

INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUMBAWA

Yosi Saputra¹, Eko Sutrisno^{2*}

¹²Universitas Samawa, Sumbawa Besar, Indonesia

Penulis Korespondensi: sutrisnoeko297@gmail.com

Article Info	Abstrak
Article History Received: 17 Februari 2025 Accepted: 04 April 2025 Published: 30 April 2025	<i>This study aims to know the public satisfaction index related to public service innovation at Department of Planting Capital and One Stop Integrated Service. The type of data used in this study was quantitative data obtained from primary sources. Data collection in this study used a research instrument in the form of a questionnaire. The respondents in this study were 96 users of public services at Department of Planting Capital and One Stop Integrated Service of Sumbawa District. Respondent selection used non-probability sampling techniques with the accidental sampling method. The data was analyzed using the public satisfaction index analysis technique and interpreted based on the categories stipulated in the Minister of PAN-RB Regulation Number 14 of 2017. The results of this study showed that the level of public satisfaction on services at Department of Planting Capital and One Stop Integrated Service of Sumbawa District was in the Good category. This means that in general the public feels satisfied with the services provided by Department of Planting Capital and One Stop Integrated Service of Sumbawa District. The services provided by Department of Planting Capital and One Stop Integrated Service of Sumbawa District have met the expectations of most of the people who use these services.</i>
Keywords Public Satisfaction Index; Public Service.	

PENDAHULUAN

Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan terhadap masyarakat merupakan salah satu tugas yang harus dilaksanakan oleh pemerintah daerah maupun pemerintah pusat. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan pelayanan publik sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, dalam pasal 1 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Riani, 2021).

Tugas memberikan pelayanan publik yang berkualitas merupakan tugas dan fungsi yang inheren pada setiap aparatur di setiap level pemerintahan yang merupakan jajaran terdepan instansi pemberi layanan publik. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dimana tercipta hubungan yang dinamis antara pengguna maupun pemberi layanan, baik jasa, manusia. Pelayanan publik yang berkualitas atau yang biasa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Apabila suatu instansi pemerintah mampu menerapkan standar kualitas tersebut, maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintah dan lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayanan yang baik (Septikasari *et al.*, 2023).

Baik buruknya kualitas layanan bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi penyedia jasa dan/ atau layanan, melainkan berdasarkan pada persepsi konsumen dan aturan atau ketentuan tentang kualitas pelayanan. Masyarakat pada umumnya mengharapkan pelayanan yang baik. Apabila layanan yang diberikan sudah sesuai dengan yang diharapkan oleh pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut merupakan pelayanan yang berkualitas. Sebaliknya jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan pengguna layanan, maka dapat dikatakan pelayanan tersebut tidak berkualitas, sehingga akan menimbulkan citra negatif bagi instansi pemerintah tersebut (Ratnaningsih *et al.*, 2023).

Salah satu indikator keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan yang baik dapat dilihat dari tingkat kepuasan masyarakat penerima layanan. Menurut Kotler dan Keller (2020), kepuasan menyangkut perasaan senang atau kecewa yang timbul dalam diri seseorang pada saat membandingkan antara kinerja produk atau jasa yang diterimanya dengan harapan. Ketika kualitas suatu layanan dirasakan dapat memenuhi bahkan melebihi harapan, maka pelanggan akan merasakan kepuasan. Demikian pula sebaliknya, jika kualitas layanan tidak memenuhi harapan, maka pelanggan akan merasakan tidak puas. Oleh karena itu, Kepuasan masyarakat merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyedia pelayanan publik, karena kepuasan masyarakat akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Seiring dengan kemajuan teknologi dibidang informasi dan komunikasi, tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan juga semakin meningkat. Namun faktanya, penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan, terutama yang menyangkut hal-hal sipil dan kebutuhan dasar masyarakat masih banyak dijumpai kelemahan dan kekurangan, sehingga kinerjanya belum sesuai yang diharapkan oleh masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar dan tindakan-tindakan yang berindikasikan penyimpangan (Gusriyal & Ajidin, 2022).

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat, maka pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur, karena merupakan tugas dan fungsi yang melekat pada setiap aparatur sebagai jajaran terdepan dalam memberikan pelayanan publik (*public service*). Oleh karena itu, upaya penyempurnaan pelayanan publik (*public service*) harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Upaya peningkatan kualitas pelayanan harus dilaksanakan secara bersama-sama, terpadu, terprogram, terarah, dan konsisten dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat, sehingga pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelanggan) dapat diberikan secara tepat, cepat, murah, terbuka, sederhana dan mudah dilaksanakan serta tidak diskriminatif (Herzegovina & Taufiqurrohman, 2022).

Kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada tingkat kualitas kinerja pelayanan publik aparatur pemerintah. Oleh karena itu upaya mengukur kinerja demi penyempurnaan pelayanan publik harus dilakukan secara terus menerus dan berkesinambungan. Salah satu alat yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja aparatur pemerintah adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Program ini diselenggarakan untuk melaksanakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, yang didalamnya memuat

perintah bagi unit penyelenggara pelayanan publik untuk wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Kebijakan ini merupakan salah satu upaya Pemerintah dalam mewujudkan kepemimpinan yang baik (*good governance*).

Survei Kepuasan Masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan SKM ini akan berujung pada perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang menjadi tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik kepada 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. Melalui data IKM yang diperoleh dari program SKM akan dapat menjadi bahan penilaian terhadap unsur pelayanan yang masih perlu perbaikan dan menjadi pendorong setiap unit penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya di masa yang akan datang (Rangkuti & Kurniawan, 2022).

Survei Kepuasan Masyarakat bertujuan untuk mendapatkan *feedback*/umpan balik atas kinerja/kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat guna perbaikan/peningkatan kinerja/kualitas pelayanan secara berkesinambungan. Oleh karena itu, SKM ini hendaknya menjadi prioritas kegiatan bagi setiap instansi publik untuk menjawab harapan sekaligus memenuhi tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang murah. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat bahwa setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Amrulloh, 2022).

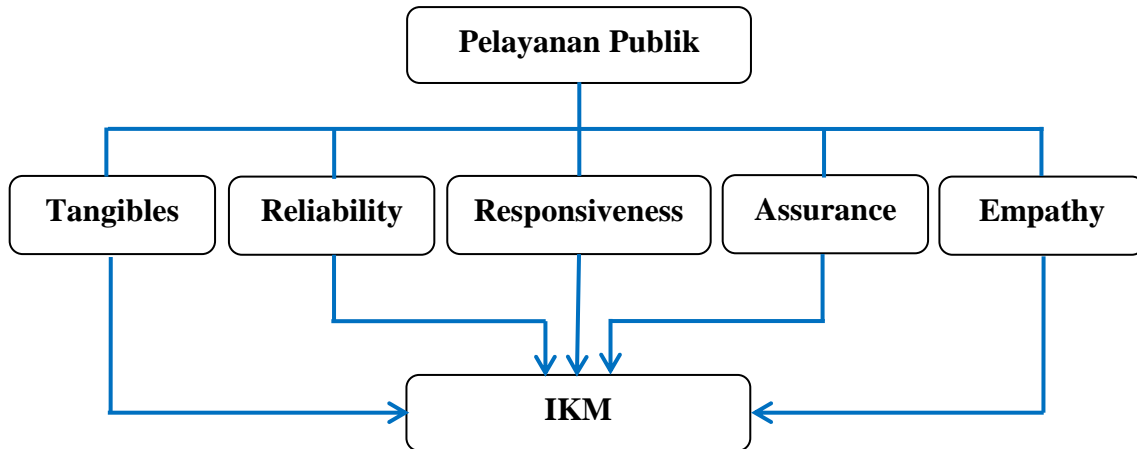
Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sumbawa adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) yang berwenang menyelenggarakan urusan pemerintahan daerah dalam bidang pelayanan perizinan berusaha dan non berusaha serta informasi data dan pengaduan perizinan yang telah diterbitkan. Sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik, DPMPTSP Kabupaten Sumbawa dituntut untuk wajib melakukan SKM secara rutin sesuai ketentuan Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017. Oleh karena itu, penelitian mengenai SKM terhadap pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Sumbawa ini merupakan hal urgens dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik agar mampu memenuhi harapanharapan masyarakat. Hasil dari SKM ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan dalam membenahi penyelenggaraan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sumbawa agar sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini merupakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Menurut Samsu (2021), penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang berusaha menggambarkan dan menjabarkan peristiwa, fenomena dan situasi sosial yang terdapat pada objek atau subjek yang diteliti secara apa adanya, sedangkan pendekatan kuantitatif didasarkan pada jenis data yang digunakan yang berupa angka-angka atau skala numerik. Metode deskriptif kuantitatif pada penelitian ini digunakan untuk yang memberikan gambaran mengenai Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.

Berdasarkan tujuan tersebut, maka alur pikir penelitian ini dapat disusun dalam gambar kerangka konseptual berikut ini.



Gambar 1. Desain Penelitian.

Jenis dan Sumber Data

Berdasarkan bentuknya, jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kuantitatif. Menurut Sugiyono (2021), data kualitatif data yang berbentuk angka-angka atau data kualitatif yang diangkakan (*scoring*). Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian merupakan skor jawaban responden dalam menanggapi pertanyaan atau pernyataan yang diberikan dalam kuesioner terkait objek penelitian.

Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari sumber primer. Menurut Sugiyono (2021), data primer adalah data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti dari sumber pertamanya. Data primer yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh secara langsung oleh peneliti dari responden penelitian menggunakan kuesioner.

Populasi dan Sampel

Menurut Arikunto (2020), populasi adalah keseluruhan subjek penelitian. Berdasarkan pandangan tersebut, maka populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelaku UMKM di Kabupaten Sumbawa. Berdasarkan pandangan tersebut, maka populasi pada penelitian ini adalah seluruh pengguna pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti.

Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang karakteristiknya hendak diteliti (Arikunto, 2020). Apabila subyek penelitian kurang dari 100 orang, lebih baik diambil semuanya, sehingga penelitiannya disebut penelitian populasi. Akan tetapi, bila subyeknya lebih dari 100 orang, maka diperbolehkan untuk mengambil sampel sebagai perwakilan. Pertimbangan bahwa populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa yang jumlahnya tidak diketahui secara pasti, maka teknik penarikan sampel dilakukan dengan menggunakan rumus Lemeshow (dalam Arikunto, 2020), yaitu:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} \times P(1-P)}{d^2}$$

Keterangan:

- n* = Ukuran sampel
- P* = Jumlah populasi

d = Sampling error (10%)
 $Z^2_{1-\alpha/2}$ = derajat kepercayaan 95% (1,96).

Jumlah anggota populasi dalam penelitian ini tidak diketahui, maka nilai P maksimal adalah 0,5. Bila menggunakan confidence level 95% dengan tingkat kesalahan yang digunakan 10%, maka besar sampel adalah:

$$n = \frac{Z^2_{1-\alpha/2} \times P(1-P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5(1-0,5)}{0,01}$$

$$n = \frac{3,8416 \times 0,25}{0,01}$$

$$n = 96,04 \text{ (dibulatkan 96)}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut diatas, diketahui nilai n pada populasi yang tidak diketahui jumlahnya secara pasti adalah sebesar 96,04 (dibulatkan 96). Dengan demikian, maka jumlah sampel yang akan dijadikan responden pada peneliti ini adalah sebanyak 96 orang. Pemilihan sampel pada penelitian ini dilakukan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Menurut Sugiyono (2021), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel dalam penelitian di mana peneliti memilih responden atau objek penelitian berdasarkan kriteria atau karakteristik tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dengan kata lain, sampel dipilih secara sengaja, bukan acak, untuk memastikan bahwa mereka memiliki informasi yang paling sesuai dengan pertanyaan penelitian. Adapun kriteria yang ditetapkan untuk menjadi responden pada penelitian ini adalah masyarakat pengguna pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dilakukan secara langsung oleh peneliti dari sumber aslinya menggunakan instrumen berupa kuesioner. Menurut Sujarweni (2021), kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Penelitian ini menggunakan skala likert (*likert rating scale*) sebagai alat untuk mengukur pernyataan yang tertera dalam kuesioner. Skala likert merupakan metode yang mengukur sikap dengan menyatakan setuju atau tidak setuju terhadap subjek dan objek tertentu. Jawaban setiap instrument mempunyai ruang dari sangat positif sampai sangat negative dengan rentang nilai 1 sampai dengan 4. Item yang bernilai positif maka angka terbesar diletakan pada “sangat setuju”, sedangkan item yang bernilai negatif maka angka terbesar diletakan pada “sangat tidak setuju”.

Teknik Analisis Data

Penelitian ini dilakukan untuk memperoleh gambaran tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa. Mengingat Jenis layanan perizinan dan non perizinan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa sangat beragam dengan karakteristik yang berbeda, maka

untuk memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat diperlukan metode survei yang seragam sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Menpan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam peraturan tersebut, terdapat 9 unsur atau indikator yang dikaji dalam penghitungan IKM, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu penyelesaian pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, kesesuaian produk pelayanan, kompetensi petugas pelayanan, perilaku pelaksana pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Setiap unsur pelayanan mempunyai penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut (Suchahyo & Qodri, 2022).

$$\text{Bobot Nilai Rata-rata Tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}}$$

1. Untuk memperoleh nilai SKM digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$IKM = \frac{\text{Total Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur Yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

2. Untuk mempermudah interpretasi nilai IKM yang berkisar 25-100, sesuai dengan ketentuan dalam keppan Nomor 25 Tahun 2004, maka hasil penilaian tersebut diatas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Konversi IKM} = \text{Nilai IKM Tertimbang Per Unsur} \times 25$$

3. Adapun Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) atas kinerja unit pelayanan secara keseluruhan merupakan nilai rata-rata IKM per unsur pelayanan yang sudah konversikan.

$$IKM \text{ Unit Pelayanan} = \text{Nilai Rata-rata IKM Konversi Per Unsur}$$

4. Hasil perhitungan tersebut kemudian dikategorikan sesuai dengan nilai persepsi dan interval nilai IKM seperti pada tabel 1 sebagai berikut:

Tabel 1. Kategorisasi Tingkat Kepuasan Masyarakat

Nilai Persepsi	Nilai Interval	Nilai Interval Konversi	Mutu Layanan	Kategori
1	1.00 – 1.75	25,00 – 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	A	Sangat Baik

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat

Untuk mengukur hasil Survey Kepuasan Masyarakat mengenai layanan yang diselenggarakan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa, peneliti memberikan kuesioner kepada masyarakat pengguna layanan perizinan dan non perizinan. Berdasarkan hasil rekapitulasi skor jawaban 96 responden penelitian, diperoleh indeks kepuasan masyarakat pengguna layanan terhadap kinerja

pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa yang disajikan dalam tabel berikut ini.

Tabel 2. IKM Pelayanan Publik di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa

No	Unsur Penilaian	Total Nilai	IKM	IKM Konversi	Mutu Layanan	Kategori
1	Persyaratan Pelayanan	282	2.94	73.50	B	Baik
2	Prosedur Pelayanan	285	2.97	74.25	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian Pelayanan	276	2.88	72.00	B	Baik
4	Biaya/Tarif Pelayanan	261	2.72	68.00	B	Baik
5	Kesesuaian Produk Pelayanan	328	3.42	85.50	A	Sangat Baik
6	Kompetensi Pelaksana Pelayanan	332	3.46	86.50	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana Pelayanan	337	3.51	87.75	A	Sangat Baik
8	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	270	2.81	70.25	B	Baik
9	Sarana dan Prasarana Pelayanan	253	2.64	66.00	B	Baik
IKM Unit Pelayanan				75,97	B	Baik

Sumber: Data primer (diolah), 2025.

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis yang disajikan dalam tabel diatas, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa secara keseluruhan unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa menunjukkan mutu pelayanan **Baik (B)**. Perilaku pelaksana adalah unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian tertinggi dari responden, sedangkan sarana dan prasarana merupakan unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian terendah dari responden. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang optimal untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan agar dapat memberikan rasa nyaman bagi masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa. Pada penelitian ini, tingkat kepuasan masyarakat diproxikan dengan nilai kepuasan masyarakat (IKM) diukur menggunakan sembilan unsur pelayanan sesuai dengan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner ini, yaitu:

1. Persyaratan pelayanan, yaitu persyaratan teknis dan administrasi yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan, yaitu tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. Waktu penyelesaian pelayanan, yaitu jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/tarif pelayanan, yaitu ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. Kesesuaian produk pelayanan, yaitu 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 pelayanan, yaitu kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman.
7. Perilaku pelaksana pelayanan, yaitu sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan, yaitu tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan prasarana pelayanan. Sarana adalah semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pelayanan publik, sedangkan prasarana adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pelayanan publik.

Berdasarkan perhitungan dan analisis data yang telah dilakukan, diperoleh hasil yang menunjukkan bahwa secara keseluruhan unsur penilaian Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa menunjukkan mutu pelayanan **Baik (B)**. Terdapat tiga unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian sangat baik dari responden, yaitu kesesuaian produk pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, dan perilaku pelaksana pelayanan. Sedangkan enam unsur pelayanan lainnya mendapatkan penilaian cukup baik dari responden sehingga diperlukan upaya yang optimal untuk memperbaiki dan meningkatkannya agar dapat memberikan rasa nyaman bagi masyarakat, sehingga dapat meningkatkan kepuasan masyarakat pengguna layanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa.

Beberapa unsur pelayanan di Dinas Penanaman Modal Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sumbawa yang mendapatkan penilaian negative dari responden, yaitu:

1. Unsur pertama terkait persyaratan pelayanan yang mendapatkan penilaian sebesar **73,50** dan termasuk kategori **baik**. Salah satu problematika yang dihadapi dalam menyelenggarakan pelayanan terkait penanaman modal dan perizinan usaha di Kabupaten Sumbawa terletak pada kelemahan pelaku usaha sendiri dalam memenuhi kelengkapan dokumen sebagai syarat administrasi pendaftaran sesuai yang distandarkan dalam peraturan yang berlaku. Bagi para pelaku usaha, persyaratan pelayanan terkait penanaman modal dan perizinan usaha cukup banyak sehingga memerlukan waktu yang panjang dan biaya yang tidak sedikit. Hal ini menimbulkan ketidakpuasan bahkan keengganan dari pelaku usaha untuk mengurus dokumen-dokumen tersebut, sehingga sebagian besar dari pelaku usaha belum memiliki dokumen persyaratan pendaftaran secara lengkap, seperti NIB, NPWP, surat pengantar, dan dokumen khusus sesuai jenis izin yang akan diajukan.
2. Unsur kedua mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan yang mendapatkan total nilai **74,25** dan termasuk kategori **baik**. Banyaknya tanggapan negative dari responden pada unsur pelayanan ini dikarenakan sistem, mekanisme, dan prosedur pengajuan permohonan terkait penanaman modal dan perizinan usaha dilakukan secara online melalui aplikasi layanan berbasis web. Prosedur ini dianggap cukup sulit dan merepotkan oleh para pelaku usaha yang mayoritas gagap teknologi, sehingga memunculkan ketidakpuasan bahkan sikap pasif dan apatis dari pelaku usaha dalam upaya pendaftaran untuk mendapatkan pelayanan terkait penanaman modal dan perizinan usaha.

3. Unsur ketiga berkenaan dengan waktu penyelesaian pelayanan yang memperoleh nilai **72,00** berada pada kategori **baik**. Problematika waktu penyelesaian pelayanan ini berhubungan erat dengan kewajiban melengkapi dokumen persyaratan pelayanan. Sebagian besar pelaku usaha di Kabupaten Sumbawa belum memiliki dokumen usaha yang lengkap sebagai syarat untuk mengajukan permohonan layanan, sehingga diperlukan waktu yang panjang untuk dapat menyelesaikan proses pelayanan perizinan usaha dan penanaman modal.
4. Unsur keempat yaitu biaya atau tarif pelayanan mendapatkan penilaian **68,00** termasuk kategori **baik**. Ketidakpuasan pelaku usaha terkait biaya atau tarif pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa disebabkan ketidakjelasan informasi mengenai biaya pelayanan, sehingga masyarakat seringkali dihadapkan pada kebingungan pada besarnya jumlah rupiah yang harus mereka keluarkan. Oleh karena itu, struktur biaya pelayanan idealnya harus dipublikasikan secara terbuka agar masyarakat dapat melihat dasar perhitungan dan komponen biaya yang dibebankan kepada mereka. Besarnya biaya dalam pelayanan harus pula disesuaikan dengan jenis pelayanan yang diberikan.
5. Unsur kelima adalah penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan yang mendapatkan penilaian dari responden sebesar **70,25** termasuk kategori **baik**. Para pegawai di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa dinilai kurang responsif dalam menindaklanjuti saran, masukan ataupun kritikan dari masyarakat, mereka dianggap kurang tanggap dalam membantu masyarakat dalam menyelesaikan permasalahan yang dihadapi, sehingga menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan. Oleh karena itu, sebagai garda terdepan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, para pegawai DPMPTSP Kabupaten Sumbawa harus selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Semua aduan, saran, masukan maupun kritik dari masyarakat merupakan sebuah koreksi untuk perbaikan demi peningkatan pelayanan di masa yang akan datang.
6. Unsur keenam adalah sarana dan prasarana pelayanan mendapatkan total penilaian dari responden sebesar **60,00** termasuk kategori **baik**. Pada penelitian ini, sarana dan prasarana pelayanan merupakan unsur yang mendapatkan penilaian paling rendah dari responden. Hal itu dikarenakan ketiadaan sarana dan prasarana yang memadai dalam menunjang pelaksanaan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sumbawa, sehingga menimbulkan kekecewaan pada masyarakat pengguna layanan. Oleh karena itu, maka sarana dan prasarana pelayanan harus menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan di masa yang akan datang. Ketersediaan fasilitas pelayanan yang memadai dapat mempengaruhi kepuasan masyarakat pengguna layanan, semakin lengkap fasilitas pelayanan yang disediakan, maka masyarakat akan semakin nyaman saat meminta pelayanan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil perhitungan dan analisis data yang telah dilakukan, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan di Dinas PMPTSP Kabupaten Sumbawa secara keseluruhan menunjukkan mutu pelayanan yang **Baik (B)**. Nilai Rata-rata IKM setelah dikonversikan adalah sebesar **75,97** dan berada pada kategori **Baik**. Artinya, Dinas PMPTSP Kabupaten Sumbawa telah memberikan pelayanan dengan baik bagi setiap pemohon, meskipun terdapat beberapa aspek yang masih memerlukan perbaikan untuk meningkatkan kinerja pelayanan di masa yang akan datang.

2. Terdapat tiga unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian sangat baik dari responden, yaitu kesesuaian produk pelayanan, kompetensi pelaksana pelayanan, dan perilaku pelaksana pelayanan.
3. Terdapat enam unsur pelayanan yang mendapatkan penilaian negative dari responden, yaitu persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan, kecepatan waktu penyelesaian pelayanan, kewajaran biaya pelayanan, penanganan pengaduan, saran dan masukan dalam pelayanan, serta sarana dan prasarana pelayanan. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang optimal dari Dinas PMPTSP Kabupaten Sumbawa sebagai garda terdepan dalam menyelenggarakan pelayanan publik, untuk memperbaiki dan meningkatkan kinerja pelayanan agar dapat memberikan rasa nyaman bagi masyarakat, sehingga masyarakat pengguna layanan merasa puas terhadap kinerja pelayanan yang diberikan.

SARAN

Adapun saran yang dapat peneliti berikan kepada berbagai pihak yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Dinas PMPTSP Kabupaten Sumbawa

Untuk meningkatkan kepuasan masyarakat, maka sarana dan prasarana pelayanan harus menjadi prioritas perbaikan untuk meningkatkan mutu pelayanan di masa yang akan datang. Selain itu, para pegawai DPMPTSP Kabupaten Sumbawa harus selalu berupaya meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan dan harapan masyarakat agar masyarakat merasa nyaman saat meminta pelayanan. Semua aduan, saran, masukan maupun kritik dari masyarakat harus ditanggapi dengan cepat dan diselesaikan dengan langkah yang tepat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

2. Bagi Masyarakat

Masyarakat terutama pelaku usaha harus selalu aktif mencari informasi dan memahami kebijakan baru terkait sistem pelayanan yang diterapkan oleh DPMPTSP. Masyarakat terutama pelaku usaha hendaknya memiliki kesadaran akan pentingnya mengurus izin untuk usahanya agar memberikan kepastian hukum dan meningkatkan kepercayaan konsumen dan mitra bisnis, sehingga bisnis yang dijalankan dapat beroperasi secara aman tanpa berisiko menghadapi sanksi hukum dan penutupan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amrulloh, R. (2022). Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan PDAM Intan Banjar. *Al-Kalam: Jurnal Komunikasi, Bisnis Dan Manajemen*, 9(2): 128-142.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Gusriyal, & Ajidin, A. (2022). Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik. *EBISMEN: Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 1(2): 46-59.
- Herzegovina, R.N.L., & Taufiqurrohman, S. (2022). Sistem Pelayanan Publik Sebagai Peningkatan Kepuasan Masyarakat. *IDAROTUNA: Jurnal Administrative Science*, 3(2): 120-137.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2020). *Manajemen Pemasaran (Jilid 1 Edisi Kedua Belas)*. Jakarta: Erlangga.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Rangkuti, S. A., & Kurniawan, I. (2022). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kota Bandung Berdasarkan Survei Kepuasan Masyarakat. *Jurnal Wacana Kinerja*, 25(2): 201-222.

Ratnaningsih, H.P., Sugandi, Y.S., & Wiradiputra, I.A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan Masyarakat Terhadap Kepuasan Dalam Pembuatan E-KTP di Kecamatan Coblong Kota Bandung. *Journal Publicuho*, 6(1): .106-118.

Riani, N.K. (2021). Strategi Peningkatan Pelayanan Publik. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(4): 2443-2452.

Samsu. (2021). *Metode Penelitian: Teori & Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, serta Research and Development (Cet. ke-2)*. Jambi: Pusaka Jambi.

Septikasari, R.D., Widodo, J., & Radjikan. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sidoarjo. *PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(4): 17-31.

Sucahyo, I., & Qodri, B. (2022). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) Kabupaten Probolinggo. *Journal of Innovation Research and Knowledge*, 2(5): 2399-2414.

Sugiyono. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sujarweni, V.W. (2021). *Metodologi Penelitian Bisnis & Ekonomi*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan public.