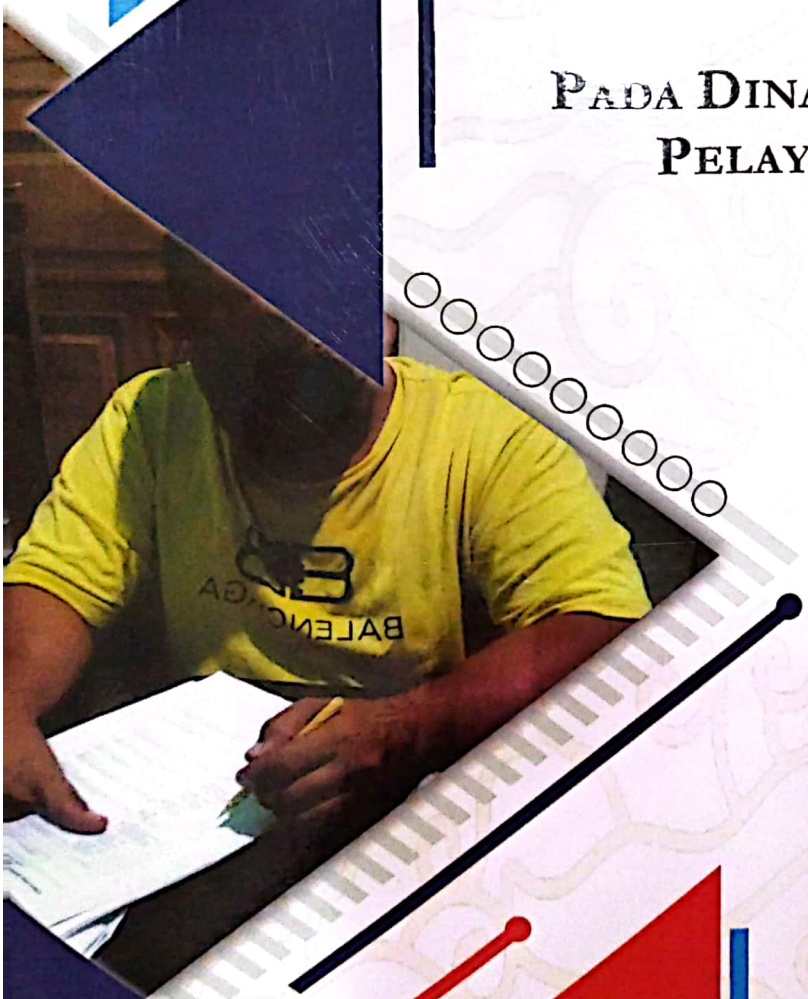
PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
Jl. Sunan Drajat No. 1 Telp./Fax (0231) 323631
SUMBER

SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN CIREBON



LAPORAN AKHIR
2021

Dipindai dengan CamScanner

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kehadirat Allah SWT atas terselesaikannya dokumen Laporan Akhir Suvei Indeks Kepuasan Masyarakat. Laporan Akhir merupakan bagian dari pelaporan kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat pada Unit Layanan Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon Tahun 2021.

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merupakan kegiatan yang diharapkan dapat memberikan gambaran dan evaluasi terhadap kinerja pelayanan publik yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon. Melalui hasil survei ini, diharapkan akan menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon dalam mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintah dan meningkatkan akuntabilitas serta kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Cirebon di masa yang akan datang.

Terlepas dari semua itu, Kami menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan, sehingga kami mengharapkan ada suatu kritik yang konstruktif yang dapat menyempumakan kegiatan-kegiatan penelitian sejenis di masa mendatang. Kami mohon maaf apabila terdapat hal-hal yang kurang berkenan di dalam laporan ini. Tidak lupa atas dukungan dan bantuan berbagai pihak, kami ucapkan terima kasih.

Kepala Dinas
Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Cirebon

PEMERINTAH KABUPATEN CIREBON
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

SUGENG DARSONO, SH.,M.M
Pembina Utama Muda
NIP. 19620718 198603 1 003

Dipindai dengan CamScanner

Tabel 6.15.
Rekapitulasi Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Tahun 2021

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
4	3,56	88,90	A	SANGAT BAIK

Sumber : Rekapitulasi Hasil Analisis Tahun 2021.

Tabel 6.16.
Nilai Rata-Rata Per Unsur Pelayanan
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon
Tahun 2021

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Interval IKM	Nilai Interval Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan	Peringkat
1.	Persyaratan	3,75	93,86	A	Sangat Baik	1
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,67	91,64	A	Sangat Baik	3
3.	Waktu Penyelesaian	3,63	90,75	A	Sangat Baik	4
4.	Biaya/Tarif	3,60	90,00	A	Sangat Baik	5
5.	Produk Spesifikasi jenis Pelayanan	3,57	89,29	A	Sangat Baik	7
6.	Kompetensi Pelaksana	3,47	86,79	B	Baik	8
7.	Perilaku Pelaksana	3,35	83,86	B	Baik	10
8.	Penanganan Pengaduan, Saran Masukan	3,58	89,57	A	Sangat Baik	2
9.	Sarana dan Prasarana	3,65	91,21	A	Sangat Baik	6
10.	Teknologi/ Pelayanan Website Dan Sistem Online	3,28	82,00	B	Baik	9

Sumber : Rekapitulasi Hasil Analisis Tahun 2021.

Dilihat dari indeks kepuasan masyarakat per unsur pelayanan maka diperoleh bahwa terdapat 5 (lima) unsur pelayanan dengan mutu pelayanan Sangat Baik dengan nilai kumulatif interval konversi tertinggi lebih dari 90,00 diantaranya adalah unsur pelayanan persyaratan; system, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, saran dan prasarana. Sedangkan 5 (lima) usur pelayanan denga mutu pelayanan Baik dan perlu dilakukan peningkatan diantaranya adalah produk spesifikasi jenis pelayanan, penanganan pengaduan, saran masukan, perilaku pelaksana dan teknologi/pelayanan website dan system online dengan pelayanan Baik dengan nilai kumulatif interval konversi terendah yaitu kurang dari 82,00.

Hasil IKM menjadi acuan dalam untuk perbaikan kualitas pelayanan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. IKM Per Unsur dengan nilai tertinggi membutuhkan kebijakan untuk mempertahankan bahkan meningkatkan capaian nilai maksimal kepuasan masyarakat. Sedangkan nilai terendah menjadi acuan dalam merumuskan kebijakan untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pada masing-masing variabel unit pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Cirebon pada tahun-tahun berikutnya.

Dipindai dengan CamScanner

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

7.1 Kesimpulan

Dari hasil pengukuran kepuasan masyarakat pengguna layanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cirebon untuk tahun 2021 menunjukkan bahwa secara umum masyarakat telah mengapresiasi baik dan positif terhadap kinerja pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cirebon.

Tabel 7.1 Mutu Layanan

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU (DPMPTSP) KABUPATEN CIREBON PROVINSI JAWA BARAT TAHUN 2021

Nilai IKM	UNIT LAYANAN : DPMPTSP KABUPATEN CIREBON
88,90	RESPONDEN : JUMLAH : 350 orang JENIS KELAMIN : L = 217 orang; P = 133 orang PENDIDIKAN : SD = 0 orang SMP = 14 orang SMA/SMK = 144 orang D3/D4 = 81 orang S1/S2/S3 = 112 orang Periode Survei : 08 Oktober 2021 - 30 Oktober 2021

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKA N KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

Dipindai dengan CamScanner

Adapun kesimpulan pada masing-masing lingkup sebagai berikut:

1. Indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cirebon sebesar **88,90** sehingga memiliki mutu pelayanan berkategori **"A"** dan kinerja pelayanan berkategori **"Sangat Baik"** serta mengalami peningkatan positif dari tahun 2020 sebesar 0,22 atau dengan pertambahan 0,25%;
2. Indeks kepuasan masyarakat terhadap masing-masing unsur pelayanan sebagian besar berkategori sangat baik dengan rincian sebagai berikut:
   a. Kesesuaian persyaratan teknis maupun administratif terhadap jenis pelayanan memiliki nilai rata-rata IKM 3,75 dengan nilai konversi IKM 93,86 berada pada kategori mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik;
   b. Kemudahan sistem, mekanisme dan prosedur memiliki nilai rata-rata IKM 3,67 dengan nilai konversi IKM 91,64 berada pada kategori mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik;
   c. Ketepatan dan kecepatan waktu penyelesaian memiliki nilai rata-rata IKM 3,63 dengan nilai konversi IKM 90,75 berada pada kategori mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik;
   d. Keterjangkauan dan kewajaran biaya/tarif pelayanan memiliki nilai rata-rata IKM 3,60 dengan nilai konversi IKM 90,00 berada pada kategori mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik;
   e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan memiliki nilai rata-rata IKM 3,57 dengan nilai konversi IKM 89,29 berada pada kategori mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik;
   f. Kompetensi pelaksana/petugas memiliki nilai rata-rata IKM 3,47 dengan nilai konversi IKM 86,79 berada pada kategori mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik;
   g. Keramahan dan kesopanan pelaksana/petugas memiliki nilai rata-rata IKM 3,35 dengan nilai konversi IKM 83,86 berada pada kategori mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik;
   h. Penanganan pengaduan, saran dan masukan memiliki nilai rata-rata IKM 3,58 dengan nilai konversi IKM 89,57 berada pada kategori mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik;
   i. Kualitas sarana dan prasarana memiliki nilai rata-rata IKM 3,65 dengan nilai konversi IKM 91,21 berada pada kategori mutu pelayanan A dan kinerja pelayanan Sangat Baik;
   j. Teknologi/ Pelayanan Website Dan Sistem Online memiliki nilai rata-rata IKM 3,28 dengan nilai konversi IKM 82,00 berada pada kategori mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik.
3. Unsur pelayanan yang mencapai nilai IKM tertinggi adalah unsur pelayanan persyaratan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, dan sistem, mekanisme dan prosedur;

Dipindai dengan CamScanner

4. Unsur pelayanan yang mencapai nilai IKM terendah adalah kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, dan teknologi/pelayanan website dan sistem online;
5. Indeks kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cirebon mengalami peningkatan setiap tahunnya dan mencapai IKM yang diharapkan.

7.2 Rekomendasi

Secara umum pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cirebon memiliki persepsi Baik dan mengalami peningkatan kualitas IKM. Beberapa saran disampaikan sebagai bentuk rekomendasi untuk Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Cirebon saat ini diantaranya adalah sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan yang sudah sangat baik harus dipertahankan dan dioptimalkan dengan baik lagi untuk mendapatkan perkembangan IKM yang positif, pelayanan yang prima serta memperkuat indeks kepuasan masyarakat, khususnya terkait dengan penerapan standar pelayanan publik yang sederhana, transparan, cepat dan terjangkau;
2. Kualitas yang berada pada penilaian terendah diantara 10 (sepuluh) unsur pelayanan lainnya diperlukan evaluasi terhadap permasalahan yang ada agar dapat merumuskan solusi untuk upaya peningkatan dan perbaikan.
   a. Dalam meningkatkan kompetensi pelaksana dapat dilakukannya pembinaan dan pelatihan penanganan permasalahan layanan dan turut serta dalam berbagai kegiatan seminar maupun workshop dalam upaya menambah wawasan dan pengetahuan terkait pemahaman peran, kedudukan dan tanggung jawab sebagai petugas pemberi layanan dan pemahaman pelaksana terhadap prosedur dan teknis dilapangan. Selain itu, SOP penanganan layanan dapat terus diperbaharui sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan;
   b. Dalam meningkatkan perilaku pelaksana dapat dilakukan dengan membudayakan 3 (tiga) "S" yaitu Senyum Sapa Salam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai etika kerja dan dapat menumbuhan bahkan meningkatkan etos kerja yang baik;
   c. Dalam meningkatkan sistem informasi dan komunikasi layanan website dpmptsp.cirebonkab.go.id diharapkan dapat dilakukannya pembaharuan data dan informasi terkini serta memiliki informasi satu data yang terkonektivitas dengan instansi/OPD terkait lainnya. Sedangkan untuk layanan perizinan online melalui izin.online.cirebonkab.go.id sudah sangat mudah diakses dan disarankan selalu dilakukan pembaharuan sistem sesuai kebutuhan, sosialisasi terhadap masyarakat terhadap adanya layanan online perizinan serta menginisiasi pemohon/pengguna layanan yang sudah mendapatkan pelayanan untuk dapat memberikan persepsi dan apresiasinya pada layanan survey IKM.

Dipindai dengan CamScanner