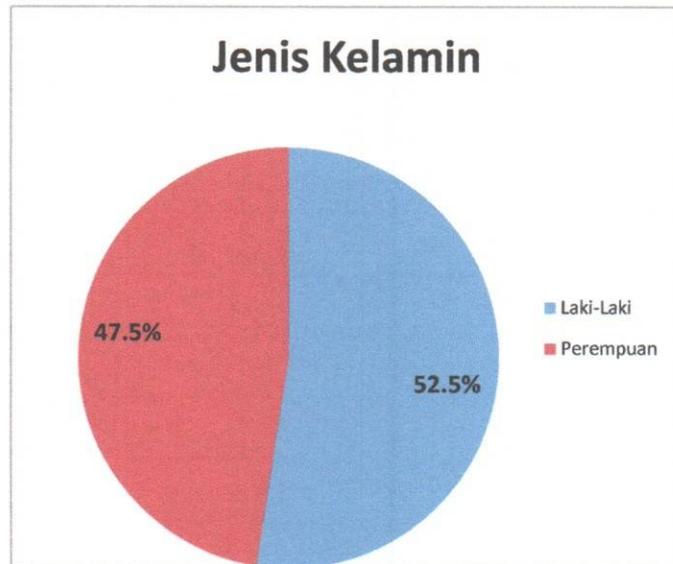


Sumber: Data primer

3.1.2. Karakteristik Responden Menurut Jenis Kelamin

Melihat dari sisi jenis kelamin, responden yang terpilih menjadi subyek pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan DPMPTSP Kota Mataram sebagian besar merupakan laki-laki (52.5% atau 315 orang) sedangkan untuk perempuan 47,5% atau 285 orang. Perbedaan jenis kelamin pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram tidak terlalu berbeda, jumlah konsumen laki-laki maupun perempuan hampir sebanding. Kondisi seperti ini mengimplikasikan bahwa kepentingan terkait dengan layanan DPMPTSP cenderung sama antara laki-laki dan perempuan. Sebaran persentase responden menurut jenis kelamin pada tahun 2023 dapat dilihat pada Gambar 3.2.

Gambar 3.2. Sebaran Responden menurut Jenis Kelamin



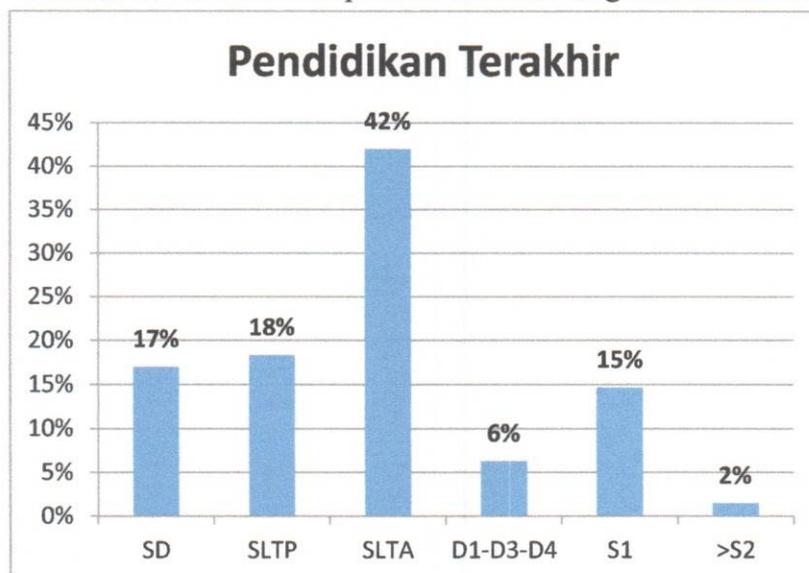
Sumber: Data primer

3.1.3. Karakteristik Responden Menurut Pendidikan

Pengguna layanan perizinan yang menjadi responden dalam kegiatan SKM dari Kantor DPMPTSP Kota Mataram didominasi oleh jenjang pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) sederajat yakni sebesar 42% atau 252 orang dari total 600 responden. Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen/responden dengan tingkat pendidikan Sekolah Menengah Atas (SMA) memiliki kemampuan yang cukup terkait pengetahuan tentang layanan DPMPTSP, serta keberanian untuk datang dan mengurus sendiri. Kelompok jenjang pendidikan berikutnya adalah Sekolah Menengah Pertama (SMP) sebanyak 18% atau 110 orang, dan jenjang Pendidikan Sekolah Dasar (SD), yakni sebesar 17% atau 102 orang.

Ketiga kelompok responden berdasarkan jenjang Pendidikan tersebut mendominasi pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram mencapai 77,33% atau 464 orang dari total responden (600 orang). Hal ini mengindikasikan bahwa masyarakat dengan jenjang Pendidikan SMA, SMP dan SD banyak yang berkecimpung dalam bidang wirausaha sehingga membutuhkan pelayanan dari DPMPTSP. Selain itu, karakteristik ini dapat mengimplikasikan bahwa semakin banyaknya masyarakat yang berusaha untuk menjadi mandiri dengan melakukan kegiatan entrepreneur atau berwirausaha. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan pada tahun 2023 secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 3.3.

Gambar 3.3. Sebaran Responden menurut Tingkat Pendidikan

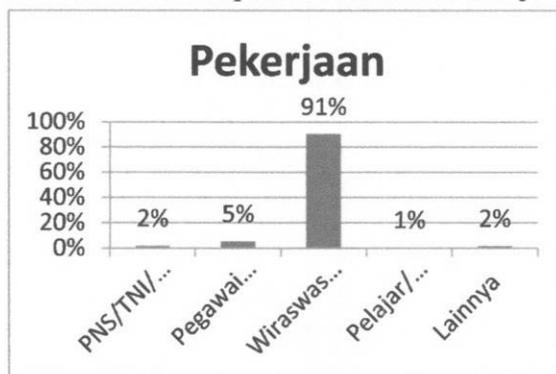


Sumber: Data primer

3.1.4. Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan Utama

Latar belakang pekerjaan utama masyarakat yang mengakses layanan pertanahan dan menjadi bagian dari responden kegiatan SKM pada Kantor DPMPTSP Kota Mataram. Pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram yang utama adalah Wiraswasta/usahawan dan Pegawai Swasta. Wiraswasta/usahawan menempati pengguna paling besar (91% atau 543 orang), diikuti Pegawai Swasta sebesar 5% atau 32 orang. Total jumlah kedua kelompok ini mencapai sekitar 95% atau 575 orang. Wiraswasta/usahawan dan Pegawai swasta mendominasi kelompok masyarakat yang menggunakan layanan DPMPTSP Kota Mataram karena kelompok ini merupakan masyarakat yang paling banyak memiliki kepentingan terhadap layanan DPMPTSP terutama karena terkait dengan pekerjaan mereka. Pengguna lain dari layanan DPMPTSP ini hanya berjumlah 25 orang atau sekitar 5%. Karakteristik responden berdasarkan jenis pekerjaan pada tahun 2023 secara lengkap dapat dilihat pada Gambar 3.4.

Gambar 3.4. Sebaran Responden menurut Pekerjaan Utama



Sumber: Data primer

3.2. Pengukuran Indeks Kepuasan Konsumen

Survey Kepuasan Masyarakat pada Kantor DPMPTSP Kota Mataram dilaksanakan dengan mengukur 9 unsur pelayanan berdasarkan Keputusan Menpan-RB Nomor 14 Tahun 201, yaitu:

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

Sebagaimana diketahui bahwa kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan survei adalah sebagai berikut:

Tabel 3.1. Kategorisasi Mutu Pelayanan

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

Sumber: PermenPANRB No. 14 Tahun 2017

Hasil pengumpulan data Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) di DPMPTSP Kota Mataram dengan menggunakan kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap tahun 2023 adalah sejumlah 600 responden. Hasil SKM tersebut di atas, terdiri dari 9 ruang lingkup seperti yang disajikan pada Tabel. 3.2. berikut.

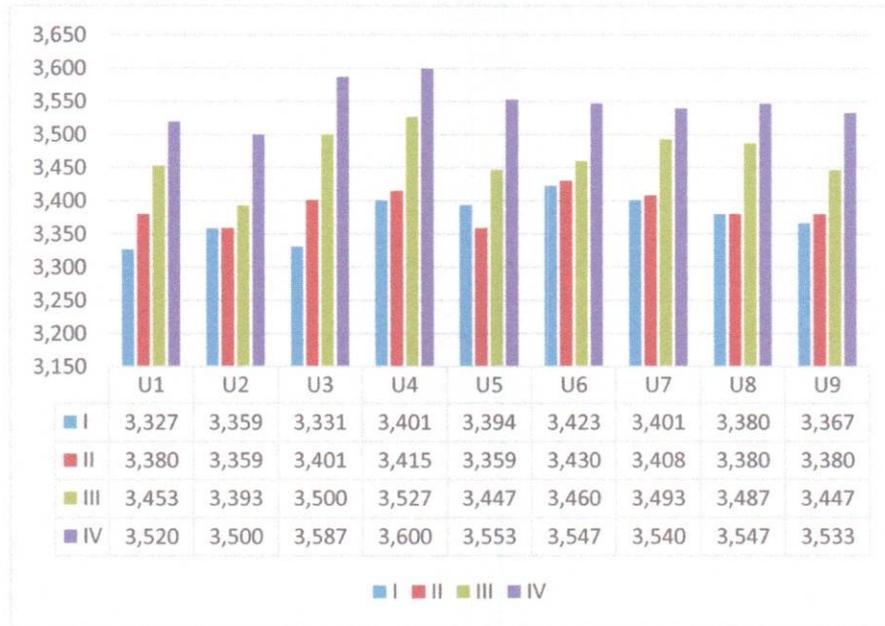
Tabel 3.2 Rata-rata skor dan peringkat pada setiap ruang lingkup pengukuran

No.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA	
U1	Persyaratan pelayanan	3,523	Baik
U2	Prosedur Pelayanan	3,503	Baik
U3	Waktu Pelayanan	3,589	Sangat Baik
U4	Biaya/Tarif Pelayanan	3,603	Sangat Baik
U5	Produk Jenis Pelayanan	3,556	Sangat Baik
U6	Kompetensi Pelaksana	3,550	Sangat Baik
U7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	3,543	Sangat Baik
U8	Sarana dan Prasarana	3,550	Sangat Baik
U9	Penanganan Pengaduanm, Saran	3,432	Baik

Sumber: Data primer (diolah)

Berdasarkan hasil analisis data terhadap pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan pada tahun 2023 diperoleh hasil skor dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di DPMPTSP Kota Mataram sebesar **88,38** berada pada kategori **“SANGAT BAIK”** (pada interval 88,31 – 100,00). Perbandingan Nilai SKM tahun 2022 jika dilihat per triwulan terus mengalami penurunan, triwulan I yaitu sebesar 86,82, triwulan II yaitu sebesar 84,04, triwulan ke III sebesar 80,51, dan triwulan IV sebesar 77,56. Namun peringkat SKM yang diterima DPMPTSP Kota Mataram selama tahun 2023 dari triwulan I-IV mengalami peningkatan, bahkan pada Triwulan IV masuk kategori **“Sangat Baik”**. Gambar 3.5 berikut menunjukkan fluktuasi nilai SKM DPMPTSP Kota Mataram dari Triwulan I-IV tahun 2023 berdasarkan 9 unsur penilaian.

Gambar 3.5. Indeks Kepuasan Masyarakat Triwulan I-IV Tahun 2023



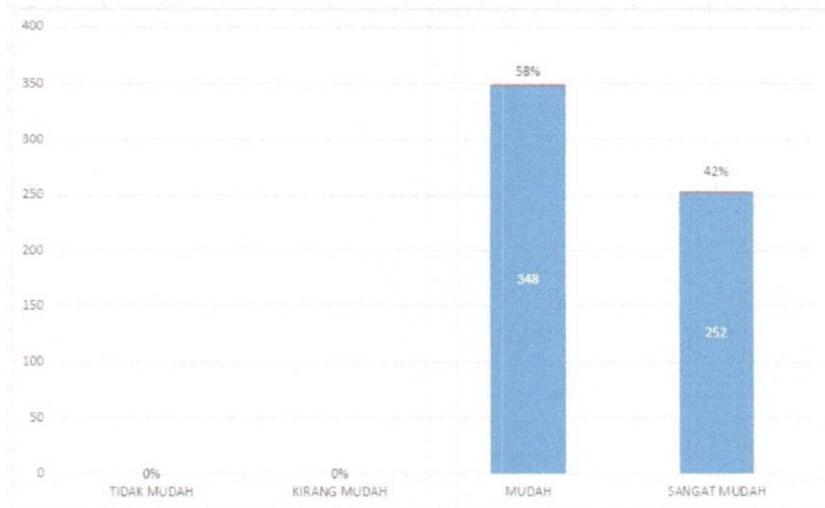
Sumber data: Data primer (diolah)

Berdasarkan Gambar 3.5 di atas nampak bahwa hasil pengukuran terhadap kualitas 9 unsur pelayanan dari DPMPTSP Kota Mataram pada periode Triwulan I-IV rata-rata semua unsur pelayanan mendapatkan kategori “BAIK”, kecuali pada Triwulan IV unsur Waktu Pelayanan (U3), Biaya/Tarif Pelayanan (U4), Produk Jenis Pelayanan (U5), Kompetensi Pelaksana (U6), Perilaku Pelaksana Pelayanan (U7), Sarana dan Prasarana Pelayanan (U8) dan Penanganan Pengaduan (U9) mendapatkan peringkat “**Sangat Baik**”. Hal ini menyebabkan hasil perhitungan SKM atas pelayanan DPMPTSP Kota Mataram pada Triwulan IV meningkat menjadi 88,60 dan masuk kategori “**Sangat Baik**”.

3.2.1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Unsur persyaratan ini dilihat dari apakah unsur persyaratan pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram sudah terbuka dan jelas. Berdasarkan hasil analisis data SKM pengguna layanan di DPMPTSP Kota Mataram untuk ruang lingkup persyaratan pelayanan pada tahun 2023 diperoleh rata-rata skor sebesar 3,523 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532, artinya berada pada kategori “**Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPMPTSP Kota Mataram pada tahun 2023, ruang lingkup persyaratan disajikan pada Gambar 3.6 berikut ini.

Gambar 3.6. Persentase IKM Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan

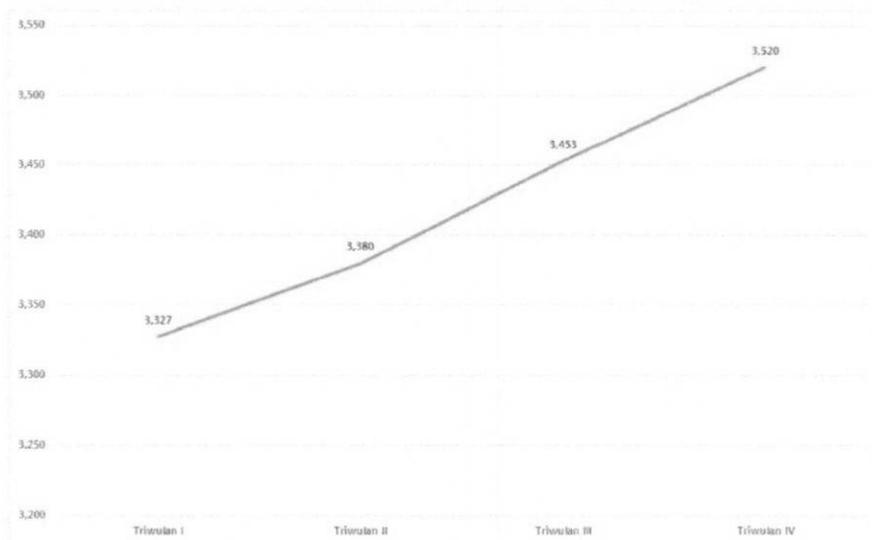


Sumber data: Data primer (diolah)

Berdasarkan Gambar 3.6 di atas nampak bahwa mayoritas responden memiliki persepsi bahwa persyaratan untuk pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Mataram dikategorikan mudah yaitu 58% atau sejumlah 348 orang dari total 600 responden, sedangkan responden yang mempersepsikan dengan kategori sangat mudah hanya sekitar 42% atau sejumlah 252 orang.

Hasil analisis data SKM untuk ruang lingkup persyaratan pelayanan selama tahun 2023 mengalami peningkatan jika dilihat dari kinerja per triwulan, nampak seperti Gambar 3.7 di bawah ini.

Gambar 3.7. Nilai IKM Ruang Lingkup Persyaratan Pelayanan per Triwulan Tahun 2023



Sumber data: Data primer (diolah)

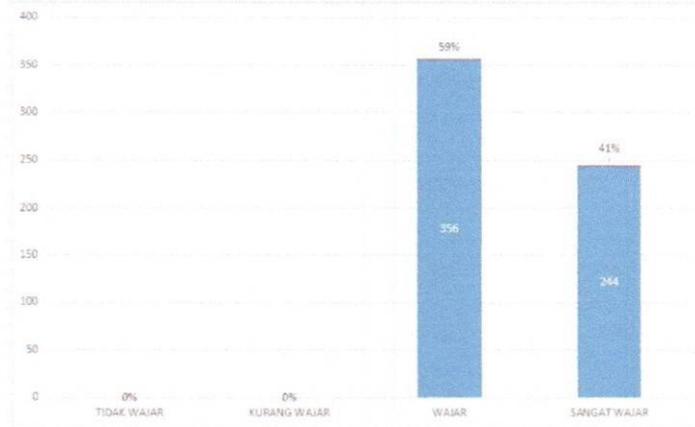
Berdasarkan Gambar 3.7 di atas, pada Triwulan I nilai IKM unsur/ruang lingkup persyaratan sebesar 3,327 dan terus mengalami peningkatan sampai pada Triwulan IV menjadi 3,520 dan berada pada kategori **“Baik”**. Hasil analisis data ini juga mengindikasikan bahwa persyaratan pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram sudah cukup terbuka dan jelas. Namun masih perlu diperbaiki dan disesuaikan agar mayoritas responden yang semula berpersepsi bahwa pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram mudah dapat berubah mempersepsikan menjadi sangat mudah, sehingga dapat meningkatkan nilai SKM pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram menjadi **“Sangat Baik”**.

3.2.2. Prosedur Pelayanan

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Secara keseluruhan dari hasil analisis unsur Prosedur Pelayanan diperoleh skor sebesar 3,503 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori **“Baik”**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPMPTSP

Kota Mataram tahun 2023 ruang lingkup Prosedur Pelayanan disajikan pada Gambar 3.8 berikut ini.

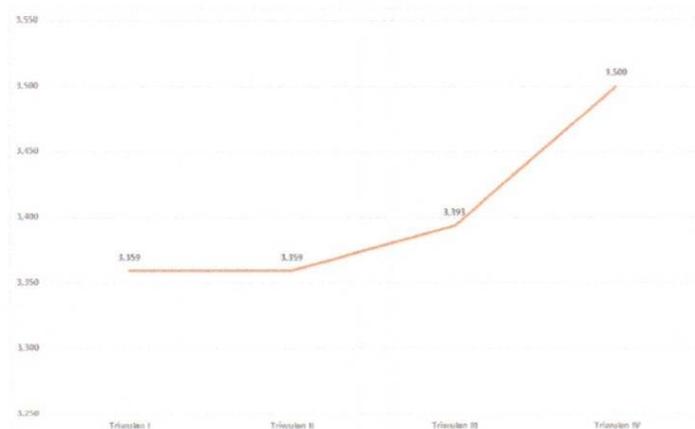
Gambar 3.8. Persentase IKM Ruang Lingkup Prosedur Pelayanan



Sumber data: Data primer (diolah)

Berdasarkan Gambar 3.8 di atas nampak bahwa mayoritas responden memiliki persepsi bahwa Prosedur Pelayanan untuk pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Mataram dikategorikan wajar, yaitu sebesar 59% atau sebanyak 356 orang, dan 41% atau 244 orang berpersepsi sangat wajar. Selanjutnya, hasil analisis data SKM untuk ruang lingkup prosedur Pelayanan bila dilihat per triwulan terus mengalami penurunan, nampak seperti pada Gambar 3.9 berikut ini.

Gambar 3.9. Nilai IKM Ruang Lingkup Sistem, Mekanisme, dan Prosedur per Triwulan Tahun 2023



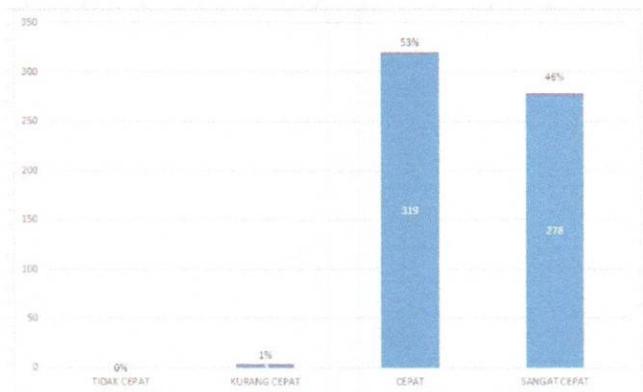
Sumber data: Data primer (diolah)

Berdasarkan Gambar 3.9, pada Triwulan I nilai IKM unsur Prosedur Pelayanan sebesar 3,359 dan terus mengalami peningkatan sampai pada triwulan IV menjadi 3,500 dan berada pada kategori “**Baik**”. Hasil analisis data ini juga mengindikasikan bahwa Prosedur Pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram sudah cukup terbuka dan jelas. Namun masih perlu diperbaiki dan disesuaikan agar mayoritas responden yang semula berpersepsi bahwa pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram wajar dapat berubah mempersepsikan menjadi sangat wajar, sehingga dapat meningkatkan nilai SKM pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram menjadi “Sangat Baik”.

3.2.3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Berdasarkan hasil analisis persepsi responden terhadap unsur ruang lingkup waktu pelayanan diperoleh rata-rata skor sebesar 3,589 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “ **SANGAT BAIK**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPMPTSP Kota Mataram Tahun 2023 terhadap ruang lingkup waktu pelayanan disajikan pada Gambar 3.11 berikut ini.

Gambarl 3.11. Persentase IKM Ruang Lingkup Waktu Penyelesaian



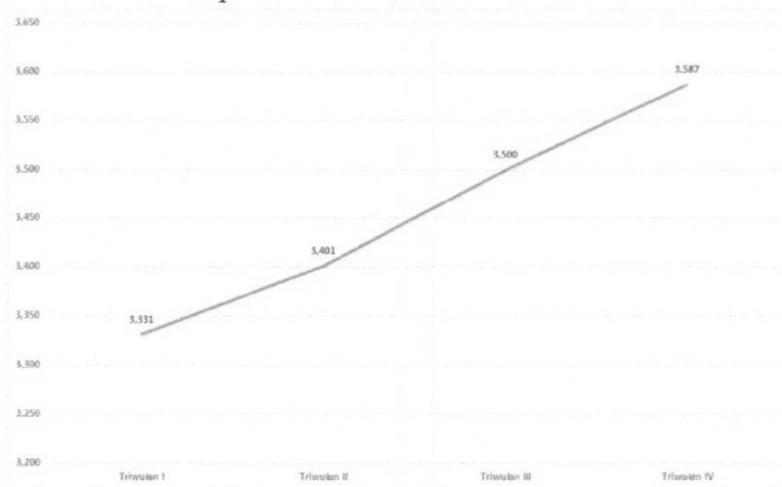
Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.11 di atas nampak bahwa mayoritas responden memiliki persepsi bahwa unsur Waktu Pelayanan untuk pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Mataram untuk tahun 2023 dikategorikan cepat (319 orang atau 53%) dan sangat cepat (278 orang atau 46%).

Namun terdapat 3 orang responden atau 1% dari total responden (600 orang) yang berpendapat waktu penyelesaian pelayanan kurang cepat.

Selanjutnya, hasil analisis data SKM untuk ruang lingkup waktu pelayanan bila dilihat per triwulan terus mengalami peningkatan, nampak seperti pada Gambar 3.12 berikut ini.

Gambar 3.12. Nilai IKM Ruang Lingkup Waktu Pelayanan per Triwulan Tahun 2023



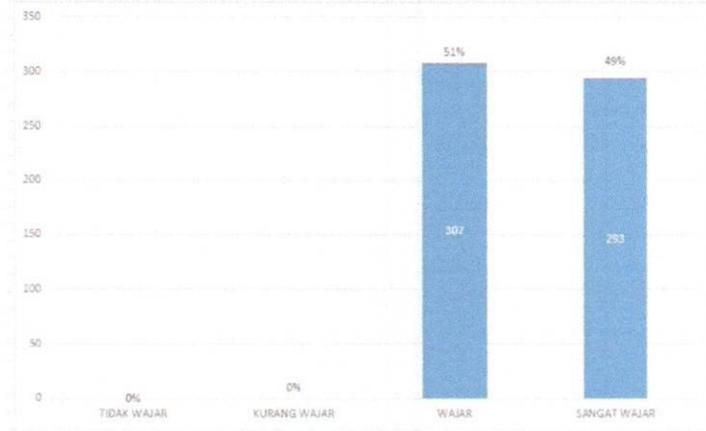
Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.12 di atas, hasil analisis data IKM untuk ruang lingkup waktu pelayanan ini mengalami peningkatan dari triwulan I dengan nilai 3,331 kategori “Baik” sampai dengan Trwiulan IV menjadi 3,587 dengan kategori “Sangat Baik”. Hasil analisis data ini juga mengindikasikan bahwa Waktu Pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram sudah cukup terbuka dan jelas. Namun masih perlu diperbaiki dan disesuaikan agar mayoritas responden yang semula berpersepsi bahwa pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram cepat dapat berubah mempersepsikan menjadi sangat cepat, sehingga dapat meningkatkan nilai SKM pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram menjadi “Sangat Baik”.

3.2.4. Biaya /Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan adalah adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Berdasarkan hasil analisis persepsi responden terhadap unsur biaya/tarif pelayanan diperoleh rata-rata skor sebesar 3,603 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“SANGAT BAIK”**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPMPSTSP Kota Mataram ruang lingkup biaya/tarif pelayanan pada tahun 2023 disajikan pada Gambar 3.14 berikut ini.

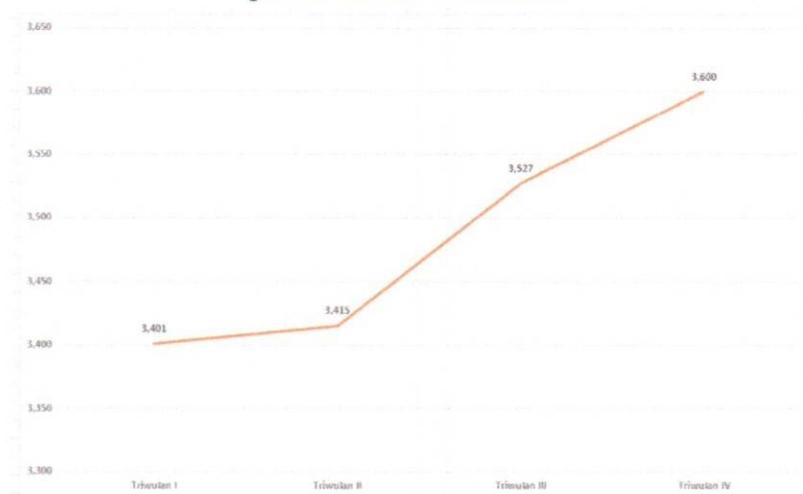
Gambar 3.14. Persentase IKM Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan



Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.14 di atas nampak bahwa mayoritas responden memiliki persepsi bahwa secara keseluruhan unsur biaya/tarif untuk pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Mataram tahun 2023 dikategorikan wajar (307 orang atau 51%) dan sangat wajar (293 orang atau 49%). Hasil analisis data IKM untuk ruang lingkup biaya/tarif pelayanan ini bila dilihat per triwulan mengalami penurunan dari triwulan I sampai triwulan II, walaupun masih berada pada kategori yang sama, yaitu kategori “**Baik**”. Perubahan nilai IKM untuk ruang lingkup biaya/tarif pelayanan per triwulan selama tahun 2023 disajikan pada Gambar 3.15 berikut ini.

Gambar 3.15. Nilai IKM Ruang Lingkup Biaya/Tarif Pelayanan per Triwulan Tahun 2023



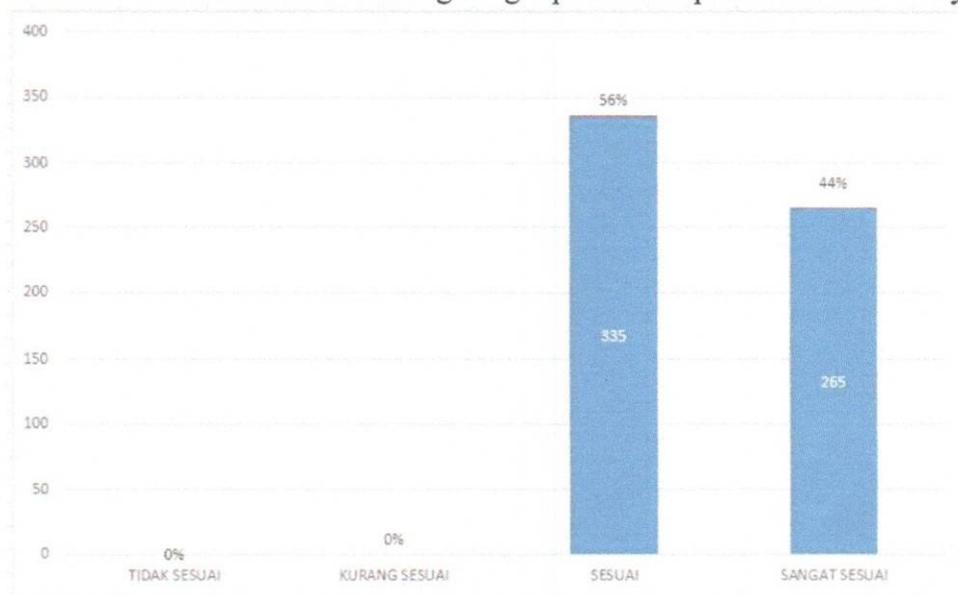
Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.15 di atas, hasil analisis data IKM untuk ruang lingkup biaya/tarif pelayanan ini mengalami peningkatan dari triwulan I dengan nilai 3,401 kategori “Baik” sampai dengan Triwulan IV dengan nilai 3,600 masuk kategori “Sangat Baik”. Hasil analisis data ini juga mengindikasikan bahwa biaya/tarif pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram sudah cukup terbuka dan jelas. Namun masih perlu diperbaiki dan disesuaikan agar mayoritas responden yang semula berpersepsi bahwa pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram wajar dapat berubah mempersepsikan menjadi sangat wajar, sehingga dapat meningkatkan nilai SKM pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram.

3.2.5. Produk Jenis Pelayanan

Produk 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. Berdasarkan hasil analisis persepsi responden terhadap unsur produk pelayanan diperoleh rata-rata skor sebesar 3,556 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**SANGAT BAIK**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPMPTSP Kota Mataram ruang lingkup produk spesifikasi jenis pelayanan pada tahun 2023 disajikan pada Gambar 3.17 berikut ini.

Gambar 3.17. Persentase IKM Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

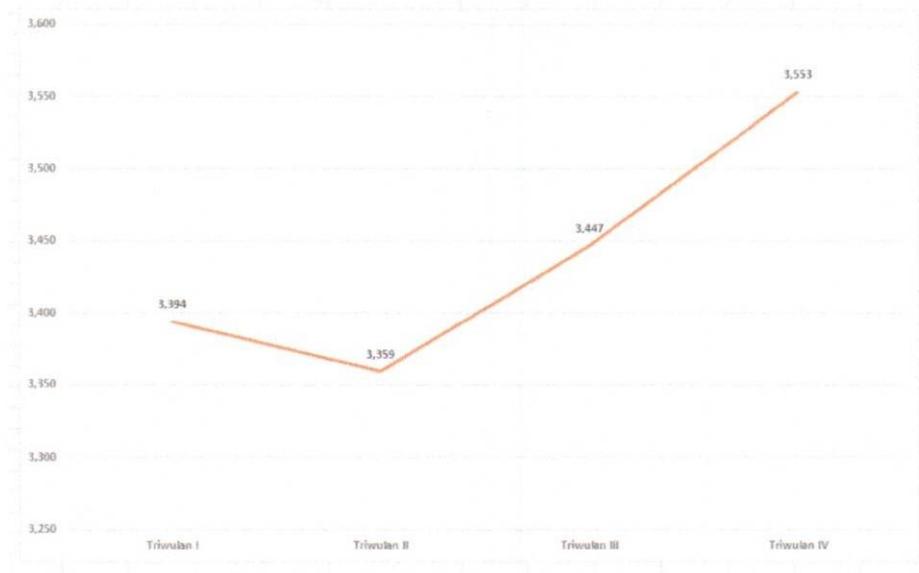


Sumber data: Data primer (data diolah)

Berdasarkan Gambar 3.17 di atas nampak bahwa mayoritas responden memiliki persepsi bahwa unsur produk spesifikasi jenis pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Mataram dikategorikan sesuai (335 orang atau 56%) dan sangat sesuai (265 orang atau 44%).

Hasil analisis data SKM untuk unsur produk spesifikasi jenis layanan ini bila dilihat setiap triwulan cenderung mengalami penurunan dari triwulan I sampai triwulan IV, walaupun masih berada pada kategori yang sama, yaitu kategori “**Baik**”. Perubahan nilai IKM untuk ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan per triwulan selama tahun 2023 disajikan pada Gambar 3.18 berikut ini.

Gambar 3.18. Nilai IKM Ruang Lingkup Produk Spesifikasi Jenis Layanan per Triwulan Tahun 2023



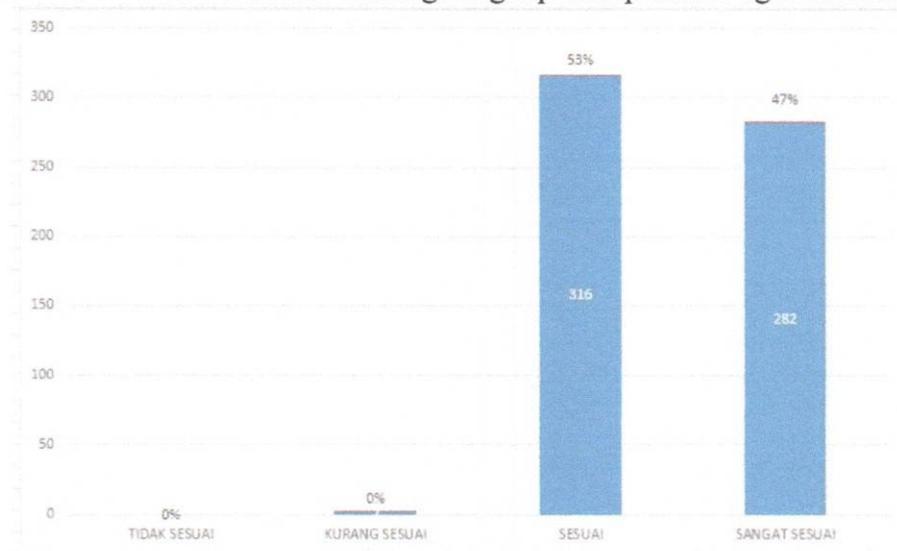
Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.18 di atas, hasil analisis data IKM untuk ruang lingkup produk spesifikasi jenis layanan ini mengalami penurunan pada triwulan I ke Triwulan II walaupun masih masuk dalam kategori “Baik”. Namun pada Triwulan III sampai dengan Triwulan IV mengalami kenaikan yang cukup tinggi sehingga pada Triwulan IV ruang lingkup Produk Jenis Pelayanan masuk kategori “Sangat Baik”. Untuk ke depannya diharapkan mayoritas masyarakat pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram dapat memberikan penilaian “Sangat sesuai” agar penilaian SKM atas layanan DPMPTSP Kota Mataram dapat dikategorikan sebagai “Sangat Baik”.

3.2.6. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pegawai atau Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman. Berdasarkan hasil analisis persepsi responden terhadap unsur kompetensi pelaksana pelayanan diperoleh rata-rata skor sebesar 3,550 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “SANGAT BAIK”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPMPTSP Kota Mataram ruang lingkup kompetensi pegawai pada tahun 2023 disajikan pada Gambar 3.19 berikut ini.

Gambar 3.19. Persentase IKM Ruang Lingkup Kompetensi Pegawai/Pelaksana

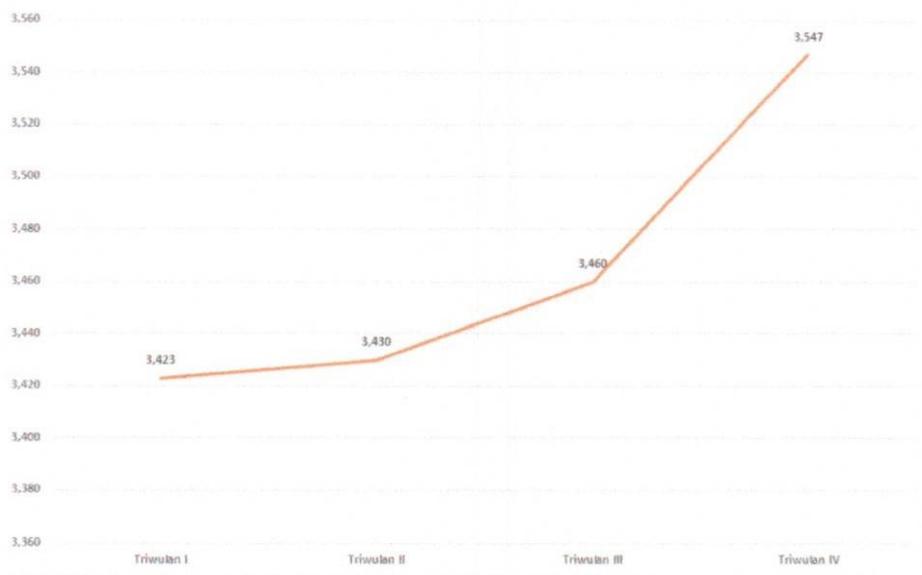


Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.19 di atas nampak bahwa mayoritas responden memiliki persepsi bahwa unsur kompetensi pegawai DPMPTSP Kota Mataram dikategorikan sesuai (316 orang atau 53%) dan sangat sesuai (282 orang atau 47%). Namun, masih ada konsumen atau masyarakat (sebanyak 2 orang atau 0% dari total 600 responden) pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram berpersepsi bahwa kompetensi pegawai DPMPTSP Kota Mataram kurang sesuai dalam memberikan layanan.

Hasil analisis data SKM untuk ruang lingkup kompetensi pegawai bila dilihat setiap triwulan mengalami kenaikan dari triwulan I dengan nilai 3,423 kategori “Baik” sampai triwulan IV dengan nilai 3,547 kategori “Sangat Baik”,

Gambar 3.20. Nilai IKM Ruang Lingkup Kompetensi Pegawai per Triwulan Tahun 2023



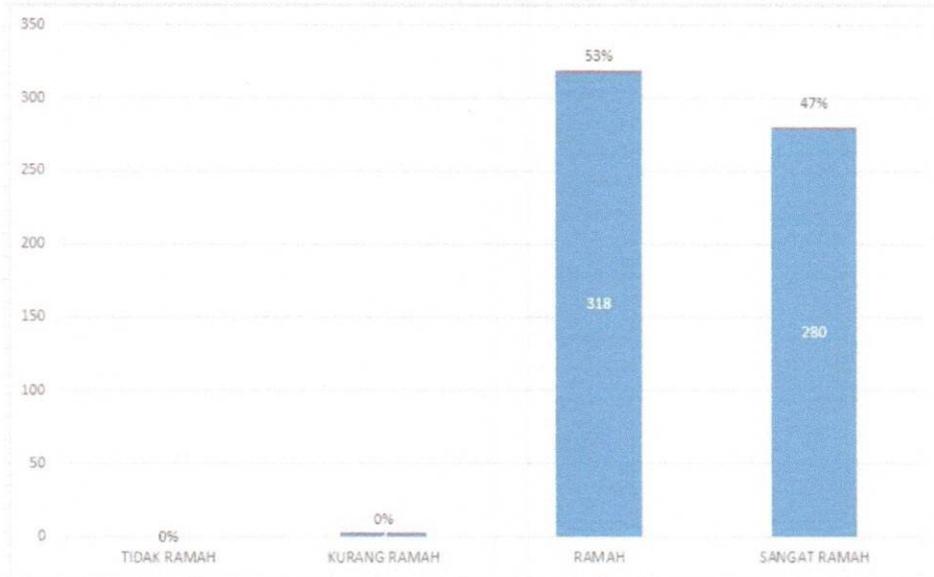
Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.20 di atas, hasil analisis data IKM untuk ruang lingkup kompetensi pegawai ini mengalami kenaikan dari triwulan I-IV. Hasil analisis data ini juga mengindikasikan bahwa Kompetensi Pelaksana pada kantor DPMPTSP Kota Mataram sudah cukup terbuka dan jelas. Namun masih perlu diperbaiki dan disesuaikan agar mayoritas responden yang semula berpersepsi bahwa pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram sesuai dapat berubah mempersepsikan menjadi sangat sesuai, sehingga dapat meningkatkan nilai SKM pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram.

3.2.7. Perilaku Pelaksana Pelayanan

Perilaku Pelaksana Pelayanan adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Berdasarkan hasil analisis persepsi responden terhadap unsur perilaku pelaksana pelayanan diperoleh rata-rata skor sebesar 3,543 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori “**Sangat Baik**”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPMPTSP Kota Mataram ruang lingkup perilaku pelaksana pelayanan tahun 2023 disajikan pada Gambar 3.22 berikut ini.

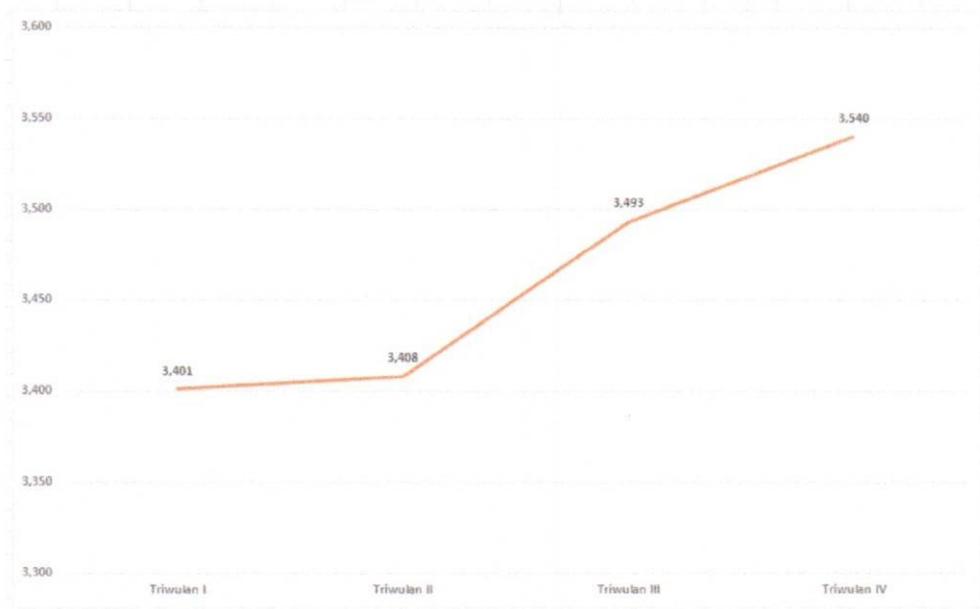
Gambar 3.22. Persentase IKM Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana



Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.22 di atas nampak bahwa mayoritas responden memiliki persepsi bahwa unsur perilaku pelaksana dalam pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Mataram pada tahun 2023 dikategorikan ramah (318 orang atau 53%) dan sangat ramah (280 orang atau 47%). Namun, masih ada konsumen atau masyarakat pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram yang menjawab bahwa perilaku pegawai DPMPTSP Kota Mataram kurang ramah (2 orang atau 0% dari 600 responden) dalam memberikan pelayanan. Hasil analisis data SKM untuk ruang lingkup perilaku pelaksana bila dilihat setiap triwulan mengalami kenaikan dari triwulan I sampai triwulan IV, dan bahkan pada triwulan IV berada pada kategori “Sangat Baik” dengan nilai 3,540.

Gambar 3.23. Nilai IKM Ruang Lingkup Perilaku Pelaksana per Triwulan Tahun 2023



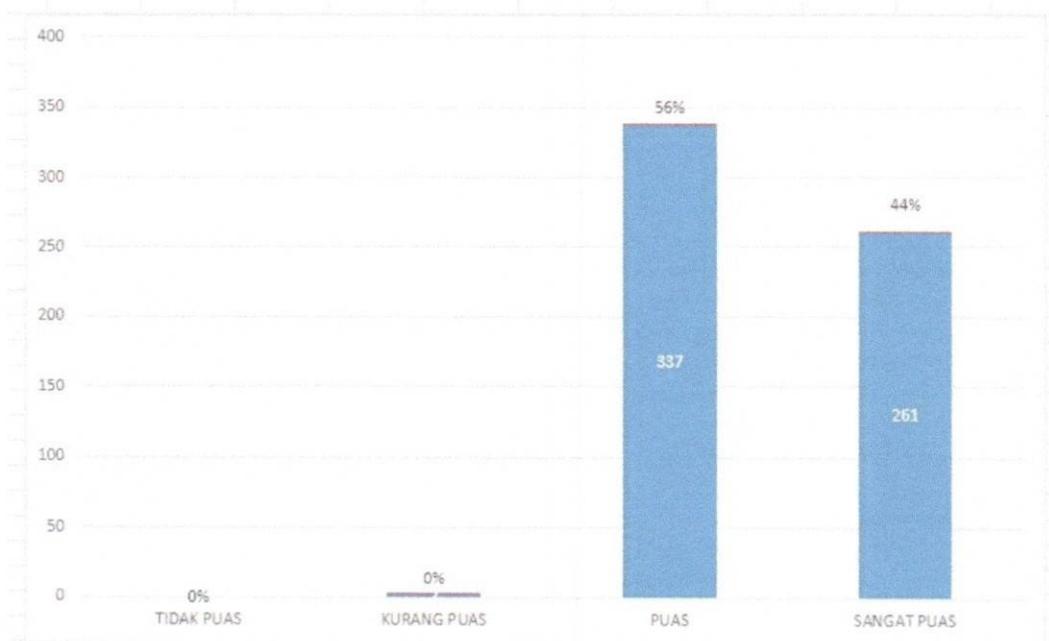
Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.23 di atas, hasil analisis data IKM untuk ruang lingkup perilaku pelaksana ini mengalami kenaikan dari triwulan I-IV. Kinerja tertinggi dicapai pada Triwulan IV, dimana ruang lingkup perilaku pelaksana memperoleh kriteria “Sangat Baik”. Namun masih perlu diperbaiki dan disesuaikan agar mayoritas responden yang semula berpersepsi bahwa pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram ramah dapat berubah mempersepsikan menjadi sangat ramah, sehingga dapat meningkatkan nilai SKM pelayanan pada kantor DPMPTSP Kota Mataram.

3.2.8. Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Berdasarkan hasil analisis persepsi responden terhadap unsur pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut diperoleh rata-rata skor sebesar 3,432 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori “Baik”. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPMPTSP Kota Mataram ruang lingkup penanganan pengaduan dan tindak lanjut pada tahun 2023 disajikan pada Gambar 3.25 berikut ini.

Gambar 3.25. Persentase IKM Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan



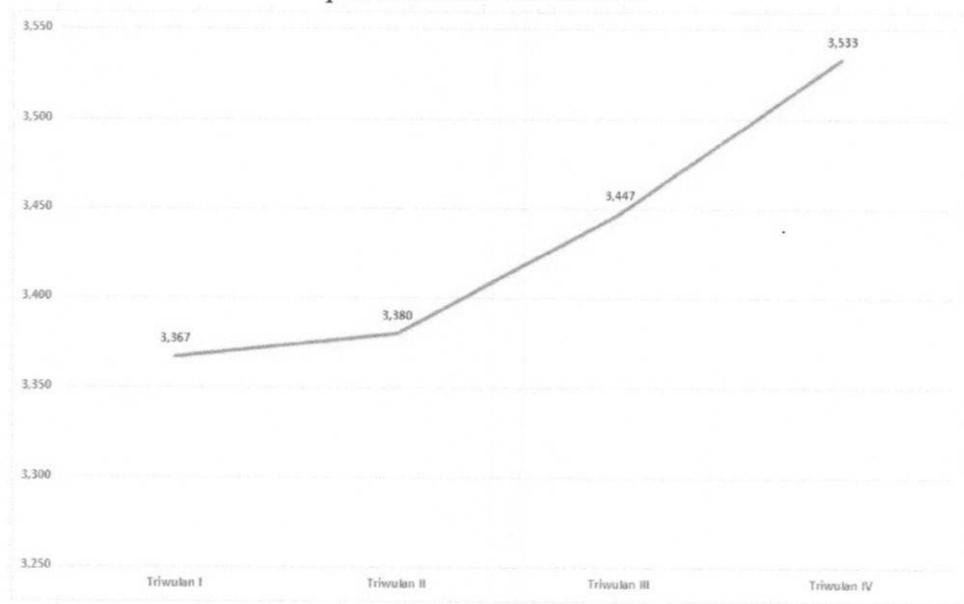
Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.25 di atas nampak bahwa mayoritas responden memiliki persepsi

bahwa unsur penanganan pengaduan saran dan masukan dalam pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Mataram dikategorikan puas (337 orang atau 56%) dan sangat puas (261 orang atau 44%). Namun, masih ada responden atau konsumen yang menjawab kurang puas terhadap penanganan pengaduan saran dan masukan dalam pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Mataram sebanyak 2 orang atau 0% dari total 600 responden. Untuk ke depannya diharapkan mayoritas masyarakat pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram dapat memberikan penilaian “Sangat puas” untuk ruang lingkup penanganan pengaduan saran dan masukan dalam pelayanan DPMPTSP Kota Mataram.

Hasil analisis data SKM untuk ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan bila dilihat setiap triwulan mengalami kenaikan dari triwulan I sampai triwulan IV. Kinerja tertinggi dicapai pada Triwulan IV, dimana ruang lingkup perilaku pelaksana memperoleh kriteria “Sangat Baik”. Hasil analisis data IKM untuk unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan per triwulan selama tahun 2023 disajikan pada Gambar 3.26 berikut ini.

Gambar 3.26. Nilai IKM Ruang Lingkup Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan per Triwulan Tahun 2023



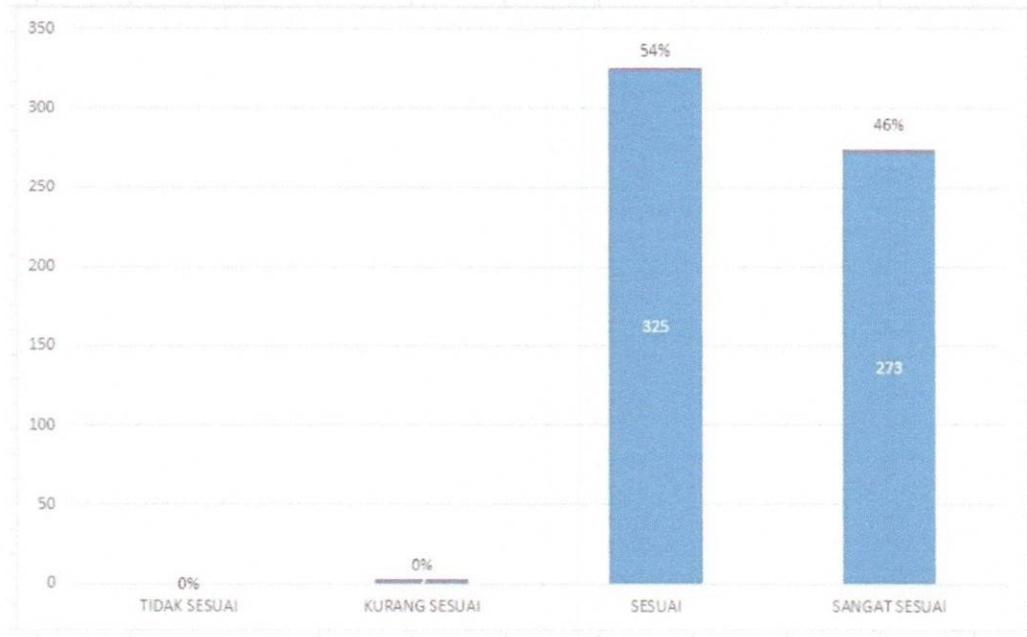
Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.26 di atas, hasil analisis data IKM untuk ruang lingkup penanganan pengaduan, saran dan masukan mengalami kenaikan dari triwulan I-IV dan kinerja tertinggi dicapai pada Triwulan IV, dimana ruang lingkup Penanganan pengaduan, saran dan masukan memperoleh kriteria “Sangat Baik”.

3.2.9. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana pelayanan adalah merupakan komponen dalam kelancaran dalam penyelenggara pelayanan sesuai dengan standar pelayanan. Berdasarkan hasil analisis persepsi responden terhadap unsur pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut diperoleh rata-rata skor sebesar 3,550 berada pada interval skor 3,5324 – 4,00 kategori **“Sangat Baik”**. Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan di DPMPPTSP Kota Mataram unsur sarana dan prasarana pelayanan pada tahun 2023 disajikan pada Gambar 3.28 berikut ini.

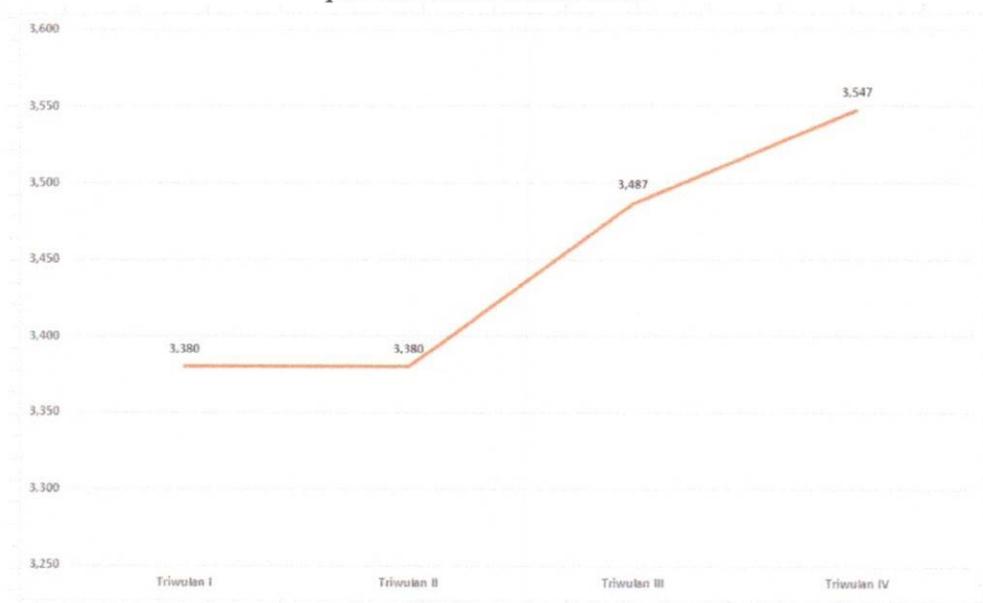
Gambar 3.28. Persentase Indeks Kepuasan Masyarakat Unsur Sarana dan Prasarana Pelayanan



Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.28 di atas nampak bahwa mayoritas responden memiliki persepsi bahwa unsur sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Mataram dikategorikan sesuai (325 orang atau 54%) dan sangat sesuai (273 orang atau 46%). Namun, masih ada responden atau konsumen (sebanyak 2 orang atau 0% dari total 600 responden) pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram yang berpersepsi bahwa unsur sarana dan prasarana pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Mataram kurang sesuai. Untuk ke depannya diharapkan mayoritas masyarakat pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram dapat memberikan penilaian “Sangat sesuai” untuk ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan DPMPTSP Kota Mataram.

Gambar 3.29. Nilai IKM Ruang Lingkup Sarana dan Prasarana Pelayanan per Triwulan Tahun 2023



Sumber data: Data primer

Berdasarkan Gambar 3.29 di atas, hasil analisis data IKM untuk ruang lingkup sarana dan prasarana pelayanan mengalami kenaikan dari triwulan I-IV. Kinerja tertinggi dicapai pada Triwulan IV, dimana sarana dan prasarana memperoleh kriteria “Sangat Baik”.

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil Survey Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram pada Tahun 2023 yang ditindaklanjuti dengan pengolahan data berikut analisisnya dapat disimpulkan beberapa hal dan saran- saran untuk perbaikan layanan perizinan ke depan.

1.1. Kesimpulan

Dari hasil pengolahan data terhadap profil responden didapat beberapa informasi, diantaranya adalah:

- a) Pengelompokan responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan informasi bahwa mayoritas responden adalah laki-laki (52,5% atau 315 orang) sedangkan untuk perempuan 47,5% atau 285 orang. Perbedaan jenis kelamin pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram tidak terlalu berbeda, jumlah konsumen laki-laki maupun perempuan hampir sebanding. Kondisi seperti ini mengimplikasikan bahwa kepentingan terkait dengan layanan DPMPTSP cenderung sama antara laki-laki dan perempuan.
- b) Pengelompokan responden berdasarkan kelompok usia menunjukkan informasi bahwa umur pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram cukup merata yang tersebar dalam 5 (lima) kelompok besar, yaitu dari kelompok umur 36-40 tahun (sebesar 109 orang atau 18,17%), umur 41-45 tahun (sebesar 106 orang atau 17,67%), umur 46-50 tahun (sebesar 100 orang atau 16,67%), umur 31-35 tahun (sebesar 77 orang atau 12,83%), dan umur 26-30 tahun (sebesar 59 orang atau 9,83%). Rentang umur dari kelompok umur ini masuk kategori umur produktif yang merupakan usia yang paling mudah dan memiliki kemampuan untuk mengurus layanan secara mandiri dengan datang ke Kantor DPMPTSP Kota Mataram.
- c) Pengelompokan responden berdasarkan tingkat pendidikan menunjukkan informasi bahwa pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram didominasi oleh tiga kelompok pendidikan, yaitu jenjang pendidikan SMA yakni sebesar 42% atau 252 orang, SMP sebesar 18% atau 110 orang dan SD sebanyak 17% atau 102 orang.

Hal ini mengindikasikan bahwa konsumen/responden dengan tingkat pendidikan SMA, SMP dan SD memiliki kemampuan yang cukup terkait pengetahuan tentang layanan DPMPTSP, serta keberanian untuk datang dan mengurus sendiri. Selain itu juga, hal ini mengimplikasikan bahwa semakin banyaknya masyarakat yang berusaha untuk menjadi mandiri dengan melakukan kegiatan entrepreneur atau berwirausaha.

- d) Pengelompokan responden berdasarkan jenis pekerjaan menunjukkan bahwa pengguna layanan DPMPTSP Kota Mataram yang utama adalah Wiraswasta/usahawan dan Pegawai Swasta. Wiraswasta/usahawan menempati pengguna paling besar (91% atau 543 orang), diikuti Pegawai Swasta sebesar 5% atau 32 orang. Total jumlah kedua kelompok ini mencapai sekitar 96% atau 575 orang. Wiraswasta/usahawan dan Pegawai swasta mendominasi kelompok masyarakat yang menggunakan layanan DPMPTSP Kota Mataram karena kelompok ini merupakan masyarakat yang paling banyak memiliki kepentingan terhadap layanan DPMPTSP terutama karena terkait dengan pekerjaan mereka.

Dengan demikian dapat ditarik kesimpulan bahwa profil responden (pemohon yang mengurus perizinan) di DPMPTSP Kota Mataram pada Tahun 2023 didominasi oleh laki-laki, berusia antara 36 sampai dengan 40 tahun, dengan tingkat pendidikan SMA, dan berprofesi sebagai pegawai swasta dan wirausaha/usahawan. Dengan mengetahui profil responden tersebut dapat menjadi pertimbangan utama dalam menyusun rencana dan menentukan kebijakan yang tepat dalam upaya meningkatkan pelayanan perizinan selanjutnya.

Dalam pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di DPMPTSP Kota Mataram pada Tahun 2023 dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan pada DPMPTSP Kota Mataram dipersepsikan **Sangat Baik** oleh masyarakat penggunaannya. Hal ini terlihat dari Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang diperoleh yaitu (**88,38**) berkisar di antara 3,5324 – 4,00. Hasil tersebut merupakan akumulasi dari kinerja pada setiap unsur layanannya.

1.2. Saran

Adapun beberapa hal yang dapat disarankan kepada DPMPTSP Kota Mataram dari hasil analisis terhadap pengolahan data survey adalah sebagai berikut:

1. Dengan mengetahui profil responden (pemohon yang mengurus perizinan) di DPMPTSP Kota Mataram dimana jumlah responden perempuan dan laki-laki tidak jauh berbeda, berusia

antara 36 sampai dengan 40 tahun, dengan tingkat pendidikan SMA, dan berprofesi sebagai wirausaha/usahawan, maka cara pemberian layanannya dapat menyesuaikan dengan kondisi tersebut, misal:

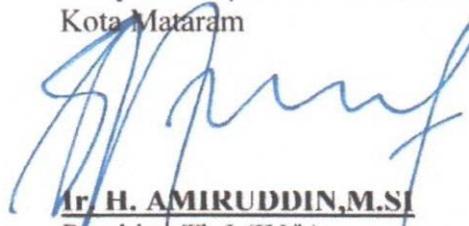
- a) Dengan jumlah sebaran konsumen antara laki-laki dan perempuan hampir sama, maka sebaiknya DPMPTSP Kota Mataram menyediakan petugas layanan yang berjenis kelamin perempuan, karena umumnya petugas dengan jenis kelamin perempuan memiliki karakter lembut dan berusia lebih muda dari untuk menyesuaikan dengan pemohon izin yang merupakan laki-laki dewasa yang umumnya berkarakter keras;
 - b) Meningkatkan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pemberian layanan perizinan untuk menyesuaikan karakteristik mayoritas pemohon izin dengan tingkat pendidikan SMA yang dianggap sudah terbiasa dalam memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi;
 - c) Lebih memprioritaskan kecepatan dalam memproses layanan perizinan mengingat mayoritas pemohon izin berprofesi sebagai wirausaha/usahawan yang memerlukan legalisasi dalam usaha mereka dan produk perizinan menjadi modal kerja mereka;
 - d) Tetap memperhatikan kebutuhan layanan bagi pemohon izin yang minoritas seperti perempuan yang hamil atau menyusui, berusia renta, penyandang disabilitas, gagap teknologi, dan lain sebagainya.
2. Untuk meningkatkan penilaian terhadap kualitas layanan maka disarankan beberapa hal antara lain:
- a) Kinerja unsur pelayanan yang mendapat penilaian “Baik” diupayakan untuk ditingkatkan;
 - b) Selain itu, kinerja unsur Penanganan Pengaduan, saran dan masukan sangat perlu untuk dievaluasi kembali karena mendapat skor yang paling rendah. Diperlukan evaluasi setiap satuan waktu tertentudan dimonitor langkah-langkah perbaikannya
3. Untuk dapat meningkatkan kepuasan pengguna layanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kota Mataram, maka yang harus dilakukan adalah:

Persyaratan Pelayanan	• Meningkatkan keterbukaan dan kejelasan persyaratan pelayanan
-----------------------	--

Prosedur Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • memberikan informasi secara terbuka terkait prosedur pelayanan • memberikan kejelasan alur prosedur pelayanan • menyederhanakan prosedur pelayanan • meniadakan adanya peluang KKN dalam pelayanan • mengawasi agar petugas tidak menawarkan percepatan dalam pelayanan • mengawasi agar petugas tidak menerima tawaran di luar prosedur pelayanan • menghilangkan praktek percaloan.
Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • meningkatkan standar waktu penyelesaian pelayanan, • ketepatan waktu penyelesaian pelayanan, • kejelasan target penyelesaian pelayanan, dan • berusaha agar pelayanan selesai sesuai target.
Biaya/Tarif Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • biaya/tarif pelayanan harus jelas dan terbuka • biaya/tarif pelayanan harus sesuai dengan ketentuan • biaya/tarif pelayanan harus terjangkau • memberikan biaya/tarif pelayanan yang wajar • mengawasi agar petugas tidak menawarkan di luar tarif resmi • mengawasi agar petugas tidak meminta imbalan • mengawasi agar petugas tidak menuntut imbalan.
Produk Jenis Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Meningkatkan spesifikasi jenis pelayanan
Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • meningkatkan kemampuan petugas agar lebih sigap dan cekatan dalam memberikan pelayanan • meningkatkan kemampuan teknis petugas dalam memberikan pelayanan. • meningkatkan kemampuan administrasi petugas dalam memberikan pelayanan.
Perilaku Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> • mengawasi agar pelaksana memiliki perilaku dan sikap

Pelayanan	<p>yang baik dalam memberikan pelayanan</p> <ul style="list-style-type: none"> • mengawasi agar pelaksana disiplin dalam menyelesaikan pelayanan • mengawasi agar pelaksana/petugas bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan • mengawasi agar pelaksana/petugas memberikan kesamaan perlakuan dalam memberikan pelayanan.
Penanganan Pengaduan, saran	<ul style="list-style-type: none"> • meningkatkan kejelasan pengelolaan pelayanan • meningkatkan kepastian terhadap tindak lanjut masukan dan aduan terhadap pelayanan yang diberikan.
Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> • meningkatkan sarana dalam memberikan pelayanan • menyediakan sarana yang layak untuk memberikan pelayanan • meningkatkan kebersihan dan kenyamanan dari sarana dan prasarana pelayanan. • Menyediakan sarana untuk melayani difabel

Mataram, Januari 2024
Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayana Terpadu Satu Pintu
Kota Mataram



Ir. H. AMIRUDDIN, M.SI
Pembina Tk.I (IV/b)
NIP. 19651030 199403 1 007