



**TAHUN
2024**

LAPORAN AKHIR

ANALISA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU KOTA BLITAR SEMESTER I**

DAFTAR ISI

| | |
|---|------------|
| DAFTAR ISI | ii |
| DAFTAR TABEL | iv |
| DAFTAR GAMBAR | v |
| DAFTAR LAMPIRAN | vii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang..... | 2 |
| 1.2 Dasar Hukum | 3 |
| 1.3 Maksud dan Tujuan..... | 4 |
| 1.4 Sasaran..... | 5 |
| 1.5 Ruang Lingkup | 5 |
| 1.6 Sistematika Penulisan | 5 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1. Kualitas Pelayanan Publik..... | 8 |
| 2.2. Survei Kepuasan Masyarakat | 9 |
| 2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat | 11 |
| 2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar | 12 |
| BAB III GAMBARAN UMUM KOTA BLITAR | 14 |
| 3.1 Kondisi Geografis | 15 |
| 3.2 Kondisi Demografi | 16 |
| BAB IV METODOLOGI | 19 |
| 4.1. Sumber Data | 20 |
| 4.2. Teknik Analisis | 20 |
| 4.3 Langkah-Langkah Kegiatan..... | 21 |
| 4.4 Pelaksanaan Kegiatan..... | 22 |

| | |
|--|-----------|
| BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN..... | 24 |
| 5.1 Karakteristik Responden..... | 25 |
| 5.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar | 26 |
| 5.3 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar | 39 |
| BAB VI PENUTUP | 42 |
| 6.1 Kesimpulan | 43 |
| 6.2 Rekomendasi | 44 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 46 |
| LAMPIRAN | 47 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 3.1 Luas Wilayah Kota Blitar | 16 |
| Tabel 3.2 Jumlah Laju Pertumbuhan Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin di Kota Blitar Tahun 2019-2023..... | 18 |
| Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan | 20 |
| Tabel 4.2 Rencana Pelaksanaan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar | 23 |
| Tabel 5.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Tahun 2024..... | 27 |
| Tabel 5.2 Tren Nilai IKM Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar | 40 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar..... | 13 |
| Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Blitar | 15 |
| Gambar 3.2 Jumlah Penduduk Kota Blitar Tahun 2019-2023..... | 17 |
| Gambar 3.3 Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Blitar Tahun 2019-2023..... | 17 |
| Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 25 |
| Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 26 |
| Gambar 5.3 Persepsi Responden terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar | 29 |
| Gambar 5.4 Persepsi Responden terhadap Unsur Prosedur Pelayanan pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar | 30 |
| Gambar 5.5 Persepsi Responden terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar | 31 |
| Gambar 5.6 Persepsi Responden terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar | 32 |
| Gambar 5.7 Persepsi Responden terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar | 34 |
| Gambar 5.8 Persepsi Responden terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar | 35 |
| Gambar 5.9 Persepsi Responden terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar | 36 |

Gambar 5.10 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan,
Saran, dan Masukan pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar37

Gambar 5.11 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada
Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Blitar 38

Gambar 6.1 Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu
Pintu Kota Blitar Tahun 2023 – 2024.....43

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Tahun 2024 | 47 |
| Lampiran 2 Hasil E-Sukma Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Tahun 2024 | 48 |

The background is a vibrant red color. In the top-left and bottom-right corners, there are white circular shapes. The top-left corner shows a white circle with a pinkish-red gradient. The bottom-right corner shows a white circle with a pinkish-red gradient. The entire red background is covered with a pattern of small, light pink dots.

BAB I

PENDAHULUAN

BAB I Pendahuluan

1.1 Latar Belakang

Instansi pemerintah sebagai wakil negara untuk memenuhi amanat dari Undang - Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik. Salah satu upaya untuk mengetahui dan memantau apakah amanat Undang Undang Dasar 1945 tersebut sudah terpenuhi atau belum adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat terhadap pelayanan instansi pemerintah tersebut. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Setiap pelayanan menghasilkan produk, baik berupa barang dan jasa. Pelayanan publik merupakan kegiatan yang memberikan bantuan kepada masyarakat yang membutuhkannya sehingga menciptakan suatu kondisi yang mencerminkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan.

Salah satu lembaga penyelenggara pelayanan publik di Kota Blitar adalah Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar, yang berfungsi sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang menjadi kewenangan daerah. Sebagai penyelenggara pelayanan publik maka salah satu upaya yang harus dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar dalam memberikan layanan yang prima kepada masyarakat adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat melalui Aplikasi e-Sukma dan

melakukan analisa hasil kompilasi data kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.

Pelaksanaan pengukuran survei kepuasan masyarakat melalui Aplikasi e-Sukma dimaksudkan untuk mengidentifikasi sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan yang telah diberikan, serta sebagai dasar untuk perbaikan kualitas layanan-layanan yang akan diberikan kepada masyarakat kedepan. Dengan dilaksanakannya survei kepuasan masyarakat ini, diharapkan dapat memberikan masukan dalam peningkatan mutu pelayanan kedepannya pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.

1.2 Dasar Hukum

Penyusunan kegiatan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Tahun 2024 berlandaskan pada:

1. Undang - Undang Dasar Tahun 1945;
2. Undang - Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
3. Undang - Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah
Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2008 tentang Pedoman Evaluasi Penyelenggaraan Pemerintah Daerah;
6. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Standar Pelayanan Minimal;
7. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik;
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 4 Tahun 2023 tentang Perubahan atas Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun

- 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
9. Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik;
 10. Peraturan Daerah Kota Blitar Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah; dan
 11. Peraturan Walikota Blitar Nomor 16 Tahun 2022 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

1.3 Maksud dan Tujuan

Maksud dilaksanakannya kegiatan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan dan penilaian pengguna layanan terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai instansi penyelenggara layanan publik pada periode Semester I.

Adapun Tujuan dilaksanakannya kegiatan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar pada Semester I.
2. Mengidentifikasi indikator pelayanan apa saja yang masih perlu ditingkatkan sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik selanjutnya.

1.4 Sasaran

Adapun sasaran dalam kegiatan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Tahun 2024 adalah tersedianya hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar sebagai bahan acuan dasar dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan publik dengan mendapat data pendapat dan penilaian masyarakat Kota Blitar tentang pelayanan publik yang telah diberikan. Sasaran responden pada penelitian ini adalah masyarakat yang pernah mendapat pelayanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar periode Semester I.

1.5 Ruang Lingkup

Ruang lingkup kegiatan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Tahun 2024 adalah pengambilan data dari e-Sukma pada Semester I dan menganalisis hasil indeks kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar dari e-Sukma.

1.6 Sistematika Penulisan

Laporan pendahuluan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Tahun 2024 disusun dengan sistematika sebagai berikut:

Bab I Pendahuluan, meliputi latar belakang, dasar hukum, maksud dan tujuan, sasaran, dan ruang lingkup.

Bab II Tinjauan Pustaka, meliputi kualitas pelayanan publik, survei kepuasan masyarakat, indeks kepuasan masyarakat, serta tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Bab III Gambaran Umum Kota Blitar, meliputi kondisi geografis, dan kondisi demografi.

Bab IV Metode Penelitian, meliputi sumber data, teknik analisis, langkah-langkah kegiatan, dan pelaksanaan kegiatan.

Bab V Hasil dan Pembahasan, meliputi sumber data, teknik analisis, langkah-langkah kegiatan, dan rencana pelaksanaan.

Bab VI Penutup, meliputi kesimpulan dan rekomendasi.

The background is a vibrant red color. In the top-left and bottom-right corners, there are white circular shapes. The top-left corner shows a partial white circle with a light pink shadow. The bottom-right corner shows a larger white circle with three smaller light pink circles inside it. A fine, light-colored dotted pattern is visible across the red background, particularly in the upper right quadrant.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

BAB II Tinjauan Pustaka

2.1. Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 14 Tahun 2016 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Jasa pelayanan yang baik dan prima akan dirasakan oleh masyarakat apabila instansi maupun perusahaan yang menyediakan jasa pelayanan tersebut benar-benar dapat melayani secara santun dan professional dengan kualitas standar pelayanan, prosedur yang baik, lancar, aman, tertib, ada kepastian biaya dan waktu, serta hukum atas jasa pelayanan yang telah diberikan. Masyarakat akan merasakan kepuasan apabila menerima pelayanan yang baik dan profesional dari penyedia pelayanan. Jika mereka memperoleh kepuasan atas layanan yang diberikan, maka akan timbul kepercayaan dari masyarakat sebagai pengguna jasa untuk menggunakan kembali layanan tersebut. Selain itu sumber daya manusia (SDM) menjadi salah satu faktor penentu keberhasilan dalam memberikan pelayanan publik. Pegawai atau karyawan selaku sumber daya manusia (SDM) yang melaksanakan pelayanan publik seharusnya memiliki pengetahuan, kemampuan handal, keahlian, sikap dan perilaku yang baik. (Selvi Rianti, 2019)

Kualitas Pelayanan (*service quality*) merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan (*service quality*) dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi masyarakat atas pelayanan yang nyata diperoleh dengan pelayanan yang

masyarakat harapan terhadap atribut-atribut pelayanan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sebaliknya, jika jasa diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Pelayanan atau penyampaian terbaik yaitu pelayanan yang dapat diakses masyarakat setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong, serta profesional. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa/layanan tergantung kemampuan penyedia jasa/layanan dalam memenuhi harapan pelanggan secara konsisten dan berakhir pada persepsi pelanggan (Nurdin, 2019).

Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh beberapa faktor cukup penting, diantaranya faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi) yaitu pola manajemen umum organisasi, penyedia fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa (Selvi Rianti, 2019).

2.2. Survei Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, diketahui bahwa survei kepuasan masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dengan sasaran:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;

3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik.

Untuk melakukan survei dapat menggunakan beberapa teknik survei, antara lain kuesioner dengan wawancara tatap muka, kuesioner melalui pengisian sendiri, kuesioner elektronik (e-survei), diskusi kelompok terfokus, dan wawancara mendalam. Meskipun metode dan teknik survei yang digunakan berbeda, namun pada prosesnya, pelaksanaan survei kepuasan masyarakat harus memenuhi 9 unsur yang meliputi:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

3. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Biaya/Tarif

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

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
Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. Perilaku Pelaksana
Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan
Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. Sarana dan Prasarana
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).

2.3. Indeks Kepuasan Masyarakat

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, diketahui bahwa indeks kepuasan masyarakat merupakan hasil pengukuran dari kegiatan survei kepuasan masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Survei kepuasan masyarakat (SKM) dilakukan secara periodik menggunakan pendekatan metode kualitatif dengan pengukuran menggunakan Skala *Likert*. Skala *Likert* merupakan suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala *Likert* merupakan skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala *Likert*, responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan

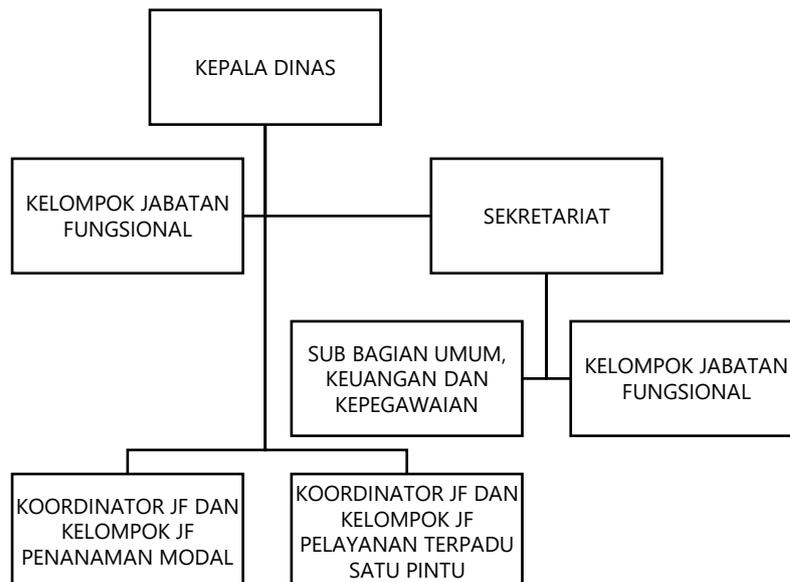
mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia (Sugiyono, 2019).

2.4. Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar mempunyai tugas untuk membantu walikota melaksanakan urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang menjadi kewenangan daerah serta tugas pembantuan. Dalam melaksanakan tugas tersebut, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu melaksanakan fungsi sebagai berikut :

- a. Penyusunan dan perumusan kebijakan teknis pengembangan iklim penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku;
- b. Penyusunan dan perumusan kebijakan teknis terkait promosi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- c. Penyusunan kebijakan pengendalian pelaksanaan penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- d. Pelaksanaan kebijakan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- e. Penyusunan kebijakan pengelolaan data dan sistem informasi penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu;
- f. Penyelenggaraan dan pengelolaan administrasi dan urusan rumah tangga dinas;
- g. Pengendalian, pengawasan dan pembinaan di bidang administrasi kepegawaian, kearsipan, ketatalaksanaan, ketatausahaan, pengelolaan anggaran, perlengkapan, kehumasan dan pelaksanaan tugas dinas;
- h. Pengembangan kemampuan organisasi meliputi pembinaan personil, administrasi umum, ketatalaksanaan dan sarana prasarana kerja;

- i. Penetapan, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi Standar Pelayanan Publik (SPP), Standar Operasional Prosedur (SOP) dan Sistem Pengendalian Intern Pemerintah (SPIP) di lingkup dinas;
- j. Perumusan pengukuran kepuasan pengguna layanan;
- k. Pengelolaan pengaduan masyarakat di bidang penanaman modal dan pelayanan perizinan pelayanan terpadu satu pintu;
- l. Penyampaian data hasil pembangunan dan informasi lainnya terkait layanan bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu secara berkala melalui sub domain website Pemerintah Daerah;
- m. Pelaksanaan pemantauan, evaluasi dan laporan pelaksanaan tugas bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pin tu;
- n. Pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya pelaksanaan tugas kedinasan lain yang diberikan oleh Walikota sesuai dengan bidang tugasnya.



Gambar 2.1 Susunan Organisasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

The background is a vibrant red color. In the top-left and bottom-right corners, there are white circular shapes. The top-left corner shows a partial white circle with a light red circle inside it. The bottom-right corner shows a larger white circle with three smaller light red circles inside it. A fine, light red dotted pattern covers the entire red background.

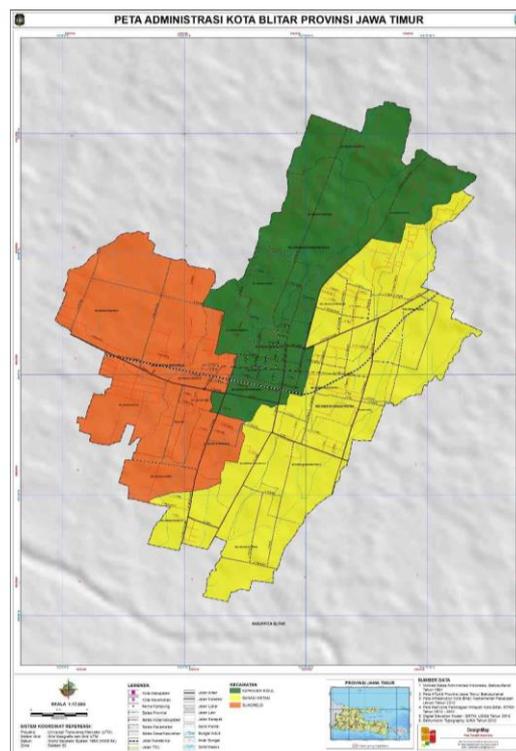
BAB III
GAMBARAN UMUM
KOTA BLITAR

BAB III Gambaran Umum Kota Blitar

3.1 Kondisi Geografis

Secara astronomis Kota Blitar terletak antara 08° 02' sampai 08° 08' Lintang Selatan dan antara 112° 15' sampai 112° 28' Bujur Timur, kurang lebih sekitar 160 km ke arah Barat Daya dari Ibukota Provinsi Jawa Timur, dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- Sebelah Utara : Kecamatan Garum dan Kecamatan Nglepok
- Sebelah Timur : Kecamatan Kanigoro dan Kecamatan Garum
- Sebelah Selatan : Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Kanigoro
- Sebelah Barat : Kecamatan Sanankulon dan Kecamatan Nglepok



Gambar 3.1 Peta Wilayah Kota Blitar

Sumber: Pemerintah Kota Blitar

Wilayah Kota Blitar terdiri atas 3 (tiga) kecamatan yaitu Kecamatan Sukorejo, Kecamatan Kepanjenkidul, dan Kecamatan Sananwetan dengan 21

Kelurahan. Setiap kelurahan terbagi kedalam wilayah RW dan RT dimana terdapat 188 RW dan 651 RT dengan luas wilayah Kota Blitar yaitu 32,57 km². Hal ini menjadikan Kota Blitar menjadi kota terkecil kedua setelah Kota Mojokerto di Provinsi Jawa Timur (BPS Kota Blitar, 2024). Luas wilayah Kota Blitar berdasarkan kecamatan dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel 3.1 Luas Wilayah Kota Blitar

| No | Kecamatan | Luas Wilayah (km ²) |
|--------------------|---------------|---------------------------------|
| 1. | Sukorejo | 9.92 |
| 2. | Kepanjenkidul | 10.50 |
| 3. | Sananwetan | 12.15 |
| Kota Blitar | | 32.57 |

Sumber: BPS, Kota Blitar dalam Angka 2024

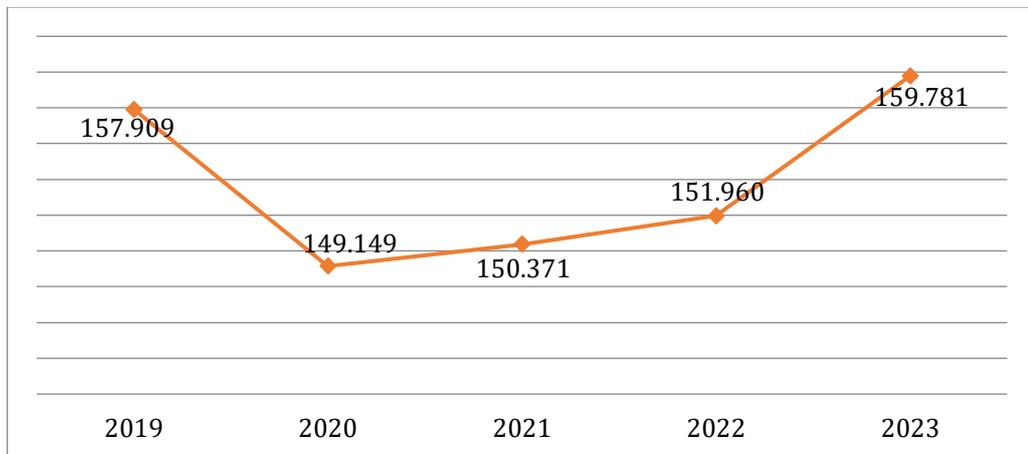
Berdasarkan tabel diatas diketahui bahwa Kecamatan Sananwetan merupakan kecamatan dengan wilayah paling luas di Kota Blitar dengan luas wilayah sebesar 12,15 km², kemudian Kecamatan Kepanjenkidul dengan luas wilayah sebesar 10,50 km², dan kecamatan dengan luas paling kecil yaitu Kecamatan Sukorejo dengan luas wilayah sebesar 9,92 km².

Secara topografis wilayah Kota Blitar terletak diujung selatan Jawa Timur dengan ketinggian wilayah 156 meter dari permukaan laut dan rata-rata kemiringan tanah 0 - 2 persen, kecuali pada daerah utara yang kemiringan lahannya berkisar yaitu 2 - 15 persen. Kedalaman tanah di wilayah Kota Blitar bervariasi, mulai dari 30 cm – 90 cm yang meliputi 71,5 persen dari luas wilayah. Urutan selanjutnya dengan kedalaman 60 cm – 90 cm meliputi 15,5 persen dan terkecil dengan kedalaman 30 cm – 60 cm meliputi areal 13 persen.

3.2 Kondisi Demografi

Kondisi Demografi suatu daerah secara umum tercermin melalui jumlah penduduk, laju pertumbuhan penduduk, struktur penduduk, sebaran penduduk serta ketenagakerjaan. Penduduk Kota Blitar pada tahun 2019 sebesar 157,909 jiwa mengalami penurunan yang cukup signifikan sebesar 149.149 jiwa ditahun 2020. Sedangkan, tahun 2021 mengalami peningkatan sebesar 150.371 jiwa dari tahun sebelumnya. Kemudian pada tahun 2022 mulai mengalami kenaikan menjadi

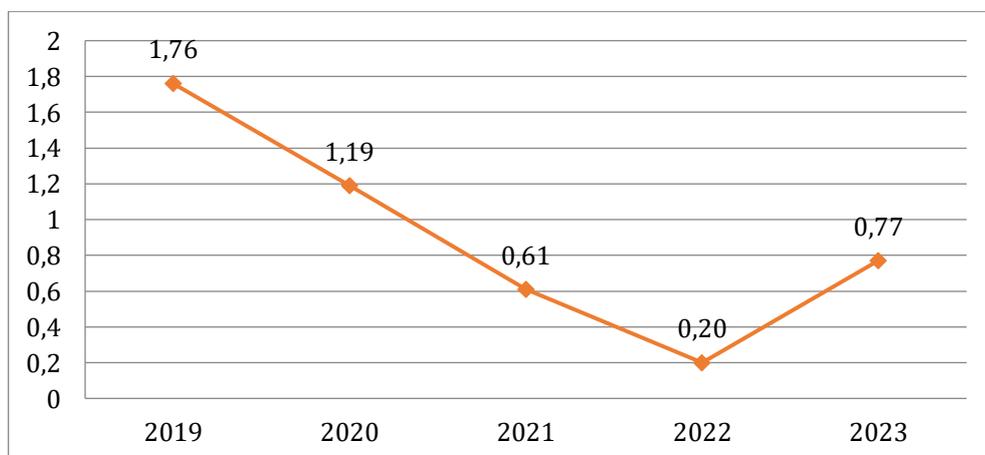
151.960 jiwa dan tahun 2023 sebesar 159,781 jiwa. Berikut adalah sebaran penduduk berdasarkan jenis kelamin.



Gambar 3.2 Jumlah Penduduk Kota Blitar Tahun 2019-2023

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Blitar

Berdasarkan grafik di atas, pertumbuhan penduduk di Kota Blitar menunjukkan data yang fluktuatif. Hal tersebut selain dipengaruhi oleh beberapa faktor selain faktor kelahiran dan kematian juga dipengaruhi oleh tingginya migrasi penduduk ke luar dari Kota Blitar. Oleh karena itu, Masih diperlukan langkah-langkah untuk menekan laju migrasi penduduk melalui kerjasama lintas sektor. Selain itu upaya pembinaan kepada remaja dan keluarga remaja sangat diperlukan dalam rangka pendewasaan usia pernikahan (BPS Kota Blitar, 2024). Secara rinci angka laju pertumbuhan penduduk Kota Blitar dapat dilihat pada grafik di bawah ini.



Gambar 3.3 Laju Pertumbuhan Penduduk Kota Blitar Tahun 2019-2023

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Blitar

Kemudian bila dilihat komposisi penduduk menurut jenis kelamin, rasio jenis kelamin penduduk Kota Blitar pada tahun 2023 sebesar 99. Ini berarti bahwa rata-rata untuk setiap 100 penduduk perempuan, terdapat sekitar 99 penduduk laki-laki. Terdapat beberapa sebab rasio jenis kelamin kurang dari 100 persen, diantaranya adalah angka harapan hidup perempuan lebih tinggi dibanding angka harapan hidup laki-laki, serta karena faktor migrasi penduduk laki-laki lebih tinggi terutama pada penduduk usia produktif.

Tabel 3.2 Jumlah Laju Pertumbuhan Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin di Kota Blitar Tahun 2019-2023

| Tahun | Jumlah Penduduk (Ribuan jiwa) | | | Laju Pertumbuhan per tahun (%) | Rasio Jenis Kelamin |
|-------|-------------------------------|-----------|---------|--------------------------------|---------------------|
| | Perempuan | Laki-laki | Total | | |
| 2019 | 79.275 | 78.634 | 157.909 | 1,76 | 98,43 |
| 2020 | 74.932 | 74.217 | 149.149 | 1,19 | 99,05 |
| 2021 | 75.560 | 74.811 | 150.371 | 0,61 | 99,00 |
| 2022 | 76.373 | 75.587 | 151.960 | 0,20 | 99,00 |
| 2023 | 80.130 | 79.651 | 159.781 | 0,77 | 99,00 |

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Blitar

Berdasarkan tabel di atas jumlah penduduk mulai tahun 2019 sampai 2023 mengalami kenaikan dengan jumlah penduduk perempuan sebesar 386.270 jiwa lebih banyak daripada jumlah penduduk laki-laki sebesar 382.900 jiwa. Jika dilihat laju pertumbuhan penduduk mengalami penurunan cukup signifikan menunjukkan data dari 1,76 persen tahun 2019 menjadi 0,77 persen pada tahun 2023.

The background is a vibrant red color. In the top-left and bottom-right corners, there are white circular shapes. The top-left corner shows a white circle with a pinkish-red gradient. The bottom-right corner shows a white circle with a pinkish-red gradient, containing three smaller pinkish-red circles. The upper right portion of the red background features a pattern of small, light red dots.

BAB IV

METODOLOGI

BAB IV METODOLOGI

4.1. Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam kegiatan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Tahun 2024 adalah data sekunder. Dimana data sekunder diperoleh dari isian responden pada aplikasi E-Sukma. Selain itu, pada penelitian ini juga menggunakan data dari buku, literatur dan laporan yang telah ada. Data ini terutama menyangkut kajian sebelumnya, standar dan kinerja instansi terkait.

4.2. Teknik Analisis

Teknik analisis data yang digunakan dalam kegiatan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar adalah Statistik Deskriptif.

Selain itu, melakukan perhitungan nilai SKM. Setiap pertanyaan dalam skala *likert* dihitung menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Pada tahap interpretasi, untuk memudahkan penafsiran pada nilai Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar, maka nilai yang diperoleh dikelompokkan berdasarkan Tabel berikut:

Tabel 4.1 Nilai Persepsi, Nilai Interval, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan

| Nilai Persepsi | Nilai Interval | Nilai Interval Konversi | 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 |

Sumber: PermenPAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

4.3 Langkah-Langkah Kegiatan

Langkah penelitian dari kegiatan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Semester I Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar adalah sebagai berikut:

1. Koordinasi Persiapan Pelaksanaan Pekerjaan

Tahapan ini untuk mempersiapkan segala sumber daya yang digunakan dalam pelaksanaan pekerjaan antara lain mobilisasi peralatan, perlengkapan kerja, perancangan jadwal kerja dan koordinasi awal dengan instansi terkait.

2. Studi Literatur

Tahap ini adalah tahapan untuk mencari referensi teori-teori dan metode yang relevan dengan permasalahan yang ada.

3. Penyusunan Laporan Pendahuluan

Laporan pendahuluan dilakukan untuk hasil awal yang disusun dari konsep Penyusunan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar untuk sinkronisasi dengan Perangkat Daerah terkait dan sebagai bahan dalam melakukan pembahasan pada pekerjaan selanjutnya.

4. Pengumpulan Data

Data hasil survei kepuasan masyarakat diperoleh dari Aplikasi e-Sukma.

5. Memeriksa hasil survei dan melakukan perbaikan

Data yang diperoleh perlu diperiksa untuk mengetahui apakah dapat digunakan pada analisis selanjutnya.

6. Mengolah Hasil Survei Dengan Statistika Deskriptif dan Melakukan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat

Hasil survei dianalisis dengan statistika deskriptif dan dihitung untuk mendapatkan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat dengan Microsoft Excel. Pengolahan data masing-masing metode SKM dilakukan sebagai berikut:

- a) Nilai dihitung dengan menggunakan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan indeks kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus, sebagai berikut :

$$\text{Bobot Nilai Rata-Rata Tertimbang} = \left(\frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} \right) = \left(\frac{1}{x} \right) = N$$

- b) Untuk memperoleh nilai SKM unit pelayanan digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKM} = \left(\frac{\text{Total dari nilai persepsi per unsur}}{\text{Total unsur yang terisi}} \right) \times \text{nilai penimbang}$$

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

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

7. Menyajikan Data dan Penyusunan Laporan Akhir

Pada tahap ini dilakukan penyusunan hasil akhir dari pengerjaan analisa untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat dan / atau Pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar, sebagai referensi dalam pengambilan kebijakan dan upaya optimalisasi peningkatan kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.

4.4 Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan kegiatan analisa survei kepuasan masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Semester I selama 30 (Tiga puluh) hari kalender sejak dilakukannya tanda tangan kontrak dengan penyedia atau sesuai dengan klausul dalam perjanjian kerjasama. Dengan tahapan dan jadwal pelaksanaan sebagai berikut :

Tabel 4.2 Rencana Pelaksanaan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Semester I

| No. | Kegiatan | Minggu ke- | | | |
|-----------|---|------------|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| A. | PERSIAPAN | | | | |
| 1. | Pelaksanaan Koordinasi Persiapan | | | | |
| 2. | Penyusunan Konsep | | | | |
| 3. | Pengumpulan Data | | | | |
| 4. | Memeriksa Hasil Survei dan Melakukan Perbaikan | | | | |
| 5. | Mengolah Hasil Survei Dengan Statistika Deskriptif dan Melakukan Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat | | | | |
| 6. | Penyusunan Laporan | | | | |
| 7. | Revisi/ Penyempurnaan Laporan | | | | |
| B. | SERAH TERIMA HASILPEKERJAAN | | | | |

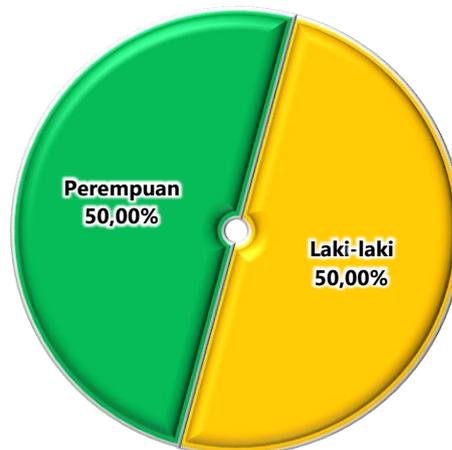
The background is a vibrant red color. In the top-left and bottom-right corners, there are white circular shapes. The top-left corner shows a partial white circle, while the bottom-right corner features a larger white circle containing three smaller, semi-transparent red circles. A fine, repeating pattern of small white dots is scattered across the red background.

BAB V
HASIL DAN
PEMBAHASAN

BAB V Hasil dan Pembahasan

5.1 Karakteristik Responden

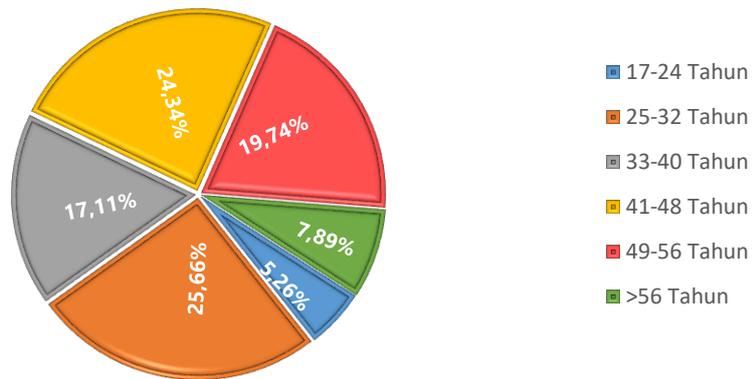
Kegiatan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar telah dilakukan dengan melakukan survei melalui Aplikasi e-Sukma Provinsi Jawa Timur kepada 152 responden dengan karakteristik sebagai berikut.



Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, diketahui bahwa jumlah responden dalam kegiatan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar pada semester I tahun 2024 ini seimbang antara laki-laki dan perempuan dengan presentase yang sama yaitu sebesar 50,00 persen atau sebanyak 76 orang.



Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas responden terlibat pada kegiatan Analisa Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar pada semester I tahun 2024 adalah responden berusia 25-32 tahun yaitu sebesar 25,66 persen atau sebanyak 39 orang. Kemudian responden berusia 41-48 tahun sebesar 24,34 persen atau sebanyak 37 orang. Responden berusia 49-56 tahun sebesar 19,74 persen atau sebanyak 30 orang. Responden yang berusia 33-40 tahun yaitu sebesar 17,11 persen atau sebanyak 26 orang. Responden yang berusia >56 tahun yaitu sebesar 7,89 persen atau sebanyak 12 orang dan responden lainnya yang berusia 17-24 tahun yaitu sebesar 5,26 persen atau sebanyak 8 orang.

5.2 Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

Dalam perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar terdapat 9 (sembilan) unsur yang dikaji yaitu persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; penanganan pengaduan, saran, dan masukan; serta sarana dan prasarana. Berikut hasil analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap

layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar dengan sasaran responden sebanyak 152 responden.

Tabel 5.1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Tahun 2024

| NO | UNSUR | NILAI RATA-RATA | MUTU PELAYANAN | KINERJA UNIT PELAYANAN |
|-----------------------------------|--|-----------------|----------------|------------------------|
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 3,40 | B | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,40 | B | Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,23 | B | Baik |
| U4 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,72 | A | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,29 | B | Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,34 | B | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,47 | B | Baik |
| U8 | Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan | 3,86 | A | Sangat Baik |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,44 | B | Baik |
| Nilai Rata-Rata Tertimbang | | 3,43 | B | Baik |
| Nilai IKM | | 85,67 | B | Baik |

Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisis Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar diperoleh nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 85,67 dengan mutu pelayanan "B" atau kinerja unit pelayanan termasuk kategori Baik.

Nilai IKM tersebut mendapat kontribusi terbanyak dari unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan (U8) yaitu sebesar 3,86 dengan kinerja pelayanan Sangat Baik. Hal tersebut menunjukkan bahwa Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan pada pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar sudah sangat baik. Sedangkan unsur pelayanan yang mendapatkan nilai terendah adalah unsur waktu pelayanan (U3) dengan nilai 3,23 yang termasuk dalam kinerja pelayanan Baik. Alasan unsur waktu pelayanan mendapatkan nilai terendah dibandingkan unsur yang lain salah satunya karena waktu penyelesaian pelayanan yang dirasa masih cukup lama, sehingga masyarakat merasa perlu adanya peningkatan pada kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan

yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.

Berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat yang dilakukan secara *online* melalui aplikasi e-Sukma, diketahui bahwa kinerja layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar termasuk dalam kategori baik. Namun berdasarkan penilaian yang diberikan oleh responden, masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar, yang antara lain adalah:

1. Petugas pelayanan kurang cepat dalam menyelesaikan pelayanan.
2. Petugas layanan operator telepon sebaiknya dibekali lagi terkait etika berkomunikasi, serta pemahaman yang lebih mendalam terkait ketentuan dan solusi dalam penyelesaian masalah pada layanan yang ada.
3. Sistem perizinan dan pembayaran reklame yang baru dirasa kurang efektif karena prosesnya menjadi semakin lama.
4. Sebaiknya ditempatkan petugas yg kompeten sehingga bisa memberikan solusi yang efektif ketika ada pengaduan.
5. Tempat parkir kendaraan perlu disediakan atap/penutup agar lebih teduh.
6. Metode penyebaran informasi secara *online* bisa lebih ditingkatkan lagi dan mungkin perlu adanya inovasi terkait metode penyebaran informasi lain secara *offline*.

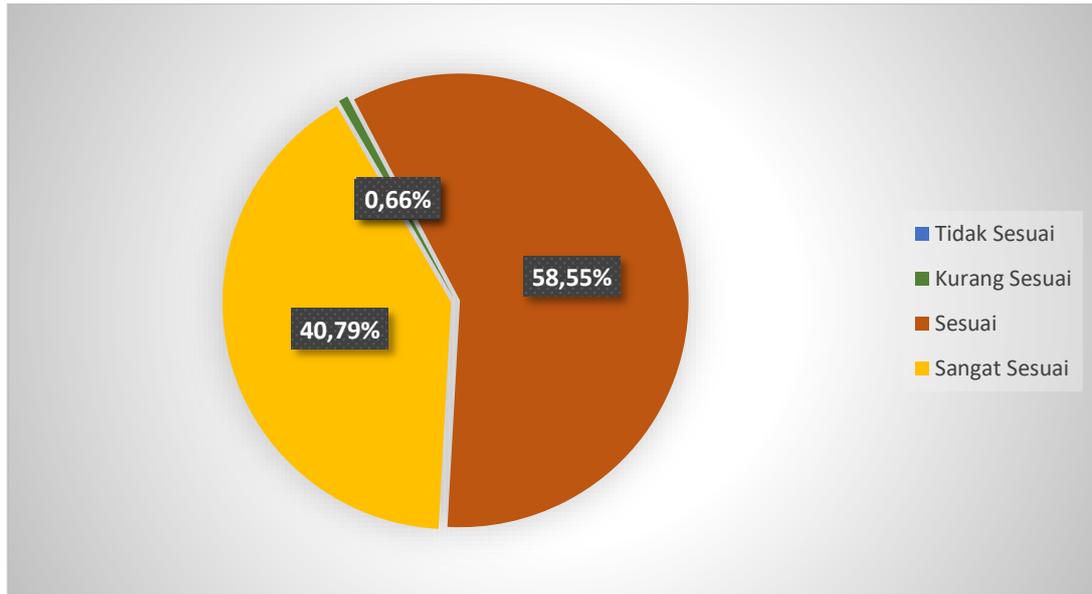
Selain itu, responden juga menyampaikan beberapa kelebihan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar, yang antara lain sebagai berikut:

1. Pelayanan publik yang disediakan sangat bersinergi dengan masyarakat.
2. Pelayanan yang diberikan sudah tepat dan memuaskan.
3. Pelayanan yang diberikan sudah baik.
4. Petugas pelayanan ramah dan sopan.
5. Respon petugas dalam menangani aduan yang masuk sudah sangat baik.
6. Sarana dan prasarana pendukung yang ada dalam gedung sudah baik.

Berikut merupakan hasil analisa dari masing-masing unsur pelayanan berdasarkan penilaian masyarakat terhadap layanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar.

1) **Persyaratan Pelayanan**

Persyaratan pelayanan merupakan syarat utama yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administrasi.



Gambar 5.3 Persepsi Responden terhadap Unsur Persyaratan Pelayanan pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

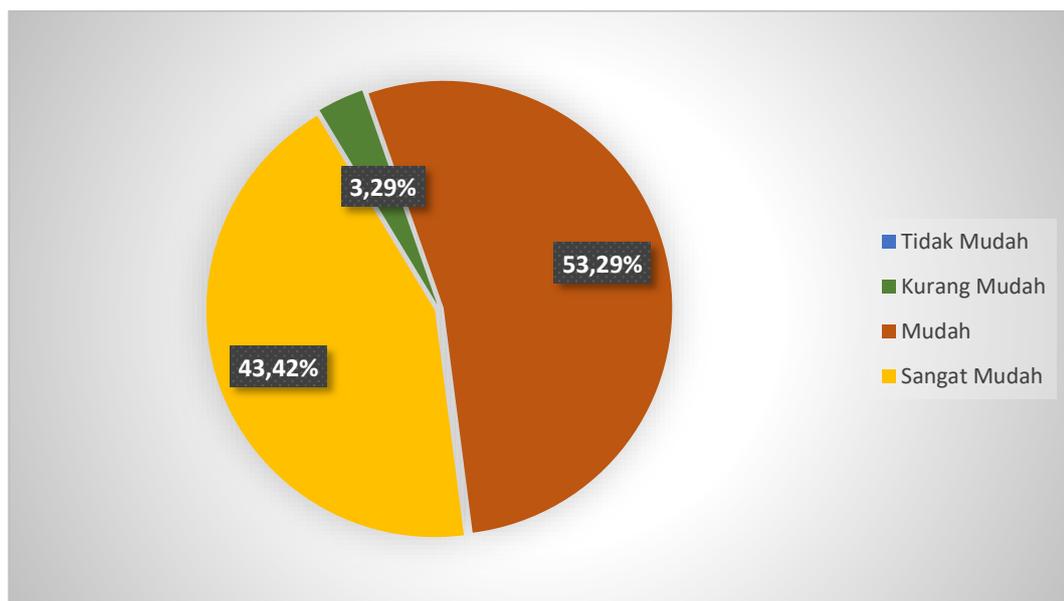
Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa responden paling banyak menjawab sangat sesuai terkait kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya yaitu sebesar 40,79 persen atau sebanyak 62 responden. Kemudian responden yang memilih jawaban sesuai sebesar 58,55 persen atau sebanyak 89 responden. Hal tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sudah sangat puas dengan persyaratan pelayanan yang ada saat ini, baik dari kemudahan mendapatkan informasi persyaratan maupun kemudahan dalam memahami dan memenuhi persyaratan yang ada. Kemudian jawaban kurang sesuai sebesar 0,66 persen atau sebanyak 1 responden. Alasan responden memilih kurang sesuai dikarenakan responden merasa kurang tahu mengenai informasi persyaratan pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar. Meskipun secara jumlah yang tercatat dalam penilaian kali ini sangat

minoritas, namun Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar tetap perlu memperhatikan hal tersebut agar dalam penyampaian informasi persyaratan kedepannya lebih luas lagi dan harapannya semua elemen masyarakat bisa dengan mudah mengakses informasi terkait persyaratan pelayanan yang ada.

2) Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Sistem, Mekanisme dan Prosedur merupakan tata cara/alur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan.



Gambar 5.4 Persepsi Responden terhadap Unsur Prosedur Pelayanan pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

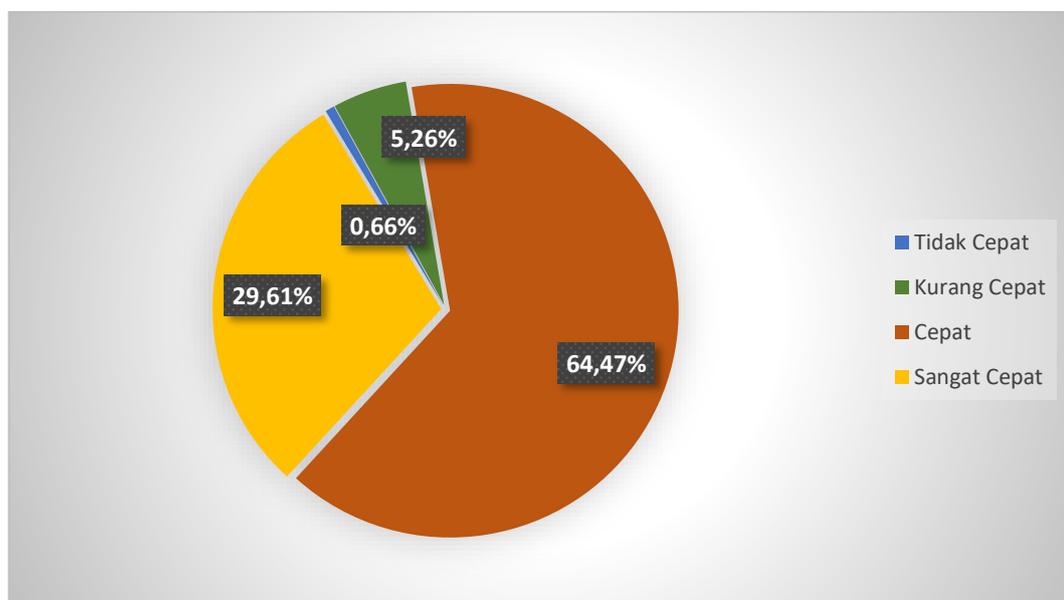
Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa responden paling banyak menjawab mudah terkait kemudahan prosedur pelayanan yaitu sebesar 53,29 persen atau sebanyak 81 responden. Kemudian responden yang memilih sangat mudah sebesar 43,42 persen atau sebanyak 66 responden. Hasil tersebut menunjukkan bahwa prosedur pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar menurut mayoritas responden mudah untuk dilaksanakan dan tidak berbelit-belit, sehingga memudahkan responden dalam menerima layanan. Meskipun mayoritas responden sudah puas, masih terdapat sebagian responden yaitu sebanyak 5 atau sebesar 3,29 perser yang merasa kurang puas dan memberikan jawaban kurang mudah pada pertanyaan kemudahan menjalankan prosedur pelayanan dikarenakan informasi terkait alur

pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar belum tersebar secara merata sehingga masih terdapat beberapa responden yang belum mengetahui prosedur layanan yang ada. Selain itu responden juga menyampaikan bahwa sistem perizinan dan pembayaran reklame dirasa kurang efektif dan proses terkesan lebih lama dari sebelumnya.

3) Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.



Gambar 5.5 Persepsi Responden terhadap Unsur Waktu Pelayanan pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

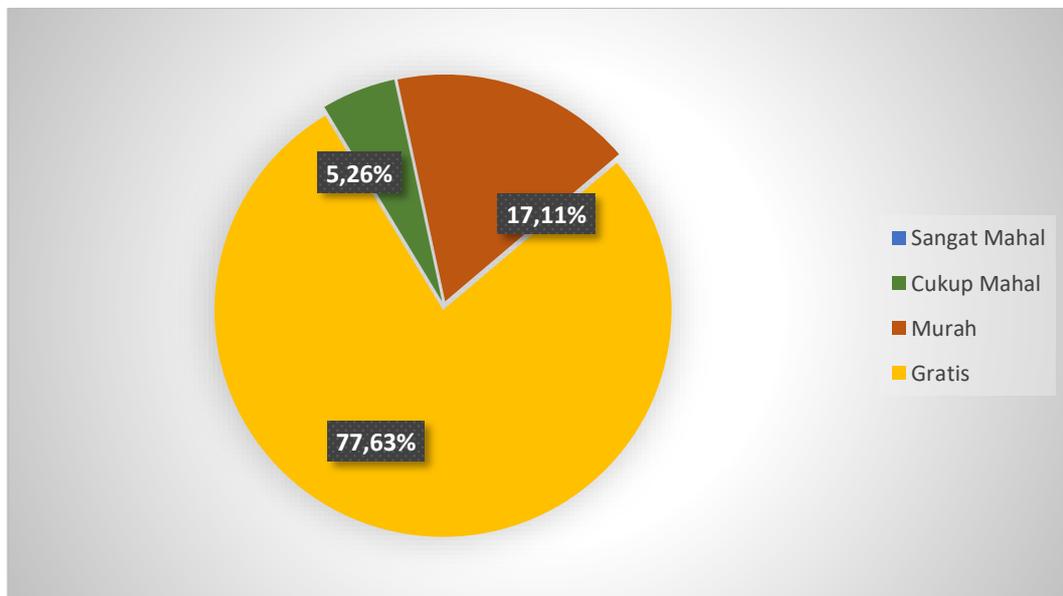
Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas responden sebesar 64,97 persen atau sebanyak 98 responden menjawab cepat dan sebesar 29,61 persen atau sebanyak 45 responden menjawab sangat cepat pada pernyataan kecepatan waktu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar dalam memberikan pelayanan. Hal ini tentu menjadi salah satu apresiasi tersendiri bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar yang dapat memenuhi harapan masyarakat akan adanya pelayanan yang cepat dan tepat. Meskipun demikian masih diperlukan adanya peningkatan kualitas pelayanan dalam hal kecepatan pemberian layanan,

dikarenakan terdapat sebagian responden yang memilih jawaban kurang cepat pada pernyataan kecepatan waktu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar dalam memberikan pelayanan yaitu sebesar 5,26 persen atau sebanyak 8 responden, bahkan terdapat 1 responden (0,66 persen) yang memilih tidak cepat dengan kecepatan waktu yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar dalam memberikan pelayanan. Alasan responden memilih kurang cepat dan tidak cepat dikarenakan waktu yang dibutuhkan dalam menyelesaikan seluruh pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar masih terkesan lama. Terdapat keluhan juga dari masyarakat ketika dalam kondisi ramai petugas layanan tidak segera menyelesaikan pelayanan dan antrian semakin bertambah banyak, sehingga membuat kondisi di tempat pelayanan terkesan jadi sangat lama.

4) Biaya/Tarif Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan.



Gambar 5.6 Persepsi Responden terhadap Unsur Biaya/Tarif Pelayanan pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

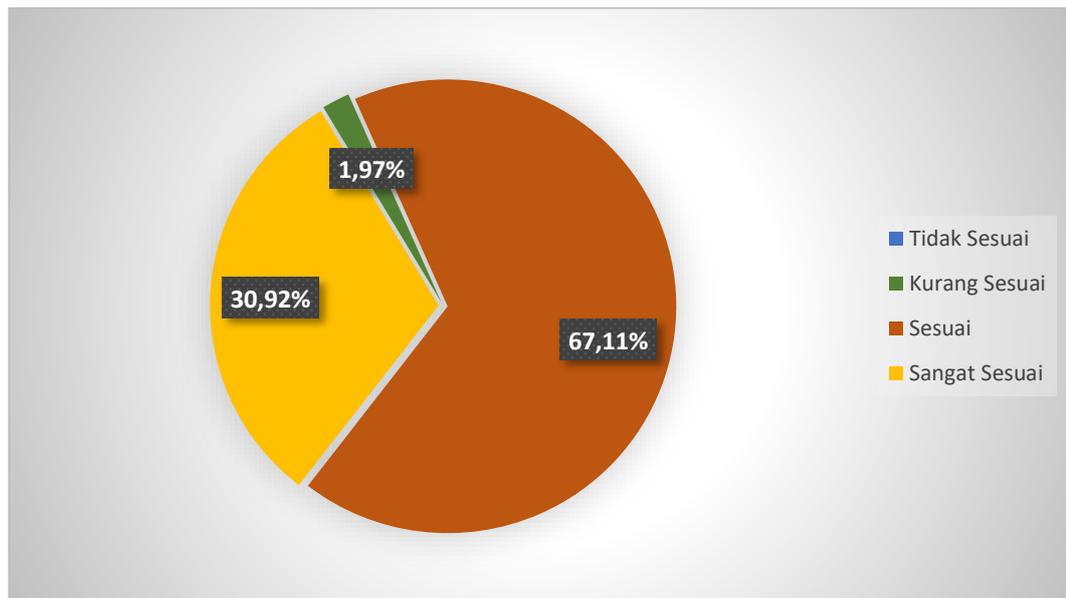
Pada unsur tarif/biaya masih sering dijumpai perbedaan penafsiran diantara responden terhadap pertanyaan yang diajukan. Kondisi yang ada saat ini, sebagian responden menafsirkan bahwa tidak adanya penarikan biaya dalam proses pelayanan (diluar biaya sewa/pemaanfaatan objek, retribusi, dll). Namun ada juga responden yang menafsirkan bahwa pelayanan gratis yang berarti tidak ada pungutan biaya sama sekali dalam proses pelayanan. Hal tersebut menjadi kerancuan dalam pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Blitar, dikarenakan terdapat layanan perizinan gratis seperti izin usaha (OSS, NIB, SIUP, dll), izin praktik (bidan, perawat, terapi, dll), dan terdapat layanan yang dikenakan tarif retribusi seperti izin reklame, izin penggunaan gedung, tempat olahraga, serta fasilitas lain milik Pemerintah Daerah. Kurangnya pemahaman responden akan hal tersebut yang kemudian menimbulkan kesalah pahaman responden dalam memberikan jawaban pada pertanyaan kesesuaian tarif/biaya pelayanan yang diterima.

Jika melihat hasil survei yang telah dilaksanakan, diketahui bahwa mayoritas responden sebesar 77,63 persen atau sebanyak 118 responden menjawab gratis dan sebesar 17,11 persen atau sebanyak 26 responden menjawab murah dengan pernyataan kesesuaian biaya/tarif pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Blitar. Hal tersebut bahwa responden sudah sangat puas akan kesesuaian tarif/biaya pelayanan yang diterima dengan tarif/biaya yang tercantum dalam ketentuan standar pelayanan. Namun terdapat juga sebagian responden yang memilih jawaban cukup mahal pada kesesuaian biaya/tarif pelayanan yang tercantum dalam standar pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Blitar yaitu sebesar 5,26 persen atau sebanyak 8 responden. Alasan responden memilih jawaban cukup mahal dikarenakan ketidaktahuan responden terhadap tarif/biaya yang dikenakan serta dirasa masih kurangnya informasi terkait tarif/biaya pelayanan yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar. Hal tersebut perlu menjadi catatan khusus bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar dalam

menentukan metode dalam menginformasikan secara jelas dan transparan kepada masyarakat terkait ketentuan tarif/biaya dari masing-masing layanan yang ada agar tidak ada lagi kebingungan diantara masyarakat mengenai tarif/biaya yang dikenakan.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

Produk spesifikasi jenis pelayanan merupakan hasil yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.



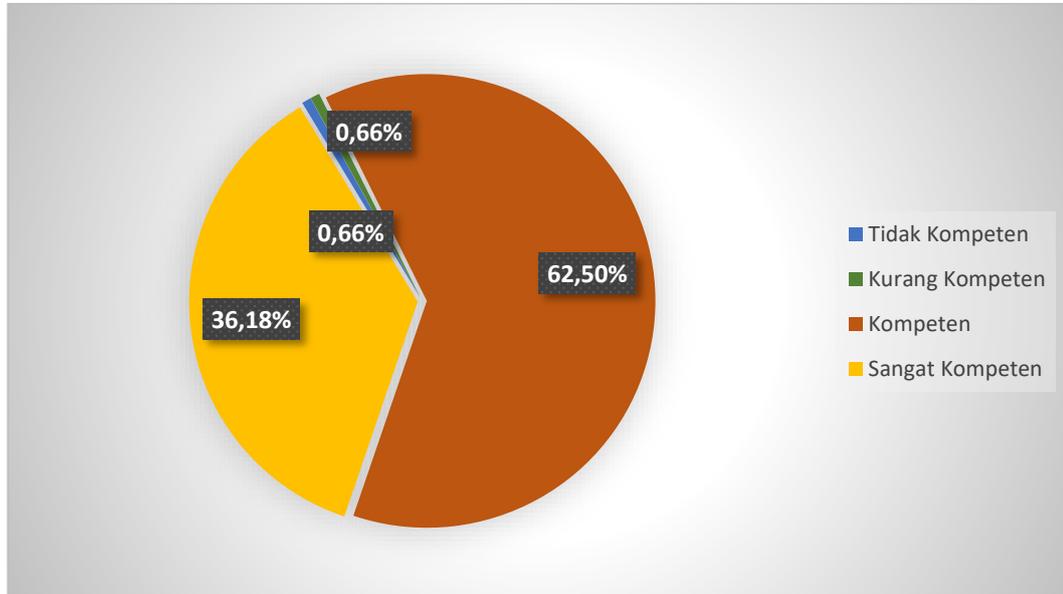
Gambar 5.7 Persepsi Responden terhadap Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas responden yaitu sebesar 67,11 persen atau sebanyak 102 responden menjawab sesuai dan sebesar 30,92 persen atau sebanyak 47 responden menjawab sangat sesuai dengan pernyataan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar. Namun masih ada responden yang memilih kurang sesuai dengan kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar sebesar 1,97 persen atau sebanyak 3 responden. Alasan responden memilih kurang sesuai dikarenakan hasil layanan yang diterima kurang sesuai dengan harapan responden.

6) Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman.



Gambar 5.8 Persepsi Responden terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

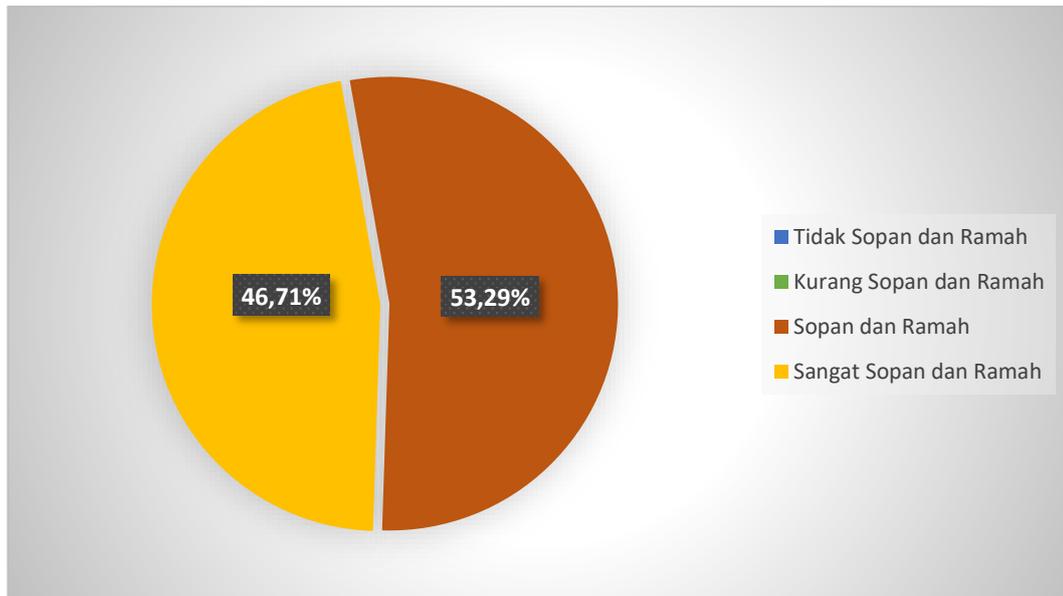
Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas jawaban responden sebesar 62,50 persen atau sebanyak 95 responden menjawab kompeten dan sebesar 36,18 persen atau sebanyak 55 responden menjawab sangat kompeten pada pernyataan kompetensi/kemampuan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar dalam memberikan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa pelaksana pelayanan dinilai sudah kompeten pada bidangnya. Namun masih ada responden yang menjawab kurang kompeten dan tidak kompeten pada kompetensi/kemampuan petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar dalam memberikan pelayanan masing-masing sebesar 0,66 persen atau sebanyak 1 responden. Alasan responden memilih kurang kompeten dan tidak kompeten dikarenakan beberapa petugas dinilai masih kurang memahami kasus-kasus tertentu dalam layanan yang diberikan. Meskipun yang tercatat sangat minoritas, namun alangkah baiknya berupaya untuk terus meningkatkan kompetensi bagi setiap petugas pelayanan. Dimana petugas pelayanan inilah yang sering berhubungan langsung dengan

pengunjung/penerima layanan dan menjadi tolok ukur penilaian kualitas pelayanan yang diberikan.

7) **Perilaku Pelaksana**

Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan terhadap pengguna layanan.



Gambar 5.9 Persepsi Responden terhadap Unsur Perilaku Pelaksana pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

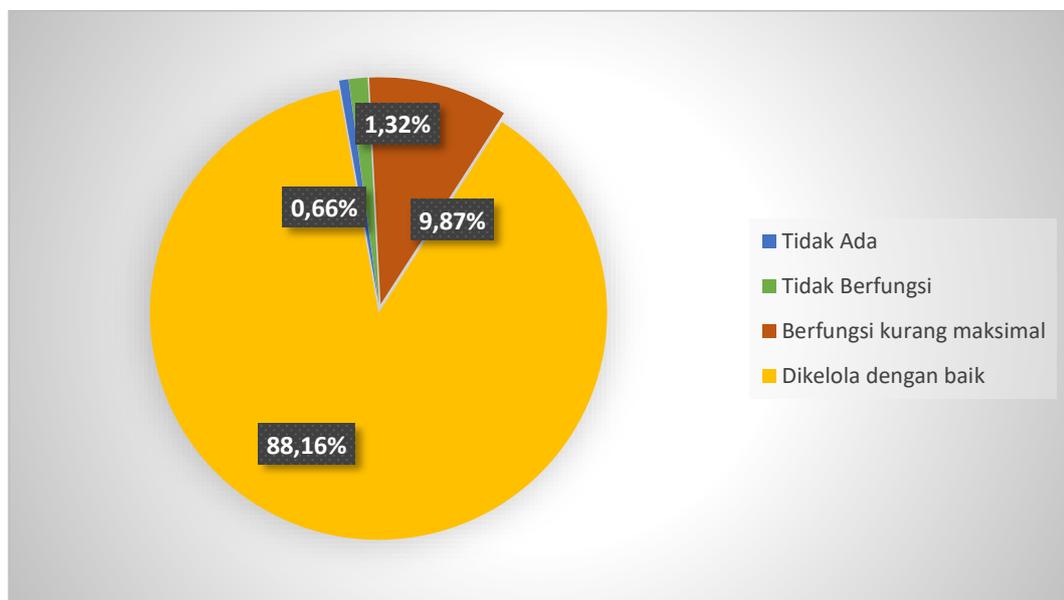
Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

Berdasarkan hasil analisa yang tersaji pada gambar diatas, diketahui bahwa mayoritas responden menjawab sopan dan ramah dengan persentase sebesar 53,29 persen atau sebanyak 81 responden, bahkan terdapat sebesar 46,71 persen atau sebanyak 71 responden menjawab sangat sopan dan ramah terhadap pernyataan perilaku petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar dalam memberikan pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa responden merasa sikap petugas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar dalam memberikan pelayanan sudah sangat sopan dan ramah. Meskipun secara penilaian sudah sangat bagus, namun terdapat kritik terhadap petugas operator telepon yang dirasa masih perlu meningkatkan kemampuan berkomunikasi. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar perlu melakukan monitoring dan evaluasi serta memotivasi petugas pelayanan untuk terus berupaya

meningkatkan kualitas dalam memberikan pelayanan baik dari aspek kesopanan, keramahan, maupun kemampuan komunikasi. Hal ini berhubungan erat dengan penilaian sektor pelayanan publik dimana yang menjadi salah satu indikator penilaian utamanya adalah sikap dari petugas pelayanan.

8) Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan merupakan tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut atas saran responden untuk perbaikan pelayanan sehingga pelayanan sesuai dengan harapan pengguna layanan.



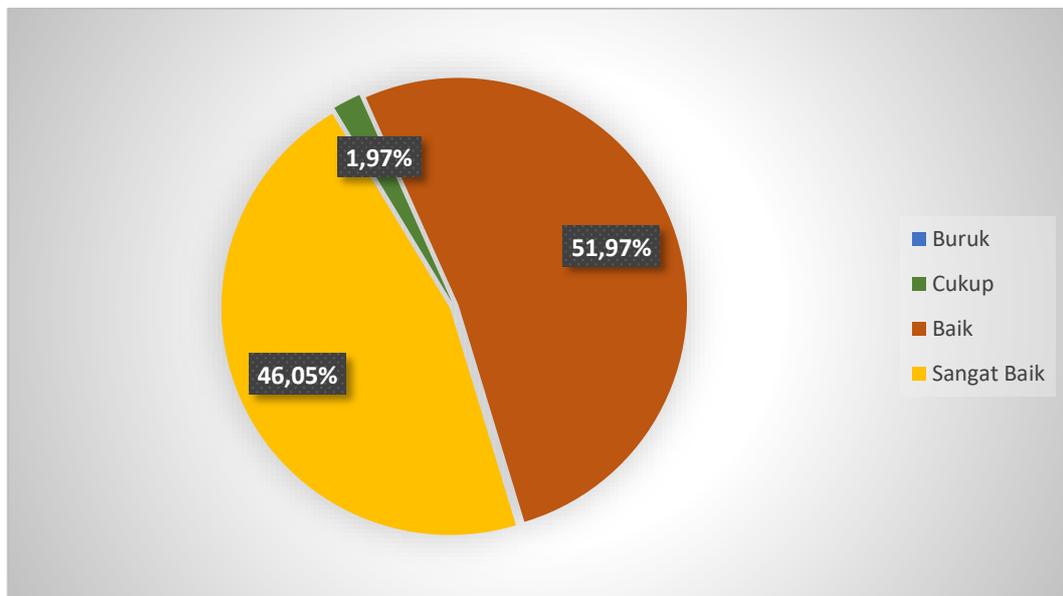
Gambar 5.10 Persepsi Responden Terhadap Unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar
Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, menunjukkan bahwa mayoritas sangat puas terhadap layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan. Hal ini dapat dilihat dari banyaknya responden dengan persentase sebesar 88,16 persen atau sebanyak 134 responden menjawab bahwa penanganan pengaduan, saran dan masukan yang ada dikelola dengan baik. Namun masih terdapat 15 responden (9,87 persen) yang memilih jawaban berfungsi kurang maksimal, kemudian jawaban tidak berfungsi sebesar 1,32 persen atau sebanyak 2 responden, bahkan terdapat 1 responden (0,66 persen) yang memilih jawaban tidak ada. Alasan responden merasa kurang puas dengan layanan penanganan pengaduan, saran dan masukan

yang ada pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar cukup beragam, mulai dari responden yang belum tahu mengenai adanya layanan pengaduan secara online, kemudian ada juga yang menilai bahwa petugas yang menangani aduan kurang paham dengan permasalahan yang terjadi sehingga solusi yang diberikan kurang membantu.

9) Sarana dan Prasarana

Sarana merupakan 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 seperti komputer dan mesin, sementara prasarana meliputi benda yang tidak bergerak seperti gedung.



Gambar 5.11 Persepsi Responden Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana pada Layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

Berdasarkan gambar di atas, kualitas sarana dan prasarana pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar menurut mayoritas responden sudah baik, hal ini dapat dilihat dari jawaban responden yang mayoritas menjawab baik dengan persentase sebesar 51,97 persen atau sebanyak 79 responden. Kemudian ada juga responden yang menjawab sangat baik dengan persentase sebesar 46,05 persen atau sebanyak 70 responden. Hal ini tentu menjadi salah satu nilai positif bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan

Terpadu Satu Pintu Kota Blitar yang mampu menyediakan sarana dan prasarana penunjang layanan dalam kondisi yang bagus dan terawat sehingga menimbulkan rasa nyaman bagi pengunjung/pengguna layanan. Meskipun demikian, masih dijumpai ada sebagian responden yang merasa kurang puas dan menjawab cukup terkait sarana dan prasarana yang tersedia, yaitu sebanyak 3 responden atau sebesar 1,97 persen. Kritik saran dan masukan responden terkait sarana prasarana ini terdapat pada penyediaan lahan parkir yang dinilai kurang teduh. Harapan masyarakat kedepan adalah adanya perbaikan tempat parkir serta perlu juga adanya pemeliharaan sarana prasarana penunjang pelayanan yang saat ini dalam kondisi baik agar tetap terjaga kualitasnya.

5.3 Tren Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

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 analisis 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 Kota Blitar dapat dilihat melalui tabel berikut.

Tabel 5.2 Tren Nilai IKM Dinas Penanam Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar

| No. | Unsur | Tahun 2023 | | | Tahun 2024 (SMT I) | | |
|-----------------------|---|-----------------|----------------|------------------------|--------------------|----------------|------------------------|
| | | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan | Nilai Rata-Rata | Mutu Pelayanan | Kinerja Unit Pelayanan |
| U1 | Persyaratan Pelayanan | 3,35 | B | Baik | 3,40 | B | Baik |
| U2 | Sistem, Mekanisme dan Prosedur | 3,33 | B | Baik | 3,40 | B | Baik |
| U3 | Waktu Pelayanan | 3,11 | B | Baik | 3,23 | B | Baik |
| U4 | Tarif/Biaya Pelayanan | 3,79 | A | Sangat Baik | 3,72 | A | Sangat Baik |
| U5 | Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan | 3,27 | B | Baik | 3,29 | B | Baik |
| U6 | Kompetensi Pelaksana | 3,37 | B | Baik | 3,34 | B | Baik |
| U7 | Perilaku Pelaksana | 3,47 | B | Baik | 3,47 | B | Baik |
| U8 | Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan | 3,77 | A | Sangat Baik | 3,86 | A | Sangat Baik |
| U9 | Sarana dan Prasarana | 3,33 | B | Baik | 3,44 | B | Baik |
| NRR Tertimbang | | 3,39 | B | Baik | 3,43 | B | Baik |
| Nilai IKM | | 84,65 | B | Baik | 85,67 | B | Baik |

Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar dilaksanakan secara berkala setiap tahun. Hasil survei Kepuasan Masyarakat selama dua tahun terakhir mengalami kenaikan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat sebesar 1,02. Yang semula pada tahun 2023 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat tercatat sebesar 84,65, kemudian pada tahun 2024 nilai Indeks Kepuasan Masyarakat naik menjadi 85,67. Dalam 2 (dua) tahun terakhir kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar termasuk dalam kategori “Baik”.

Berdasarkan hasil survei kepuasan masyarakat pada tahun 2024, tercatat ada 7 (tujuh) unsur pelayanan yang mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, yaitu unsur persyaratan (U1); unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2); unsur waktu (U3); unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); unsur perilaku

pelaksana (U7); unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8); serta unsur sarana dan prasarana (U9). Sedangkan 2 unsur lainnya, yaitu unsur tarif/biaya (U4) mengalami penurunan nilai dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 0,07; dan unsur kompetensi pelaksana (U6) juga mengalami penurunan nilai dari tahun sebelumnya yaitu sebesar 0,03.

Kemudian jika dilihat dari kategori kinerja pelayanan masing-masing unsur, meskipun ada kenaikan dan penurunan nilai dari masing-masing unsur, namun secara kinerja pelayanan tidak ada yang mengalami perubahan kategori. Hal ini dikarenakan perubahan nilai dari masing-masing unsur tidak terlalu signifikan dan masih didalam batas nilai kategori kinerja pelayan yang diterima masing-masing unsur.

The background is a vibrant red color. In the top-left and bottom-right corners, there are white circular shapes. The top-left corner shows a white circle with a pinkish-red gradient. The bottom-right corner shows a white circle with a pinkish-red gradient. The entire red background is covered with a pattern of small, light red dots.

BAB VI

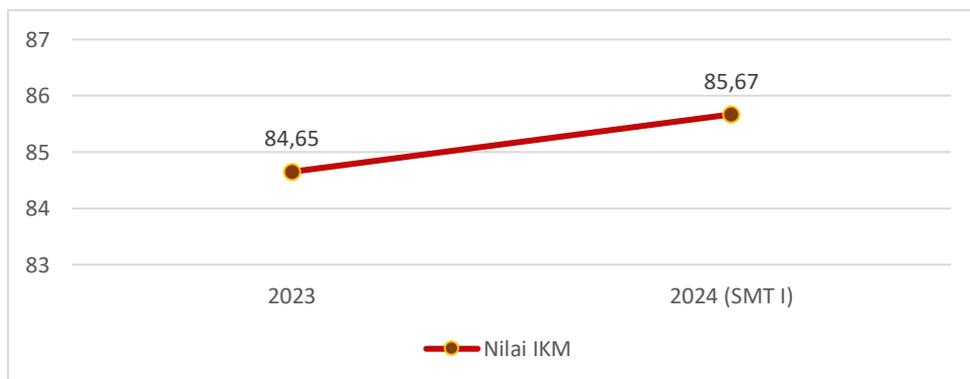
PENUTUP

BAB VI Penutup

6.1 Kesimpulan

Survei Kepuasan Masyarakat terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Tahun 2024 telah dilaksanakan melalui aplikasi e-Sukma dengan jumlah responden sebanyak 152 responden. Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

- 1) Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar 85,67 dengan mutu pelayanan B atau Baik. Unsur dengan kontribusi nilai tertinggi adalah unsur Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan (U8) yakni sebesar 3,86 yang termasuk dalam kinerja unit pelayanan Sangat Baik, serta diikuti oleh unsur Tarif/Biaya Pelayanan (U4) sebesar 3,72 yang juga termasuk dalam kinerja unit pelayanan Sangat Baik. Sedangkan unsur dengan nilai terendah adalah unsur Waktu/Kecepatan Pelayanan (U3) yakni sebesar 3,23 yang termasuk dalam kinerja unit pelayanan Baik.
- 2) Apabila dibandingkan dengan nilai tahun 2023 yang tercatat sebesar 84,65, nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar pada tahun 2024 ini mengalami kenaikan nilai sebesar 1,02.



Gambar 6.1 Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar Tahun 2023 – 2024

Sumber: Data Aplikasi e-Sukma diolah, 2024

- 3) Kenaikan nilai IKM didukung dengan kenaikan nilai dari 7 unsur pelayanan yang dinilai, yang diantaranya adalah unsur persyaratan (U1); unsur sistem, mekanisme dan prosedur (U2); unsur waktu (U3); unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5); unsur perilaku pelaksana (U7); unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan (U8); serta unsur sarana prasarana (U9). Sedangkan 2 unsur lainnya, yaitu unsur tarif/biaya (U4); dan unsur kompetensi pelaksana (U6); mengalami penurunan nilai dari tahun sebelumnya.

6.2 Rekomendasi

Berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan, berikut terdapat beberapa rekomendasi yang dapat dijadikan pertimbangan sebagai bahan evaluasi dan perbaikan kinerja pelayanan yang diberikan kepada masyarakat atau pengguna layanan dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar berikut, beberapa hal yang dapat dilakukan antara lain:

1. Pelaksanaan survei dan analisa Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar yang sudah berjala secara berkala perlu untuk dipertahankan sebagai salah satu cara dalam melibatkan masyarakat untuk turut aktif dalam upaya perbaikan kualitas pelayanan yang tentunya hasil dari penilaian masyarakat dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi terhadap pelaksanaan pelayanan.
2. Melakukan monitoring dan evaluasi terhadap penyelenggaraan dan hasil dari pelatihan/seminar/bimtek yang telah dilaksanakan sebagai upaya dalam mengembangkan pengetahuan, keterampilan dan etos kerja petugas, serta mengedepankan kepuasan masyarakat dalam pemberian layanan.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar perlu mengadakan FGD dengan petugas pelayanan sebagai salah satu upaya untuk mengumpulkan aspirasi dari petugas pelayanan serta

- memberikan pemahaman yang sama kepada semua petugas pelayanan terkait permasalahan yang sering dialami oleh penerima layanan.
4. Menginstruksikan petugas layanan untuk selalu menginformasikan media informasi dan layanan pengaduan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar kepada pengunjung/penerima layanan agar lebih banyak penerima layanan yang mengetahui adanya media informasi dan pengaduan yang dimiliki oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar sehingga informasi yang dipublikasikan secara *online* dapat dijangkau lebih banyak masyarakat.
 5. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar perlu menugaskan satu petugas khusus yang sudah dibekali dengan pelatihan terkait pemahaman persyaratan dan alur pelayanan untuk berjaga di depan pintu masuk dan senantiasa menjelaskan produk layanan serta mengarahkan pengunjung yang datang.
 6. Hasil dari review SOP pelayanan yang telah dilakukan perlu untuk disosialisasikan secara rutin kepada petugas pelayanan dan memastikan bahwa petugas pelayanan sepenuhnya memahami setiap alur SOP yang ada, serta melakukan monitoring secara berkala untuk memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan telah berjalan sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan.

DAFTAR PUSTAKA

- BPS Kota Blitar. (2024). *Kota Blitar Dalam Angka 2024*. Kota Blitar: Badan Pusat Statistik Kota Blitar.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Selvi Rianti. (2019). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 412-419.
- Sugiyono. (2019). *Metodelogi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Dan R&D*. Bandung: ALFABETA.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Nilai Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu
Satu Pintu Kota Blitar Tahun 2024

| INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM) DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA BLITAR TAHUN 2024 | |
|--|---|
| NILAI IKM | RESPONDEN |
| 85,67 (Baik) | <p>Jumlah : 152 orang</p> <p>Jenis : L = 76 orang; P = 76 orang</p> <p>Kelamin</p> <p>Umur : ≤20 Tahun = 1 orang 21 - 30 Tahun = 39 orang 31 – 40 Tahun = 33 orang 41 – 50 Tahun = 44 orang 51 – 60 Tahun = 31 orang >60 Tahun = 84orang</p> <p>Periode survei : 01 Januari 2024 – 30 April 2024</p> |
| <p>TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT</p> | |

Lampiran 2 Hasil E-Sukma Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Blitar
Tahun 2024

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

| No. Responden | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 46 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 48 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 50 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 51 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 54 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 55 | 3 | 2 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 57 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 58 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 59 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 61 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 62 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 63 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 64 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 65 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 66 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 67 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 68 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 69 | 3 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 70 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 71 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 72 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 73 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 74 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 75 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 76 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 77 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 78 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 79 | 3 | 4 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 80 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 81 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 82 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 83 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 84 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 85 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 4 |
| 86 | 2 | 2 | 2 | 4 | 2 | 1 | 3 | 3 | 2 |
| 87 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 88 | 4 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 89 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 90 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 91 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 92 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |

| No. Responden | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 93 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 94 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 95 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 96 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 97 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 98 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 99 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 100 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 101 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 102 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 103 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 104 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 105 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 106 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 107 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 108 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 109 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 110 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 111 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 112 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 113 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 114 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 115 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 116 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 117 | 4 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 118 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 119 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 120 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 121 | 4 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 122 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 123 | 3 | 3 | 1 | 4 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 124 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 125 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 126 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 127 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 |
| 128 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 |
| 129 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 130 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 131 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 132 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 133 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 134 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 |
| 135 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 136 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 137 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 138 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 139 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |

| No. Responden | U1 | U2 | U3 | U4 | U5 | U6 | U7 | U8 | U9 |
|---------------|----|----|----|----|----|----|----|----|----|
| 140 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 141 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 |
| 142 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 143 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 |
| 144 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 145 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 |
| 146 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 147 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 148 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 149 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 150 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 151 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 152 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |



dpmptsp
Kota Blitar



TAHUN 2024

Jl. Jawa No. 64B, Sananwetan, Kec. Sananwetan,
Kota Blitar, Jawa Timur - 66117