

KATA PENGANTAR

Perwujudan Pemerintah yang baik dan bersih (*Good Governace*) merupakan salah satu upaya yang digapai diantaranya melalui peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER,PM-PTSP) Kota Malang merupakan unsur pelayanan masyarakat di bidang perizinan dan Non perizinan telah melaksanakan pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) guna mengetahui tingkat kinerja aparatur di dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat secara terus menerus, berkelanjutan, periodik dan obyektif.

Dengan telah tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER,PM-PTSP) menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan dan bantuannya. Dan semoga dengan hasil yang dicapai saat ini akan lebih memacu dalam memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat yang lebih baik di hari yang akan datang.

Kami menyadari bahwa laporan ini masih terdapat kekurangan, untuk itu kami mengharapkan saran dan kritik demi perbaikan dimasa mendatang. Akhirnya kami berharap agar kiranya laporan ini bermanfaat. Aamiin

Malang, Juni 2020
KEPALA DINAS TENAGA KERJA,
PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA MALANG

ERIK SETYO SANTOSO. ST. MT
Pembina Utama Muda
NIP.19730425 199803 1 004

I.	PENDAHULUAN	
	A. Latar Belakang.....	1
	B. Maksud dan Tujuan.....	2
	C. Sasaran.....	2
	D. Ruang Lingkup	3
	E. Manfaat	3
	F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat.....	3
II.	PELAKSANAAN PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
	A. Persiapan Penetapan Pelaksanaan	5
	B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat.....	5
	C. Persiapan Bahan.....	6
	D. Hasil Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
	E. Persiapan Penetapan Responden, Lokasi & Waktu Pengumpulan Data	9
III.	HASIL PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	
	A. Laporan Hasil Penyusunan Indeks	10
	1. Pengujian Kualitas Data.....	10
	2. Indeks Per unsur Pelayanan.....	11
	3. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan.....	12
VI.	PENGOLAHAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN	15
V.	PENUTUP.....	16
	LAMPIRAN – LAMPIRAN	
>	KUESIONER RESPONDEN	

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan publik merupakan sebuah indikator utama dalam [penyelenggaraan pemerintahan](#) yang baik, mulai [pemerintah pusat](#) hingga [pemerintah daerah](#). Bahkan Kementerian PANRB mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik melalui penghargaan bagi [instansi pemerintah](#) yang melakukan pengembangan dan [Inovasi Pelayanan Publik](#). Untuk itu dalam rangka untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, [Pemerintah](#) menetapkan kebijakan untuk melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat bagi instansi penyelenggara pelayanan publik.

Sebelumnya Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam peraturan Kep Menpan KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan IKM Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Namun dikarenakan belum mengacu kepada UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan perlu adanya keselarasan dengan Standar Pelayanan, maka diubah menjadi [Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik](#).

Berdasarkan [Permenpan No. 16 Tahun 2014](#), Survei Kepuasan Masyarakat adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat. Melalui survei ini diharapkan mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan serta mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan melakukan pengembangan melalui inovasi-inovasi pelayanan publik.

Pelayanan Publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan

masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang sering disampaikan melalui media massa ataupun pengaduan langsung, sehingga dapat menimbulkan citra kurang baik terhadap aparat pemerintah.

Salah satu indikasi pemerintahan yang baik (*good governance*) ialah keikutsertaan (*participation*) masyarakat dalam menentukan kebijakan publik yang akan diambil oleh pemerintah sebagai fasilitator dan dinamisor. Partisipasi masyarakat juga sangat dibutuhkan dalam menilai (*evaluation*) atau umpan balik (*feedback*) terhadap semua bentuk aplikasi dan kebijakan publik. Khususnya dalam fungsi pelayanan publik, partisipasi masyarakat sangat signifikan dibutuhkan dalam rangka perbaikan terhadap kualitas pelayanan.

B. Maksud dan Tujuan

Tujuan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat adalah untuk Mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggara pelayanan publik serta mengetahui tingkat kinerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang yang dilakukan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik selanjutnya. Sedangkan bagi masyarakat, Survei Kepuasan Masyarakat dapat digunakan sebagai gambaran mengenai kinerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang dalam menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat. Serta mengukur kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan.

C. Sasaran

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan
2. Mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan
3. Mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

D. Ruang Lingkup

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini diterapkan kepada masyarakat pemohon izin di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER,PM-PSP) Kota Malang sebagai instrument evaluasi kinerja Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER,PM-PSP) Kota Malang. Ruang lingkup [survei kepuasan](#)

[masyarakat](#) ini didasarkan pada [Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik](#)

Unit Pelayanan Instansi Pemerintah yakni persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, maklumat pelayanan, serta Pengaduan, saran dan masukan.

E. Manfaat

Manfaat yang dapat diambil dengan tersusunnya data Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

- Mengetahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik
- Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik
- Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan
- Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik

F. Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

Unit Pelayanan Instansi Pemerintah Dikembangkan menjadi 9 unsur yang relevan sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat sesuai [Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 16 Tahun 2014 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik](#) meliputi :

1. **Persyaratan Pelayanan** : adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
2. **Sistem, Mekanisme dan Prosedur** : adalah tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu Pelayanan** : adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/Tarif Pelayanan (ditanyakan jika pelayanan dikenakan 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.

5. **Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan** : adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana (ditanyakan jika pelayanan berlangsung tatap muka, bukan online)** : adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan , keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana (ditanyakan jika pelayanan berlangsung tatap muka, bukan online)**: adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan** : adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana Prasarana** :adalah Kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan (seperti : kebersihan, kelayakan kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, dll)

BAB II

PELAKSANAAN PENGUKURAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. Persiapan Penetapan Pelaksana

Pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan oleh Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu (DISNAKER,PM-PTSP) Kota Malang. Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahapan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Menyusun instrumen survei
2. Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel
3. Menentukan responden
4. Melaksanakan survei
5. Mengolah hasil survei
6. Menyajikan dan melaporkan hasil

Tahapan penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik ini didasarkan pada metode dan teknik yang dapat di pertanggung jawabkan.

B. Teknik Survei Kepuasan Masyarakat

Untuk melakukan survei dapat menggunakan teknik survei, antara lain:

1. Kuesioner dengan wawancara tatap muka
2. Kuesioner melalui pengisian sendiri, termasuk yang dikirimkan melalui surat
3. Kuesioner elektronik (internet/e-survey)
4. Diskusi kelompok terfokus
5. Wawancara tidak berstruktur melalui wawancara mendalam

C. PERSIAPAN BAHAN

a) Kuisisioner

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan kuisisioner sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan, yang disusun berdasar tujuan survey terhadap

tingkat kepuasan masyarakat.

b) Bentuk Jawaban

Bentuk jawaban pertanyaan dari setiap unsur pelayanan secara umum mencerminkan tingkat kualitas pelayanan, yaitu

1. Persyaratan pelayanan

1. Keberadaan informasi mengenai persyaratan pelayanan
2. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai persyaratan pelayanan
3. Kejelasan informasi mengenai persyaratan pelayanan
4. Kemudahan memenuhi persyaratan pelayanan

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur

1. informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
Keberadaan
2. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
3. Kejelasan informasi mengenai sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan
4. Kemudahan menjalankan sistem, mekanisme dan prosedur pelayanan

3. Waktu Pelayanan

1. Ketepatan waktu berlangsungnya pelayanan (jam buka/ tutup layanan)
2. Kejelasan informasi mengenai waktu penyelesaian layanan (target penyelesaian layanan)
3. Ketepatan/ kesesuaian waktu penyelesaian layanan sesuai dengan yang dijanjikan (atau sesuai dengan SOP/ prosedur yang ditetapkan)
4. Biaya / Tarif Pelayanan (ditanyakan jika pelayanan dikenakan biaya)

1. Keberadaan informasi mengenai biaya pelayanan
2. Kemudahan mendapatkan informasi mengenai besaran biaya pelayanan
3. Kesesuaian/ ketepatan biaya pelayanan yang ditagihkan dengan ketentuan yang berlaku
4. Biaya pelayanan tidak memberatkan pengguna layanan

5. Produk/spesifikasi Jenis Pelayanan

1. Ketepatan hasil pelayanan sesuai dengan ketentuan yang berlaku

2. Kualitas hasil layanan yang baik (tidak ada kesalahan, misalnya : salah ketik, tidak ada cacat, misal kertas robek, dll)

D. Kompetensi Pelaksana (ditanyakan jika pelayanan berlangsung tatap muka, bukan online)

1. Kompetensi (keterampilan dan pengalaman) petugas dalam melaksanakan tugasnya
2. Pengetahuan dan pemahaman petugas terhadap tugas dan tanggung jawabnya
3. Kemampuan petugas dalam memberikan solusi atas kesulitan masyarakat/ pengguna jasa

E. Perilaku Pelaksana (ditanyakan jika pelayanan berlangsung tatap muka, bukan online)

1. Sikap ramah dan perhatian petugas kepada masyarakat
2. Profesionalisme petugas dalam menjalankan tugas (berpakaian rapi dan menjaga perilaku dalam menjalankan tugasnya)
3. Pelayanan tidak membeda-bedakan

6. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

1. Ketersediaan sarana pengaduan masyarakat (kejelasan media pengaduan seperti : kotak pengaduan, buku pengaduan, sms pengaduan, call centre pengaduan, dll)
2. Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat (pengaduan diselesaikan dengan tuntas, tidak ada permasalahan terulang, dll)

I. Sarana Prasarana

1. Kelayakan dan kenyamanan ruang pelayanan (seperti : kebersihan, kelayakan kursi ruang tunggu, pendingin ruangan, dll)
2. Kelengkapan (jenis dan jumlah) sarana prasarana penunjang pelayanan (seperti : computer, printer, dll)
3. Pelaksanaan pemanfaatan sistem IT/Teknologi Informasi untuk proses pelayanan

Jika ada pelayanan online :

4. Kemudahan mengakses (kecepatan dan ketepatan akses) pelayanan secara online

5. Kemudahan memahami dan memasukkan data pada system pelayanan secara online

D. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT, DIMAKSUDKAN UNTUK:

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
2. Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.

E. PERSIAPAN PENETAPAN RESPONDEN, LOKASI DAN WAKTU PENGUMPULAN DATA

a. Jumlah Responden

Responden adalah pemohon ijin yang datang ke Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang Dalam memenuhi akurasi hasil, Survei responden ditetapkan minimal 150 orang.

b. Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

- ii. Pengumpulan data Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan di Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, Perkantoran Terpadu Gedung A Lantai II Jl. Mayjen Sungkono Tlogowaru Malang.
- iii. Waktu Pengumpulan Data adalah pada tanggal 1 Januari 2020 sampai dengan 31 Juni 2020 pada saat Jam kerja.

BAB III
HASIL PENGUKURAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

A. LAPORAN HASIL PENYUSUNAN INDEKS

Dalam penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat telah ditetapkan nilai persepsi, nilai interval, nilai interval konversi Survei Kepuasan Masyarakat sehingga dapat ditentukan tingkat kinerja pelayanan.

Tabel Nilai Persepsi

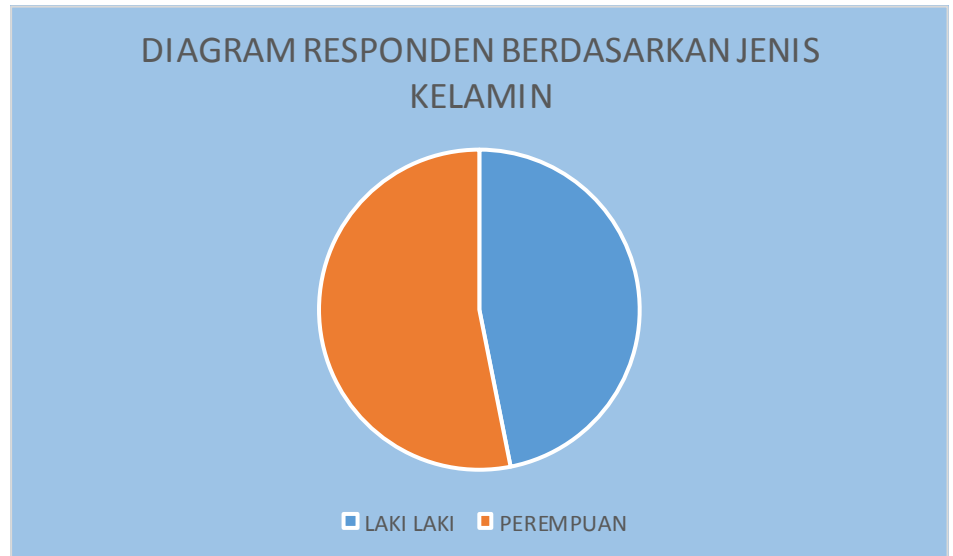
NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL SKM	NILAI INTERVAL KONVERSI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA UNIT PELAYANAN
1	1,00 – 1,75	25,00 – 64,99	D	Tidak Baik
2	1,76 – 2,50	65,00 – 76,60	C	Kurang Baik
3	2,51 – 3,25	76,61 – 88,30	B	Baik
4	3,26 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

1. Pengujian Kualitas Data

Berdasarkan kuesioner yang telah dibagikan kepada responden dapat diperoleh data sebagai berikut :

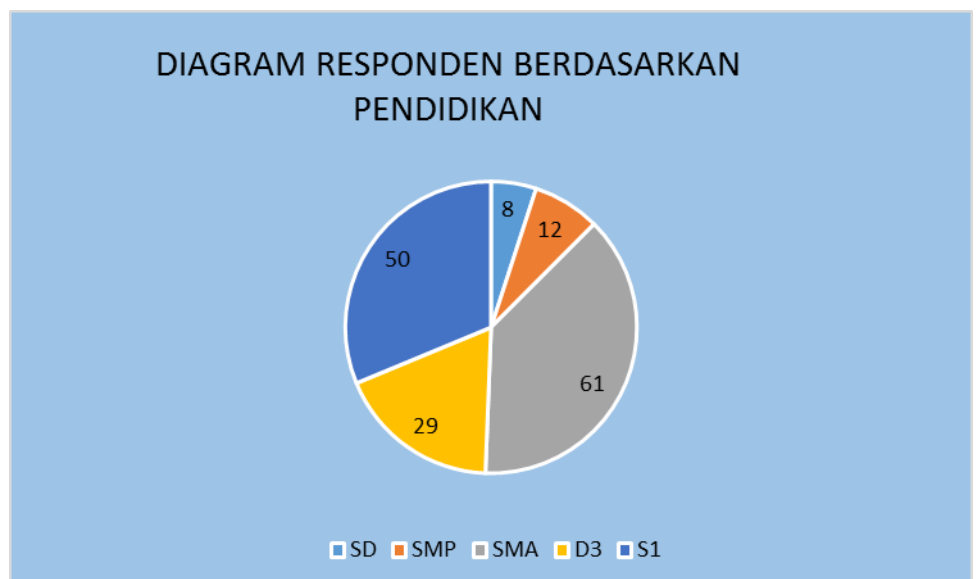
- Jumlah Responden = 160 orang

Laki-laki	=	76 Orang,	46.88%
Perempuan	=	85 Orang,	53.13%



- Pendidikan terakhir responden :

SD ke bawah	=	2 Orang,	4 %
SLTP	=	12 Orang,	9 %
SLTA	=	55 Orang,	29 %
Perguruan Tinggi	=	30 Orang,	34 %



2. Indeks per Unsur Pelayanan

Berdasarkan hasil penghitungan Survei Kepuasan Masyarakat, jumlah nilai dari setiap unit pelayanan diperoleh dari jumlah nilai rata-rata setiap unsur pelayanan. Nilai Survei Kepuasan Masyarakat dapat disajikan dalam tabel sebagai berikut

3. Prioritas Peningkatan Kualitas Pelayanan

Nilai rata-rata tiap unsur pelayanan perizin dapat disajikan berikut:

NO	UNSUR PENILAIAN	NILAI
1.	Persyaratan Pelayanan	90.14
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	89.42
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	87.56
4.	Biaya/ Tarif	90.42
5.	Produk/ Hasil Layanan	86.54
6.	Kompetensi Pelaksana	91.23
7.	Perilaku Pelaksana	90.67
8.	Penanganan Pengaduan	85.83
9.	Sarana dan Prasarana	89.69

Berdasarkan hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat yang diperoleh, dapat diketahui nilai perizin yang dinilai rendah/lemah maupun nilai perizin yang dinilai tinggi/baik oleh masyarakat. Penilaian masyarakat ini merupakan persepsi masyarakat dari pelayanan yang telah mereka dapatkan terhadap mekanisme pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang. Dari 9 unsur penilaian

1. Persyaratan pelayanan
 2. Sistem, mekanisme, prosedur
 3. Waktu penyelesaian pelayanan
 4. Biaya/ Tarif
 5. Produk/ hasil layanan
 6. Kompetensi pelaksana
 7. Perilaku pelaksana
 8. Penanganan pengaduan
 9. Sarana dan Prasarana
- 2 (dua) unsur hasil penilaian tertinggi dari masyarakat yaitu :

1. Kompetensi pelaksana
2. Perilaku pelaksana

Sedangkan Dari 9 unsur penilaian ada 2 (dua) unsur penilaian hasil penilaian terendah dari masyarakat yaitu :

1. Penanganan pengaduan
2. Produk hasil layanan

Kesesuaian janji pelayanan dengan pelaksanaan pelayanan

Nilai Perizin yang dinilai rendah oleh masyarakat tersebut menjadikan masukan untuk melakukan perbaikan pelayanan bagi Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang.

Hasil analisis yang dilakukan oleh Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang, izin dinilai rendah oleh masyarakat pada periode kali ini dimungkinkan karena beberapa faktor, antara lain :

No.	Lingkup	Analisa Penyebab
1.	Penanganan pengaduan	1. Secara struktur dari Bidang perizinan dan non perizinan dari staf langsung ke Kepala Bidang tidak ada Kasi , sehingga untuk koreksi kesalahan produk izin tidak dapat

		dilakukan secara maksimal.
2.	Produk/ Hasil Layanan	<ul style="list-style-type: none"> - Karena petugas hanya 1 (satu) orang dan beban kerjanya tinggi sehingga berpengaruh di dalam memberikan pelayanan - Keterbatasan staf, adanya tugas luar kabid sehingga mempengaruhi terhadap lamanya penerbitan produk / SK izin.

Berdasarkan analisis terhadap kemungkinan yang menjadikan kedua lingkup diatas mendapatkan penilaian rendah dari masyarakat, maka Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang menetapkan beberapa strategi untuk memperbaiki pelayanan, antara lain :

1. Penanganan pengaduan :

2. Produk/ Hasil Layanan :

Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat diprioritaskan pada unsur yang mempunyai nilai rata-rata terendah sehingga perlu adanya perhatian dan peningkatan kualitas pelayanannya. Pengukuran **Survei Kepuasan Masyarakat** dilaksanakan setahun dua kali oleh Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang hal ini dilakukan sebagai pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat.

Tabel 3.4. REKAPITULASI NILAI SKM DISNAKER,PM-PTSP 2020

(Semester I)

NO	JENIS IZIN	NILAI SKM	MUTU PELAYANAN	KINERJA
1.	Persyaratan Pelayanan	90.14	A	Sangat baik
2.	Sistem, Mekanisme, Prosedur	89.42	A	Sangat baik
3.	Waktu Penyelesaian Pelayanan	87.56	B	Baik
4.	Biaya/ Tarif	90.42	A	Sangat baik
5.	Produk/ Hasil Layanan	86.54	B	Baik
6.	Kompetensi Pelaksana	91.23	A	Sangat baik
7.	Perilaku Pelaksana	90.67	A	Sangat baik
8.	Penanganan Pengaduan	85.83	B	Baik
9.	Sarana dan Prasarana	89.69	A	Sangat baik

Sumber : Data Dinas Tenaga Kerja, Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu Pintu Kota Malang Bulan Januari s/d Juni 2020

BAB IV PENUTUP

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap penyelenggaraan pelayanan publik perlu dilakukan secara berkelanjutan sebagai dasar peningkatan kualitas dan inovasi pelayanan publik serta kemungkinan replikasi inovasi pelayanan publik.

Dengan tersusunnya Survei Kepuasan Masyarakat (**SKM**) terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang yang dilakukan secara berkala dapat dijadikan sebagai bahan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kepada masyarakat. Sehingga di kemudian hari pelayanan kepada masyarakat yang dilakukan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sesuai dengan harapan masyarakat.

Pada hasil pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat saat ini dapat diambil suatu kesimpulan bahwa penilaian masyarakat terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Malang adalah **BAIK**, yaitu dengan Nilai Survei Kepuasan Masyarakat = 83.80 Sedangkan untuk masing-masing unsur penilaian yang mendapatkan nilai terendah dan dibutuhkan peningkatan kualitas adalah unsur Produk/ Hasil Layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat yang diharapkan cenderung positif merupakan indikasi adanya perbaikan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Terpadu Kota Malang. Kelemahan dan kekurangan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih membutuhkan pembenahan agar tren positif terus bisa dipertahankan. Pembenahan harus terus dilakukan demi memenuhi tuntutan masyarakat yang semakin kritis.

Bukan hanya untuk penerapan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara [No.16 Tahun 2014](#), tentang Survei Kepuasan Masyarakat. Tapi adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat dan menggali sumber-sumber informasi yang dapat dipakai sebagai acuan untuk melakukan perbaikan.