



**JIHHP:**  
**Jurnal Ilmu Hukum, Humaniora dan Politik**

E-ISSN: 2747-1993  
P-ISSN: 2747-2000

DINASTI  
REVIEW

<https://dinastirev.org/JIHHP> ✉ [dinasti.info@gmail.com](mailto:dinasti.info@gmail.com) ☎ +62 811 7404 455

DOI: <https://doi.org/10.38035/jihhp.v5i4>  
<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>

## Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende

Emanuel Natalis<sup>1</sup>, Viktoria Dalima<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Santa Ursula, Indonesia, [emannatalis@gmail.com](mailto:emannatalis@gmail.com)

<sup>2</sup> Sekolah Tinggi Pembangunan Masyarakat Santa Ursula, Indonesia, [koriursulin@gmail.com](mailto:koriursulin@gmail.com)

Corresponding Author: [emannatalis@gmail.com](mailto:emannatalis@gmail.com)

**Abstract:** *The research entitled Public Satisfaction Index for Public Services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Ende Regency is motivated by public services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Ende Regency which are currently felt to have not met public expectations. Various complaints and grievances from the public, both submitted directly to the agency and through mass media and social networks, indicate that the quality of public services at this agency is problematic. This research was conducted not only as a formality to carry out the order of PermenPAN-RB Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Compiling Public Satisfaction Surveys of Public Service Provider Units but also as a form of awareness of public organizations to improve the quality of public services by conducting periodic evaluations. The purpose of this study was to determine the Public Satisfaction Index for public services at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of Ende Regency. The research methodology used is quantitative with data collection methods being observation, surveys, and documentation. The results of this study indicate that the Public Satisfaction Index (IKM) at the Investment and One-Stop Integrated Service Office of 77.55 is in the "good" category (in the interval 76.61 - 88.30). Although in the good category, the quality of service still needs to be improved because there are 3 elements out of 9 elements that are still in the "less good" category.*

**Keyword:** *Satisfaction Index, Survey, Service, Public, Licensing.*

**Abstrak:** Penelitian berjudul Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende dilatarbelakangi oleh pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende yang saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Berbagai keluhan dan pengaduan masyarakat baik yang disampaikan langsung kepada instansi maupun melalui media massa dan jejaring sosial mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan publik di instansi ini bermasalah. Penelitian ini dilakukan tidak hanya sebagai formalitas menjalankan perintah PermenPAN-RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik melainkan sebuah bentuk kesadaran organisasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan

evaluasi secara berkala. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende. Metodologi penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan metode pengumpulan data adalah observasi, survei, dan dokumentasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebesar 77,55 berada pada kategori “baik” (pada interval 76,61 – 88,30). Meskipun dalam kategori baik namun kualitas pelayanan masih harus ditingkatkan karena terdapat 3 unsur dari 9 unsur yang masih berada pada kategori “kurang baik”.

**Kata Kunci:** Indeks Kepuasan, Survei, Pelayanan, Publik, Perijinan.

## PENDAHULUAN

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang/jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Undang-undang tersebut memberikan pemahaman bahwa pelayanan publik adalah wahana yang membawa segenap warga negara mencapai pemenuhan kebutuhan dasar, barang/jasa, dan administrasi (Ni Ketut Riani, 2021). Hal ini berarti pelayanan publik harus mendapat perhatian dan penanganan yang sungguh-sungguh oleh semua aparatur pemerintah sebagai penyelenggara layanan publik.

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 publik yang ditemukan 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 adalah melalui Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

SKM 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. SKM merupakan tolok ukur untuk menilai tingkat kualitas pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan publik (Rangkuti & Kurniawan, 2022). Survei ini dilakukan sebagai upaya untuk mengetahui kinerja pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat dan kegiatan ini akan berujung pada perolehan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

SKM ini hendaknya menjadi prioritas kegiatan bagi setiap instansi publik untuk menjawab harapan sekaligus tuntutan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas, prosedur yang jelas, cepat dan biaya yang murah. Harapan dan tuntutan tersebut muncul seiring dengan terbitnya kesadaran bahwa warga negara memiliki hak untuk mendapatkan pelayanan yang baik, dan kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang berkualitas (Amrulloh, 2022).

SKM sebagai proritas kegiatan instansi publik dalam rangka merefleksikan kinerja mendapat legitimasi hukum yang kuat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia (PermenPAN-RB) Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pasal 1 dalam Peraturan KemenPAN-RB ini memuat perintah bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Survei yang dilakukan mengacu pada PermenPAN-RB tersebut.

Berdasarkan Peraturan Bupati Nomor 54 tahun 2020 tentang Pendelegasian Wewenang di Bidang Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Ende, bidang kerja Organisasi Perangkat Daerah (OPD) ini adalah penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah di bidang pelayanan perizinan dan non perizinan. Oleh karena itu DPMPTSP Kabupaten Ende yang berada di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Timur sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk wajib melakukan SKM secara rutin sesuai ketentuan PermenPAN-RB tersebut. SKM dilakukan untuk merefleksikan kinerja DPMPTSP Kabupaten Ende dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik agar mampu memenuhi harapan-harapan masyarakat. Hasil SKM tersebut dapat dijadikan sebagai rujukan dalam membenahi penyelenggaraan pelayanan agar sesuai dengan yang diharapkan oleh masyarakat.

Sejauh ini DPMPTSP Kabupaten Ende sudah melakukan kegiatan SKM sebanyak 2 (dua) kali yakni pada tahun 2021 dan tahun 2022. Hasil pelaksanaan SKM tahun 2021 menghasilkan IKM dengan tingkat kualitas pelayanan yang baik. Hal ini tercermin dari nilai rata-rata hasil survei IKM dari bulan Januari sampai dengan Agustus 2021 yaitu 76,78 berada pada Interval 76,61 – 88,30. Pada tahun 2022 nilai rata-rata hasil survei IKM sebesar 76,886 dengan kategori “Baik”. Namun pada tahun 2023 organisasi perangkat daerah tersebut belum melakukan SKM (Dokumen Laporan SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, Tahun 2021 dan Tahun 2022).

Selain itu pelayanan publik yang dilakukan oleh DPMPTSP saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat diketahui dari berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Realitas pelayanan perijinan selama ini terkesan berbelit-belit, tidak tepat waktu, dan lain sebagainya merupakan potret buram kinerja sektor pelayanan publik. Kondisi ini berdampak pada lambannya laju investasi daerah dan pertumbuhan ekonomi. Pelbagai keluhan tersebut jika tidak ditanggapi maka dapat menimbulkan ketidakpercayaan publik terhadap pemerintah.

Berdasarkan uraian di atas maka penelitian melalui SKM ini tidak hanya sebagai formalitas menjalankan perintah PermenPAN-RB di atas melainkan sebuah bentuk kesadaran organisasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan melakukan evaluasi secara berkala. Oleh karena itu penelitian mengenai SKM terhadap pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Ende merupakan hal urgensi yang tidak boleh ditunda dengan alasan apapun.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik pada DPMPTSP Kabupaten Ende. Dengan mengetahui indeks kepuasan masyarakat maka kinerja DPMPTSP Kabupaten Ende dapat diketahui, sehingga unsur-unsur yang memiliki kepuasan paling rendah akan diperbaiki melalui berbagai kebijakan.

Teori yang digunakan untuk membedah masalah ini adalah teori pelayanan publik. Teori pelayanan publik baru (*New Public Service*) dikembangkan oleh Denhard dan Denhard yang lahir sebagai kritik atas paradigma yang ada sebelumnya yaitu *New Public Management* (NPM) yang dikonseptualisasi oleh Osborne dan Gaebler. *New Public Service* (NPS) dilandasi oleh teori *democratic citizenship* dengan berorientasi mengutamakan warga dalam pelayanan publik. Sebagaimana dijelaskan oleh Denhardt dan Denhardt bahwa *public servants do not deliver customer service; they deliver democracy*, yang berarti sebuah pemerintahan atau institusi pemerintahan tidak seharusnya dijalankan seperti sebuah perusahaan, tetapi memberi pelayanan kepada masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur, dan akuntabel. Menurut mereka, nilai-nilai demokrasi, kewarganegaraan, dan kepentingan publik adalah merupakan landasan utama/pokok dalam proses penyelenggaraan pemerintahan. Nilai-nilai tersebut memberi energi kepada organisasi pemerintahan dalam memberikan pelayanannya kepada publik secara lebih adil, merata, jujur dan bertanggung jawab. Oleh

karenanya, pemerintah harus senantiasa melakukan rekoneksi dan membangun jaring dan hubungan yang erat dan dinamis dengan masyarakat atau warganya (Taufiqurokhman, 2018).

Perubahan orientasi tentang posisi warga negara, nilai yang dikedepankan, dan peran pemerintah ini memunculkan perspektif baru administrasi publik yang disebut sebagai *new public service*. Warga negara seharusnya ditempatkan di depan, dan penekanan tidak seharusnya membedakan antara mengarahkan dan mengayuh tetapi lebih pada bagaimana membangun institusi publik yang didasarkan pada integritas dan responsivitas. Perspektif *New Public Service* mengawali pandangannya dari pengakuan atas warga negara dan posisinya yang sangat penting bagi pemerintahan demokratis. Jati diri warga negara tidak hanya dipandang sebagai semata persoalan kepentingan pribadi (*self interest*) namun juga melibatkan nilai, kepercayaan, dan kepedulian terhadap orang lain. Warga negara diposisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owners of government*) dan mampu bertindak secara bersama-sama mencapai sesuatu yang lebih baik (Taufiqurokhman, 2018). Kepentingan publik tidak lagi dipandang sebagai agregasi kepentingan pribadi melainkan sebagai hasil dialog dan keterlibatan publik dalam mencari nilai bersama dan kepentingan bersama.

## METODE

### a) Metodologi

Jenis penelitian yang digunakan adalah kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada pengukuran variabel dan analisis data numerik untuk mendapatkan gambaran objektif tentang fenomena tertentu. Penelitian jenis ini bertujuan untuk menguji hipotesis, mencari hubungan antar variabel, atau mengevaluasi hasil tertentu dengan cara yang sistematis dan terukur (Imam Machali, 2021).

### b) Populasi dan Sampel

Responden yang dipilih adalah masyarakat pengguna layanan perizinan pada tahun 2023 sebanyak 37, maka total populasi adalah 37 orang. Untuk memenuhi akurasi hasil penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat, maka sampel menggunakan teknik sampling sensus. Teknik sampel sensus adalah metode pengumpulan data di mana semua anggota populasi dilibatkan dalam penelitian. Dengan kata lain, dalam sensus, seluruh populasi diobservasi atau disurvei tanpa pengecualian, sehingga tidak ada proses pengambilan sampel (Sofyani, 2023).

### c) Instrumen Penelitian

Dalam melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, peneliti menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan. Penyusunan kuesioner disesuaikan dengan jenis layanan yang disurvei dan data yang ingin diperoleh dari jenis ataupun unit layanan. Pertanyaan survei disesuaikan dengan ketentuan yang termuat dalam peraturan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat yang meliputi 9 unsur yakni; Persyaratan, Sistem, Mekanisme, dan Prosedur, Waktu Penyelesaian, Biaya/Tarif, Produk Spesifikasi Jenis Layanan, Kompetensi Pelaksana, Perilaku Pelaksana, Sarana Prasarana dan Penanganan.

### d) Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data adalah survei, observasi, dan dokumentasi. Survei dilakukan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi tentang kepuasan layanan publik dengan menggunakan skala Likert.

### e) Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi pengumpulan data dilakukan di Kabupaten Ende berdasarkan data penyebaran pengguna layanan yang pernah mengakses layanan dengan berbagai jenis layanan pada Dinas Perizinan dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Ende. Pengumpulan data dimulai pada bulan Juni 2024 sampai bulan Agustus 2024.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Kuesioner yang terkumpul dan terisi dengan lengkap berjumlah 37 yang tersebar di 21 kecamatan Kabupaten Ende, atau 100 % dari total kuesioner yang disebarkan yakni 37 kuesioner atau 100% sesuai cara sensus yaitu 37 responden. Berdasarkan survei Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende dan hasil analisis data yang telah dilakukan diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebesar 77,55 berada pada kategori “BAIK” (pada interval 76,61 – 88,30).

Hasil IKM tersebut di atas terdiri dari 9 unsur dan dapat dideskripsikan dalam tabel 1 berikut ini:

**Tabel 1. Nilai rata-rata kepuasan masyarakat per unsur**

No.	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata	Kategori	Peringkat
U1	Persyaratan	3,05	Kurang Baik	6
U2	Prosedur	2,95	Kurang Baik	7
U3	Waktu pelayanan	2,95	Kurang Baik	7
U4	Kompetensi pelaksana	3,16	Baik	3
U5	Biaya/tarif	3,14	Baik	4
U6	Produk layanan	3,11	Baik	5
U7	Perilaku pelaksana	3,19	Baik	2
U8	Sarana Prasarana	3,11	Baik	5
U9	Penanganan Pengaduan	3,27	Baik	1

Sumber: Olahan peneliti, 2024

### Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif (Ismiyati, 2023). Dari hasil analisis diperoleh data mayoritas responden sebesar 78,37% menyatakan mudah dan sebanyak 16,22% menyatakan sangat mudah atau dengan rata-rata skor sebesar 3,05 berada pada interval skor 2,60 – 3, 064 kategori “Kurang Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, terhadap unsur persyaratan berada pada kategori ‘Kurang Baik’. Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur persyaratan dapat disajikan pada tabel 2 sebagai berikut:

**Tabel 2. Frekuensi jawaban responden pada unsur persyaratan**

No	Jawaban	skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak mudah	1	2	5,41
2	Kurang mudah	2	0	0,00
3	Mudah	3	2	78,37
4	Sangat Mudah	4	6	16,22
	Jumlah		3	100
			7	

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

### Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, mekanisme dan prosedur merupakan tata cara ataupun ketentuan-ketentuan yang diberlakukan atau dibakukan bagi pemberi maupun penerima layanan (Ratri Nur Kholifah & Budi Setiyono, 2018). Dari hasil analisis diperoleh data mayoritas responden menyatakan mudah (81,08%), 8,11% menjawab sangat mudah dan 2,70% menjawab tidak mudah dengan rata-rata skor sebesar 2,95 berada pada interval skor 2,60 – 3, 064 kategori "Kurang Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur sistem, mekanisme dan prosedur berada pada kategori 'Kurang Baik'.

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur sistem, mekanisme dan prosedur disajikan pada tabel 3 berikut ini:

**Tabel 3. Frekuensi jawaban responden pada unsur sistem, mekanisme dan prosedur**

No	Jawaban	skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Mudah	1	1	2,70
2	Kurang Mudah	2	3	8,11
3	Mudah	3	30	81,08
4	Sangat Mudah	4	3	8,11
Jumlah			37	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

### Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan (Rangkuti & Kurniawan, 2022). Dari hasil analisis, mayoritas responden menyatakan bahwa waktu pelayanan cepat (81,08%), sementara itu 8,11% menjawab kurang cepat, 8,11% lainnya menyatakan sangat cepat dan 2,70% menyatakan tidak cepat. Berdasarkan perhitungan indeks kepuasan pada unsur waktu pelayanan hasil rata-rata skor sebesar 2,95 berada pada interval skor 2,60 – 3, 064 kategori "Kurang Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur waktu pelayanan berada pada kategori "Kurang Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur waktu pelayanan disajikan pada tabel 4 berikut ini:

**Tabel 4. Frekuensi jawaban responden pada unsur waktu pelayanan**

No	Jawaban	skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Cepat	1	1	2,70
2	Kurang Cepat	2	3	8,11
3	Cepat	3	30	81,08
4	Sangat Cepat	4	3	8,11
Jumlah			37	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

### Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman (Ratri Nur Kholifah & Budi Setiyono, 2018). Dari hasil analisis diperoleh data bahwa mayoritas responden sebanyak 78,37% menyatakan kompetensi pelaksana mampu dalam memberikan pelayanan dan 18,92% menyatakan sangat mampu dan 2,71% menyatakan kurang mampu. Hasil rata-rata skor untuk

unsur kompetensi pelaksana sebesar 3,16 berada pada interval 3,0644 – 3,532 dengan kategori "Baik".

Adapun hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, Unsur kompetensi pelaksana pelayanan disajikan pada tabel 5 berikut ini:

**Tabel 5. Frekuensi jawaban responden pada unsur kompetensi pelaksana**

No	Jawaban	skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Mampu	1	0	0,00
2	Kurang Mampu	2	1	2,71
3	Mampu	3	29	78,37
4	Sangat Mampu	4	7	18,92
Jumlah			37	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

### Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat (Amrulloh, 2022). Dari hasil analisis diperoleh data bahwa mayoritas responden menyatakan bahwa biaya yang dikeluarkan dalam mengurus atau memperoleh pelayanan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende wajar sebanyak 81,08%, sebanyak 16,22% menyatakan sangat wajar dengan dan 2,70% menyatakan kurang wajar. Hasil rata-rata skor pada unsur biaya dan tarif sebesar 3,14 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori "baik". Dengan demikian Indeks Kepuasan Masyarakat Pengguna Layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende untuk unsur biaya/ tarif berada pada kategori baik.

Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, Unsur kompetensi pelaksana pelayanan disajikan pada tabel 6 berikut ini:

**Tabel 6. Frekuensi jawaban responden pada unsur biaya/tarif**

No	Jawaban	skor	Frekuensi	
			F	%
1	Tidak Wajar	1	0	0,00
2	Kurang Wajar	2	1	2,70
3	Wajar	3	30	81,08
4	Sangat Wajar	4	6	16,22
Jumlah			37	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

### Produk Spesifikasi Layanan

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 (Rangkuti & Kurniawan, 2022). Dari hasil analisis diperoleh mayoritas responden 83,78% menyatakan bahwa produk yang diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan dan 13,52% menyatakan sangat sesuai dan sebanyak 2,70% menyatakan kurang sesuai. Hasil perhitungan indeks pada unsur produk spesifikasi produk layanan diperoleh rata-rata skor sebesar 3,11 berada pada interval skor 3,0644 – 3,532 kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal

Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan berada pada kategori “Baik”.

Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur produk spesifikasi layanan disajikan pada tabel 7 berikut ini:

**Tabel 7. Frekuensi jawaban responden pada produk spesifikasi layanan**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sesuai	1	0	0,00
2	Kurang Sesuai	2	1	2,70
3	Sesuai	3	31	83,78
4	Sangat Sesuai	4	5	13,52
Jumlah			37	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

### Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Dari hasil analisis diperoleh bahwa mayoritas responden memandang pelaksana bersikap ramah dan sopan 81,08% dan 18,92% menyatakan pelaksana bersikap sangat ramah dan sopan. Hasil perhitungan indeks pada unsur perilaku pelaksana diperoleh rata-rata skor sebesar 3,19 berada pada Interval skor 3,0644 – 3,53 kategori “Baik”. Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur perilaku pelaksana berada pada kategori “Baik”.

Hasil jawaban kuesioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur perilaku pelaksana disajikan pada tabel 8 berikut ini:

**Tabel 8. Frekuensi jawaban responden unsur perilaku pelaksana**

No	Jawaban	skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Sopan dan Ramah	1	0	0,00
2	Kurang Sopan dan Ramah	2	0	0,00
3	Sopan dan Ramah	3	30	81,08
4	Sangat Sopan dan Ramah	4	7	18,92
Jumlah			37	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

### Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan penyelenggaraan dan pelaksanaan pelayanan publik. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (Ratri Nur Kholifah & Budi Setiyono, 2018). Dari hasil analisis diperoleh bahwa mayoritas responden sebanyak 83,78 % memandang puas terhadap sarana prasarana yang tersedia ataupun yang digunakan dan 13,52% menyatakan sangat puas atas sarana yang ada yang dapat mendukung pelayanan dan 2,70% lainnya menyatakan kurang puas atas sarana prasarana. Hasil perhitungan indeks pada unsur perilaku pelaksana diperoleh rata-rata skor sebesar 3,11 berada pada Interval skor 3,0644 – 3,53 dengan kategori ”Baik”.

Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur sarana prasarana berada pada kategori “Baik”. Hasil jawaban kuisisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman

Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur sarana prasarana disajikan pada tabel 9 berikut ini:

**Tabel 9. Frekuensi jawaban responden unsur sarana prasarana**

No	Jawaban	Skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Puas	1	0	0,00
2	Kurang Puas	2	1	2,70
3	Puas	3	31	83,78
4	Sangat Puas	4	5	13,52
Jumlah			37	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

### Penanganan Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan pengaduan penanganan pengaduan dan tindak lanjut (Ratri Nur Kholifah & Budi Setiyono, 2018). Berdasarkan hasil wawancara terhadap responden bentuk keluhan yang disampaikan adalah dalam bentuk pertanyaan ataupun permohonan bantuan dalam mengakses layanan dan langsung ditanggapi atau ditindaklanjuti oleh petugas berdasarkan hal tersebut maka mayoritas responden sebanyak 67,57% menyatakan baik, sebanyak 29,73% menyatakan sangat baik dan sebesar 2,70% lainnya menyatakan kurang baik. Hasil perhitungan indeks pada unsur perilaku pelaksana diperoleh rata-rata skor sebesar 3,27 berada pada Interval skor 3,0644 – 3,532 dengan kategori "Baik". Dengan demikian kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur penanganan pengaduan berada pada kategori "Baik".

Hasil jawaban kuisioner kepuasan masyarakat pengguna layanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende, unsur sarana prasarana disajikan pada tabel 10 berikut ini:

**Tabel 10. Frekuensi Jawaban Responden Unsur Penanganan Pengaduan**

No	Jawaban	skor	Frekuensi	
			f	%
1	Tidak Baik	1	0	0,00
2	Kurang Baik	2	1	2,70
3	Baik	3	25	67,57
4	Sangat Baik	4	11	29,73
Jumlah			37	100

Sumber: Data olahan peneliti, 2024

### Tindak Lanjut Hasil Survei Kepuasan Masyarakat

Dari hasil analisa terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan, maka perlu ditindaklanjuti dengan perbaikan yang dapat dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur pelayanan terendah atau paling buruk hasilnya hingga yang paling baik. Selanjutnya direncanakan tindak lanjut dengan prioritas jangka pendek. Berkaitan dengan tindak lanjut tersebut diatas dapat dilihat pada tabel 11 berikut ini:

**Tabel 11. Tindak lanjut hasil survei**

No	Prioritas unsur	Nilai IKM	Program/kegiatan	Waktu	Penanggung Jawab
1	Prosedur	2,95	Koordinasi antar instansi terkait untuk menyiapkan stand atau bagian untuk instansi yang bersinggungan atau	2025	Bupati Ende Kepala Dinas DPMPSTP

			berkaitan langsung dengan urusan yang menjadi syarat ketika mengurus perizinan. Sosialisasi prosedur kepada masyarakat			
2	Waktu pelayanan	2,95	Program Digitalisasi layanan berbasis internet	2025	Kepala Dinas DPMPPTSP	
3	Persyaratan	3,05	Program penyediaan portal informasi terintegrasi	2025	Kepala Dinas DPMPPTSP	Dinas
4	Produk layanan	3,11	Sesuai		Kepala Dinas DPMPPTSP	
5	Sarana Prasarana	3,11	Sesuai	2025	Kepala Dinas DPMPPTSP	
6	Biaya/tarif	3,14	Sesuai		Kepala Dinas DPMPPTSP	
7	Kompetensi pelaksana	3,16	Peningkatan DayaAparatur terutama untuk pelayanan digital berbasis internet	2025	Kepala Dinas DPMPPTSP	
8	Perilaku pelaksana	3,19	Sesuai	2025	Kepala Dinas DPMPPTSP	
9	Penanganan Pengaduan	3,27	Sesuai	2025	Kepala Dinas DPMPPTSP	

Sumber: Olahan peneliti, 2024

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian di atas maka dapat disimpulkan bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende tahun 2023 adalah sebesar 77,55 berada pada kategori “BAIK” (pada interval 76,61 – 88,30). Hasil IKM tersebut diperoleh melalui survei terhadap 37 responden yang tersebar di Kabupaten Ende. Dari hasil analisa terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan ditemukan bahwa ada 3 unsur yakni unsur prosedur, unsur waktu pelayanan, dan unsur persyaratan berada pada kategori “Kurang Baik”.

Terhadap kesimpulan di atas maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Ende perlu meningkatkan kualitas pelayanan pada ketiga unsur tersebut. Kepala Dinas PMPTSP Kabupaten Ende dan segenap jajaran perlu melakukan sosialisasi prosedur kepada segenap masyarakat Kabupaten Ende baik melalui kegiatan sosialisasi ke setiap desa maupun melalui website instansi dan media sosial. Berkaitan dengan unsur waktu, Dinas PMPTSP Kabupaten Ende perlu melahirkan program digitalisasi layanan agar bisa mempercepat proses perizinan karena semua data bisa diakses dan diproses secara *online*. Sistem yang digital biasanya lebih cepat dalam memverifikasi, memproses, dan mengelola data dibandingkan dengan proses manual. Selain itu Dinas PMPTSP Kabupaten Ende harus memperbaiki unsur persyaratan dengan cara membuat panduan persyaratan yang rinci dan mudah dipahami serta membuat portal informasi yang terintegrasi pada website institusi.

## REFERENSI

- Amrulloh, R. (2022). SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PDAM INTAN BANJAR. *JURNALKOMUNIKASI, BISNIS DAN MANAJEMEN*, 9(2), 128. <https://doi.org/10.31602/al-kalam.v9i2.6526>
- Imam Machali. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif; Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan dan Analisis dalam Penelitian Kuantitatif*. Fakultas Ilmu Tarbiyah dan

- Keguruan UIN Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Ismiyati, T. (2023). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik. *Ideguru: Jurnal Karya Ilmiah Guru*, 8(3), 460–469. <https://doi.org/10.51169/ideguru.v8i3.512>
- Ni Ketut Riani. (2021). STRATEGI PENINGKATAN PELAYANAN PUBLIK. *Jurnal Inovasi Penelitian*, 1(4), 2443–2452. <https://doi.org/10.47492/jip.v1i4.153>
- 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: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik*, 25(2), 201. <https://doi.org/10.31845/jwk.v25i2.763>
- Ratri Nur Kholifah, & Budi Setiyono. (2018). Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan E-Ktp Di Kecamatan Tembalang Kota Semarang. *Diponegoro Journal of Social and Political*, Vol 8, No, 1–10. <http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/>
- Sofyani, H. (2023). Penentuan Jumlah Sampel pada Penelitian Akuntansi dan Bisnis Berpendekatan Kuantitatif. *Reviu Akuntansi dan Bisnis Indonesia*, 7(2), 311–319. <https://doi.org/10.18196/rabin.v7i2.19031>
- Taufiqurokhman, E. S. (2018). *Teori Dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik* (Nomor August). UMJ Pers. [https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431\\_Teori\\_Dan\\_Perkembangan\\_Menejemen\\_Pelayanan\\_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf](https://www.researchgate.net/profile/Taufiqurokhman-Taufiqurokhman/publication/362733431_Teori_Dan_Perkembangan_Menejemen_Pelayanan_Publik/links/62fca1acaa4b1206fab8d221/Teori-Dan-Perkembangan-Menejemen-Pelayanan-Publik.pdf)