

Hasil IKM 2018

NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jumlah kuesioner yang terisi	3.2	3.3	3.2	3.2	3.4	3.4	3.2	3.3	3.4	3.3	3.4	3.3	3.5	3.4	
NRR tertimbang per unsur = NRR Per Unsur x 0,071	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	0.2	3.30008
SKM UPT Pelayanan Perizinan Terpadu															82.502
Keterangan:															
U1 s/d U14	=	Unsur Pelayanan													
NRR	=	Nilai Rata-rata													
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat													
*)	=	Jml NRR IKM tertimbang													
**)	=	IKM Unit Pelayanan x 25													

Profil Responden

Responden adalah penerima pelayanan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel. Karakteristik responden untuk masing-masing unit pelayanan dapat dilihat dari hasil rekapitulasi SKM per sektor layanan terlampir. Secara umum responden terbagi ke dalam karakteristik umur, jenis kelamin, dan pendidikan terakhir.

Persentase Dominasi Karakteristik Responden Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel

No	Karakteristik	Dominasi	
		Keterangan	Persentase
1.	Umur	19- 24 th	71,56 %
2.	Jenis Kelamin	Laki-laki	52,67 %
3.	Pendidikan Terakhir	S1	51,33 %

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel pada Tahun 2018 mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,4 atau konversi SKM sebesar 82.502

Berikut adalah tabel nilai persepsi, interval SKM, interval konversi SKM, mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan:

Nilai Persepsi, Interval SKM, Interval Konversi SKM, Mutu Pelayanan dan Kinerja Bidang penyelenggaraan Pelayanan

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL IKM	NILAI INTERVAL KONVERSI IKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANA
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

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. Ada 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.

Nilai Rata-Rata Unsur Pelayanan Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel

No Urut	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata 2017	Kualitas Pelayanan 2017	Nilai rata-rata 2018
1	Maklumat Pelayanan	3,4	Sangat Baik	3,0
2	Ketepatan Waktu Penyelesaian	3,4	Sangat Baik	3,1
3	Kesopanan Petugas Pelayanan	3,6	Sangat Baik	3,1
4	Kenyamanan Lingkungan	3,4	Sangat Baik	3,0
5	Prosedur Pelayanan	3,5	Sangat Baik	3,1
6	Persyaratan Pelayanan	3,5	Sangat Baik	3,2
7	Kedisiplinan Petugas Pelayanan	3,4	Sangat Baik	2,7
8	Keramahan Petugas Pelayanan	3,4	Sangat Baik	3,1
9	Keadilan Pelayanan	3,5	Sangat Baik	3,2
10	Tanggung Jawab Petugas Pelayanan	3,4	Sangat Baik	3,1
11	Kemampuan Petugas Pelayanan	3,4	Sangat Baik	3,2
12	Jadwal Pelayanan	3,3	Sangat Baik	2,8
13	Keberadaan Petugas Pelayanan	3,5	Sangat Baik	3,4
14	Kesesuaian Biaya Pelayanan	3,4	Sangat Baik	3,5
Rata-rata Tertimbang		3,4	Sangat Baik	3,0

Ringkasan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan hasil pengukuran Survey Kepuasan Masyarakat pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel pada periode Tahun 2017, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

Tabel 5.5 Ringkasan Hasil Survey Kepuasan Masyarakat Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai SKM	3,4
2.	Nilai SKM konversi	82,502
3.	Kategori	Sangat Baik
4.	Unsur Terendah	U12 : Jadwal Pelayanan
5.	Unsur Tertinggi	U3 : Kesopanan Petugas Pelayanan
6.	Prioritas Perbaikan	U1 : Maklumat Pelayanan U2 : Ketepatan Waktu Pelayanan U4 : Kenyamanan Lingkungan U7 : Kedisiplinan Petugas Pelayanan U8 : Keramahan Petugas Pelayanan U10 : Tanggung Jawab Petugas Pelayanan U11 : Kemampuan Petugas Pelayanan U12 : Jadwal Pelayanan U14 : Kesesuaian Biaya Pelayanan

Opini Responden

Untuk memotivasi dan memperbaiki kinerja Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat, maka masukan/opini/pendapat masyarakat sangat diperlukan. Selama pelaksanaan survey, surveyor menampung masukan/opini/pendapat dari masyarakat dengan harapan aspirasi dari masyarakat dapat diakomodir demi kemajuan bersama. Beberapa opini masyarakat dapat digunakan untuk memperbaiki unsur-unsur pelayanan yang dianggap kurang oleh masyarakat.

Opini Terhadap Fasilitas

Berikut ini opini yang disampaikan masyarakat terhadap fasilitas di Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel

Tabel 5.6 Opini Responden Terhadap Fasilitas di Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel

No	Opini/Pendapat Responden	Persentas
1	Mohon ditambahkan kursi duduk untuk tamu dan diberi majalah/koran	3,90 %
2	Mohon agar mesin nomor antrian dan panggilan elektronik diperbaiki	2,17 %
3	Sebaiknya DPMPTSP Prov. Sulsel menyediakan ruang parkir yang cukup dan memadai	6,38 %
Total		12,45 %

Opini Terhadap Pelayanan

Berikut ini opini yang disampaikan masyarakat terhadap pelayanan di Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel

Tabel 5.7 Opini Responden Terhadap Pelayanan di Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel

No	Opini/Pendapat Responden	Persentase
1	Mohon lebih ditingkatkan lagi dalam hal ketepatan waktu penyelesaian, jika memungkinkan penyelesaian pengajuan tidak memakan waktu lebih dari 7 hari kerja.	25,17%
2	Pertahankan kinerja pelayanan yang ada, kalau perlu ditingkatkan kualitas pelayanan agar lebih baik lagi	10,27%
3	Mohon ditingkatkan kedisiplinan, keramahan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan pelayanan	4,18%
4	Mohon bisa ditambah jumlah petugas pelayanan yang lebih memadai untuk mempercepat lagi waktu pelayanan dan mengurangi antrian	2,28%
5	Mohon untuk meningkatkan kemampuan SDM-nya	1,52%
6	Mohon jika ada perubahan kebijakan atau peraturan mohon segera di sosialisasikan baik secara langsung maupun melalui media massa	1,52%
7	Mohon agar petugas menghubungi PIC pengajuan dokumen jika ada kekurangan data permohonan ijin	1,14%
8	Mohon layanan komunikasi (telepon/email) dapat dimaksimalkan sehingga dapat konsultasi melalui phone atau melalui email.	1,12%
9	Untuk Petugas, mohon untuk mengurangi mengobrol saat jam kerja	0,76%
Total		34,96%

Kesimpulan

Berdasarkan analisa terhadap hasil pengolahan Survei Kepuasan Masyarakat Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel maka kesimpulan yang dapat diambil adalah sebagai berikut:

1. Ruang lingkup penyusunan survey kepuasan masyarakat ini, hanya Pelayanan perizinan dan non perizinan pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel yang melibatkan 150 orang responden yang merupakan pemohon/pengunjung *walk-in*.
2. Responden yang mengisi kuesioner adalah orang yang langsung melakukan

pengurusan, dan orang yang melakukan kuesioner rata-rata memiliki tingkat pendidikan yang tinggi (pendidikan S1 51,33% dan pendidikan S2 keatas 5,70%) serta paham menggunakan teknologi informasi. Selain itu jumlah responden Tahun 2018 meningkat dibanding tahun-tahun sebelumnya. Tingginya rata-rata tingkat pendidikan dari responden juga berdampak signifikan dengan meningkatnya harapan responden. Hal ini dapat terlihat pada unsur prosedur pelayanan, unsur kedisiplinan petugas pelayanan, unsur tanggung jawab petugas pelayanan, unsur ketepatan waktu penyelesaian rekomendasi/pertimbangan teknis, unsur keadilan mendapatkan pelayanan, unsur kesopanan petugas pelayanan, dan unsur keramahan petugas pelayanan. Meskipun ketujuh unsur tersebut mendapatkan nilai yang baik dari responden, akan tetapi responden masih berharap agar ketujuh unsur tersebut dapat ditingkatkan/diperbaiki.

3. Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel Tahun 2018 menunjukkan kategori **SANGAT BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,4** atau konversi IKM **82.502**

