

Analysis Of Community Satisfaction Index With Public Services At The Department Of Capital Investment And One-Door Integrated Services, South Bengkulu District

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Selatan

Peringki ¹⁾; Ahmad Soleh ²⁾; Yun Fitriano ³⁾

¹⁾ *Universitas Dehasen Bengkulu*

Email: ¹⁾ peringki8@gmail.com

How to Cite :

Peringki, P., Soleh, A., Fitriano, Y. (2024). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Selatan . Tractare Jurnal Ekonomi-Manajemen, 7 (1). DOI: <https://doi.org/10.62820/trt.v7i1>

ARTICLE HISTORY

Received [28 Mei 2024]

Revised [30 Juni 2024]

Accepted [20 Juli 2024]

KEYWORDS

Community And Public
Servant Satisfaction

This is an open access article under the
[CC-BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license



ABSTRAK

Pada dasarnya sistem pemerintahan Indonesia menempatkan pelayanan sebagai landasan untuk meningkatkan hubungan birokrasi antara negara dan masyarakat, yang ditempatkan dalam sistem pemerintahan pelayanan sebagai wujud pencapaian tujuan bersama yang tentunya perlu mendapat perhatian khusus dalam rangka mencapai cita-cita bangsa. Tujuan dilakukannya penelitian ini adalah untuk mengetahui analisis Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Selatan. Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif. Metode analisis dalam penelitian ini menggunakan pengukuran nilai Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dari penelitian tersebut 9 unsur pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur serta Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan dinyatakan sangat baik dengan nilai mutu indeks konversi sebesar 88,25 dan 85,25 .

ABSTRACT

Basically, the Indonesia government system places service as the basis for improving bureaucratic relations between the state and society, which is placed in the service government system as a from of achieving common goals which of course need special attention in order to achieving the nation's ideal. The purpose of this research is to determine the analysis of the public satisfaction index analysis of public service at the south Bengkulu regency investment and one-stop integrated services The type of research in this research is descriptive. The analytical method in this

research uses the measurement of the value of the Community Satisfaction Index / IKM based on the Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform of the Republic of Indonesia Number 14 of 2017 concerning Regulation of the Minister for Empowerment of State Apparatus and Bureaucratic Reform concerning Guidelines for Preparing Community Satisfaction Surveys for Public Service Providing Units From this research, the 9 elements of service in the South Bengkulu Regency One Stop Investment and Services Service (DPMPTSP) include systems, mechanisms and procedures as well as handling, complaints, facilities and input which are stated to be very good with a conversion index quality value of 88.25 and 85.25 .

PENDAHULUAN

Pada dasarnya sistem pemerintahan Indonesia menempatkan pelayanan sebagai landasan untuk meningkatkan hubungan birokrasi antara negara dan masyarakat, yang ditempatkan dalam sistem pemerintahan pelayanan sebagai wujud pencapaian tujuan bersama yang tentunya perlu mendapat perhatian khusus dalam rangka mencapai cita-cita bangsa. Dengan pemikiran seperti ini, masyarakat dan pemerintah diharapkan dapat menjalin kerjasama yang saling menguntungkan untuk mewujudkan kesejahteraan bersama. Pemerintah meletakkan publik pada barisan terdepan, sehingga harus lebih responsif terhadap apa yang merupakan inovasi dalam memenuhi kebutuhan dan keinginan publik.

Menurut Afandi (2018:43) pelayanan publik pada hakikatnya adalah pemberian layanan kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. Pelayanan publik yang diberikan diharapkan dari hari ke hari semakin berkualitas. Selain itu, Sinambela dkk (2017:5) pelayanan publik diartikan, sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Berdasarkan pengertian pelayanan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Objek yang dilayani adalah masyarakat yang terdiri atas individu, golongan dan organisasi (sekelompok organisasi).

Pelayanan Publik yang berkualitas atau yang bisa disebut dengan pelayanan prima merupakan pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara pelayanan kepada masyarakat dalam pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan dan penanganan pengaduan. Jika suatu instansi pemerintahan dan lembaga lainnya sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka sudah dapat dikatakan bahwa instansi pemerintahan atau lembaga tersebut telah memberikan kualitas pelayan yang baik. Begitupun juga Permen nomor 14 Tahun 2017 tentang penilaian kinerja Bab 1, Pelayanan Publik adalah 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. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk untuk kegiatan pelayanan publik. Instansi Pemerintah adalah kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.

Dari penelitian yang dilakukan masalah pelayanan publik ditemui permasalahan bahwa dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu satu pintu Kabupaten Bengkulu Selatan menghadapi

beberapa kondisi yang kurang sesuai dengan tupoksi pegawainya. Misalnya dalam melayani masyarakat, mereka merasa orang yang sangat dibutuhkan karena mereka merasa ingin selalu dihormati dan di hargai. Sedangkan dilihat dari fasilitas sudah cukup lengkap dan bagus. Namun beberapa pegawai kurang adil dalam melayani masyarakat dengan baik dan maksimal. Kemudian dalam melayani masyarakat, pegawai di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Bengkulu Selatan kalau masyarakat tersebut tidak mereka kenal maka pegawainya sedikit acuh dan tidak peduli.

LANDASAN TEORI

Pelayanan Publik

Sinambela dalam buku "Reformasi Pelayanan Publik" (2014:5) menyatakan bahwa "Pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Sedangkan menurut Hardiyansyah (2018:12) pengertian pelayanan publik adalah Melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan. Pelayanan publik menurut Mulyadi (2016:39) dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Sedangkan menurut Menurut Hayat (2017 : 22) pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya.

Permen RB PAN Nomor 17 Tahun 2017 BAB 1 bagian C nomor 1-6 yang menyatakan :

1. Pelayanan Publik adalah 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 Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Kabupaten Bengkulu selatan.
2. Penyelenggara Pelayanan Publik, yang selanjutnya disebut Penyelenggara, adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang di bentuk untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Instansi Pemerintah adalah kementerian, lembaga, dan pemerintah daerah.
4. Penilaian kinerja adalah suatu proses penilaian dan pelaksanaan tugas seseorang atau sekelompok orang atau unit-unit kerja dalam satu organisasi sesuai dengan instrumen yang ditetapkan.
5. Pelayanan prima adalah pelayanan berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur yang diberikan oleh penyelenggara layanan kepada penerima.
6. Desk evaluation, yaitu penelaahan terhadap dokumen penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik dibutuhkan masyarakat guna menunjang berbagai kebutuhannya. Karena pada dasarnya masyarakat membutuhkan pelayanan setiap harinya. menurut Laksana (2017:85) yang dimaksud dengan pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Masih menurut Sinambela (2017: 5), istilah publik berasal dari bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Berdasarkan pengertian pelayanan dan publik di atas, pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menguntungkan dalam masyarakat yang menawarkan kepuasan dan hasilnya tidak terikat pada suatu produk tertentu. Pelayanan publik menurut Sinambela (Pasolong, 2016: 199) adalah sebagai "Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik".

Kepuasan Masyarakat

Kepuasan masyarakat dapat ditunjukkan melalui sikap masyarakat setelah mengkonsumsi produk yang didapatkan. Kepuasan masyarakat akan terlihat dari seberapa baik produk yang didapatkan dan dirasakan. Semakin baik kualitas produk yang didapatkan, maka kepuasan masyarakat akan semakin baik. Menurut Kotler dan Keller (2018:138), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Apabila kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Selain itu, apabila kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. Kepuasan masyarakat adalah suatu keadaan di mana kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat dapat terpenuhi melalui produk yang dikonsumsi. Berdasarkan pada pengertian kepuasan masyarakat tersebut, dapat disimpulkan bahwa kepuasan masyarakat adalah tingkat perasaan seseorang setelah mengonsumsi produk atau jasa terhadap kebutuhan, keinginan, dan harapan yang diinginkannya.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Jenis penelitian dalam penelitian ini adalah deskriptif dapat diartikan sebagai proses pemecahan masalah yang diselidiki dengan melukiskan keadaan subjek dan objek penelitian pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang tampak atau bagaimana adanya. Sugiyono (2015: 11), menyatakan bahwa metode penelitian deskriptif bertujuan untuk mendapatkan dan menyampaikan fakta-fakta dengan jelas dan teliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan Kecamatan Kota Manna mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut :

1. Menghitung jumlah nilai perunsur pelayanan
 - a. Persyaratan (U1) = 247
 - b. Sistem, mekanisme, dan prosedur (U2) = 282
 - c. Waktu penyelesaian (U3) = 259
 - d. Biaya/ tariff (U4) = 235
 - e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan (U5) = 257
 - f. Kompetensi pelaksana (U6) = 229
 - g. Perilaku pelaksana (U7) = 260
 - h. Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan (U8) = 273
 - i. Sarana dan Prasarana (U9) = 217

Menghitung nilai rata-rata perunsur

Nilai Rata-Rata perunsur (NRR) = $\frac{\text{Jumlah nilai perunsur}}{\text{Banyak Responden}}$

- a) NRR (U1) = $247 : 80 = 3,09$
- b) NRR (U2) = $282 : 80 = 3,53$
- c) NRR (U3) = $259 : 80 = 3,24$
- d) NRR (U4) = $235 : 80 = 2,94$
- e) NRR (U5) = $257 : 80 = 3,21$

- f) $NRR (U6) = 229 : 80 = 2,86$
- g) $NRR (U7) = 260 : 80 = 3,25$
- h) $NRR (U8) = 273 : 80 = 3,41$
- i) $NRR (U9) = 217 : 08 = 2,71$

Menghitung nilai rata-rata tertimbang (NRR Tertimbang)

$NRR \text{ Tertimbang} = NRR \text{ perunsur} \times 0,11$

- a) $NRR \text{ tertimbang} (U1) = 3,09 \times 0,11 = 0,24$
- b) $NRR \text{ tertimbang} (U2) = 3,53 \times 0,11 = 0,39$
- c) $NRR \text{ tertimbang} (U3) = 3,24 \times 0,11 = 0,36$
- d) $NRR \text{ tertimbang} (U4) = 2,94 \times 0,11 = 0,32$
- e) $NRR \text{ tertimbang} (U5) = 3,21 \times 0,11 = 0,35$
- f) $NRR \text{ tertimbang} (U6) = 2,86 \times 0,11 = 0,31$
- g) $NRR \text{ tertimbang} (U7) = 3,25 \times 0,11 = 0,36$
- h) $NRR \text{ tertimbang} (U8) = 3,41 \times 0,11 = 0,38$
- i) $NRR \text{ tertimbang} (U9) = 2,71 \times 0,11 = 0,30$

$\sum NRR \text{ tertimbang} = 0,24 + 0,39 + 0,36 + 0,32 + 0,35 + 0,31 + 0,36 + 0,38 + 0,310 = 3,11$

Menghitung nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)

Guna memudahkan interpretasi terhadap penilaian IKM antara rentang nilai 25-100, maka hasil penilaian nilai rata-rata tertimbang ($\sum NRR \text{ tertimbang}$) di atas dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\begin{aligned} \text{Nilai konversi IKM} &= \sum NRR \text{ tertimbang} \times 25 \\ &= 3,11 \times 25 \\ &= 77,65 \end{aligned}$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Bengkulu Selatan Kecamatan Kota, disesuaikan dengan kategorisasi mutu pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel 1 berikut :

Tabel 1 Nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPSTP Kabupaten Bengkulu Selatan

Nilai Persepsi	Nilai Interval Ikm	Nilai Interval Konversi Ikm	Mutu Pelayanan	Kinerja Unit Pelayanan
1	1,00 - 1,75	25 - 43,75	D	Tidak baik
2	1,76 - 2,50	43,76 - 62,50	C	Kurang baik
3	2,51 - 3,25	62,51 - 81,25	B	Baik
4	3,26 - 4,00	81,26 - 100,00	A	Sangat baik

Sumber: KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN/2/2004

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 1 diatas, maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Bengkulu Selatan Kecamatan Kota Manna memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 77,65. Kinerja unit pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kabupaten Bengkulu Selatan Kecamatan Kota Manna berada dalam mutu pelayanan "B" dengan kategori "BAIK". Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 6, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 2 di bawah ini:

Tabel 2 Nilai konversi IKM Perunsur

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,09	77,25	B	Baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,53	88,25	A	Sangat baik
3	Waktu penyelesaian	3,24	81	B	Baik
4	Biaya/ tariff	2,94	73,5	B	Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,21	80,25	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	2,86	71,5	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,25	81,25	A	Sangat Baik
8	Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan	3,41	85,25	A	Sangat baik
9	Sarana dan Prasana	2,71	67,75	B	Baik
Jumlah Nilai		28,24	706		
Jumlah rata-rata		3,13	78,44	B	Baik

Sumber Pengolahan data IKM Tahun 2024

Dari tabel 2 tersebut yaitu nilai konversi kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan menyatakan bahwa dari ke-9 unsur tersebut yang mutu pelayanan A (sangat baik) terdapat pada unsur system mekanisme dan prosedur yaitu 88,25 serta pada unsur pelayanan penanganan pengaduan, sarana dan masukan yaitu 85 dengan nilai mutu pelayanan A (sangat baik) dan unsur perilaku pelaksana dengan nilai 81,25 kategori sangat BAIK.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan Kecamatan Kota Manna berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan berada pada kategori "baik" dengan angka 78,44. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur IKM sebesar 3,13 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 78,44. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai IKM sebesar 3,53 dengan nilai konversi IKM sebesar 88,25. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator sarana dan prasarana mendapatkan nilai IKM sebesar 2,71 dan nilai konversi IKM sebesar 67,75. Adapun tabel unsur pelayanan nilai IKM yang ada di desa Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan terdapat pada tabel dibawah ini :

Tabel 3 Nilai konversi IKM DPMPTSP Kabupaten Bengkulu Selatan

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan	3,09	77,25	B	baik
2	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,53	88,25	A	Sangat baik
3	Waktu penyelesaian	3,24	81	B	baik
4	Biaya/ tariff	2,94	73,5	B	Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,21	80,25	B	Baik
6	Kompetensi pelaksana	2,86	71,5	B	Baik
7	Perilaku pelaksana	3,25	81,25	B	Baik
8	Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan	3,41	85,25	A	Sangat baik
9	Sarana dan Prasana	2,71	67,75	B	Baik
Jumlah Nilai		27,756	28,24	706	
Jumlah rata-rata		3,08	3,13	78,44	Baik

Sumber Pengolahan data IKM Tahun 2024

Berdasarkan data penelitian yang telah dianalisis, maka pada bagian ini akan dibahas hasil penelitian yang meliputi masing-masing indikator Indeks Kepuasan Masyarakat yaitu: (a) persyaratan (b) system, mekanisme dan prosedur (c) Waktu penyelesaian (d) Biaya/tarif (e) Produk Spesifikasi jenis pelayanan (f) kompetensi pelaksana (g) perilaku pelaksana (h) Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan (i) Sarana dan Prasarana. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

- a. Persyaratan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan Manna hasil analisis kepuasan masyarakat yang didapat setelah melakukan penelitian adalah sebesar 3,09 dengan konversi IKM 77,25 dengan mutu pelayanannya "B" atau baik. Adapun diantaranya administrasi serta kelengkapan berkas di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan. Contohnya sarana prasarana yang lengkap.
- b. Sistem, mekanisme, dan prosedur
Sistem, mekanisme, dan prosedur yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan hasil analisis kepuasan masyarakat yang diperoleh setelah melakukan penelitian adalah 3,53 dengan konversi nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 88,25 dengan mutu pelayanan masyarakat dinyatakan "A" atau sangat baik. Diantaranya Standar Operasional Prosedur sudah memenuhi kriteria sebagai kantor pelayanan masyarakat desa. Sistem kerja mekanisme yang ada di Dinas telah memenuhi syarat yang baik seperti prosedur pembuatan surat izin dan mekanisme SOP izin Usaha.
- c. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan hasil analisis kepuasan masyarakat yang diperoleh setelah penelitian adalah 3,24 dengan indeks konversi nilai 81 dengan mutu pelayanan masyarakat dinyatakan "B" atau Baik. Diantaranya waktu menyelesaikan pembuatan izin usaha tepat waktu serta dalam menyelesaikan permasalahan izin usaha tidak lebih dari satu minggu asalkan syarat yang diajukan oleh pemohon lengkap.
- d. Biaya atau tarif
Biaya atau tarif yang ada di Rumah Sakit setelah penelitian yang dilakukan pada analisis kepuasan masyarakat yang diperoleh setelah didapat adalah 2,94 dengan indeks konversi nilai IKM sebesar 73,5. Dengan mutu pelayanan masyarakat "B" atau dengan predikat baik. Diantaranya biaya dalam pengurusan izin usaha sesuai dengan standar biaya yang dikeluarkan daerah.
- e. Produk Spesifikasi jenis pelayanan
Produk Spesifikasi jenis pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan diperoleh sebesar 3,21 dengan indeks konversi nilai IKM 80,25. Dengan mutu pelayanan masyarakat IKM "B" dengan predikat baik. Diantaranya spesifikasi yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan dinilai baik dalam hal melayani masyarakat kota Manna yang ingin membuat izin usaha.
- f. Kompetensi pelaksana
Kompetensi pelaksana dengan nilai IKM 2,86 dengan indeks konversi nilai IKM sebesar 71,5. Dengan mutu pelayanan masyarakat dinyatakan "B" dengan predikat Baik. Kompetensi yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan dinilai baik karena pelaksanaan yang ada dilapangan pegawainya sudah mengerti SOP tentang cara melayani masyarakat.
- g. Perilaku pelaksana
Perilaku pelaksana di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan nilai IKM sebesar 3,25 dengan nilai indeks konversi 81,25. Dengan

mutu pelayanan masyarakat dinyatakan "B" atau predikat baik. Prilaku pelaksana yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan prilaku pegawai dan pimpinan selalu mengutamakan kerjasama tim dan kinerja .

h. Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan

Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan dengan nilai IKM 3,41 dengan nilai konversi masyarakat sebesar 85,25. Mutu pelayanan masyarakat dinyatakan "A" dengan predikat sangat baik. Seluruh pegawai Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan selalau menerima masukan dan saran baik dari masyarakat ataupun dari luar daerah yang sifatnya membangun demi kemajuan Dinas. Saran tersebut di bawa kedalam forum rapat kantor untuk dimusyawarahkan bersama pimpinan dan pegawai.

i. Sarana dan prasarana

Nilai IKM mutu pelayanan sarana dan prasarana pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan sebesar 2,71 dengan nilai indeks kepuasan masyarakat 67,75. Mutu pelayanan yang didapat setelah penelitian adalah dengan predikat baik "B".

Dari ke Sembilan unsur tersebut dapat kita ketahui nilai IKM tertinggi sampai yang terendah terdapat pada tabel 3 berikut ini :

Tabel 3 Nilai Ikm Nilai Tertinggi Sampai Yang Terendah

NO	Unsur Pelayanan	Nilai IKM	Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Sistem, mekanisme, dan prosedur	3,53	88,25	A	Sangat baik
2	Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan	3,41	85,25	A	Sangat baik
3	Perilaku pelaksana	3,25	81,25	B	Baik
4	Waktu penyelesaian	3,24	81	B	Baik
5	Produk Spesifikasi jenis pelayanan	3,21	80,25	B	Baik
6	Persyaratan	3,09	77,25	B	Baik
7	Biaya/ tarif	2,94	73,5	B	Baik
8	Kompetensi pelaksana	2,86	71,5	B	Baik
9	Sarana dan Prasana	2,71	67,75	B	Baik
Jumlah Nilai		27,756	28.24	706	
Jumlah rata-rata		3,08	3,13	78,44	Baik

Dari pembahasan tersebut dapat kita simpulkan bahwa ke Sembilan unsur IKM yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan Kecamatan Kota Manna sistem, mekanisme dan prosedur yaitu 88,25 kategori BAIK. Dalam hal ini Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan telah mewakili syarat yang diajukan oleh pemerintah kabupaten Bengkulu selatan dan telah memenuhi syarat sesuai dengan permen no 14 tahun 2017.

Tabel 4 Jumlah Dan Persentase Masing-Masing IKM

No Unsur IKM	Sangat baik		Baik		Kurang Baik		Tidak Baik	
	Jml	Rata2	Jml	Rata2	Jml	Rata2	Jml	Rata2
1	3,53	88,25	-	-	-	-	-	-
2	3,41	85,25	-	-	-	-	-	-
3	-	-	3,25	81,25	-	-	-	-
4	-	-	3,24	81	-	-	-	-
5	-	-	3,21	80,25	-	-	-	-
6	-	-	3,09	77,25	-	-	-	-
7	-	-	2,94	73,5	-	-	-	-
8	-	-	2,86	71,5	-	-	-	-
9	-	-	2,71	67,75	-	-	-	-

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

1. Dari 1 unsur pelayanan masyarakat yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan, nilai tertinggi IKM yaitu Sistem, mekanisme, dan prosedur dengan predikat sangat baik konversi nilai 88,25 kemudian Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan dengan predikat sangat baik konversi nilai 85,25 disusul unsur perilaku pelaksanaan dengan predikat baik konversi nilai 81,25, waktu penyelesaian dengan predikat baik konversi nilai 81,00 dan Produk Spesifikasi jenis pelayanan dengan predikat baik konversi nilai 80,25. Kemudian persyaratan dengan predikat baik dengan konversi nilai 77,25. Unsur biaya tarif predikat Baik dengan konversi nilai 73,5 serta unsur Kompetensi pelaksana dengan predikat baik konversi nilai 71,5 serta unsur yang paling rendah adalah sarana dan prasarana dengan predikat baik yang mana konversi nilai 67,75.
2. Dari penelitian tersebut 2 unsur pelayanan yang ada di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur serta Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan dinyatakan sangat baik dengan nilai mutu indeks konversi sebesar 88,25 dan 85,25 .

Saran

1. Pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan tergolong baik. Untuk kedepan maka, pelayanan yang diberikan minimal dipertahankan atau jika mungkin dapat terus ditingkatkan, akan menjadi lebih baik lagi.
2. Unsur Sistem, mekanisme, dan prosedur serta Penanganan, pengaduan, sarana dan masukan dengan nilai IKM tertinggi perlu untuk tetap dipertahankan. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan perlu untuk menunjukkan daftar biaya pelayanan kepada masyarakat secara jelas.
3. Unsur sarana dan prasarana merupakan unsur dengan nilai IKM terendah dibandingkan dengan unsur lainnya, oleh karena itu Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan harus berupaya untuk memperbaiki tingkat kecepatan pelayanan yang diberikan dengan menambah sarana prasarana dan menata sarana prasarana yang ada.
4. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan perlu untuk menambah jumlah petugas pelayanan agar proses pelayanan semakin baik dan cepat.
5. Jangka waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat diupayakan untuk lebih baik dan lebih cepat dibandingkan dengan standar waktu pelayanan yang telah ditentukan.
6. Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Bengkulu Selatan perlu memberikan informasi pelayanan yang jelas kepada setiap masyarakat. Contohnya menunjukkan papan informasi mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu pelayanan pada setiap jenis pelayanan yang dapat dilihat langsung oleh masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Afandi, P. 2018. Manajemen Sumber Daya Manusia (Teori, Konsep dan Indikator). Riau: Zanafa Publishing
- Barata, Adya. 2014. Dasar- Dasar Pelayanan Prima. PT. ElexMedia Komputindo, Jakarta.
- Hardiansyah. 2018. Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi). Yogyakarta: Gava Media
- Hayat, 2017. Manajemen Pelayanan Publik. PT Raja Grafindo Persada, Depok

- KemenPanRB Nomor 14. 2017. Pedoman penyusunan survey kepuasan masyarakat unit penyelenggaraan pelayanan publiik. Jakarta.
- Kotler, Philip dan Keller, Kevin Lane. 2018. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jilid 2. Jakarta: PT Indeks
- Kotler, P dan Amstrong. 2018. Prinsip-prinsip Marketing Edisi Ke Tujuh. Penerbit Salemba Empat. Jakarta
- Laksana.Fajar, 2017. Manajemen Pemasaran;Pendekatan Praktis, Yogyakarta
- Mudrajad Kuncoro. 2018. Metode Kuantitatif (Teori dan Aplikasi untuk Bisnis dan Ekonomi). 5th ed. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mulyadi, Deddy Dkk. 2016. Administrasi publik untuk pelayanan publik (konsep dan praktik administrasi dalam penyusunan SOP, standart pelayanan, etika pelayanan, inovasi untuk kinerja birokrasi. Bandung. Alfabeta.
- Novriansyah, Y., & Windarti, N. S. (2021). Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Pelayanan Publik Di Kantor Desa Bangun Seranten Kecamatan Muara Tabir Kabupaten Tebo. *Jurnal Manajemen Sains*, 1(3), 237-244.
- Pasolong, Harbani. 2016. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta
- Purnama Sari, Vita. 2021. Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM pada Kantor Urusan Agama KUA Pelanggan di SAMSAT Kabupaten Sragen. Semarang. Universitas Dipenogoro.
- Reza. Amelia, 2013. Pengaruh Budaya Organisasi dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan melalui Kepuasan Kerja sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Bank Mandiri Cabang Padang). *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Andalas*, Vol. 1 No 1. h. 1-18.
- Sinambela, Dr. Lijan Poltak. 2017. Reformasi Pelayanan Publik (Teori, kebijakan dan implementasi). Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono, (2015). Metode penelitian Kuantitatif,Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfa Beta
- Tjiptono. 2016. Pemasaran Jasa. Cetakan ke-4, Yogyakarta. CV Andi Offset
- Trisna Yanti, Rina.Dkk. 2017. Evaluasi Pembangunan Infrastruktur PDAM (Perusahaan Daerah Air Minum) Di Kota Bengkulu Tahun 2010 – 2015. Bengkulu. Unived Bengkulu