



5.4 Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja (DPMPTSPTK) Kota Batu

Untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan DPMPTSPTK Kota Batu, maka dilakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

5.4.1 Karakteristik Responden

Responden pada survei ini ditunjukkan pada masyarakat yang pernah berkunjung ataupun yang sedang berkunjung di DPMPTSPTK Kota Batu. Pada periode ini diperoleh responden sebanyak 36 orang. Dominasi masing-masing karakteristik responden pada DPMPTSPTK Kota Batu dapat dilihat pada **Tabel 5.4.1** Karakteristik responden yang mewakili pengunjung DPMPTSPTK Kota Batu secara keseluruhan perlu mendapat perhatian secara khusus, sehingga dengan mengetahui tipe mayoritas pelanggan diharapkan DPMPTSPTK dapat mempersiapkan strategi dan pelayanan yang spesifik.

Tabel 5.4.1 Persentase Karakteristik Responden DPMPTSPTK Kota Batu

Karakteristik	Dominasi	
	Keterangan	Persentase (%)
Umur	26 - 35 tahun	30,56
Jenis Kelamin	Laki - Laki	58,33
Pendidikan Terakhir	S-1	50,00
Pekerjaan	Pegawai Swasta	33,33
Jumlah Kunjungan	1 kali	67,65
Jenis Pelayanan	SIUP	33,33

Jumlah dan karakteristik responden secara lengkap dapat dilihat pada **Lampiran A**.



5.4.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk pelayanan di DPMPSTPK Kota Batu Tahun 2018 mempunyai kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM adalah **3,53** atau konversi IKM sebesar **88,31**. Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval IKM, interval konversi IKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Tabel 5.4.2 Nilai Persepsi, Interval Konversi IKM,
Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

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

Berbagai unsur yang terkandung dalam kuisisioner dapat dijadikan suatu acuan untuk melihat sistem pelayanan, dan secara rinci dapat dijadikan suatu pedoman perbaikan kinerja. Sehingga dari indeks per unsur ini dapat digunakan untuk melihat kekurangan dari sistem di suatu unit kerja, keluhan masyarakat, hal-hal yang harus diutamakan, unsur yang harus ditingkatkan dan harus dipertahankan.

Dua hal penting yang harus diutamakan dalam memaksimalkan kinerja di sektor pelayanan publik. Pertama adalah indikator efisiensi yang dapat dilihat dari mudahnya prosedur pelayanan dipahami oleh masyarakat, kecepatan pelayanan dan biaya yang terjangkau oleh masyarakat. Kedua adalah indikator sufisiensi yang dapat dilihat dari bagaimana menyikapi keluhan dari masyarakat, tidak terdapatnya diskriminasi dalam pelayanan serta pelayanan yang ada memang dibutuhkan oleh masyarakat.

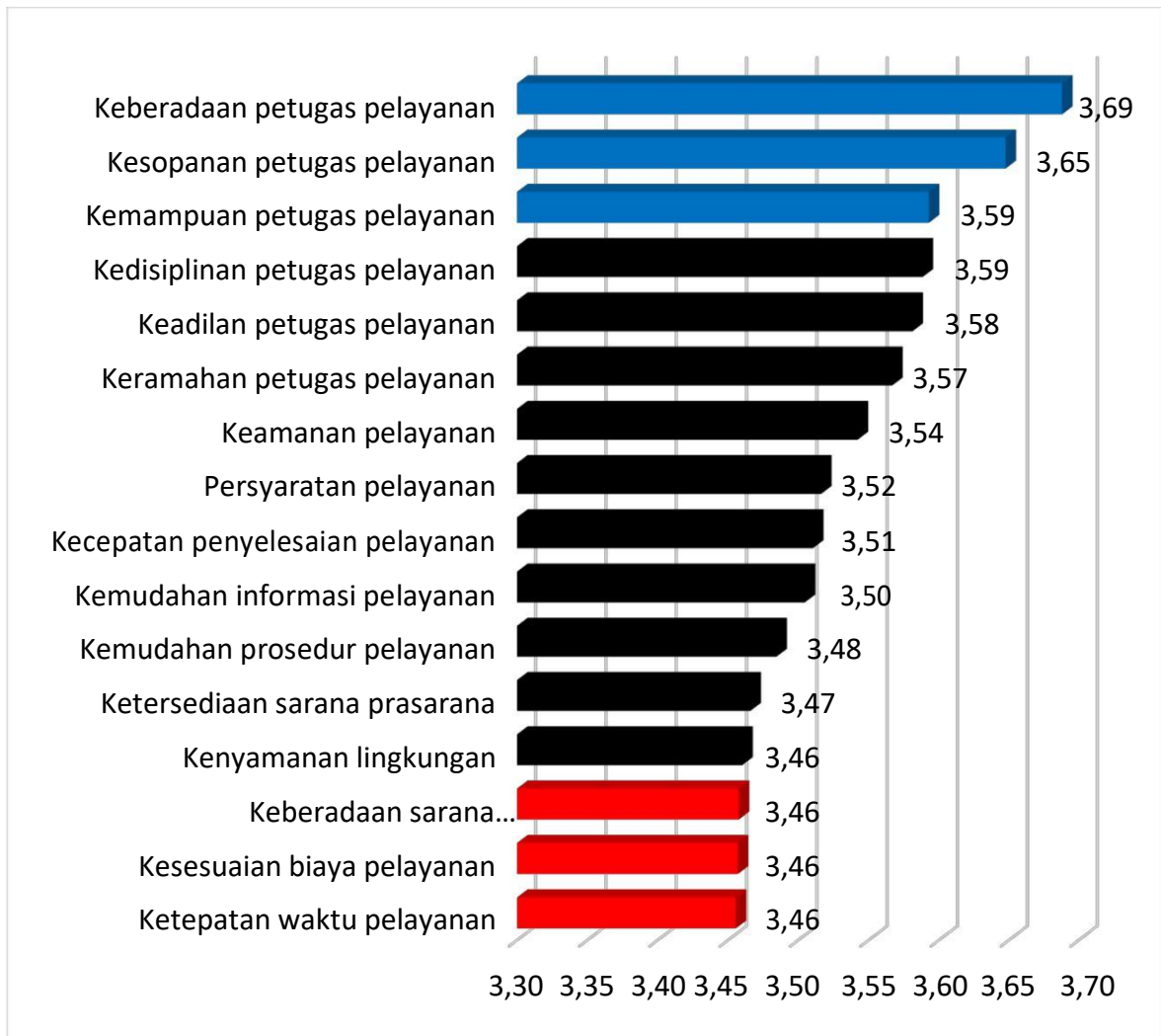


Tabel 5.4.3 Nilai Indeks Unsur Pelayanan DPMPTSPK Kota Batu

Unsur	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan	Kualitas Pelayanan
1	Kemudahan informasi pelayanan	3,50	Baik
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,48	Baik
3	Persyaratan pelayanan	3,52	Baik
4	Keberadaan petugas pelayanan	3,69	Sangat Baik
5	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,59	Sangat Baik
6	Keadilan petugas pelayanan	3,58	Sangat Baik
7	Kesopanan petugas pelayanan	3,65	Sangat Baik
8	Keramahan petugas pelayanan	3,57	Sangat Baik
9	Kemampuan petugas pelayanan	3,59	Sangat Baik
10	Kesesuaian biaya pelayanan	3,46	Baik
11	Kecepatan penyelesaian pelayanan	3,51	Baik
12	Ketepatan waktu pelayanan	3,46	Baik
13	Ketersediaan sarana prasarana	3,47	Baik
14	Kenyamanan lingkungan	3,46	Baik
15	Keamanan pelayanan	3,54	Sangat Baik
16	Keberadaan sarana pengaduan/keluhan/saran	3,46	Baik
	Nilai IKM	3,53	Sangat Baik

Catatan: Warna biru menunjukkan 3 nilai unsur pelayanan dengan nilai tertinggi

Warna merah menunjukkan 3 nilai unsur pelayanan dengan nilai terendah



Gambar 5.4.1 Nilai Indeks Unsur Pelayanan DPMPTSPK Kota Batu

Berdasarkan **Tabel 5.4.3** dapat dijelaskan bahwa secara keseluruhan kinerja pelayanan di DPMPTSPK Kota Batu sudah baik dengan indeks sebesar 3,45. Dari 16 unsur pelayanan, 7 unsur pelayanan mendapatkan penilaian sangat baik, dan sisanya sebanyak 9 unsur pelayanan mendapatkan penilaian yang baik.

Berdasarkan **Gambar 5.4.1** dapat dijelaskan bahwa unsur keberadaan petugas pelayanan merupakan unsur pelayanan dengan nilai paling tinggi. Sedangkan unsur persyaratan pelayanan, unsur ketepatan waktu pelayanan merupakan unsur pelayanan dengan nilai terendah dibandingkan dengan unsur pelayanan lainnya.

