



DINAS
PMPTSP
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MAJALENGKA



INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MAJALENGKA
TAHUN 2024**



KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, kami panjatkan puji syukur atas kehadiran-Nya, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya kepada kami, sehingga penyusunan laporan hasil survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka Tahun 2023 dapat terlaksana. Adapun dalam penyelenggaraan survei IKM berpedoman pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Survei Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan perizinan terpadu di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka telah dilaksanakan sejak Tahun 2011. Pada pelaksanaan survei tahun ini yang menjadi obyek survei adalah masyarakat penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan.

Kami menyadari bahwa hasil survei IKM ini masih jauh dari sempurna sehingga saran masukan yang bersifat membangun sangat kami harapkan. Namun demikian kami tetap berharap hasil survei ini dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk memperbaiki kinerja pelayanan perizinan, khususnya pada unsur-unsur pelayanan yang masih kurang.

Hasil akhir dari pelaksanaan survei IKM ini diharapkan dapat menjadi pedoman bagi segenap pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**



Drs. UCU SUMARNA, M.Si

Pembina Utama Muda

NIP. 19660513 198611 1 002

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
DAFTAR TABEL.....	iii
DAFTAR GRAFIK.....	iv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Dasar Hukum.....	2
1.3. Maksud dan Tujuan.....	3
1.4. Batasan Pengertian	3
1.5. Sasaran	4
1.6. Ruang Lingkup	4
1.7. Sistematika Penulisan.....	5
BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAJALENGKA	6
2.1. Visi dan Misi Pelayanan.....	6
2.2. Tugas Pokok, Fungsi dan Motto Pelayanan	9
2.3. Sistem dan Prosedur	11
2.4. Sumber Daya Manusia	13
2.5. Sumber Daya Asset/Modal.....	15
BAB III MODEL SURVEI DAN PELAKSANAAN.....	17
3.1. Obyek Survei.....	17
3.2. Landasan Survei	17
3.3. Indikator Survei Kepuasan Masyarakat	18
3.4. Paradigma Penelitian	19
3.5. Pelaksanaan	20
3.6. Responden	20
3.7. Waktu Pelaksanaan.....	21
3.8. Penyusunan Jadwal Pengumpulan Data	21
3.9. Metode Pengolahan Data.....	21
BAB IV SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	24
4.1. Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.....	24
4.2. Analisis Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat	26
4.3. Review Terhadap Hasil Survei IKM Sebelumnya	28
4.4. Tren Nilai IKM.....	30
BAB V PENUTUP.....	31
LAMPIRAN-LAMPIRAN.....	32

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan.....	21
Tabel 2.2.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan.....	22
Tabel 2.3.	Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan	23
Tabel 4.1.	Daftar Karakteristik Responden Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	24
Tabel 4.2.	Jumlah Nilai, Nilai Rata-Rata dan Nilai Rata-Rata Tertimbang Per-Unsur.....	27
Tabel 4.3.	Kategorisasi Mutu Pelayanan.....	27
Tabel 4.4.	Nilai Unsur Pelayanan.....	27

DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1.	Demografi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	25
Grafik 4.2.	Demografi Responden Berdasarkan Pendidikan.....	26
Grafik 4.3.	Demografi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	26

DAFTAR Gambar

Gambar 3.1. Paradigma Survei.....	19
Gambar 3.2. Kerangka Variabel Penelitian.....	20

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. LATAR BELAKANG

Upaya pemerintah dalam meningkatkan pelayanan publik dan laju pertumbuhan ekonomi, ditempuh melalui peningkatan profesionalisme pelayanan publik, termasuk di dalamnya bidang perizinan yang memberikan efek meningkatkan kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur negara saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan dari para pengguna jasa yang menyatakan bahwa kinerja organisasi publik adalah sumber kelambanan, pungli dan inefisiensi. Keluhan tersebut jika tidak segera ditangani akan memberikan dampak buruk terhadap pemerintahan. Lebih jauh lagi adalah dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat. Pemerintah Daerah dituntut untuk meningkat kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam rangka akuntabilitas pelayanan publik dan untuk mengetahui kualitas kinerja pelayanan publik adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat. Hal ini sesuai dengan kebijakan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara bidang pelayanan publik melalui Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 16 Tahun 2014 yang telah diubah menjadi Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menyebutkan bahwa Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang

diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selain itu, disebutkan pula bahwa Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Kebijakan diatas dibuat dalam rangka merespon keluhan dan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang ada di semua unit pelayanan milik pemerintah. Oleh karena itu, kegiatan survei kepuasan masyarakat perlu dilaksanakan secara berkesinambungan, dengan maksud dapat diketahui perkembangan nilai IKM unit pelayanan publik dari tahun ke tahun.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka melaksanakan kegiatan pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) melalui survei yang dilaksanakan pada Unit Pelayanan Publik di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka. Hasil pengukuran IKM ini akan dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap unsur-unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan sekaligus berfungsi sebagai pendorong bagi unit pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga melalui pelaksanaan survei ini diharapkan dapat diketahui perkembangan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka yang memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat.

1.2. DASAR HUKUM

Dasar hukum yang dipergunakan dalam penyusunan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah :

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik
3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MENPAN-RB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3. MAKSUD DAN TUJUAN

Kegiatan Survei Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka dimaksudkan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja unit pelayanan secara berkala. Adapun tujuan dari survei ini adalah:

1. Untuk mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Untuk memperbaiki kinerja pelayanan yang ada berdasarkan hasil analisis terhadap unsur pelayanan yang kinerjanya rendah.
3. Sebagai dasar untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik.
4. Meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh Aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka.

1.4. BATASAN PENGERTIAN

Dalam laporan ini yang dimaksud dengan :

1. Unit Kerja Pelayanan adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.
2. Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Pemberi pelayanan publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
4. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, lembaga, instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka yang menyelenggarakan pelayanan publik.

5. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).
6. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat untuk mengetahui kinerja unit pelayanan.
7. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan, atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.5. SASARAN

Sasaran yang ingin dicapai dari hasil Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Meningkatkan pencapaian kinerja unit pelayanan instansi pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
2. Mendorong penataan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara lebih berkualitas, berdaya guna dan berhasil guna.
3. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik.

1.6. RUANG LINGKUP

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka dengan cara pengisian kuesioner/instrumen penilaian dan evaluasi kinerja pelayanan publik yang disebarakan kepada 103 responden/pemohon izin.

1.7. SISTEMATIKA PENULISAN

Sistematika Penulisan Buku Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka Tahun 2023 adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

- 1.1. Latar Belakang
- 1.2. Dasar Hukum
- 1.3. Maksud dan Tujuan
- 1.4. Batasan Pengertian
- 1.5. Sasaran
- 1.6. Ruang Lingkup
- 1.7. Sistematika Penulisan

BAB II GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

- 2.1. Visi dan Misi Pelayanan
- 2.2. Tugas Pokok, Fungsi, Motto Pelayanan
- 2.3. Sistem dan Prosedur
- 2.4. Sumber Daya Manusia
- 2.5. Sarana dan Prasarana

BAB III MODEL SURVEI DAN PELAKSANAAN

- 3.1. Obyek Survei
- 3.2. Landasan Survei
- 3.3. Indikator Survei Kepuasan Masyarakat
- 3.4. Paradigma Penelitian
- 3.5. Pelaksanaan
- 3.6. Responden
- 3.7. Waktu Pelaksanaan
- 3.8. Penyusunan Jadwal Pengumpulan Data
- 3.9. Metode Pengolahan Data

BAB IV HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

- 4.1. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat
- 4.2. Analisis Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat
- 4.3. Review Terhadap Hasil Survei IKM Sebelumnya
- 4.4. Tren Nilai IKM

BAB V PENUTUP

LAMPIRAN

BAB II

GAMBARAN UMUM DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAJALENGKA

2.1. VISI DAN MISI PELAYANAN

2.1.1 Visi

Visi adalah harapan yang hendak diwujudkan pada masa yang akan datang atau pada periode waktu 5 (lima) tahun hingga 25 (dua puluh lima) tahun mendatang. Visi tersebut harus mampu mengilhami semua anggota organisasi dan mampu memotivasi serta membangkitkan semangat bagi seluruh anggotanya untuk meraih ataupun mencapainya. Dengan demikian visi harus mampu menimbulkan detakan kreatif (*creative tension*) dari seluruh anggota keluarga organisasi, sehingga tujuan organisasi dapat tercapai dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka merupakan perwujudan atau penjabaran dari visi Pemerintah Kabupaten Majalengka yaitu :

“Terwujudnya Suatu Tatanan Masyarakat, Pemerintahan, dan Pembangunan Majalengka yang Religius, Adil, Harmonis dan Sejahtera”.

Pernyataan visi dimaksud merupakan harapan dimasa depan tentang peran Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka dalam memberikan pelayanan publik, sekaligus dalam upaya optimalisasi perencanaan pembangunan sehingga keberhasilan pembangunan dapat dicapai.

Adapun pemahaman visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka tahun 2019-2024 adalah sebagai berikut :

1. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka pada tahun 2019-2024 diharapkan dapat menjadi pusat pelayanan perizinan terpadu yang dapat dipercaya oleh masyarakat. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka harus bersih dari praktek korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN), pungli, calo, lambat, rumit, manipulasi, bohong atau tidak jujur dan perbuatan-perbuatan lainnya yang bertentangan dengan nilai-nilai kepercayaan yang secara moral melekat pada moral agama dan budaya masyarakat sehingga Majalengka sebagai tujuan penanaman modal menuju Majalengka Makmur dapat terwujud.
2. Secara terperinci, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka sebagai tujuan penanaman modal dapat diukur melalui :
 - a. Prosedur pelayanan, yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan.
 - b. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya yang tidak berbelit, jelas atau transparan.
 - c. Kejelasan petugas pelayanan, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan (nama, jabatan serta kewenangan dan tanggungjawabnya).
 - d. Kedisiplinan petugas pelayanan, yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.
 - e. Tanggung jawab petugas pelayanan, yaitu kejelasan wewenang dan tanggung jawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan. Kemampuan petugas pelayanan, yaitu tingkat keahlian dan keterampilan yang dimiliki petugas dalam memberikan dan menyelesaikan pelayanan kepada masyarakat.

- f. Kecepatan pelayanan, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggara pelayanan.
- g. Keadilan mendapatkan pelayanan, yaitu pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan/status masyarakat yang dilayani.
- h. Kesopanan dan keramahan petugas, yaitu sikap dan perilaku petugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara sopan dan ramah serta saling menghargai dan menghormati.
- i. Kewajaran biaya pelayanan, yaitu keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang ditetapkan oleh unit pelayanan.
- j. Kepastian biaya pelayanan, yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
- k. Kepastian jadwal pelayanan, yaitu pelaksanaan waktu pelayanan, sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- l. Kenyamanan lingkungan, yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi dan teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan.
- m. Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.
- n. Peroses pengaduan masyarakat, untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan oleh aparatur, perlu disediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi saran/pendapat/tanggapan dan pengaduan.
- o. Meningkatnya jumlah pelaku usaha
- p. Meningkatkan jumlah investasi

2.1.2. Misi

Misi merupakan pernyataan yang menetapkan tujuan instansi pemerintah dan sasaran yang ingin dicapai dalam kurun waktu tertentu melalui penerapan strategi yang telah dipilih. Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka merupakan bagian integral dari misi pemerintah Kabupaten Majalengka yang memperlihatkan kebutuhan apa yang hendak dipenuhi oleh organisasi.

Adapun Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka adalah sebagai berikut :

- 1) Meningkatkan pelayanan penanaman modal.
- 2) Meningkatkan aksesibilitas masyarakat dalam promosi dan kerjasama penanaman modal.
- 3) Meningkatkan kualitas pelayanan perizinan dan non perizinan
- 4) Meningkatkan kualitas sumber daya manusia yang professional dan akuntabel.
- 5) Peningkatan pelayanan berbasis teknologi informasi.

2.2. TUGAS POKOK, FUNGSI, MOTTO PELAYANAN

2.2.1. Tugas Pokok

Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 12 Tahun 2019 Perubahan Atas Peraturan Daerah No 14 Tahun 2016 Tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka dengan Tipe B menyelenggarakan urusan pemerintahan bidang penanaman modal. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah unsur pendukung tugas Bupati yang dipimpin oleh seorang Kepala Dinas dan berkedudukan dibawah serta bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah yang mempunyai tugas pokok melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah

bidang penanaman modal dan pelayanan baik perizinan dan nonperizinan serta meleksanakan kewenangan pemerintah yang dilimpahkan Bupati.

2.2.2. Fungsi

Dalam menyelenggarakan tugas pokok sebagaimana tersebut diatas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Perumusan kebijakan teknis bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan nonperizinan;
- b. Pemberian dukungan atas penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pelayanan umum bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- c. Pembinaan dan pelaksanaan tugas bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan dan nonperizinan.
- d. Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Bupati sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Visi Bupati dan Wakil Bupati Terpilih dalam RPJMD Tahun 2018 – 2023 adalah Mewujudkan Masyarakat yang Religius, Adil, Harmonis dan Sejahtera. Unsur Visi yang terkait dengan tugas dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka adalah unsur adil, yang berarti perlakuan sama terhadap semua kalangan atau golongan tanpa adanya diskriminasi sehingga tercipta suasana yang tentram, tertib, bebas dari ancaman gangguan, ketakutan, dan konflik sosial. Di samping itu adalah unsur sejahtera yang berarti tercapainya kondisi masyarakat Majalengka yang berkecukupan, bahagia secara lahir dan batin dengan terpenuhinya kebutuhan hidup mereka.

Sesuai dengan tugas dan fungsinya, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka mendukung pencapaian Misi ke 3 (tiga) dari 5 Misi yaitu membangun sinergi dan hubungan yang harmonis dengan

seluruh mitra kerja dan pemangku kebijakan baik dengan unsur legislatif, pemerintah desa, pemerintah provinsi, dan pemerintah pusat serta para pemangku kepentingan lainnya, dengan tujuan yang terkait dengan pelayanandinas adalah mewujudkan tata kelola pemerintah yang baik, dengan sasaran meningkatnya kualitas pelayanan publik.

Disamping mendukung pencapaian Misi ke 3 (tiga), Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka juga mendukung pencapaian Misi ke 4 (empat) yaitu Meningkatkan kualitas layanan publik terutama di sektor pendidikan, kesehatan, infrastruktur, pertanian, pariwisata, perizinan, penanaman modal, dan sektor-sektor unggulan, dengan didukung oleh sumber daya aparatur yang berintegritas, profesional, humanis, dan melayani, dengan tujuan mewujudkan masyarakat yang cerdas, sehat dan berdaya saing dengan sasaran meningkatnya investasi sektor industri.

2.2.3. Motto Pelayanan

Motto Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka adalah sebagai berikut : “**CERIA**”
(*Cepat, Efektif, Responsif, Inovatif dan Akurat*)

2.3. Sistem dan Prosedur

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka dalam melaksanakan pelayanannya senantiasa berpedoman pada Standar Pelayanan Publik dan Standar Operasional Prosedur. Standar Pelayanan Publik adalah suatu tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Pelayanan Publik Bidang Perizinan dan Non Perizinan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka adalah untuk pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu, serta sebagai tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah pedoman bagi aparatur pemerintah yang berhubungan secara langsung dengan publik maupun sebagai penunjang penyelenggaraan aktivitas di lingkungan pemerintah sesuai dengan aturan dan kewenangan yang berlaku. Maksud dan tujuan ditetapkan Standar Operasional Prosedur Bidang Perizinan dan NonPerizinan yang dikelola oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka adalah sebagai pedoman bagi obyek dan subyek pelayanan sehingga dalam pelaksanaan pelayanan dapat berjalan efektif, efisien, transparan, akuntabel dan tepat waktu, serta sebagai tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai komitmen atau janji dari penyelenggara pelayanan kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Standar Operasional Prosedur yang digunakan sesuai dengan Peraturan Bupati Majalengka Nomor 15 tahun 2019 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Majalengka. SOP mengatur tentang :

- Jenis pelayanan perizinan dan non perizinan yang dilaksanakan di DPMPTSP
- Tata laksana pelayanan
- Peta / bagan prosedur pelayanan
- Mekanisme pengaduan
- Sanksi, baik kepada pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan
- Biaya retribusi

2.4. Sumber Daya Manusia

Pada umumnya kondisi lingkungan dan sarana kerja di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka sangat kondusif. Keadaan para pegawainya yang individual sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja para pegawai, Kondisi demikian berdampak positif terhadap penyelarasan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu secara keseluruhan. Namun demikian, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka masih kekurangan jumlah pegawai terutama yang menguasai teknologi informasi.

Sampai dengan tanggal Mei 2024 keadaan aparatur Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka berjumlah 27 orang, dengan klasifikasi berdasarkan golongan, jabatan dan pendidikan sebagai berikut:

1. Berdasarkan Golongan

Tabel 2.1

Jumlah Pegawai Berdasarkan Golongan

No.	Uraian	Mei 2024 (Orang)	%
1.	Golongan IV	9	33,33
2.	Golongan III	15	55,56
3.	Golongan II	3	11,11
	Jumlah	27	100

2. Berdasarkan Jabatan

Tabel 2.2
Jumlah Pegawai Berdasarkan Jabatan

No.	Uraian	Mei 2024 (Orang)	%
1.	Pejabat Struktural		
	a. Eselon II – Kepala Dinas	1	3,70
	b. Eselon III – Sekretaris	1	3,70
	c. Eselon IV – Kepala Sub Bagian Umum dan Keuangan	1	3,70
	Sub Jumlah Pejabat Struktural	3	11,11
2.	Pejabat Fungsional		
	a. Ahli Madya	3	11,11
	b. Ahli Muda	8	29,63
	Sub Jumlah Pejabat Fungsional	11	40,74
2.	Fungsional	13	48,15
	Jumlah	27	100

3. Berdasarkan Pendidikan

Tabel 2.3
Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan

No.	Uraian	Mei 2024 (Orang)	%
1.	S2	7	25,93
2.	S1	12	44,44
3.	DIII	1	3,70
4.	SLTA	6	22,23
5.	SLTP	1	3,70
6.	SD	-	-
	Jumlah	27	100

Dari segi pendidikan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu memiliki tingkat pendidikan Strata Dua (S2) 25,93%, Strata Satu (S1) 44,44%, DIII 3,70%, SLTA 22,23% dan SLTP 3,70%. Dengan demikian tingkat pendidikan pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sudah baik.

2.5. Sumber Daya Asset/Modal

Dilihat dari kondisi saat ini, sarana dan prasana yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka sudah cukup optimal untuk terciptanya aktivitas dan iklim kerja penunjang kenyamanan dalam bekerja.

Sarana untuk pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka dapat berbentuk berbagai fasilitas, peralatan kantor yang digunakan dalam proses memproduksi, menyediakan, atau memberikan pelayanan antara lain :

- a. Meja dan Kursi kerja
- b. Meja pelayanan (*Customer Service*)
- c. Kursi ruang tunggu
- d. Filling cabinet
- e. Mesin hitung
- f. Lemari arsip
- g. Komputer
- h. Kulkas
- i. Laptop
- j. Jaringan Internet (*Wi-Fi*)
- k. Telepon
- l. Faximille
- m. Televisi
- n. Kendaraan roda 2 dan roda 4
- o. Alat tulis kantor
- p. *Air Conditioner (AC)*
- q. Meja dan kursi rapat

- r. Tape recorder
- s. Kamera CCTV
- t. Dan lain-lain.

Sedangkan prasarana pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka dapat berupa berbagai fasilitas atau peralatan yang mendukung dan melengkapi berfungsinya sarana penyelenggaraan pelayanan secara baik dan optimal, antara lain :

- a. Instalasi listrik
- b. Air
- c. Ruang kerja (Ruang Kepala Dinas, Ruang Sekretaris, Ruang Ahli Madya, Ruang Ahli Muda dan Ruang Kepala Sub Bagian)
- d. Ruang rapat/pertemuan
- e. Ruang penyimpanan arsip/dokumen
- f. Ruang tunggu/Pelayanan
- g. Ruang ibadah
- h. Halaman parkir
- i. Ruang pemrosesan
- j. Ruang server.

BAB III

MODEL SURVEI DAN PELAKSANAAN

3.1. Obyek Survei

Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat dilaksanakan melalui kegiatan survey kepuasan penerima pelayanan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik bidang perizinan dengan menggunakan instrumen yang berbentuk kuesioner dengan alternatif jawaban yang sudah disediakan.

3.2. Landasan Survei

Landasan survei ini dikembangkan dengan mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik, diantaranya bahwa :

Pasal 1 Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik.

Pasal 2 (1) Penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

(2) Apabila dibutuhkan, Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 1, dapat dilengkapi survei secara seketika setelah mendapat pelayanan.

Pasal 3 Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat sebagaimana tercantum dalam lampiran, merupakan bagian tidak terpisahkan dari peraturan ini dan digunakan sebagai acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Pasal 4 Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan terhadap setiap jenis penyelenggaraan pelayanan publik menggunakan indikator dan metodologi survei sesuai kebutuhan.

3.3. Indikator Survei Kepuasan Masyarakat

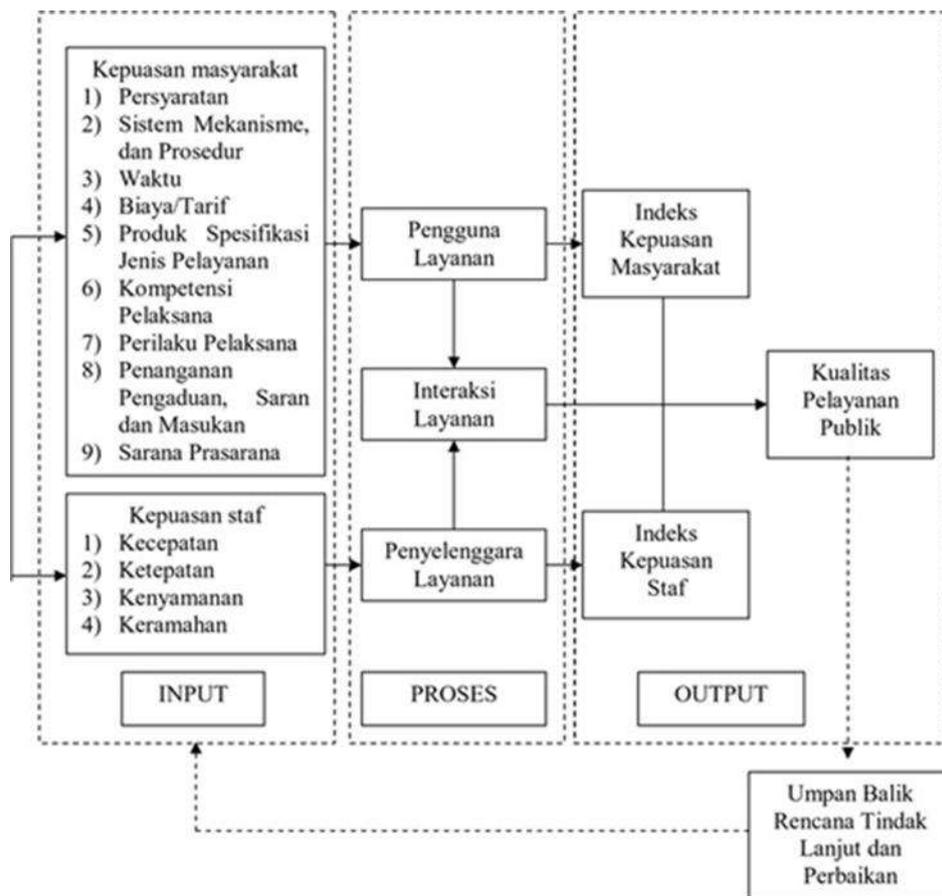
Ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi:

- 1) Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Sistem, Mekanisme, dan Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
- 5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
- 6) Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh Pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
- 7) Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

- 8) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
- 9) Sarana dan prasarana yang meliputi sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3.4 Paradigma Penelitian

Berdasarkan unsur-unsur tersebut sesuai konsep pemikiran dapat digambarkan dengan paradigma kerangka sebagai berikut:



Gambar 3.1. Paradigma Survei

3.5. Pelaksanaan

1. Standar Pelaksanaan

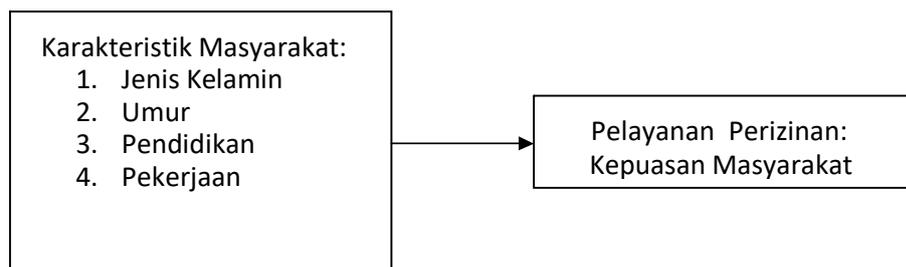
Standar Pelaksanaan berdasar atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Untuk melakukan survei digunakan kuesioner sebagai alat bantu pengumpulan data indeks kepuasan yang disusun berdasarkan tujuan survei yaitu untuk melihat indeks kepuasan pasien yang diperoleh dan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

2. Metode Pelaksanaan Survei

Model survei ini menggunakan model Survei Kepuasan Masyarakat melalui bentuk penelitian survei dengan metode deskriptif analitik desain kuantitatif yang merupakan suatu penelitian untuk mempelajari suatu objek masalah dan menggambarkan hubunganhubungan dari hasil identifikasi dari permasalahan variabel yang diteliti.

3. Variabel Survei

Variabel survei kepuasan dibagi atas 2 (dua) bagian yaitu Variabel pertama yaitu karakteristik masyarakat dan variable kedua yaitu kepuasan masyarakat terhadap pelayanan



Gambar 3.2 Kerangka Variabel Penelitian

3.6. Responden

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik ditetapkan jumlah sampel adalah 103 orang. Dalam hal ini sampel yang dijadikan sebagai responden ditentukan dengan mempertimbangkan

jumlah populasi sebanyak 140. Besarnya kuota sampel secara proporsional dengan penentuan Morgan dan Kerjcie dalam Permenpan RB No 14/2017 Lamp II : 25.

Adapun pengambilan sampel survei dilakukan dengan teknik *random sampling*, yaitu dengan cara responden dipilih secara acak (*random*) terhadap 103 (Seratus) responden terdiri dari orang atau badan atau perusahaan yang mendapatkan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka.

3.7. Waktu Pelaksanaan

Penelitian ini mengobservasi pelayanan selama bulan Januari – Mei Tahun 2024 diantaranya:

- a. Persiapan : survei pendahuluan, analisis periode dan persiapan, dan pengadministrasian awal
- b. Pengumpulan data : proses survei
- c. Pelaporan : penyerahan hasil laporan selesai

3.8. Penyusunan Jadwal Pengumpulan Data

Pengumpulan data indeks kepuasan secara teknis memerlukan waktu selama 1 (satu) bulan yaitu sebagai berikut:

- a. Persiapan, 6 hari kerja;
- b. Pelaksanaan pengumpulan data (survei), 6 hari kerja;
- c. Pengolahan data indeks, 6 hari kerja;
- d. Penyusunan dan pelaporan hasil, 6 hari kerja

3.9. Metode Pengolahan Data

Data jawaban dari masyarakat yang telah dimasukkan dalam masing-masing kuesioner, disusun dengan mengkompilasi data responden yang dihimpun berdasarkan kelompok umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir dan pekerjaan utama. Informasi ini digunakan untuk mengetahui profil responden dan kecenderungan jawaban yang diberikan sebagai bahan analisis obyektivitas.

Metode pengolahan data yang digunakan untuk mendapatkan nilai IKM adalah “nilai rata-rata tertimbang“ masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut :

$$\frac{\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{9} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai IKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{IKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \times \text{Nilai penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{IKM Unit Pelayanan} \times 25$$

Pengolahan data secara manual dilakukan sebagai berikut:

Setelah data isian kuesioner dari setiap responden dimasukkan ke dalam formulir mulai dari unsur 1 sampai dengan unsur 9. Langkah selanjutnya adalah :

1. Mencari nilai rata-rata per unsur pelayanan.

Nilai masing-masing unsur pelayanan dijumlahkan kebawah sesuai dengan jumlah kuesioner yang diisi oleh responden, kemudian untuk mendapatkan nilai rata-rata per unsur pelayanan, jumlah nilai masing-masing unsur pelayanan dibagi dengan jumlah responden yang mengisi.

2. Mencari bobot nilai rata-rata tertimbang.

Untuk mendapatkan nilai rata-rata tertimbang per unsur pelayanan, jumlah nilai rata-rata per unsur pelayanan dikalikan dengan 0,111 sebagai bobot nilai rata-rata tertimbang.

3. Mencari nilai indeks per unsur pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai indeks per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai rata-rata per unsur pelayanan dengan bobot nilai rata-rata tertimbang.

4. Mencari nilai IKM konversi per unsur pelayanan.

Untuk mendapatkan nilai IKM konversi per unsur pelayanan, dengan cara mengalikan nilai indeks per unsur pelayanan dengan nilai dasar 25.

5. Mencari nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap pelayanan Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD). Untuk mengetahui nilai IKM unit pelayanan didapatkan dengan menjumlahkan 9 unsur nilai IKM konversi.

6.

Nilai IKM = Jumlah Dari 9 Unsur Nilai IKM Konversi

Hasil nilai indeks unit pelayanan kemudian diklasifikasikan ke dalam 4 (empat) interval sebagai berikut :

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

BAB IV

HASIL SURVEI INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

4.1. Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

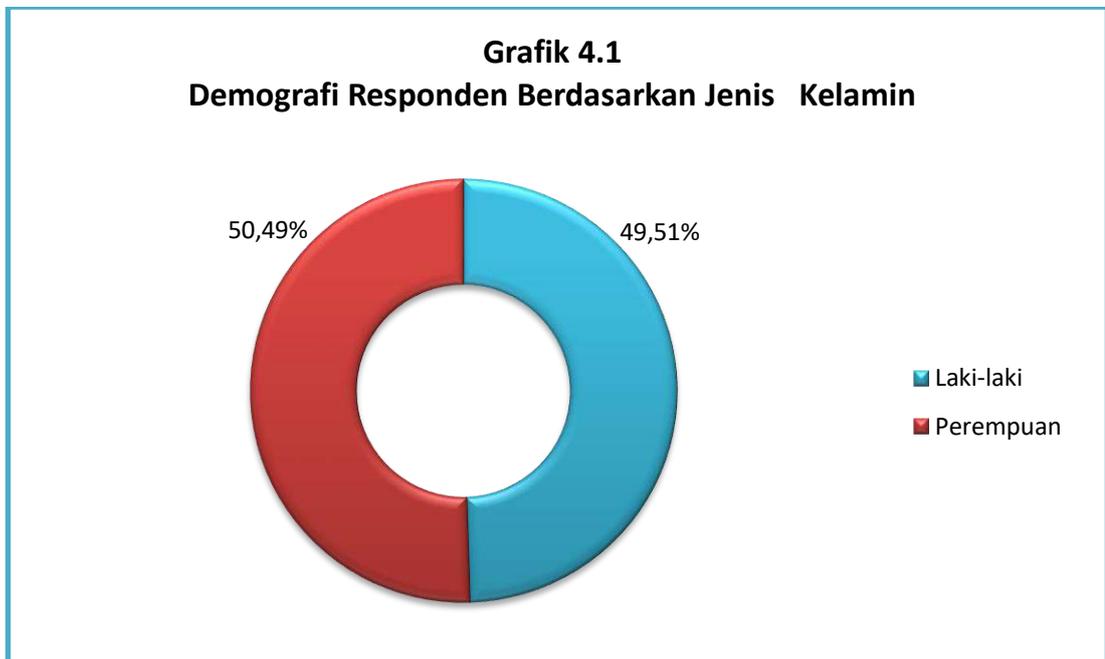
Survei Indeks Kepuasan Masyarakat Tahun 2024 dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka dari mulai Januari sampai dengan Mei 2024. Adapun yang menjadi responden dalam survei kepuasan masyarakat tahun ini adalah orang atau badan atau perusahaan yang mendapatkan pelayanan perizinan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka yang berjumlah 103 responden.

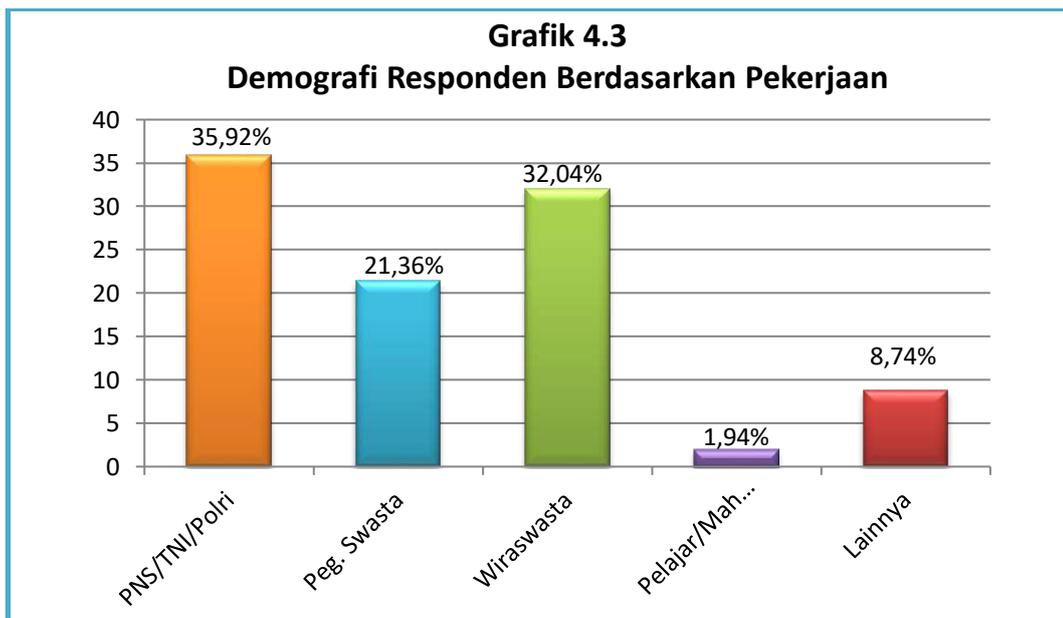
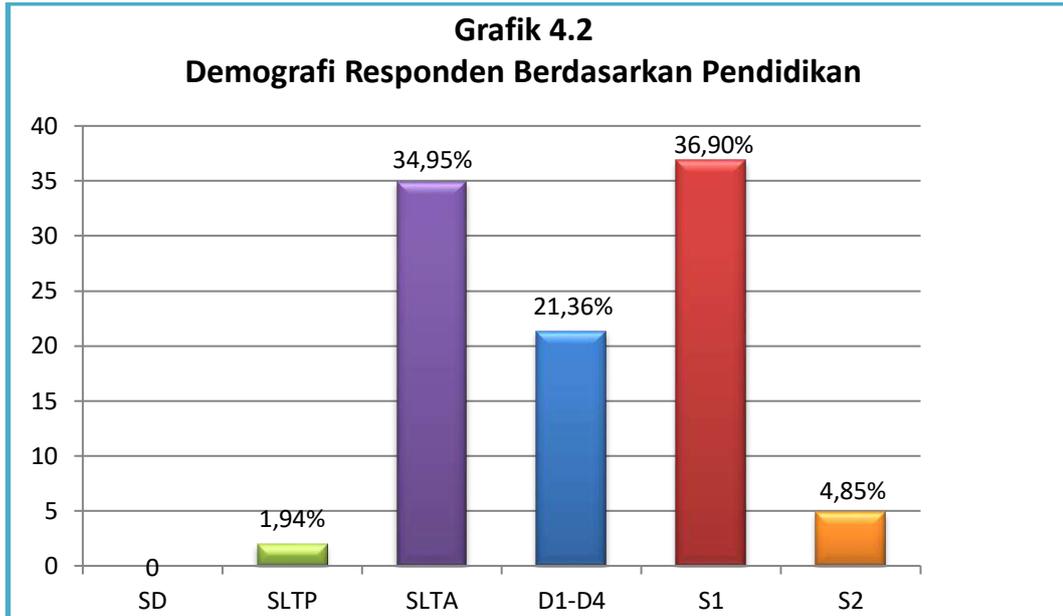
Dari responden yang dihimpun, dapat disampaikan data karakteristik responden yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang menjadi sampel dalam pelaksanaan survei kepuasan masyarakat tahun ini adalah sebagai berikut :

Tabel 4.1.
Daftar Karakteristik Responden Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Tahun 2024

NO	Karakteristik Responden	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin		
	Laki-Laki	51	49,51
	Perempuan	52	50,49
2	Pendidikan		
	SD	0	-
	SLTP	2	1,94
	SLTA	36	34,95
	D1,D2,D3,D4	22	21,36
	S1	38	36,90
	S2	5	4,85
3	Pekerjaan		
	PNS/TNI/Polri	37	35,92
	Peg Swasta	22	21,36
	Wiraswasta	33	32,04
	Pelajar/Mahasiswa	2	1,94
	Lainnya	9	8,74

Tabel 4.1 menunjukkan bahwa sebagian besar responden berjenis kelamin Perempuan sebanyak 50,49% dengan tingkat pendidikan terbanyak adalah tingkat tamat S1 36,90% dan sebagian besar berprofesi sebagai PNS/TNI/Polri sebanyak 35,92%. Jika dihimpun secara lebih luas dengan menganggap responden dapat mewakili pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka, maka dapat disebutkan bahwa pemohon izin pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka adalah Pegawai Wiraswasta dengan rentang pendidikan SMA dan didominasi oleh perempuan.





4.2. Analisis Hasil Pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat

Setelah pelaksanaan survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dimulai tanggal Januari sampai dengan Mei 2024 kemudian dilakukan pengolahan dan pengukuran data sehingga diperoleh hasil sebagai berikut :

- a. Jumlah nilai, Nilai Rata-rata dan Nilai Rata-rata Tertimbang Per-Unsur dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 4.2
Jumlah nilai, Nilai Rata-rata dan Nilai Rata-rata Tertimbang Per-Unsur

No	Unsur	Jumlah Nilai	Nilai Rata-Rata	Nilai Rata-Rata Tertimbang
1	2	3	4	5
1.	Persyaratan Pelayanan	370	3,59	0,3987
2.	Prosedur Pelayanan	367	3,56	0,3955
3.	Kecepatan Pelayanan	361	3,50	0,3890
4.	Kesesuaian Biaya	365	3,54	0,3933
5.	Kesesuaian Hasil Pelayanan	364	3,53	0,3923
6.	Kemampuan Petugas Pelayanan	363	3,52	0,3912
7.	Kesopanan dan Keramahan Petugas	363	3,52	0,3912
8.	Penanganan Pengaduan	359	3,49	0,3869
9.	Kualitas Sarana dan Prasarana Layanan	357	3,47	0,3847
Jumlah Nilai Rata-rata Tertimbang				3,5229

Tabel 4.3
Kategorisasi Mutu Pelayanan

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

Tabel 4.4
Nilai Unsur Pelayanan

Nilai Unsur Pelayanan									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
IKM per Unsur	3,59	3,56	3,50	3,54	3,53	3,52	3,52	3,49	3,47
Kategori	A	A	B	A	A	B	B	B	B
IKM Unit Layanan	88,07 (B Baik)								

b. Dari tabel di atas dapat disimpulkan bahwa:

1) Nilai IKM DPMPTSP Kabupaten Majalengka :

$$3,5229 \times 25 = 88,07 \text{ (Delapan puluh delapan koma nol tujuh)}$$

Nilai Interval konversi IKM 76,61 sampai dengan 88,30 adalah **B** dengan sebutan **Baik**

- 2) Indeks Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan Publik di DPMPTSP Kabupaten Majalengka adalah 88,07 (**B**) dengan sebutan **Baik**
- 3) 3 (tiga) unsur dengan nilai tertinggi yaitu :
 - a. Persyaratan Pelayanan : 370
 - b. Prosedur Pelayanan : 367
 - c. Kesesuaian Biaya : 365Adapun 2 (dua) unsur dengan nilai rendah yaitu :
 - a. Penanganan Pengaduan : 359
 - b. Kualitas sarana dan prasarana pelayanan : 357
- 4) Hal-hal yang dapat menyebabkan rendahnya nilai tersebut adalah :
 - a. Kurangnya pegawai mengikuti bimtek atau pelatihan khususnya dari kementerian.
 - b. Kurangnya pegawai yang profesional.
 - c. Intensitas koordinasi dengan OPD terkait perlu ditingkatkan.
 - d. Fasilitas kantor untuk menunjang pelayanan perizinan online harus diperbaharui.
 - e. Belum adanya Gedung Mal Pelayanan Publik (MPP).

4.3. Review Terhadap Hasil Survei IKM Sebelumnya

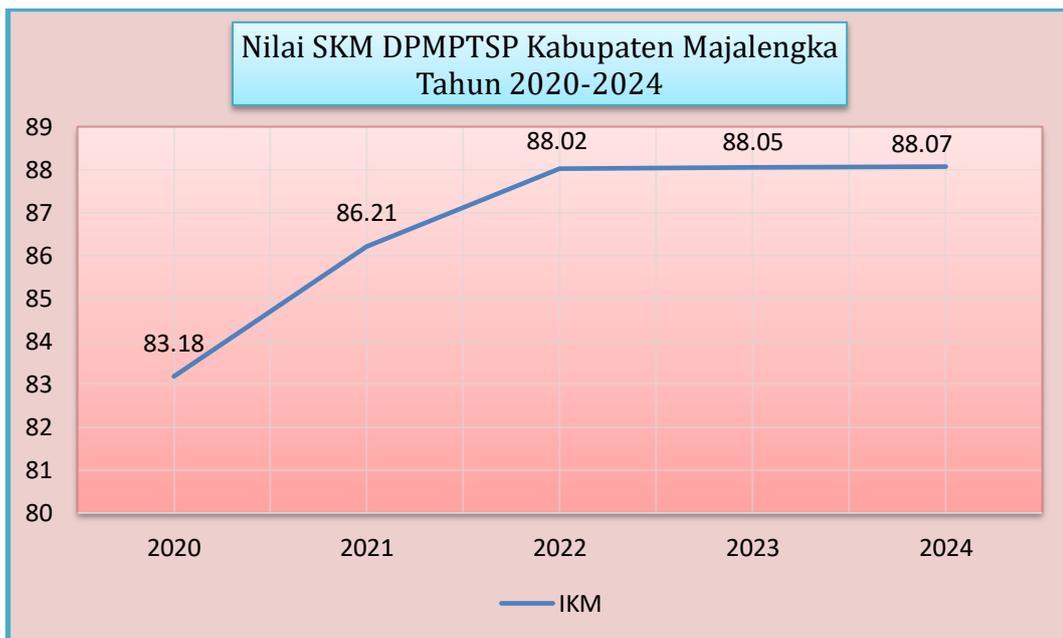
Dibandingkan dengan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat sebelumnya yang dilaksanakan pada Tahun 2023, maka pada Survei Indeks Kepuasan Masyarakat yang dilaksanakan pada Tahun 2024 terdapat peningkatan **0,02%** dari nilai IKM **88,05%** menjadi **88,07%**, hal ini menunjukkan adanya peningkatan kepuasan masyarakat atas kelayakan perizinan & non perizinan yang dilaksanakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka. Namun demikian dilihat dari hasil survei IKM tersebut terdapat unsur pelayanan yang sudah berpredikat Baik tetapi perlu ditingkatkan yaitu unsur kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan dan Unsur kualitas sarana dan prasarana pelayanan, maka kami melakukan langkah-langkah perbaikan agar tingkat kepuasan pengguna layanan menjadi lebih baik, sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1.	Penanganan Pengaduan	Meningkatkan kemampuan intelektual dan administrasi berupa bimbingan dan pelatihan terhadap pegawai.		√	√		Kasubag Umum
		Penambahan dan penempatan pegawai (ASN) yang profesional dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kualitas kinerja.	√				Kasubag Umum
		Meningkatkan intensitas koordinasi dengan OPD terkait, sehingga menambah kuatnya komitmen dari semua pihak yang terkait untuk meningkatkan pelayanan prima dalam pelayanan publik	√	√	√	√	Bidang Pengawasan dan Pengendalian
2.	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	Meningkatkan kualitas fasilitas kantor yang menunjang pada pelayanan perizinan online, seperti komputer, jaringan internet dll	√	√	√	√	Kasubag Umum
		Perlu adanya MPP (Mal Pelayanan Publik) agar pelayanan publik lebih mudah diakses dan menambah unsur kenyamanan dalam mendapatkan pelayanan serta efektif dan efisien.	√	√	√	√	Dinas

4.4 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka dapat dilihat melalui grafik berikut :

Grafik.4.4



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2020 hingga 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka.

BAB V

PENUTUP

Demikian Laporan Hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik bidang pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka yang dilaksanakan pada tahun 2024, dibuat untuk dapat dijadikan bahan evaluasi dan dipergunakan sebagaimana mestinya.

Hal-hal yang memerlukan tindak lanjut yang merupakan kewenangan dan tanggungjawab Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka dapat segera ditindaklanjuti oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sendiri dan yang memerlukan langkah kebijakan Kabupaten Majalengka, mohon arahan dari Bapak Bupati.



**PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan K.H Abdul Halim No,97 Majalengka 45418
Telepon (0233) 8286600 – Faksimile (0233) 8286599 Email : dpmpstsp@majalengkakab.go.id.go.id

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MAJALENGKA**

NOMOR : 500.16.7.5/001.1/EKOSOSBUD

TENTANG

**PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2024**

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MAJALENGKA,

- Menimbang :
- a. Bahwa dalam rangka meningkatkan akuntabilitas dan transparansi di bidang pelayanan publik diperlukan adanya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan public oleh aparatur pelayanan;
 - b. Bahwa dalam upaya perbaikan dan peningkatan mutu pelayanan publik sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dipandang perlu mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat melalui Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
 - c. Bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, maka untuk kelancaran penyusunan Survei kepuasan masyarakat perlu membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka Tahun 2024 yang ditetapkan dengan Keputusan Kepala Dinas.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Djawa Barat (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 4 Tahun 1968 tentang Pembentukan Kabupaten Purwakarta dan Kabupaten Subang dengan Mengubah Undang-Undang Nomor 14 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Provinsi Jawa Barat (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1968 Nomor 31, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 2851);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggara Negara Yang Bersih dan Bebas dari Korupsi, Kolusi dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3851);
3. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
4. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
5. Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi;
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah, sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 59 Tahun 2007 tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah;
7. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor PER/20/M.PAN/04/2006 tentang Pedoman Penyusunan Standar Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 7 Tahun 2010 tentang Pedoman Penilaian Kinerja Unit Pelayanan Publik;
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor

14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;

10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 26/KEP/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 118/KEP/M.PAN/7/2004 tentang Pedoman Umum Penanganan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah;
12. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 4 Tahun 2006 tentang Transparansi dan Partisipasi Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pemerintahan di Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 4 Tahun 2006);
13. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 2 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2008 Nomor 2, Tambahan Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 1);
14. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 2 Tahun 2009 tentang Pokok-Pokok Pengelolaan Keuangan Daerah Kabupaten Majalengka (Lembaran Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2009 No 2);
15. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 12 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 14 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Majalengka.
16. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
17. Peraturan Daerah Kabupaten Majalengka Nomor 2 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Perizinan Di Kabupaten Majalengka (Berita Daerah Kabupaten Majalengka Tahun 2014 Nomor 2).
18. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 Tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573).
19. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko.

MEMUTUSKAN :

Menetapkan :

KESATU : Membentuk Tim Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka Tahun 2024 dengan susunan personalia sebagaimana tercantum dalam Lampiran I Keputusan ini.

KEDUA : Tugas Pokok Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KESATU, sebagai berikut :

1. Menyusun jadwal rencana kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
2. Merumuskan bahan-bahan dan kajian penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
3. Mengkoordinasikan rencana kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat dengan Organisasi Perangkat Daerah (OPD) terkait;
4. Melaksanakan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
5. Melakukan Evaluasi kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
6. Melaporkan hasil kegiatan kepada Bupati.

KETIGA : Uraian Tugas Tim sebagaimana dimaksud dalam Diktum KEDUA, sebagaimana tercantum dalam Lampiran II Keputusan ini

KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari ternyata terdapat kekeliruan didalamnya akan diadakan perubahan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di : Majalengka
Pada Tanggal : 03 Januari 2024

**KEPALA KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MAJALENGKA**



Drs. UCU SUMARNA, M.Si
NIP. 19660513 198611 1 002

**LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN
MAJALENGKA**

Nomor : 500.16.7.5/001.1/EKOSOSBUD
Tanggal : 03 Januari 2024
Tentang : **PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN MAJALENGKA
TAHUN 2024**

**SUSUNAN PERSONALIA TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAJALENGKA
TAHUN 2024**

1. Pengarah : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka
2. Ketua : Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka
3. Sekretaris : Perencana Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka
4. Anggota :
 1. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Madya Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
 2. Penata Perizinan Ahli Madya Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
 3. Penata Kelola Penanaman Modal Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;

4. Penata Perizinan Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
 5. Kasub Bagian Umum dan Keuangan Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
5. Pelaksana Teknis : Penata Perizinan Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
6. Pelaksana Administrasi : Penata Perizinan Ahli Muda Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MAJALENGKA**



Drs. UCU SUMARNA, M.Si
NIP. 19660513 198611 1 002

**LAMPIRAN II : KEPUTUSAN BUPATI KEPUTUSAN KEPALA DINAS
PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN MAJALENGKA
MAJALENGKA**

Nomor : 500.16.7.5/001.1/EKOSOSBUD

Tanggal : 03 Januari 2024

Tentang : **PEMBENTUKAN TIM PENYUSUNAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT DI
LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU KABUPATEN
MAJALENGKA TAHUN 2024**

**URAIAN TUGAS TIM PENYUSUNAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
DI LINGKUNGAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KABUPATEN MAJALENGKA
TAHUN 2024**

a. Pengarah

1. Mengarahkan kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
2. Mengkoordinasikan dan menyelaraskan kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
3. Memantau pelaksanaan tugas Tim dan memberikan saran dan pendapat bila ada masalah yang dihadapi;
4. Menerima laporan dari Ketua;
5. Bertanggung jawab atas pelaksanaan kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka.

b. Ketua

1. Mengkoordinasikan materi penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka kepada anggota;
2. Bertanggungjawab atas terselenggaranya kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka tepat waktu;
3. Bertanggungjawab atas hasil kerja kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
4. Melaksanakan pengendalian dan pengawasan substansi penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
5. Melakukan pengawasan terhadap kegiatan Tim.

c. Sekretaris

1. Mengkoordinasikan anggota Tim penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
2. Menetapkan jadwal Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka berdasarkan arahan dari pengarah;
3. Melaporkan materi/subtansi penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat kepada Pengarah;
4. Bertanggungjawab atas penyelenggaraan Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
5. Melaksanakan Evaluasi dan Pelaporan hasil kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka.

d. Anggota

1. Membantu Ketua dalam hal mengumpulkan, menghimpun serta mengolah data penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
2. Menyusun bahan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
3. Menyusun Jadwal penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
4. Menyelaraskan laporan hasil Survei Indeks Kepuasan Masyarakat.

e. Pelaksana Teknis

1. Membantu anggota Tim dalam melaksanakan kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
2. Mengumpulkan bahan dan data dalam kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
3. Membantu pengolahan data yang diberikan anggota Tim.

f. Pelaksana Administrasi

1. Membantu Pimpinan kegiatan dalam mempersiapkan administrasi kegiatan;
2. Membantu Anggota Tim dalam melaksanakan kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;

3. Mengumpulkan bahan dan data dalam kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka;
4. Membantu memfasilitasi pengolahan data yang diberikan Anggota Tim.

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MAJALENGKA**



Drs. UCU SUMARNA, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660513 198611 1 002

TIM PENYUSUN/PELAKSANA TEKNIS SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Perangkat Daerah : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)
UPT : -
Kabupaten : Majalengka
Provinsi : Jawa Barat

No	Nama	Jabatan	Nomor HP	Nomor Whatsapp
1.	Iyos Damayanti, ST.,M.A.P	Penata Perizinan Ahli Muda	081220770660	081220770660
2.	Acep Muztahidin,S.Ag	Penata Perizinan Ahli Muda	085224132858	085224132858
3.	Yudi Prayoga, S.S	Perencana Ahli Muda	081217811121	081217811121
4..	Teti Ruswati,S.IP	Analisis Pelayanan	081222162003	081222162003



**PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan K.H Abdul Halim No,97 Majalengka 45418
Telepon (0233) 8286600 – Faksimile (0233) 8286599 Email : dpmptsp@majalengkakab.go.id

**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP
PELAYANAN PUBLIK (PERIZINAN)**

Bapak/Ibu/Saudara Yang Terhormat

Pemerintah dan dunia usaha sangat membutuhkan informasi unit pelayanan Instansi Pemerintah secara rutin khususnya Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka di bidang Perizinan. Untuk itu Pemerintah berupaya menyajikan **Indeks Kepuasan Masyarakat** secara rutin, yang diharapkan mampu memberikan gambaran mengenai kualitas di bidang pelayanan perizinan kepada masyarakat. Indeks tersebut diperoleh berdasarkan pendapat masyarakat, yang dikumpulkan melalui **Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Unit Pelayanan**.

Survei ini **menanyakan pendapat** masyarakat mengenai pengalaman dalam memperoleh pelayanan instansi pemerintah atas penyelenggaraan pelayanan khususnya di bidang perizinan.

Pertanyaan sengaja dirancang sesederhana mungkin agar tidak banyak menyita waktu Bapak/Ibu/Saudara yang sangat berharga. Pendapat Bapak/Ibu/Saudara akan sangat membantu keberhasilan survei ini sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat dalam upaya peningkatan mutu pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka kepada masyarakat.

Atas perhatian dan partisipasinya kami sampaikan terima kasih.

Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Majalengka

Drs. UCU SUMARNA, M.Si
Pembina Utama Muda
NIP. 19660513 198611 1 002



**PEMERINTAH KABUPATEN MAJALENGKA
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jalan K.H Abdul Halim No,97 Majalengka 45418
Telepon (0233) 8286600 – Faksimile (0233) 8286599 Email : dpmptsp@majalengkakab.go.id

**KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK
DI DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN MAJALENGKA TAHUN 2024**

I. DATA MASYARAKAT (RESPONDEN) <i>(Lingkari kode angka sesuai jawaban masyarakat/responden)</i>			<i>Diisi oleh Petugas</i>
Umur Tahun		<input type="text"/> <input type="text"/>
Jenis Kelamin	1. Laki-laki	2. Perempuan	<input type="text"/>
Pendidikan Terakhir	1. SD ke bawah	4. D1,D2,D3,D4	<input type="text"/>
	2. SLTP	5. S1	
	3. SLTA	6. S2 ke atas	
Pekerjaan Utama	1. PNS/TNI/Polri	4. Pelajar/Mahasiswa	<input type="text"/>
	2. Pegawai Swasta	5. Lainnya	
	3. Wiraswasta/usahawan		

II. DATA PENCACAH / PENGUMPUL DATA

NAMA	TETI RUSWATI, S.IP
NIP / DATA LAIN	19710816 201001 2001

III. PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN PERIZINAN

(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)

1. Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya	P*)
a. Tidak Sesuai	1
b. Kurang Sesuai	2
c. Sesuai	3
d. Sangat Sesuai	4
2. Kemudahan prosedur pelayanan di DPMPTSP	P*)
a. Tidak Mudah	1
b. Kurang Mudah	2
c. Mudah	3
d. Sangat Mudah	4
3. Kecepatan pelayanan yang diberikan petugas DPMPTSP	P*)
a. Tidak Cepat	1
b. Kurang Cepat	2
c. Cepat	3
d. Sangat Cepat	4
4. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan	P*)
a. Selalu Tidak Sesuai	1
b. Kadang-kadang Sesuai	2
c. Banyak Sesuai	3
d. Selalu Sesuai	4
5. Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan dengan ketentuan yang telah ditetapkan	P*)
a. Selalu Tidak Sesuai	1
b. Kadang-kadang Sesuai	2
c. Banyak Sesuai	3
d. Selalu Sesuai	4
6. Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	P*)
a. Tidak Mampu	1
b. Kurang Mampu	2
c. Mampu	3
d. Sangat Mampu	4
7. Sikap (Kesopanan dan Keramahan) petugas dalam memberikan pelayanan	P*)
a. Tidak Sopan dan Tidak Ramah	1
b. Kurang Sopan dan Kurang Ramah	2
c. Sopan dan Ramah	3
d. Sangat Sopan dan Sangat Ramah	4
8. Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	P*)
a. Tidak Puas	1
b. Kurang Puas	2
c. Puas	3
d. Sangat Puas	4
9. Kualitas Sarana dan prasarana pelayanan	P*)
a. Buruk	1
b. Cukup	2
c. Baik	3
d. Sangat Baik	4

*) Keterangan : P = Nilai pendapat masyarakat / responden (diisi oleh petugas)

**PENGOLAHAN INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN TAHUN 2024**

Unit Pelayanan : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Majalengka
 Alamat : Jalan K.H. Abdul Halim No. 97 Majalengka
 Telepon/Fax : (0233) 8286600

NO. URUT RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									KET
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	4	4	3	4	4	4	3	4	3	
2	3	3	4	4	3	4	4	4	4	
3	4	4	3	4	3	3	4	4	3	
4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
5	3	4	3	4	4	4	4	3	3	
6	3	3	4	4	4	4	4	4	4	
7	3	4	4	4	3	3	4	3	3	
8	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
11	4	3	3	4	4	3	3	4	3	
12	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
13	3	4	3	4	4	3	4	4	4	
14	3	3	3	4	4	4	3	3	3	
15	4	3	3	3	4	4	3	3	3	
16	4	4	3	4	4	4	4	3	3	
17	3	3	4	4	3	4	3	4	4	
18	4	3	4	3	4	4	3	4	4	
19	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
20	3	3	3	3	3	3	3	4	3	
21	3	3	3	3	3	3	3	4	4	
22	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
23	4	3	3	3	3	3	4	4	3	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
27	3	3	3	3	4	3	3	3	3	
28	4	4	4	4	3	3	4	4	4	
29	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
30	4	4	3	3	4	4	3	4	3	
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
32	3	3	3	4	4	4	3	3	4	
33	3	3	3	4	3	3	3	3	3	
34	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
35	3	4	3	4	4	4	4	3	4	
36	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
37	4	3	4	3	3	3	4	3	4	
38	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
39	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
40	4	3	4	3	4	4	4	4	3	
41	4	4	4	4	4	3	4	4	3	
42	4	3	3	4	4	4	4	4	4	
43	4	3	3	4	4	4	4	3	3	
44	4	4	4	3	4	3	4	4	4	
45	4	4	3	4	3	3	4	4	3	

46	3	3	3	4	3	3	4	3	3	
47	4	4	3	4	4	3	4	3	3	
48	3	4	4	3	3	3	4	3	3	
49	3	3	4	3	4	4	3	3	4	
50	3	3	3	4	4	3	4	4	4	
51	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
53	3	3	4	2	3	3	3	3	4	
54	3	3	4	4	4	4	4	3	3	
55	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
56	3	3	4	3	3	3	3	3	4	
57	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
59	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
60	4	4	4	3	3	4	3	4	4	
61	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
62	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
63	3	4	4	4	4	4	4	3	4	
64	4	4	4	3	3	3	3	4	4	
65	4	4	3	3	3	3	3	3	3	
66	4	3	3	4	4	4	4	3	4	
67	3	4	4	3	4	3	4	3	4	
68	4	3	3	4	4	4	3	3	3	
69	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
70	3	3	3	3	3	4	3	4	4	
71	3	3	3	3	4	3	4	4	4	
72	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
73	4	4	3	4	4	3	4	4	3	
74	3	3	4	3	3	3	3	3	3	
75	4	4	3	4	3	4	3	4	4	
76	4	3	4	3	4	3	4	4	4	
77	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
78	4	3	4	4	4	4	4	3	4	
79	4	4	3	4	4	4	4	4	3	
80	3	3	4	3	3	3	4	3	4	
81	4	4	4	4	3	3	3	4	4	
82	4	4	4	3	3	3	3	4	3	
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
84	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
85	4	4	4	3	3	4	4	4	4	
86	3	4	3	4	4	4	3	3	4	
87	3	3	4	4	4	3	3	3	3	
88	4	3	3	3	4	3	4	4	3	
89	3	4	4	3	4	4	3	4	4	
90	3	3	4	3	4	3	3	3	3	
91	4	4	3	4	3	4	4	3	4	
92	4	4	4	4	3	4	3	3	3	
93	3	4	4	4	3	4	4	3	3	
94	4	4	3	3	3	4	4	4	4	
95	4	4	4	3	3	4	4	3	4	
96	4	3	4	3	3	3	3	3	3	
97	4	4	3	3	3	4	4	3	3	
98	3	4	3	4	4	4	4	3	3	

99	4	4	4	3	4	4	3	3	3	
100	4	4	4	4	3	3	4	3	3	
101	4	4	3	4	4	4	3	3	3	
102	4	4	3	4	3	4	3	4	3	
103	4	4	4	4	4	4	4	3	3	
Nilai / Unsur	370	367	361	365	364	363	363	359	357	
NRR / Unsur	3,59	3,56	3,50	3,54	3,53	3,52	3,52	3,49	3,47	
NRR tertimbang/ unsur	0,3987	0,3955	0,3890	0,3933	0,3923	0,3912	0,3912	0,3869	0,3847	*)
										3,5229
IKM Unit pelayanan										**) 88,07

Keterangan :

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- *) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- **) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi
Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111
- per unsur

NO.	UNSUR PELAYANAN	NILAI RATA-RATA
U1	Kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis	3,59
U2	Kemudahan prosedur pelayanan di DPMPSTSP	3,56
U3	Kecepatan pelayanan yang diberikan petugas	3,50
U4	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan	3,54
U5	Kesesuaian antara hasil pelayanan yang diberikan	3,53
U6	Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan	3,52
U7	Sikap (Kesopanan dan Keramahan) petugas	3,52
U8	Penanganan terhadap pengaduan, saran dan masukan	3,49
U9	Kualitas sarana dan prasarana pelayanan	3,47

IKM UNIT PELAYANAN :	88,07
-----------------------------	--------------

Mutu Pelayanan :

- A** (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B** (Baik) : 76,61 - 88,30
- C** (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D** (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99