LAPORAN
INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
SEMESTER II

DINAS PENANAMAN MODAL,
PTSP DAN TENAGA KERJA

Jalan Slamet Riyadi No.20 Telp. (0335) 422121
KOTA PROBOLINGGO

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga kami dapat menyusun dan menyelesaikan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo Semester II Tahun 2021.

Dalam laporan ini disampaikan tentang langkah-langkah penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat yang meliputi persiapan, pengumpulan data, pengolahan dan analisis data.

Kami mengucapkan terima kasih atas dukungan semua pihak dan Tim Penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang telah banyak membantu hingga tersusunnya laporan ini.

Disadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih banyak dijumpai kekurangan dan kekhilafan. Hal ini karena keterbatasan kami, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo mengucapkan terima kasih kepada para pengguna layanan, dan selaku pelaksana mengharapkan saran dan kritik sebagai masukan untuk kesempurnaan laporan ini. Semoga hasil dari laporan ini dapat memberi manfaat.

Probolinggo, 03 Januari 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL,
PTSP DAN TENAGA KERJA
KOTA PROBOLINGGO

PEMERINTAH KOTA PROBOLINGGO
DINAS PENANAMAN MODAL PTSP DAN TENAGA KERJA

MUHAMMAD ABAS, S.Sos., M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19740407 199311 1 001

DAFTAR ISI

HAL.

KATA PENGANTAR i
DAFTAR ISI ii
DAFTAR LAMPIRAN iv
BAB I PENDAHULUAN 1
1.1 Latar Belakang 1
1.2 Maksud Dan Tujuan 2
1.4 Dasar Hukum Pelaksanaan SKM 2
BAB II PROFIL DPMPTSP 4
2.1 Sumber Daya Manusia 11
2.2 Sarana dan Prasarana 12
2.3 Anggaran 13
BAB III METODE SURVEI 15
3.1 Pengertian Umum 15
3.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat 16
3.3 Metodologi Penyusunan IKM 17
3.4 Pengumpulan Data 19
3.5 Analisa Data 20
3.6 Evaluasi dan Program 20
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN 21
4.1 Jenis-Jenis Pelayanan 21
4.2 Profil Responden 23
4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat 24
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN 25
5.1 Kesimpulan 25
5.2 Saran 25
5.3 Tindak Lanjut 25
LAMPIRAN 27

DAFTAR LAMPIRAN

1. Surat Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo Tentang Tim Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo
2. Kuesioner Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Instansi Penyelenggara Pelayanan Pemerintah
3. Foto kegiatan pengisian form Indeks Kepuasan Masyarakat
4. Pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat Per Responden dan Per Unsur Pelayanan

BAB I
PENDAHULUAN

1.1 LATAR BELAKANG

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana di lingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan.

Dalam rangka mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik, pemerintah telah menerbitkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kebijakan ini merespon harapan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik, karena hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan media sosial sehingga berdampak buruk terhadap pelayanan pemerintah yang menimbulkan ketidakpercayaan masyarakat.

Salah satu upaya dalam perbaikan pelayanan publik dengan melakukan survei kepuasan masyarakat. Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan dan hasil survei untuk bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.

Penyusunan **Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)** merupakan suatu langkah yang tepat untuk mengakomodasi harapan masyarakat, menilai tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah terutama aparat dan fasilitasnya serta sebagai alat untuk membuat program-program pemerintah yang efektif dan tepat sasaran.

1.2 MAKSUD DAN TUJUAN

a. Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo, dimaksudkan sebagai kegiatan untuk mendapatkan suatu gambaran / pendapat penerima layanan tentang kualitas pelayanan perizinan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo;
b. Selain itu kegiatan ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja pelayanan oleh pengguna layanan perizinan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya;
c. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan terhadap pelayanan yang diberikan sebagai salah satu unit penyelenggaraan pelayanan publik;
d. 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;
e. 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.

1.3 DASAR HUKUM PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Dasar dari pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat adalah peraturan perundangan sebagai berikut :

- Undang-Undang RI Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Pemerintahan yang Bersih dan Bebas KKN.
- Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara RI Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara RI Nomor 5038).
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009.

- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat.
- Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: PER/15/M.PAN/7/2008 tentang Pedoman Umum Reformasi Birokrasi.
- Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat Bagi Instansi Pemerintah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi
- Peraturan Walikota Probolinggo Nomor 10 Tahun 2017 tentang Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Lingkungan Pemerintah Kota Probolinggo

BAB II

PROFIL DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN TENAGA KERJA KOTA PROBOLINGGO

Profil Organisasi

Nama Instansi adalah Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo, Alamat : Jl. Slamet Riyadi Nomor 20 Kota Probolinggo, Telp : (0335) 422121 faximile : (0335) 425301, sedangkan visi, misi, motto dan janji layanan Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja yang telah ditetapkan adalah sebagai berikut :

Visi Dinas Penanaman Modal, PTSP & Tenaga Kerja adalah :

***"Terwujudnya Pelayanan Perizinan dan Ketenagakerjaan yang berkualitas"*.**

Sedangkan Misi Dinas Penanaman Modal, PTSP & Tenaga Kerja adalah :

- **Menyelenggarakan Pelayanan Berkualitas Yang Berdampak Pada Peningkatan Pendapatan Daerah;**
- **Meningkatkan Pembinaan Hubungan Industrial Serta Perlindungan Sosial Tenaga Kerja;**
- **Meningkatkan Kapasitas Tenaga Kerja**

MOTTO adalah : ***" Sederhana, Mudah, Cepat, Transparan dan Pasti "***

JANJI LAYANAN yaitu :

1. **Akan melaksanakan pelayanan perizinan dan ketenagakerjaan dengan sepenuh hati guna pencapaian pelayanan prima kepada masyarakat dan dunia usaha;**
2. **Akan melaksanakan pelayanan perizinan dan ketenagakerjaan dengan mengutamakan kepuasan pelanggan;**
3. **Akan melaksanakan pelayanan perizinan dan ketenagakerjaan dengan menjunjung tinggi kehormatan dan kejujuran**

Waktu Pelayanan :

- Senin – Kamis : 08.00 – 13.00 WIB
- Jumat : 08.00 – 10.30 WIB

Jenis Pelayanan :

No.	Jenis pelayanan	Target tiap pelayanan
1	Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	2 hari/kerja setelah rekomendasi instansi teknis
2	Izin TPS Limbah B3	2 hari/kerja setelah rekomendasi instansi teknis
3	Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik	2 hari/kerja setelah rekomendasi instansi teknis
4	Izin Reklame	3-4 hari/kerja
5	Izin Hiburan	3-4 hari/kerja
6	Izin Pemakaman	3-4 hari/kerja
7	Izin Penempatan Bedak	3-4 hari/kerja
8	Izin Hiburan	3-4 hari/kerja
9	Izin Operasional Pemondokan	7 hari/kerja
10	Surat Izin Praktek Dokter Umum, Gigi, Spesialis	3- 7 hari/kerja
11	Surat Izin Praktek Bidan	3- 7 hari/kerja
12	Surat Izin Praktek Perawat	3- 7 hari/kerja
13	Surat Izin Praktek Penata Anastesi	3 - 4 hari/kerja
14	Surat Izin Praktek Terapis Gigi dan Mulut	3 - 4 hari/kerja
15	Surat Izin Praktek Apoteker	3 - 4 hari/kerja
16	Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian	3 - 4 hari/kerja
17	Surat Izin Praktek Tenaga Gizi	3 - 4 hari/kerja
18	Surat Izin Kerja Refraksionis Optisen / Optometris (SIKRO)	3 - 4 hari/kerja
19	Surat Izin Kerja Radiografer	3 - 4 hari/kerja

20	Surat Izin Kerja Perekam Medik	3 - 4 hari/kerja
21	Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik (SIP ATLM)	3 - 4 hari/kerja
22	Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian	3 - 4 hari/kerja
23	Surat Izin Kerja Tenaga Gizi	3 - 4 hari/kerja
24	Surat Izin Kerja Tenaga Terapi Wicara	3 - 4 hari/kerja
25	Surat Izin Kerja Tenaga Akupasi Terapi	3 - 4 hari/kerja
26	Surat Izin Kerja Tenaga Fisioterapis	3 - 4 hari/kerja
27	Surat Izin Praktek Elektromedis	3 - 4 hari/kerja
28	Surat Izin Penyelenggaraan Optikal	3 - 7 hari/kerja
29	Surat Izin Penyelenggaraan Apotik	3 - 7 hari/kerja
30	Surat Izin Penyelenggaraan Toko Obat	3 - 7 hari/kerja
31	Surat Izin Penyelenggaraan Laboratorium	3 - 7 hari/kerja
32	Surat Izin Penyelenggaraan Klinik	3 - 7 hari/kerja
33	Surat Izin Penyelenggaraan Rumah Sakit Untuk Tipe C dan TipeD	3 - 7 hari/kerja
34	Surat Izin Penyelenggaraan Unit Transfusi Darah (UTD)	3 - 7 hari/kerja
35	Surat Izin Penyelenggaraan Pelayanan Dialis pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan	3 - 7 hari/kerja
36	Persetujuan Pemanfaatan Ruang	7 hari/kerja setelah permohonan diterima dengan benar dan lengkap
37	Surat Terdaftar Penyehat Tradisional	3 - 7 hari/kerja
38	Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT)	3 - 4 hari/kerja
39	Pelayanan Bursa Kerja On Line	± 20 menit
40	Pelayanan Sistem Kompeterisasi Tenaga Kerja Luar Negeri	± 90 menit
41	Pelayanan Pembuatan Kartu AK 1	± 15 menit

42	Pelayanan Ketransmigrasian	30 hari/kerja
43	Pelayanan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Kegiatan Usaha Mandiri Sektor Informal	90 hari/kerja
44	Pelayanan Pelatihan Bagi Masyarakat Pencari Kerja	30 hari/kerja
45	Pelayanan Rekomendasi Ijin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja	3 hari/kerja
46	Pelayanan Mediasi Perselisihan Hubungan Industrial	30 hari/kerja
47	Pelayanan Pencatatan LKS Bipartit	5 hari/kerja
48	Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu	7 hari/kerja
49	Pelayanan Pencatatan Peraturan Perusahaan (PP) & Perjanjian Kerja Bersama (PKB)	7 hari/kerja
50	Pelayanan Pencatatan Serikat Pekerja (SP) / Serikat Buruh, Federasi dan Konfederasi Serikat Pekerja / Buruh	7 hari/kerja
51	Pelayanan Legalisir Surat Keterangan Berhenti Bekerja / Pensiun Sebagai Syarat Pencairan dana BPJS Ketenagakerjaan	± 10 menit
52	Pelayanan Pendaftaran Perjanjian Penyedia Jasa Pekerja / Buruh dan Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang Dalam Pemborongan Pekerjaan	3 hari/kerja

Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi

Susunan organisasi Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo berdasarkan Peraturan Walikota Nomor 183 Tahun 2019 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo yang terdiri atas:

- Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja

  Tugas Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja adalah membantu Walikota Probolinggo melaksanakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah di bidang Penanaman Modal dan PelayananTerpadu Satu Pintu. Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja dalam melaksanakan tugasnya menyelenggarakan fungsi :

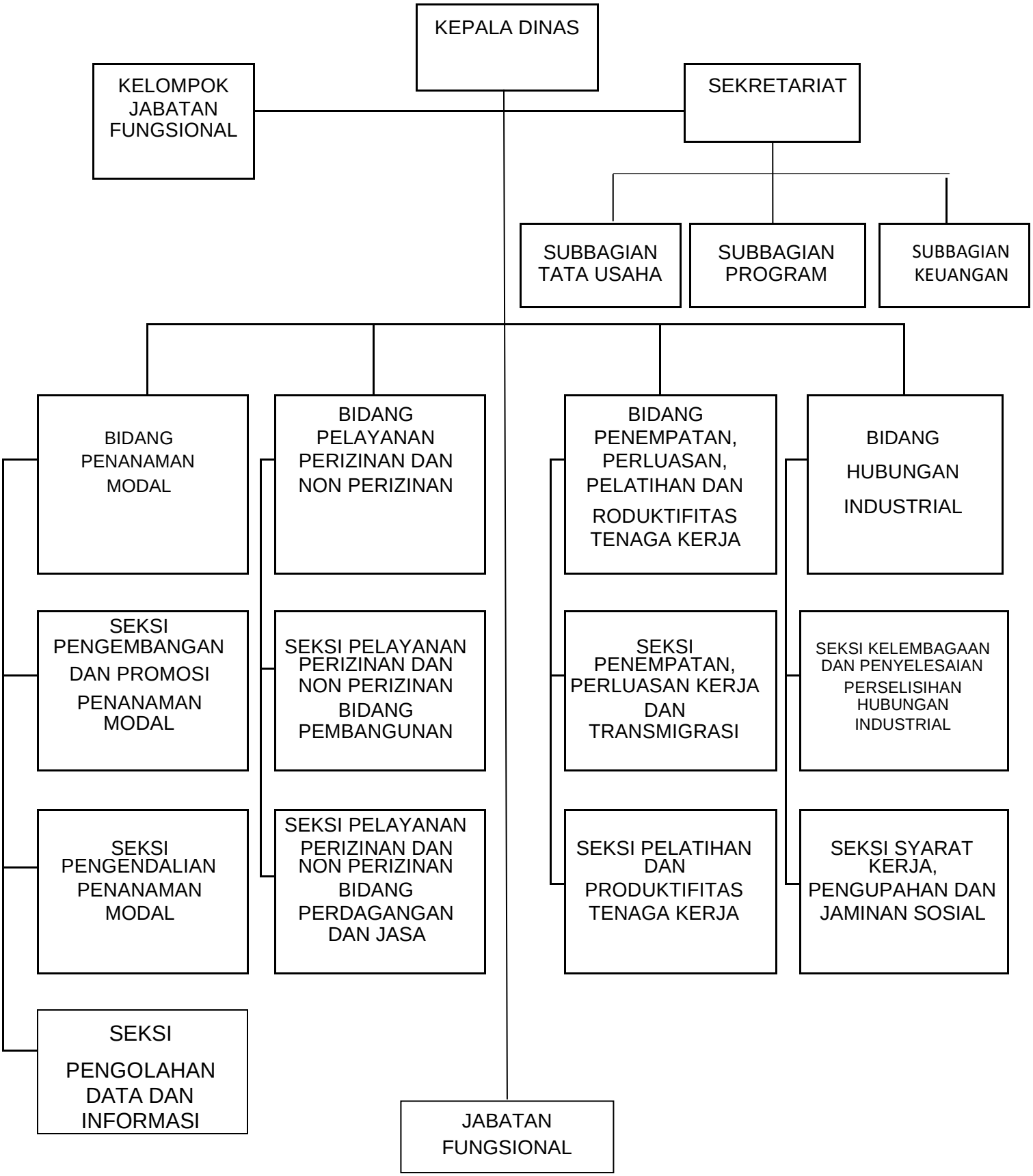
  a. Perumusan kebijakan daerah dibidang Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja;
  b. Pelaksanaan kebijakan daerah dibidang Penanaman Modal, PTSP dan

Tenaga Kerja;

c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan daerah dibidang Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja;
d. Pelaksanaan administrasi dinas daerah dibidang Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja;
e. Pelaksanaan fungsi dinas lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan tugas dan fungsinya.

- Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja, terdiri atas:
  a. Kepala Dinas
  b. Sekretariat, membawahi :
     1. Subbagian Tata Usaha;
     2. Subbagian Program; dan
     3. Subbagian Keuangan.
  c. Bidang Penanaman Modal, membawahi :
     1. Seksi Pengembangan & Promosi Penanaman Modal;
     2. Seksi Pengendalian Penanaman Modal;
     3. Seksi Pengolahan Data & Informasi.
  d. Bidang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan, membawahi :
     1. Seksi PelayananPerizinan dan Non perizinan Bidang Pembangunan;
     2. Seksi Pelayanan Perizinan dan Non perizinan Bidang Perdagangan dan Jasa;
  e. Bidang Penempatan, Perluasan, Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja membawahi :
     1. Seksi Penempatan, Perluasan Kerja dan Transmigrasi; dan
     2. Seksi Pelatihan dan Produktifitas Tenaga Kerja.
  f. Bidang Hubungan Industrial,membawahi:
     1. Seksi Kelembagaan dan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial; dan
     2. Seksi Syarat Kerja, Pengupahan dan Jaminan Sosial.

Bagan Struktur Organisasi Dinas Penanaman Modal, PTSP & Tenaga Kerja



2.1 Sumber Daya Manusia Aparatur

Apabila ditinjau dari klasifikasi jenis kelamin, tingkat pendidikan formal dan pendidikan jenjang aparatur, maka kondisi organisasi / lembaga dapat diketahui sebagai berikut :

a. Jumlah dan Jenis Kelamin

Jumlah karyawan di Dinas Penanaman Modal, PTSP & Tenaga Kerja Kota Probolinggo berjumlah 96 (Sembilan puluh enam) orang terdiri dari:

JENIS KELAMIN	**PNS**	**CPNS**	**TENAGA KONTRAK**	**TENAGA MAGANG**	**JUMLAH (ORANG)**
Laki-laki	32	0	1	23	**56**
Perempuan	28	0	2	10	**40**
Jumlah	**60**	**0**	**3**	**33**	**96**

b. Tingkat Pendidikan

NO	TINGKAT PENDIDIKAN	PNS	CPNS	TENAGA KONTRAK	TENAGA MAGANG	JUMLAH (ORANG)
1.	S2	12	-	-	-	12
2.	S1	23	-	1	6	29
3.	Sarjana Muda / DIII	4	-	-	1	5
4.	SLTA	18	-	2	26	46
5.	SLTP	-	-	-	-	-
6.	SD	1	-	-	2	3
Jumlah		**58**	**-**	**3**	**35**	**96**

c. Tingkat Penjenjangan Aparatur

NO	**DIKLAT PIMPINAN**	**JUMLAH (ORANG)**
1.	Diklat Pimpinan II	0 orang
2.	Diklat Pimpinan III	4 orang
3.	Diklat Pimpinan IV	13 orang
Jumlah		**17 orang**

2.2 Sarana dan Prasarana

Untuk melaksanakan pelayanan di bidang penanaman modal dan perijinan satu pintu tersebut didukung dengan prasarana dan sarana yang meliputi prasarana fisik dan sarana/aset.

a. Prasarana fisik meliputi :

1. Mal Pelayanan Publik (MPP), terletak di Jalan Basuki Rahmad Nomor 23 KotaProbolinggo, berfungsi sebagai tempat penyelenggaraan pelayanan publik di Kota Probolinggo;
2. Unit Pelaksana Teknis Balai Latihan Kerja (UPT BLK), terletak di Jl. Brantas Km.01 Kota Probolinggo, berfungsi sebagai unit pelaksanaan pelatihan bagi pencari kerja di Kota Probolinggo;
3. Kantor Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja, terletak di Jalan Slamet Riyadi Nomor 20 Kanigaran Kota Probolinggo dan berfungsi sebagai tempat beraktifitas para pegawai Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo.

b. Sarana pada Mal Pelayanan Publik, meliputi :

NO	JENIS SARANA DAN PRASARANA	PERKEMBANGAN JUMLAH SARANA DAN PRASARANA		KET
		TAHUN 2020	TAHUN 2021	
1.	Tempat Parkir Roda Dua & Empat	1	1	
2.	CCTV	3	3	
3.	Ruang Tunggu	1	1	
4.	Kursi Roda	2	2	
5.	Mesin Antrian	1	1	
6.	Loket antrian	1	1	
7.	Loket layanan	14	14	
8.	Ruang Laktasi	1	1	
8.	Toilet	8	8	
7.	Ruang Pertemuan	1	1	
3.	Ruang Customer Service	1	1	
5.	Ruang Arsip	1	1	
6.	Ruang Musholla	1	1	
7.	Gudang	1	1	

c. Sarana pada UPT BLK, meliputi :

NO	JENIS SARANA DAN PRASARANA	PERKEMBANGAN JUMLAH SARANA DAN PRASARANA		KET
		TAHUN 2020	TAHUN 2021	
1.	Tempat Parkir Roda Dua & Empat	1	1	
2.	Ruang Pelatihan Mekanik Roda 2	1	1	
3.	Ruang Pelatihan Mekanik Roda 4	1	1	
4.	Ruang Pelatihan Las Listrik	1	1	
5.	Ruang Pelatihan Pengolahan hasil pertanian	1	1	
6.	Ruang Pelatihan Komputer	2	2	
7.	Ruang pelatihan instalasi listrik	1	1	
8.	Ruang Pelatihan Modes	1	1	
9.	Ruang Pelatihan Bordir	1	1	
10.	Ruang Pelatihan Garment	1	1	
11.	Ruang Pelatihan Salon kecantikan	1	1	
12.	Ruang Pelatihan Rias Pengantin	1	1	
13.	Musholla	1	1	
14.	Toilet	2	2	

d. Sarana pada Dinas Penanaman Modal, PTSP dan Tenaga Kerja Kota Probolinggo meliputi :

NO	JENIS SARANA DAN PRASARANA	PERKEMBANGAN JUMLAH SARANA DAN PRASARANA		KET
		TAHUN 2020	TAHUN 2021	
1.	Tempat Parkir Roda Dua & Empat	1	1	
2.	Ruang Pertemuan	3	3	
3.	Ruang Customer Service	1	1	
4.	Ruang Arsip	1	1	
5.	Ruang Mediasi	1	1	
6.	Ruang Tunggu	1	1	
5.	Ruang Musholla	3	3	
6.	Gudang	1	1	
7.	Taman Kantor	1	1	
8.	Meja Kerja	20	20	
9.	Kursi Kerja	300	300	
10.	Kursi Rapat	50	50	
11.	Rak Buku	1	1	
13.	Meja Telepon	1	1	
14.	Almari Buku	1	1	
15.	Meja Pimpinan Rapat	1	1	

16.	Meja Rapat	40	40	
18.	Meja Panjang	1	1	
19.	Meja Customer Service	8	8	
20.	Rak Arsip	11	11	

2.3 Anggaran

No.	Program/Kegiatan	Anggaran
1.	**Program Pengembangan Iklim Penanaman modal**	**55.600.000**
	Pembuatan Peta Potensi Investasi Kabupaten / Kota	**55.600.000**
	Penyediaan Peta Potensi dan Peluang Usaha Kabupaten / Kota	55.600.000
2.	**Program Promosi Penanaman Modal**	**102.156.600**
	Penyelenggaraan Promosi Penanaman Modal yang Menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten / Kota	**102.156.600**
	Pelaksanaan Kegiatan Promosi Penanaman Modal Daerah Kab/Kota	102.156.600
3.	**Program Pengendalian Pelaksanaan Penanaman modal**	**458.592.000**
	Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal yang Menjadi Kewenangan Daerah kabupaten / Kota	**458.592.000**
	Koordinasi dan Sinkronisasi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal (DAK Non Fisik)	372.462.000
	Koordinasi dan Sinkronisasi Pembinaan Pelaksanaan Penanaman Modal (DAU)	86.130.000
4.	**Program Pengelolaan Data dan Sistem Informasi Penanaman Modal**	**60.468.500**
	Pengelolaan Data dan Informasi Perizinan dan Non Perizinan yang Terintegrasi pada Tingkat Daerah Kabupaten / Kota	**60.468.500**
	Pengolahan, Penyajian dan Pemanfaatan Data dan Informasi Perizinan dan Non Perizinan Berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik	60.468.500
5.	**Program Pelayanan Penanaman Modal**	**280.899.300**
	Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Secara Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal yang Menjadi Kewenangan Daerah Kabupaten / Kota	**280.899.300**
	Penyediaan Pelayanan Terpadu Perizinan dan Nonperizinan berbasis Sistem Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik	118.509.300
	Pemantauan Pemenuhan Komitmen Perizinan dan Non Perizinan Penanaman Modal	66.674.000
	Penyediaan Layanan Konsultasi dan Pengelolaan Pengaduan	4.250.000

	Masyarakat terhadap Pelayanan Terpadu Perizinan dan Non Perizinan	
	Koordinasi dan Sinkronisasi Penetapan pemberian Fasilitas/Insentif Daerah	91.466.000
6.	**Program Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah Kab./Kota**	**11.177.924.203**
	Perencanaan, Penganggaran dan Evaluasi Kinerja Perangkat Daerah	**47.723.000**
	Penyusunan Dokumen Perencanaan Perangkat Daerah	32.123.000
	Koordinasi dan Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD	15.600.000
	Administrasi Keuangan Perangkat Daerah	**9.786.094.454**
	Penyediaan Gaji dan Tunjangan ASN	9.628.620.454
	Pelaksanaan Penatausahaan dan Pengujian/Verifikasi Keuangan SKPD	149.908.000
	Koordinasi dan Penyusunan Laporan Keuangan Bulanan/Triwulanan/Semesteran SKPD	7.566.000
	Administrasi Barang Milik Daerah Milik Perangkat Daerah	**20.448.000**
	Penatausahaan Barang Milik Daerah pada SKPD	20.448.000
	Administrasi Umum Perangkat Daerah	**230.755.000**
	Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor	61.159.000
	Penyediaan Peralatan Rumah Tangga	1.357.500
	Penyediaan Barang Cetakan dan Penggandaan	1.000.000
	Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan	1.600.000
	Fasilitasi Kunjungan Tamu	4.500.000
	Penyelenggaraan Rapat Koordinasi dan Konsultasi SKPD	61.138.500
	Dukungan Pelaksanaan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik pada SKPD	100.000.000
	Pengadaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	-
	Pengadaan Peralatan dan Mesin Lainnya	-
	Penyediaan Jasa Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	**914.828.000**
	Penyediaan Jasa Surat Menyurat	58.716.000
	Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik	519.000.000
	Penyediaan Jasa Peralatan dan Perlengkapan Kantor	110.480.000
	Penyediaan Jasa Pelayanan Umum Kantor	226.632.000
	Pemeliharaan Barang Milik Daerah Penunjang Urusan Pemerintahan Daerah	**178.075.749**

	Penyediaan Jasa Pemeliharaan, Biaya Pemeliharaan dan Pajak Kendaraan Perorangan Dinas atau Kendaraan Dinas Jabatan	38.059.250
	Penyediaan Jasa Pemeliharaan, Biaya Pemeliharaan, Pajak, dan Perizinan Kendaraan Dinas Operasional atau Lapangan	51.639.000
	Pemeliharaan Mebel	-
	Pemeliharaan Peralatan dan Mesin Lainnya	30.877.500
	Pemeliharaan/Rehabilitasi Gedung Kantor dan Bangunan Lainnya	57.499.999
7.	**Pelatihan Kerja & Produktivitas Tenaga Kerja**	**897.579.100**
	Pelaksanaan Pelatihan Berdasarkan Unit Kompetensi	**897.579.100**
	Proses Pelaksanaan Pendidikan dan Pelatihan Keterampilan bagi Pencari Kerja berdasarkan Klaster Kompetensi	806.323.700
	Koordinasi Lintas Lembaga dan Kerja Sama dengan Sektor Swasta untuk Penyediaan Instruktur serta Sarana dan Prasarana Lembaga Pelatihan Kerja	91.255.400
8.	**Penempatan Tenaga Kerja**	**188.042.000**
	Pelayanan Antar Kerja di daerah Kabupaten / Kota	**77.838.000**
	Pelayanan Antar Kerja	77.838.000
	Pengelolaan Informasi Pasar Kerja	**101.129.000**
	Job Fair/Bursa Kerja	101.129.000
	Perlindungan PMI di Daerah Kabupaten / Kota	**9.075.000**
	Penyediaan Layanan Terpadu pada Calon Pekerja Migran	9.075.000
9.	**Hubungan Industrial**	**173.197.500**
	Pengesahan Peraturan Perusahaan dan Pendaftaran Perjanjian Kerja Bersama Untuk Perusahaan Yang Hanya Beroperasi Dalam Satu Daerah Kabupaten / kota	**53.337.000**
	Pengesahan Peraturan Perusahaan bagi Perusahaan	9.759.500
	Penyelenggaraan Pendataan dan Informasi Sarana Hubungan Industrial dan Jaminan Sosial Tenaga Kerja serta Pengupahan	43.577.500
	Pencegahan dan Penyelesaian Perselisihan Hubungan Industrial, Mogok Kerja dan Penutupan Perusahaan Daerah Kabupaten / Kota	**119.860.500**
	Pencegahan Perselisihan Hubungan Industrial, Mogok Kerja, dan Penutupan Perusahaan yang Berakibat/Berdampak pada Kepentingan di 1 (satu) Daerah Kabupaten/Kota	69.860.500
	Penyelenggaraan Verifikasi dan Rekapitulasi Keanggotaan pada Organisasi Pengusaha, Federasi dan Konfederasi Serikat Pekerja/Serikat Buruh serta Non Afiliasi	50.000.000
Jumlah		**13.394.459.203**

BAB III
METODE SURVEI

2.1 Pengertian Umum

Sesuai Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu dijelaskan, yaitu :

1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah 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 dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.
2. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah.
3. Instansi Pemerintah adalah Instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
4. Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
5. Unit pelayanan publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima layanan.
6. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
7. Penerima pelayanan publik adalah orang, masyarakat, lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha, yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.
8. Kepuasan pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan publik.
9. Biaya pelayanan publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan publik, yang

besaran dan tata cara pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

10. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
11. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

3.2 Unsur Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan prinsip pelayanan sebagaimana telah ditetapkan dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi NNomor 16 Tahun 2014, yang mencakup 9 unsur yang relevan, valid, dan reliable, sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran indeks kepuasan masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya;
2. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan;
3. Kecepatan pelayanan/Waktu Pelayanan, yaitu target waktu penyelesaian yang telah ditentukan unit penyelenggara pelayanan;
4. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan;
5. Hasil Pelayanan/Produk Pelayanan, yaitu merupakan salah satu dari standar pelayanan publik. Hasil pelayanan akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan harus dipahami secara baik, sehingga memang membutuhkan sosialisasi kepada masyarakat;
6. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan/menyelesaikan pelayanan kepada mayarakat;

7. Keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati;
8. Maklumat Pelayanan, yaitu pernyataan tertulis dari Penyelenggara berisi janji-janji Penyelenggara untuk menjamin bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar pelayanan serta dipublikasikan secara luas;
9. Penanganan Pengaduan, yaitu proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatan, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindaklanjut dan pengarsipan.

3.3 Metodologi Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat

a. Persiapan

Persiapan yang dilakukan meliputi:

Penyusunan kuesioner, yang berisi : Identitas unit pelayanan, termasuk jenis pelayanan yang dilakukan oleh responden Bagian II : Identitas responden, meliputi : usia, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, suku bangsa, dan jumlah kunjungan yang berguna untuk menganalisis profil responden dalam penilaiannya terhadap unit pelayanan instansi

a. Pemerintah Bagian III : Mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan yang memuat kesimpulan atau pendapat responden terhadap unsur-unsur pelayanan yang dinilai. Bagian IV : harapan terhadap mutu pelayanan publik, pendapat penerima pelayanan dengan pemberian suatu nilai dengan range nilai tertentu terhadap unsur-unsur pelayanan yang ditanyakan.
b. Penyusunan bentuk jawaban

   Indeks Kepuasan Masyarakat, yaitu, Bentuk jawaban untuk menentukan IKM melalui pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan pada Badan Penanaman Modal Dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo mulai dari kategori sangat baik sampai dengan tidak baik. Untuk kategori tidak baik diberi nilai persepsi 1, kurang baik dari nilai persepsi 2, baik diberi nilai persepsi 3, sangat baik diberi nilai persepsi 4.

c. Harapan, yaitu responden diminta untuk memberikan suatu nilai terhadap mutu pelayanan unit pelayanan publik sesuai dengan harapannya. Range nilai jawaban adalah 1 (satu) sampai 10 (sepuluh). Maksudnya adalah nilai yang diberikan oleh responden terhadap keinginan/harapan responden terhadap mutu pelayanan yang ideal di Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo.

d. Saran Perbaikan, yaitu saran perbaikan oleh responden terhadap pelayanan Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Kota Probolinggo, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja dari Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan dimaksud.

b. Penetapan responden dan lokasi

Untuk menentukan jumlah responden dapat menggunakan beberapa cara yang disesuaikan dengan kondisi dan karakteristik pelayanan, rumusnya adalah :

a. Metode *Categorical Data Analysis* adalah metode yang paling sering digunakan, dapat digunakan oleh semua penyelenggara pelayanan kecuali sekolah, rumusnya adalah :

(“Jumlah unsur” + 1) x 10 = jumlah responden

Contoh :

- Jika menggunakan 14 unsur maka menggunakan rumus :

  (14 +1) x 10 = 150 responden

- Jika menggunakan 9 unsur maka menggunakan rumus :

  (9 +1) x 10 = 100 responden

b. Metode penentuan responden dengan rumus *Solvin* :

Metode ini dapat digunakan jika jumlah populasi yang disurvei sangat besar, cakupan wilayah penelitian yang cukup luas, atau keterbatasan biaya penelitian, misalnya sekolah, rumusnya adalah :

$$n = \frac{N}{Nd^2 + 1}$$

N = Ukuran Populasi
n = Ukuran Sampel
d = persen kelonggaran ketidaktelitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih ditorelir.

3.4 Pengumpulan Data

Data yang dikumpulkan dalam kegiatan ini adalah data primer, yaitu data yang diperoleh langsung dari responden dengan menggunakan kuessioner terstruktur. Pengumpulan data di lapangan dengan melakukan survey kepada pelanggan dengan jumlah responden adalah 100 (seratus) responden. Selain itu, responden juga diminta untuk memberikan saran perbaikan terhadap pelayanan di Dinas Penanaman Modal, PTSP & Tenaga Kerja Kota Probolinggo.

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur pelayanan. Dalam perhitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$Bobot\ nilai\ rata - rata\ tertimbang = \frac{Jumlah\ bobot}{Jumlah\ unsur}$$

Untuk memperoleh nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$SKM = \frac{Total\ dari\ nilai\ persepsi\ per\ unsur}{Total\ unsur\ yang\ terisi}\ x\ Nilai\ penimbang$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 - 100 maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

SKM Unit Pelayanan x 25

3.5 Analisa Data

Data yang telah masuk, akan dianalisa secara manual maupun dengan menggunakan software statistik seperti Minitab atau SPSS. Pengolahan data akan menghasilkan output Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yakni sbb :

Nilai Persepsi	Nilai Interval IKM	Nilai Interval konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00-1,75	25-43,75	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

3.6 Evaluasi dan Program

Tahapan akhir berisi kesipulan terhadap hasil IKM, akan diberikan saran rekomendasi tindak lanjut yang harus dilakukan terutama pada unsur-unsur yang mempunyai nilai kurang baik, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kinerja pelayanan kepada masyarakat.

BAB IV
HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Jenis – Jenis Pelayanan

Jenis Pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal, PTSP & Tenaga Kerja Kota Probolinggo adalah pelayanan jasa yang berupa Penerbitan Izin. Jenis – jenis perizinan terdiri dari :

1. Izin Mendirikan Bangunan (IMB);
2. Izin TPS Limbah B3;
3. Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik;
4. Izin Reklame;
5. Izin Hiburan;
6. Izin Pemakaman;
7. Izin Penempatan Bedak;
8. Izin Hiburan;
9. Izin Operasional Pemondokan;
10. Surat Izin Praktek Dokter Umum, Gigi, Spesialis;
11. Surat Izin Praktek Bidan;
12. Surat Izin Praktek Perawat;
13. Surat izin Praktek Penata Anastesi;
14. Surat Izin Praktek Terapis Gigi dan Mulut;
15. Surat Izin Prkatek Apoteker;
16. Surat Izin Praktek Tenaga Teknis Kefarmasian;
17. Surat Izin Praktek Tenaga Gizi;
18. Surat Izin Kerja Refraksionis Optisen / Optometris;
19. Surat Izin Kerja Radiografer;
20. Surat Izin Kerja Perekam Medik;
21. Surat Izin Praktek Ahli Teknologi Laboratorium Medik;
22. Surat Izin Kerja Tenaga Sanitarian;
23. Surat Izin Kerja Tenaga Gizi;
24. Surat izin Kerja Tenaga Terapi Wicara;
25. Surat izin Kerja Tenaga Akupasi Terapi;

26. Surat Izin Kerja Tenaga Fisioterapis;
27. Surat Izin Praktek Elektromedis;
28. Surat Izin Penyelenggaraan Optikal;
29. Surat Izin Penyelenggaraan Apotik;
30. Surat Izin Penyelenggaraan Toko Obat;
31. Surat Izin Penyelenggaraan Laboratorium;
32. Surat Izin Penyelenggaraan Klinik;
33. Surat Izin Penyelenggaraan Rumah sakit Untuk Tipe C dan Tipe D;
34. Surat Iizn Penyelenggaraan Unit Transfusi Darah (UTD);
35. Surat Izin Penyelenggaraan Pelayanan Dialis pada Fasilitas Pelayanan Kesehatan;
36. Persetujuan Pemanfaatn Ruang;
37. Surat Terdaftar Penyehat Tradisional;
38. Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga (SPP-IRT);
39. Pelayanan Bursa Kerja Online;
40. Pelayanan Sistem Komputerisasi Tenaga Kerja Luar Negeri;
41. Pelayanan Pembuatan Kartu AK1;
42. Pelayanan Ketransmigrasian;
43. Pelayanan Pemberdayaan Masyarakat Melalui Kegiatan Usaha Mandiri Sektor Informal;
44. Pelayanan Pelatihan Bagi Masyarakat Pencari Kerja;
45. Pelayanan Rekomendasi Ijin Pendirian Lembaga Pelatihan Kerja;
46. Pelayanan Mediasi Perselisihan Hubungan Industrial;
47. Pelayanan Pencatatan LKS Bipartit;
48. Pelayanan Pencatatan Perjanjian Kerja Waktu Tertentu;
49. Pelayanan Pencatatan Peraturan Perusahaan (PP) & Perjanjian Kerja Bersama (PKB);
50. Pelayanan Pencatatan Serikat Pekerja (SP)/Serikat Buruh, Federasi dan Konfederasi Serikat Pekerja/Buruh;
51. Pelayanan Legalisir Surat Keterangan Berhenti Bekerja/Pensiun Sebagai Syarat pencairan Dana BPJS Ketenagakerjaan;

52. Pelayanan Pendaftaran Perjanjian Penyedia Jasa Pekerja/Buruh dan Pelaporan Jenis Pekerjaan Penunjang Dalam Pemborongan Pekerjaan.

4.2 Profil Responden

Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

Karakteristik responden untuk masing-masing unit pelayanan dapat dilihat dari hasil rekapitulasi IKM. Secara umum responden terbagi ke dalam karakteristik umur, jenis kelamin dan pendidikan.

Tabel Persentase Karakteristik Responden

Jenis Kelamin :

Ket	Jumlah	Persen
1. Laki-laki	315	64,42%
2. Perempuan	174	35,58%
TOTAL	**489**	**100,00%**

Umur :

Ket	Jumlah	Persen
1. < 20 thn	23	4,70%
2. 20 - 29 thn	132	26,99%
3. 30 - 39 thn	131	26,79%
4. 40 - 49 thn	125	25,56%
5. > 50 thn	78	15,95%
TOTAL	**489**	**100,00%**

Pendidikan Terakhir :

Ket	Jumlah	Persen
1. SD kebawah	4	0,82%
2. SLTP	14	2,86%
3. SLTA	295	60,33%
4. D1/D3/D4	70	14,31%
5. S1	99	20,25%
6. S2 keatas	7	1,43%
TOTAL	**489**	**100,00%**

Pekerjaan Utama :

Ket	Jumlah	Persen
1. PNS/TNI/POLRI	34	7,04%
2. Pegawai Swasta	73	15,11%
3. Wiraswasta/Usahawan	298	61,70%
4. Pelajar/Mahasiswa	1	0,21%
5. Lainnya	77	15,94%
TOTAL	**483**	**100,00%**

Dengan latar belakang pekerjaan responden merupakan kalangan yang berpendidikan dan memahami pelayanan. Sehingga dengan karakteristik responden sebagaimana tersebut, maka harapan untuk mendapatkan pelayanan yang berkualitas pada Dinas Penanaman Modal, PTSP & Tenaga Kerja Kota Probolinggo sangat tinggi.

4.3 Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Dinas Penanaman Modal, PTSP & Tenaga Kerja Kota Probolinggo menunjukkan berada pada kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan range nilai rata-rata tertimbang IKM 3,33 atau konversi IKM **83,35.**

RATA-RATA IKM PER UNSUR

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Unsur Pelayanan
1	Prosedur Pelayanan	3,35
2	Persyaratan pelayanan	3,29
3	Kejelasan petugas pelayanan	3,29
4	Kedisiplinan petugas pelayanan	3,32
5	Tanggung jawab petugas pelayanan	3,37
6	Kemampuan petugas pelayanan	3,34
7	Kecepatan pelayanan	3,28
8	Keadilan mendapatkan pelayanan	3,36
9	Kesopanan dan keramahan petugas	3,33
10	Kewajaran Biaya Pelayanan	3,30
11	Kepastian Biaya Pelayanan	3,44
12	Kepastian Jadwal Pelayanan	3,34
13	Kenyamanan Lingkungan	3,32
14	Keamanan Lingkungan	3,35
	Rata-rata Tertimbang	**3,33**

Berdasarkan Tabel di atas menunjukkan bahwa dari 14 unsur pelayanan yang ada memiliki kualitas pelayanan sangat baik.

BAB V
KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Perizinan yang telah dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal, PTSP & Tenaga Kerja Kota Probolinggo pada Semester II Tahun 2021 adalah pada kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan range nilai rata-rata tertimbang IKM 3,33 atau konversi IKM **83,35** yang artinya secara umum masyarakat merasa telah mendapatkan pelayanan perizinan yang sangat baik.

Gambaran dan analisis hasil capaian IKM yang disajikan dalam laporan ini diharapkan merupakan cerminan persepsi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal, PTSP & Tenaga Kerja Kota Probolinggo sehingga rencana perbaikan yang akan dirumuskan benar-benar mencapai sasaran yang diinginkan masyarakat pengguna pelayanan publik.

5.2 Saran

Walaupun mendapatkan persepsi **SANGAT BAIK** dari masyarakat, masih ada hal-hal yang perlu mendapatkan perhatian. Oleh karena itu disampaikan saran dalam membantu kinerja dan pelayanan kepada masyarakat, antara lain :

Perlu adanya upaya peningkatan kualitas SDM dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

5.3 Tindak Lanjut

Berdasarkan kesimpulan dan saran tersebut di atas maka perlu adanya tindak lanjut antara lain:

Untuk mempertahankan kualitas pelayanan perizinan maka perlu pembinaan dan pelatihan-pelatihan bagi karyawan karyawati secara berkala untuk meningkatkan kompetensinya;

LAMPIRAN

DOKUMENTASI
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER II TAHUN 2021

PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PTSP DAN TENAGA KERJA
KOTA PROBOLINGGO

KUESIONER
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER 1 TAHUN 2021
PADA DINAS PENANAMAN MODAL, PTSP DAN TENAGA KERJA
KOTA PROBOLINGGO

	KUESIONER INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DPMPTSP & NAKER KOTA PROBOLINGGO	No. Dokumen Revisi 00 Tgl Terbit Halaman 1 dari 1

PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat responden)

1. Bagaimana menurut Saudara tentang kemudahan cara/prosedur mendapatkan pelayanan di unit ini?
   1 Tidak mudah
   2 Kurang mudah
   3 Mudah
   (4) Sangat mudah
2. Apakah syarat-syarat teknis & administrasi yang harus dipenuhi, sesuai dengan jenis pelayanannya?
   1 Tidak sesuai
   2 Kurang sesuai
   (3) Sesuai
   4 Sangat sesuai
3. Apakah Saudara mengetahui kejelasan dan kepastian petugas yang melayani? (bagian/loket)
   1 Tidak jelas
   2 Kurang jelas
   3 Jelas
   (4) Sangat jelas
4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kedisiplinan petugas dalam memberikan pelayanan?
   1 Tidak disiplin
   2 Kurang disiplin
   (3) Disiplin
   4 Sangat disiplin
5. Apakah petugas bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan?
   1 Tidak bertanggung jawab
   2 Kurang bertanggung jawab
   3 Bertanggung jawab
   (4) Sangat bertanggung jawab
6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kemampuan/keahlian petugas dalam memberikan pelayanan?
   1 Tidak mampu
   2 Kurang mampu
   3 Mampu
   (4) Sangat mampu
7. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan pelayanan di unit ini ? (sesuai dengan waktu yang telah ditentukan)
   1 Tidak cepat
   2 Kurang cepat
   (3) Cepat
   4 Sangat cepat
8. Apakah petugas berlaku adil (pilih kasih) dalam memberikan pelayanan?
   1 Tidak adil
   2 Kurang adil
   (3) Adil
   4 Sangat Adil
9. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan?
   1 Tidak sopan dan ramah
   2 Kurang sopan dan ramah
   3 Sopan dan ramah
   (4) Sangat sopan dan ramah
10. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya untuk mendapatkan pelayanan?
    1 Tidak wajar
    2 Kurang wajar
    3 Wajar
    (4) Sangat wajar
11. Apakah biaya yang dibayarkan sesuai dengan biaya yang telah ditetapkan?
    1 Selalu tidak sesuai
    2 Kadang-kadang sesuai
    3 Banyak sesuainya
    (4) Selalu sesuai
12. Apakah waktu pelaksanaan pelayanan tepat/sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan/dijanjikan?
    1 Selalu tidak tepat/sesuai
    2 Kadang-kadang tepat/sesuai
    (3) Banyak tepatnya/sesuainya
    4 Selalu tepat/sesuai
13. Bagaimana pendapat Saudara tentang kenyamanan di lingkungan unit pelayanan?
    1 Tidak nyaman
    2 Kurang nyaman
    (3) Nyaman
    4 Sangat nyaman
14. Bagaimana pendapat Saudara tentang keamanan pelayanan di unit ini?
    1 Tidak aman
    2 Kurang aman
    (3) Aman
    4 Sangat aman

DATA UNIT PELAYANAN	Tgl Survei :
Unit Pelayanan	Dinas Penanaman modal, PTSP & Tenaga Kerja Kota Probolinggo
Jenis Pelayanan	OSS SIUP.

DATA MASYARAKAT (RESPONDEN)	(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)		
Umur	45 tahun		
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	(2) Perempuan	
Pendidikan Terakhir	1. SD Kebawah 2. SLTP	3. SLTA 4. D1-D3-D4	5. S-1 6. S-2 ke Atas
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri 2. Pegawai Swasta	3. Wiraswasta/Usahawan 4. Pelajar/Mahasiswa	5. Lainnya

Saran :

Dipindai dengan CamScanner