

HASIL SURVEY IKM 2019

Jml Nilai per Unsur	473	461	431	565	474	476	493	469	550	
NRR Per Unsur = Jml Nilai Per Unsur : Jumlah kuesioner yang terisi	3.2	3.1	2.9	3.8	3.2	3.2	3.3	3.1	3.7	
NRR tertimbang per unsur = NRR Per Unsur x 0,071	0.2	0.2	0.2	0.3	0.2	0.2	0.2	0.2	0.3	3.23192
SKM UPT Pelayanan Perizinan Terpadu										80.798
Keterangan:										
U1 s/d U14	=	Unsur Pelayanan								
NRR	=	Nilai Rata-rata								
IKM	=	Indeks Kepuasan Masyarakat								
*)	=	Jml NRR IKM tertimbang								
**)	=	IKM Unit Pelayanan x 25								

Persentase Jumlah Responden Berdasarkan Sektor Layanan pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel

No.	Sektor Layanan	Persentase
1	Penanaman Modal	1,44
2	Koperasi dan UMKM	0,48
3	Sosial	1,96
4	Kelautan dan Perikanan	18,19
5	Perhubungan	2,84
6	Peternakan dan Kesehatan Hewan	13,57
7	Ketenagakerjaan	7,85
8	Pekerjaan Umum/Bina Marga	0
9	Energi dan Sumber Daya Mineral	16,78
10	Kesehatan	3,56
11	Pendidikan	2,76
12	Kehutanan	5,32
13	Lingkungan Hidup	1,76
14	Perindustrian dan Perdagangan	5,57
15	Ketahanan Pangan	0
16	Perkebunan	0
17	Tata Ruang dan Permukiman	1,28
18	Kesatuan Bangsa dan Politik	7,35
19	Penelitian dan Pengembangan	9,29
20	Kebudayaan dan Pariwisata	0

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

No	Karakteristik	Dominas	
		Keterangan	Persentase
1.	Umur	21- 24 th	24,5%
2.	Jenis Kelamin Laki- laki	70 orang	46 %
3.	Jenis Kelamin perempuan	80 orang	54 %
4.	Pendidikan Terakhir	S1	51,33 %

Tingkat Kepuasan Masyarakat

Hasil penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel pada Tahun 201 mempunyai kategori SANGAT BAIK, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang SKM adalah 3,23 atau konversi SKM sebesar 80,798.

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

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

No Urut	Unsur Pelayanan	Nilai rata-rata 2019	Kualitas Pelayanan 2019	Nilai rata-rata 2019
1	Kesesuaian persyaratan pelayanan	3,2	Baik	3,0
2	Kemudahan prosedur pelayanan	3,1	Baik	3,1
3	Ketepatan waktu penyelesaian	2,9	Baik	3,1
4	Kewajaran biaya	3,8	Baik	3,0
5	Kesesuaian produk layanan	3,2	Baik	3,1
6	Kompetensi / kemandirian petugas	3,2	Baik	3,2
7	Kesopanan petugas pelayanan	3,3	Baik	2,7
8	Sarana dan Prasarana	3,7	Baik	3,1
9	Penanganan pengaduan pengguna layanan	3,7	Baik	3,2
Rata-rata Tertimbang		3,0	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 2019, didapatkan ringkasan sebagai berikut:

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

No.	Kesimpulan	Keterangan
1.	Nilai SKM	3,23
2.	Nilai SKM konversi	80,798
3.	Kategori	Baik
4.	Unsur Terendah	U3 : Ketepatan waktu penyelesaian
5.	Unsur Tertinggi	U9 : Sarana dan prasarana & Penanganan Pengaduan Pengguna layanan
6.	Prioritas Perbaikan	U1 : Kemudahan prosedur pelayanan U2 : Kesesuaian persyaratan U3 : Ketepatan waktu penyelesaian U7 : Kesopanan petugas pelayanan

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 dan Penanganan pengaduan pengguna Layanan 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 daftar OSS atau Nomor Induk Berusaha 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.
3. Hasil penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat pada Bidang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Terpadu DPMPTSP Prov. Sulsel Tahun 2019 menunjukkan kategori **BAIK**, yaitu dengan nilai rata-rata tertimbang IKM **3,23** atau konversi IKM **80,798**.

