

**PEMERINTAH KABUPATEN MANGGARAI**

**DINAS PENANAMAN MODAL, KOPERASI,**

**USAHA KECIL, MENENGAH DAN TENAGA KERJA**

##### Jalan Harimau Ruteng 🕿 (0385) 2424133/2424423

**LAPORAN HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) TERHADAP PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN BIDANG PPTSP DINAS PENANAMAN MODAL, KOPERASI, USAHA KECIL, MENENGAH DAN TENAGA KABUPATEN MANGGARAI TAHUN 2017**

###### PENDAHULUAN

Salah satu tantangan besar yang dihadapi oleh pemerintah khususnya pemerintah daerah dalam era digital dewasa ini ialah bagaimana menampilkan aparatur yang profesional, memiliki etos kerja yang tinggi, keunggulan kompetitif, dan kemampuan memegang teguh etika birokrasi dalam menjalankan tugas dan fungsinya dan memenuhi aspirasi masyarakat.

Tantangan tersebut di atas berkaitan erat dengan alasan bahwa secara empirik masyarakat di daerah menginginkan agar aparat pemerintah dalam menjalankan tugas-tugasnya dapat bekerja secara maksimal yang akhirnya dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat. *Good Governance* menuntut aparatur pemerintah yang profesional, yang mana hal ini merupakan prasyarat dalam peningkatan mutu penyelenggaraan dan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

Salah satu harapan masyarakat selaku penikmat pelayanan ialah menginginkan pelayanan yang adil dan merata. Bentuk pelayanan yang adil dan merata, hanya dimungkinkan oleh kesiapan psikologis birokrat pemerintah yang senantiasa menyesuaikan diri dengan perubahan sosial (*social change*) dan dinamika masyarakat sebagai sasaran pelayanannya.Tugas pokok Pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Bidang PPTSP Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai sebagai unit pelaksana teknis Pemerintah Kabupaten Manggarai merupakan lembaga birokrasi yang memiliki tugas kewenangan sektor pelayanan publik, khususnya 46 jenis perizinan dan nonperizin (bdk. Perbup. Manggarai No. 28 Tahun 2017 tentang Pelimpahan Sebagian Kewenanggan Bupati Di Bidang Perizinan dan Nonperizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai).

Selaian peningkatan status bidang perizinan dan nonperizinan, upaya peningkatan kualiatas pelayanan pelayanan publik bidang perizinan dan nonprizinan juga terpancar dari survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan yang menjadi kewenangan Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai.

Salah satu kegiatan dalam upaya meningkatkan pelayanan publik bidang perizinan dan nonperizinan ialah menyusun IKM sebagai tolak ukur terhadap optimalisasi kinerja pelayanan publik oleh aparatur pemerintah kepada masyarakat. Penyusunan IKM Bidang PPTSP Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai berpedoman pada PERMENPAN&RB No. 6 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yang mana regulasi akan dibandingkan dengan kinerja aktualnya sehingga dari sini akan diperoleh indeks kepuasan masyarakat yang mencerminkan kualitas pelayanan publik yang diterima oleh masyarakat.

###### TUJUAN DAN MAKSUD

Tujuan diadanya Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini ialah untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sekaligus untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan dan nonperizinan pada Bidang PPTSP Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai.

Maksud diadanya Survei Indeks Kepuasan Masyarakat ini ialah: (i) mendorong partisipasi masyarakat dalam menilai kinerja pelayanan perizinan dan nonperizin; (ii) meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan nonperizinan; (iii) mendorong inovasi pelayanan publik; dan (iv) mengukur tingkat kepuasan masyarakat atas pelayanan publik bidang perizinan dan nonperizinan pada Bidang PPTSP Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai.

###### LANDASAN HUKUM

1. UU No. 9 Tahun 2015 tentang tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
2. UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 38 Tahun 2012 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik; dan
4. PERMENPAN&RB No. 6 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

###### RUANG LINGKUP

###### Ruang lingkup survey IKM pelayanan perizinan mencakupi 9 unsur penilaian yakni:

1. Persyaratan: merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
2. Prosedur: merupakan tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
3. Waktu pelayanan merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;
4. Biaya/Tarif: merupakan 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: merupakan 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 merupakan kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
7. Perilaku Pelaksana merupakan sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Maklumat Pelayanan merupakan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan;
9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

###### OUTPUT

Hasil yang diharapkan dari survey Indeks Kepuasan Masyarakat ini ialah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekuatan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
2. Untuk mengetahui kinerja penyeleggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan secara periodik;
3. Sebagai bahan pertimbangan penetapan kebijakan dalam perbaikan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
4. Untuk mengetahui tingkat partisipasi aktif masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan dan nonperizinan; dan
5. Untuk Memacu persaingan positif antar unit penyelenggara pelayanan publik.

###### PELAKSANAAN

* 1. **PERSIAPAN**

Tahapan persiapan pelaksanaan survey Indeks Kepuasan Masyarakat mencakupi:

1. Penetapan pelaksana. Survey IKM dilaksanakan sendiri oleh ASN pada Bidang PPTSP Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai.
2. Penyiapan Bahan. Penyiapan Bahan mencakupi pencetakan kuisioner dan kelengkapan peralatan untuk mengisi kuisioner oleh pemohon.
3. Penetapan Responden. Responden dipilih secara acak, untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan indeks, responden terpilih ditetapkan minimal 100 orang dari jumlah populasi penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan, dengan dasar (Jumlah Unsur + 1) x 10 = Jumlah Responden (9 + 1) x 10 = 100 responden. Jumlah pemohon yang mengisi kuisioner selalu lebih dari 100 orang, karena terkadang ada yang tidak memahami cara pengisiannya atau terkadang tidak mengisinya.
4. Penetapan Lokasi. Pengumpulan data dilakukan di Bidang PPTSP Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai pada saat jam kerja atau saat pelayanan perizinan dan nonperizinan.
5. Penetapan waktu pelaksanaan. Survey dilakukan pada bulan Januari –Desember 2017.
   1. **PENGUMPULAN DATA**
6. Pengumpulan Data. Pengumpulan data didahului dengan: (i) penyusunan kuesioner yang jumlah unsurnya sebanyak 9 buah dan instrumen pertanyaan yang akan disurvei disesuaikan dengan jenis layanan perizinan dan nonperizinan pada Bidang PPTSP Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai (**bdk. Lampiran 1: format ikm**); dan (ii) penentuan jumlah responden yakni lebih dari 100 pemohon.
7. Pengisian Kuesioner. Pengisian kuisioner dilakukan oleh konsumen sendiri dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan.
8. Pengujian Kualitas dan Validitas Data. Data pendapat konsumen yang telah terisi dalam kuesioner dikompilasikan dan dianalisis objektivitas rensponden.
   1. **PENGOLAHAN DATA**

Metode pengolah data yakni menggunakan 9 unsur penilaian dengan cara perhitungannya yaitu:

|  |
| --- |
| **Bobot nilai rata‐rata tertimbang = Jumlah bobot = 1 = 0,11**  **Jumlah Unsur 9**  **Skor KM = Total dari nilai persepsi per unsur x Nilai penimbang**  **Total unsur yang terisi**  **Interpretasi nilai Kepuasan Masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan X 25** |

Secara teori, Nilai Persepsi, Interval SKM, Konversi IKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan, seperti tergambar pada tabel berikut:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| NILAI  PERSEPSI | NILAI INTERVAL  (NI) | NILAI INTERVAL  KONVERSI (NIK) | MUTU  PELAYANAN  (x) | KINERJA UNIT  PELAYANAN  (y) |
| 1 | 1,00 – 1,75 | 25,00 – 43,75 | D | Tidak Baik |
| 2 | 1,76 – 2,50 | 43,76 – 62,50 | C | Kurang Baik |
| 3 | 2,51 – 3,25 | 62,51 – 81,25 | B | Baik |
| 4 | 3,26 – 4,00 | 81,26 – 100,00 | A | Sangat Baik |

Sistem Pengolahan dilakukan secara manual dengan mengggunakan perangkat komputer

* 1. **HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEY IKM**

Hasil pengolahan data survey IKM pada Bidang PPTSP Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai tahun 2017 seperti tergambar pada tabel berikut:

**DATA IKM PER RESPONDEN PER UNSUR TAHUN 2017**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **NOMOR RESPONDEN** | **UNSUR PELAYANAN** | | | | | | | | | **TOTAL** |
| **U1** | **U2** | **U3** | **U4** | **U5** | **U6** | **U7** | **U8** | **U9** |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 |
| 1 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 32 |
| 5 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 28 |
| 6 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 30 |
| 7 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 8 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 9 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 32 |
| 10 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 29 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 4 | 2 | 4 | 3 | 4 | 4 | 30 |
| 12 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 33 |
| 13 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 14 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 15 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 33 |
| 16 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 33 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 18 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 19 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 31 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 21 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 23 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 24 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 25 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 26 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 30 |
| 27 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 30 |
| 28 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 31 |
| 29 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 30 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 31 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 32 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 33 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 35 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 37 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 38 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 39 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 40 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 29 |
| 41 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 42 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 44 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 45 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 28 |
| 46 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 31 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 48 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 31 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 50 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 33 |
| 51 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 52 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 31 |
| 53 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 54 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 55 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 56 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 29 |
| 57 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 26 |
| 58 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 59 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 28 |
| 61 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 31 |
| 62 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 64 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 65 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 66 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 68 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 30 |
| 69 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 70 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 29 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 27 |
| 72 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 73 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 74 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 34 |
| 75 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 33 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 31 |
| 77 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 79 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 80 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 33 |
| 82 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 83 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 34 |
| 84 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 85 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 32 |
| 86 | 3 | 3 | 1 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 25 |
| 87 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 33 |
| 88 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 31 |
| 89 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 32 |
| 90 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 91 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 32 |
| 92 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 93 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 35 |
| 94 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 95 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 96 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 30 |
| 97 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 35 |
| 98 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| 99 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 34 |
| 100 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 36 |
| **Jml nilai per unsur** | **352** | **344** | **338** | **334** | **345** | **360** | **360** | **353** | **356** | **3.142** |
| **NRR** | **3,52** | **3,44** | **3,38** | **3,34** | **3,45** | **3,6** | **3,6** | **3,53** | **3,56** | **31,42** |
| **NRR tertimbang per unsur** | **0,387** | **0,3784** | **0,372** | **0,367** | **0,38** | **0,396** | **0,396** | **0,388** | **0,392** | **3,4562** |
| **IKM Unit Pelayanan = NRR tertimbang per unsur X 25** | | | | | | | | | | **86,41** |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| **Mutu Layanan :** | **A.** | **81,26 - 100,00** | | **sangant Baik** | | |  |  |  |  |
| **B.** | **62,51 - 81,25** | | **Baik** | | |  |  |  |  |
| **C.** | **43,76 - 62,50** | | **Kurang Baik** | | |  |  |  |  |
| **D.** | **25,00 -43,75** | | **Tidak Baik** | |  |  |  |  |  |

Berdasarkan data survey IKM di atas maka **nilai Kinerja** Bidang PPTSP Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai tahun 2017 yakni **86,41** **(SANGAT BAIK),** dengan **mutu pelayanan** yakni **A.**

###### PENUTUP

Dari hasil pengolahan data survey Indeks Kepuasan Masyarakat tahun 2017, diperoleh nilai IKM setelah dikonversi yakni adalah **86,41**, mutu pelayanan **A,** dan Kinerja Unit Pelayanan kategori **sangat baik**.

Demikian Laporan hasil akhir Indeks Kepuasan Masyarakat ini dibuat sebagai bahan informasi bagi pimpinan dan sebagai tolak ukur untuk mengambil kebijakan-kebijakan maupun upaya peningkatan mutu pelayanan perizinan dan nonperizinan pada Bidang PPTSP Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai.

Ruteng, 21 Agustus 2018

|  |  |
| --- | --- |
|  | **Kepala Dinas Penanaman Modal, Koperasi, Usaha Kecil, Menengah dan Tenaga Kerja Kabupaten Manggarai,**  **Drs. Isvridus Buntanus**  Pembina Utama Muda  Nip. 19631231 199203 1 178 |

**LAMPIRAN: FORMULIR IKM**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 1. **DATA MASYARAKAT**   (*Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden* | | | Diisi oleh Petugas |
| Nomor Responden | ........................................ | |  |
| Umur | ........Tahun | |  |
| Jenis Kelamin | 1. Laki-Laki 2. Perempuan | |  |
| Pendidikan Terakhir | * 1. SD Kebawah   2. SLTP   3. SLTA | * 1. D1 – D3 – D4   2. S – 1   3. S – 2 Ke atas |  |
| Pekerjaan Utama | 1. PNS/TNI/POLRI 2. Pegawai Swasta 3. Wiraswasta/Usahawan | 1. Pelajar/Mahasiswa 2. Lainnya |  |

1. **PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**

***(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)***

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **P\*)** |  |  | **P\*)** |
| * 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuain persyaratan pelayanan dengn jenis pelayanannya?  1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai | 1  2  3  4 | 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petuas dalam pelayanan? 2. Tidak kompeten 3. Kurang kompeten 4. Kompeten 5. Sangat kompeten | 1  2  3  4 |
| * 1. Bagaimana pemahaman saudara tentang kemudahan prosedur pelyanan di unit ini?  1. Tidak mudah 2. Kurang mudah 3. Mudah 4. Sangat mudah | 1  2  3  4 |  | 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? 2. Tidak sopan dan ramah 3. Kurang sopan dan ramah 4. Sopan dan ramah 5. Sangat sopan dan ramah | 1  2  3  4 |
| * 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan?  1. Tidak cepat 2. Kurang cepat 3. Cepat 4. Sangat cepat | 1  2  3  4 | 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kepastian biaya (ada pungutan tambahan tidak resmi)? 2. Tidak selalu 3. Kadang-kadang 4. Sering 5. Selalu | 1  2  3  4 |
| * 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan?  1. Tidak mahal 2. Kurang mahal 3. Murah 4. Sangat murah | 1  2  3  4 | 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? 2. Tidak ada 3. Ada tetapi tidak berfungsi 4. Berfungsi, kurang maksimal 5. Dikelola dengan baik | 1  2  3  4 |
| * 1. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan  1. Tidak sesuai 2. Kurang sesuai 3. Sesuai 4. Sangat sesuai | 1  2  3  4 |  |  |

**\*) keterangan : P = nilai pendapat masyarakat di isi oleh petugas**

**Saran/Masukan:** .......................................................................................................................

...................................................................................................................................................

Responden,

.............................................................