

ANALISIS INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT PADA DINAS PMPTSP KABUPATEN TORAJA UTARA TAHUN 2024

Oktaviani Kati¹, Grace S. Mengga², Ade Lisa Matasik³

^{1,2,3} Universitas Kristen Indonesia Toraja

Email : oktavianikati@gmail.com

Abstrak

Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Dinas PMPTSP Kabupaten Toraja Utara". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat. Sampel berjumlah 48 kuisioner yang diisi oleh 21 orang penerima layanan perizinan Nomor Induk Berusaha (NIB) selama 2 kali atau lebih di tahun 2024. Perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) pada penelitian ini mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Nilai konversi IKM sebesar = 88,08 yang berada pada interval 76,61 - 88,30, berada pada tingkat "B", sehingga hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara termasuk kategori Baik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik; Kepuasan Masyarakat; Perizinan

1. PENDAHULUAN

Penyelenggaraan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilaksanakan aparatur pemerintahan dalam berbagai sektor pelayanan. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan semua institusi pemerintahan baik di tingkat pusat maupun daerah berkewajiban untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penyelenggara pelayanan publik juga wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggara pelayanan publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Keterlibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan dan untuk mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik menjadi tepat sasaran.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Toraja Utara sebagai instansi yang diberi tanggungjawab melaksanakan pelayanan publik di bidang perizinan dan non perizinan, terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan publik, sehingga pelayanan yang diberikan dapat sesuai dengan harapan pengguna layanan.

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) juga bertanggung jawab dalam memfasilitasi prosedur administrasi pelayanan perizinan berusaha, persetujuan bangunan gedung dan perizinan lainnya yang didelegasikan sebagaimana diatur dalam Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Berdasarkan Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu, DPMPTSP adalah salah satu Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Kabupaten Toraja Utara yang memiliki tugas pokok sebagai unsur pelaksana urusan pemerintahan di bidang penanaman modal dan pelayanan terpadu satu pintu yang menjadi kewenangan daerah. Selain itu, tujuan DPMPTSP juga diatur dalam Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 11 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, yaitu bertujuan meningkatkan kualitas PTSP, mewujudkan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat, memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan prima, dan meningkatkan kemudahan berusaha dan daya saing daerah.

Dalam rangka melakukan perbaikan dan peningkatan pelayanan yang sesuai dengan harapan penerima layanan, maka instansi pelayanan publik wajib memberikan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) kepada masyarakat secara periodik dan berkesinambungan. Berikut hasil analisis Survey Kepuasan Masyarakat (SKM) pada layanan DPMPTSP dari tahun 2021 sampai 2023, yaitu pada tahun 2021 dengan konversi IKM sebesar 82,99, tahun 2022 dengan konversi IKM sebesar 86,24 dan tahun 2023 dengan konversi IKM sebesar 86,53. Dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2021 hingga 2023 tergolong kategori Baik (kisaran nilai 76,61 – 88,30).

Pelaksanaan pengisian survei kepuasan masyarakat mengacu pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik diukur berdasarkan 9 unsur, yaitu unsur persyaratan, unsur sistem, mekanisme dan prosedur, unsur waktu penyelesaian, unsur biaya atau tarif, unsur produk spesifikasi jenis pelayanan, unsur kompetensi pelaksana, unsur perilaku pelaksana, unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan, unsur sarana dan prasarana.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, maka peneliti akan melakukan penelitian yang berpedoman pada Peraturan Menteri PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 dengan judul “Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat pada Dinas PMPTSP Kabupaten Toraja Utara Tahun 2024”.

2. LANDASAN KONSEP

Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan adalah suatu tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan pelanggan (Suandi, 2019). Faktor utama yang mempengaruhi pelayanan adalah sumber daya manusia. Artinya peranan manusia (karyawan) yang melayani masyarakat merupakan faktor utama karena hanya dengan manusialah pelanggan dapat berkomunikasi secara langsung dan terbuka (Azahraty & Periyadi, 2018).

Pada dasarnya kualitas suatu jasa yang dipersepsikan pelanggan terdiri dari 2 (dua) dimensi. Dimensi pertama *technical quality* (*outcome dimension*) berkaitan dengan kualitas output jasa yang dipersepsikan pelanggan. Dimensi kedua yaitu *functional quality* (*process-related dimension*) berkaitan dengan kualitas cara penyampaian jasa atau menyangkut dengan proses transfer kualitas teknis, output atau hasil akhir jasa dari penyedia jasa kepada pelanggan (Pancasasti, 2022).

Ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas jasa yaitu jasa yang diharapkan (expected service) dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan (perceived service) (Mardiyanto & Ismowati, 2018).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah tingkat keunggulan yang dapat diberikan oleh suatu penyelenggara pelayanan publik yang mana kualitas tersebut akan tercermin dari kepuasan pelanggan/masyarakat atau pelayanan yang diberikan.

Nugraheni Zulfi (2015), menyebutkan bahwa terdapat beberapa manfaat yang dapat diperoleh sebuah perusahaan dengan adanya kualitas pelayanan, yaitu:

1. Kualitas berhubungan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan.
2. Perusahaan dapat meningkatkan pangsa pasarnya melalui pemenuhan kualitas yang bersifat *customer-driven*.
3. Kualitas dapat mengurangi biaya. Biaya untuk mewujudkan produk berkualitas jauh lebih kecil dibandingkan biaya yang ditimbulkan apabila perusahaan gagal memenuhi standar kualitas.

Berdasarkan penjabaran tersebut maka manfaat pelayanan publik dapat disimpulkan adalah untuk meningkatkan efektifitas dan efisiensi kerja organisasi yang dapat meningkatkan kepuasan pelanggan.

Kepuasan Pengunjung

Pengertian kepuasan pengunjung adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja (hasil) suatu produk dan harapan-harapannya (Damayanti et al., 2019).

Secara sederhana empat metode yang dapat mengukur kepuasan pengunjung, antara lain, sistem keluhan dan saran, survei kepuasan pelanggan, *ghost shopping*, *lost customer analysis* (Raid et al., 2021).

Kepuasan bisa diartikan sebagai upaya pemenuhan sesuatu atau membuat sesuatu memadai. Salah satu bentuk kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah juga dapat diketahui dari tingginya tingkat kepercayaan masyarakat. Kepercayaan masyarakat akan semakin tinggi apabila masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik dan merasa terpuaskan akan pelayanan tersebut (Subandi & Pratama, 2018).

Costumers satisfaction is defined as the overall attitudes regarding goods or services after its acquisition and uses. Oleh karena itu, badan usaha harus dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan masyarakat sehingga mencapai kepuasan masyarakat dan lebih jauh lagi kedepannya dapat dicapai kesetiaan masyarakat (Oemar, 2017).

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kepuasan pengunjung adalah reaksi yang dihasilkan oleh pengunjung atas produk atau jasa yang digunakan dengan harapan kebutuhan konsumennya terpenuhi.

Indeks Kepuasan Masyarakat

Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017 adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan (Halim, 2019).

Indeks Kepuasan Pelanggan adalah mengukur perbedaan antara apa yang ingin diwujudkan oleh pelanggan dalam membeli suatu produk atau jasa dan apa yang sesungguhnya ditawarkan perusahaan. Alasan penggunaan Indeks Kepuasan Pelanggan sebagai ukuran untuk mengetahui kualitas pelayanan adalah berdasarkan kebanyakan pendapat yang mengatakan bahwa untuk mengetahui program mutu, apapun bentuk organisasinya keberhasilan dari program mutu tersebut diukur dari kepuasan pelanggan (Apriansyah, 2018).

Maesarini et al., (2020), mengungkapkan bahwa apabila ditinjau lebih jauh, pencapaian kepuasan masyarakat diakibatkan kualitas pelayanan dapat ditingkatkan melalui beberapa pendekatan sebagai berikut:

1. Memperkecil kesenjangan yang terjadi antara pihak manajemen dengan pihak masyarakat.
2. Organisasi publik harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan.
3. Memberikan kesempatan pada masyarakat untuk menyampaikan keluhan dengan membentuk sistem saran dan kritik.
4. Mengembangkan pelayanan untuk mencapai kepuasan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat adalah suatu pengukuran untuk menilai apa yang dirasakan oleh masyarakat setelah mendapatkan pelayanan.

Landasan Empiris

Penelitian-penelitian yang terkait dengan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik telah dilakukan sebelumnya dan mendukung penelitian ini, penulis melakukan review terhadap berbagai penelitian yang pernah ada.

Berikut merupakan penelitian terdahulu yang penulis gunakan dalam penelitian ini dapat dilihat di tabel 2.1 berikut :

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul	Hasil Penelitian
1	Zulfi Ahaditya Arif Nugraheni	Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap	Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai Indeks Kepuasan

	(2015)	Pelayanan Publik berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Mungkid Kabupaten Magelang	Masyarakat (IKM) untuk pelayanan Kantor Kecamatan Mungkid adalah 2,87 dengan angka konversi sebesar 71,83. Maka kinerja pelayanan public berada dalam kategori mutu pelayanan baik.
2	Wahyu Apriansyah (2018)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Pandeglang	Hasil penelitian menunjukan bahwa nilai IKM berada di nilai cukup baik dengan nilai 60,77 terhadap pelayanan kepada masyarakat Pandeglang namun masih terdapat salah satu indikator dengan nilai yang kurang baik yaitu faktor diskriminasi terhadap pemberian pelayanan kepada masyarakat dengan nilai 1,96.
3	Abdul Halim (2019)	Indeks Kepuasan Masyarakat pada Pelayanan Publik di Kelurahan Jempong Kota Mataram	Hasil penelitian menunjukkan bahwa ditinjau dari dimensi Indeks kepuasan Masyarakat (IKM) pelayanan yang diberikan berjalan sudah baik dengan Nilai Interval 2,87 dan setelah di

			konversikan menjadi 71,65 dengan mutu pelayanan B (baik).
4	Asriani (2023)	Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap Kualitas Pelayanan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sape Kabupaten Bima	Hasil penelitian menyimpulkan bahwa indeks kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Sape yaitu 80,08 berada pada mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan Baik, karena terletak pada rentang nilai interval konversi IKM 76,61-88,30.
5	Bayu Dwi Andaru (2015)	(Bayu Dwi, 2015) Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat berada di tingkat interval konversi sebesar 64,17 artinya kinerja pelayanan berada pada kategori baik.
	Sumber: Data diolah (2024)		

Dari penelitian terdahulu masih menggunakan aturan Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat sebelumnya yaitu peraturan Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara No 25 Tahun 2004 dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No 16 Tahun 2014. Sedangkan penelitian yang akan peneliti lakukan telah menggunakan aturan terbaru dari Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi No 14 Tahun 2017.

Adapun perbedaan dari aturan tersebut yaitu dari jumlah unsur yang digunakan dalam pengolahan data Indeks Kepuasan Masyarakat. Kepmenpan No 25 Tahun 2004 menggunakan 14 Unsur, Kepmenpan No 16 Tahun 2014 menggunakan 10 Unsur, sedangkan dalam Permenpan No 14 Tahun 2017 menggunakan 9 Unsur.

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kuantitatif. Metodologi penelitian deskriptif pada dasarnya merupakan cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu.

Penelitian deskriptif kuantitatif juga pada dasarnya adalah metode yang mengumpulkan data dalam bentuk angka-angka kemudian angka yang telah dihitung tersebut ditafsirkan kedalam kalimat untuk menjelaskan angka tersebut.

Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diambil dari hasil kuisioner yang dibagi kepada masyarakat yang mendapatkan pelayanan perizinan. Data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari Sekretariat DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara berupa gambaran umum organisasi dan struktur organisasi. Sumber data dalam penelitian ini ialah data primer. Data primer adalah sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara langsung. Data primer dalam penelitian ini berupa kuesioner Survey Kepuasan Masyarakat Pelayanan Perizinan. Populasi merupakan sekelompok individu yang memiliki karakteristik yang sama, yang menjadi dasar dalam pengumpulan data penelitian (Subhaktiyasa, 2024).

Adapun populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan perizinan Nomor Induk Berusaha (NIB) dan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) secara berulang tahun 2024 di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara dengan jumlah populasi 124 responden..

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Pengujian

Berdasarkan pengukuran terhadap 9 unsur pelayanan (U), diperoleh perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara mengacu pada data pengolahan Indeks Kepuasan Masyarakat per-unsur pelayanan adalah sebagai berikut:

- a. Menghitung jumlah nilai per-unsur pelayanan
 1. Persyaratan (U1) = 284
 2. Sistem, Mekanisme, Prosedur (U2) = 288
 3. Waktu Pelayanan (U3) = 262
 4. Biaya/Tarif (U4) = 364
 5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan (U5) = 301
 6. Kompetensi Pelaksana (U6) = 324
 7. Perilaku Pelaksana (U7) = 326
 8. Sarana dan Prasarana (U8) = 305
 9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan (U9) = 285

b. Menghitung nilai rata-rata per unsur

$$\text{Nilai Rata – Rata Per Unsur (NRR)} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuisioner}}$$

$$\text{NRR U1} = 284 : 91 = 3,12$$

$$\text{NRR U2} = 288 : 91 = 3,16$$

$$\text{NRR U3} = 262 : 91 = 2,88$$

$$\text{NRR U4} = 364 : 91 = 4,00$$

$$\text{NRR U5} = 301 : 91 = 3,31$$

$$\text{NRR U6} = 324 : 91 = 3,56$$

$$\text{NRR U7} = 326 : 91 = 3,58$$

$$\text{NRR U8} = 305 : 91 = 3,35$$

$$\text{NRR U9} = 285 : 91 = 3,13$$

c. Menghitung nilai rata-rata tertimbang

$$\text{NRR tertimbang} = \text{NRR per-unsur} \times 0,11$$

$$\text{NRR tertimbang U1} = 3,12 \times 0,11 = 0,35$$

$$\text{NRR tertimbang U2} = 3,16 \times 0,11 = 0,35$$

$$\text{NRR tertimbang U3} = 2,88 \times 0,11 = 0,32$$

$$\text{NRR tertimbang U4} = 4,00 \times 0,11 = 0,44$$

$$\text{NRR tertimbang U5} = 3,31 \times 0,11 = 0,37$$

$$\text{NRR tertimbang U6} = 3,56 \times 0,11 = 0,40$$

$$\text{NRR tertimbang U7} = 3,58 \times 0,11 = 0,40$$

$$\text{NRR tertimbang U8} = 3,35 \times 0,11 = 0,37$$

$$\text{NRR tertimbang U9} = 3,13 \times 0,11 = 0,35$$

$$\begin{aligned} \Sigma \text{ NRR tertimbang} &= 0,35 + 0,35 + 0,32 + 0,44 + 0,37 + 0,40 + 0,40 + \\ &0,37 + 0,35 \\ &= 3,34 \end{aligned}$$

d. Menghitung nilai indeks kepuasan masyarakat

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

$$\text{Nilai Konversi IKM} = \Sigma \text{ NRR tertimbang} \times 25$$

$$\text{Nilai Konversi IKM} = 3,34 \times 25 = 83,61$$

Selanjutnya, hasil nilai Konversi Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara, disesuaikan dengan Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan dan Kinerja Unit Pelayanan berdasarkan indeks yang ditunjukkan pada tabel. sebagai berikut :

Tabel 3
 Nilai Persepsi, Nilai Interval IKM, Nilai Interval Konversi, Mutu Pelayanan
 dan Kinerja Unit Pelayanan

Nilai Persepsi	Nilai Interval (NI)	Nilai Interval Konversi (NIK)	Mutu Pelayanan (x)	Kinerja Unit Pelayanan (y)
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	3,532-4,00	88,31-100,00	A	Sangat baik

Sumber: Permen PAN-RB Nomor 14 Tahun 2017

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan pada tabel di atas, maka DPMPTSP Kabupaten toraja Utara memperoleh hasil Konversi IKM sebesar 83,61. Kinerja unit pelayanan DPMPTSP Kabupaten toraja Utara berada dalam mutu pelayanan “B” dengan kategori “Baik”. Jika dibandingkan dengan hasil konversi IKM pada beberapa penelitian terdahulu, maka sama-sama berada dalam mutu pelayanan dengan kategori Baik. Namun ada perbedaan dari hasil konversi IKM, yaitu nilai hasil konversi penelitian-penelitian terdahulu dibawah nilai 83,61.

Apabila dilihat dari masing-masing unsur Indeks Kepuasan Masyarakat, yang mengacu pada kategorisasi mutu pelayanan pada tabel 4.5, nilai IKM dari setiap unsur pelayanan dapat dilihat pada tabel 4.6 di bawah ini:

Tabel 4
 Hasil Indeks Kepuasan Masyarakat Perunsur Pelayanan

NO	UNSUR PELAYANAN	Nilai IKM	Nilai Konversi IKM	Mutu Pelayanan	Kinerja
1	Persyaratan Pelayanan	3.12	78,00	B	Baik
2	Sistem, Mekanisme, Prosedur	3.16	79,1	B	Baik
3	Waktu Penyelesaian	2.88	72,00	C	Kurang Baik
4	Biaya/Tarif	4.00	100.00	A	Sangat Baik
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3.31	82,75	B	Baik
6	Kompetensi Pelaksana	3.56	89,00	A	Sangat Baik
7	Perilaku Pelaksana	3.58	89,5	A	Sangat Baik
8	Sarana dan Prasarana	3.35	83,75	B	Baik

9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3.13	78,25	B	Baik
---	--	------	-------	---	------

Sumber: Data primer diolah

Nilai IKM dari unsur pelayanan menunjukkan penilaian masyarakat terhadap unsur pelayanan tersebut. Berikut ini hasil penelitian Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari masing-masing unsur:

1) Persyaratan Pelayanan DPMPTSP

Hasil perhitungan IKM untuk unsur persyaratan pelayanan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur persyaratan pelayanan (U1) = 284

$$NRR = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner}}$$

$$= \frac{284}{91}$$

$$= 3,12$$

Nilai IKM unsur persyaratan pelayanan :

$$= NRR \times 25$$

$$= 3,12 \times 25$$

$$= 78,00$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelaksana Pelayanan Publik Tabel 4.5, persyaratan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

2) Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan DPMPTSP

Hasil perhitungan IKM untuk unsur sistem, mekanisme, prosedur pelayanan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur pelayanan (U2) = 288

$$NRR = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner}}$$

$$= \frac{288}{91}$$

$$= 3,16$$

Nilai IKM unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur pelayanan :

$$\begin{aligned}
 &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,16 \times 25 \\
 &= 79,1
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelaksana Pelayanan Publik Tabel 4.5, Sistem, Mekanisme, Prosedur pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

3) Waktu Penyelesaian Pelayanan DPMPTSP

Hasil perhitungan IKM untuk waktu penyelesaian pelayanan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur waktu penyelesaian pelayanan (U3) = 262

$$\text{NRR} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner}}$$

$$= \frac{262}{91}$$

$$= 2,88$$

Nilai IKM unsur waktu penyelesaian pelayanan :

$$\begin{aligned}
 &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 2,88 \times 25 \\
 &= 72,00
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelaksana Pelayanan Publik Tabel 4.5, waktu penyelesaian pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “C” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Kurang Baik”.

4) Biaya/Tarif Pelayanan DPMPTSP

Hasil perhitungan IKM untuk biaya/tarif pelayanan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut :

Jumlah nilai unsur biaya/tarif pelayanan (U4) = 364

$$\text{NRR} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner}}$$

$$= \frac{364}{91}$$

$$= 4,00$$

Nilai IKM unsur biaya/tarif pelayanan :

$$\begin{aligned}
 &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 4,00 \times 25 \\
 &= 100,00
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelaksana Pelayanan Publik Tabel 4.5, biaya/tarif pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

5) Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan DPMPTSP

Hasil perhitungan IKM untuk produk spesifikasi jenis pelayanan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur produk spesifikasi jenis pelayanan (U5) = 301

$$\text{NRR} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner}}$$

$$= \frac{301}{91}$$

$$= 3,31$$

Nilai IKM unsur produk spesifikasi jenis pelayanan :

$$\begin{aligned}
 &= \text{NRR} \times 25 \\
 &= 3,31 \times 25 \\
 &= 82,75
 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelaksana Pelayanan Publik 4.5, produk spesifikasi jenis pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

6) Kompetensi Pelaksana Pelayanan DPMPTSP

Hasil perhitungan IKM untuk kompetensi pelaksana pelayanan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur kompetensi pelaksana pelayanan (U6) = 324

$$\text{NRR} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner}}$$

$$= \frac{324}{91}$$

$$= 3,56$$

Nilai IKM unsur kompetensi pelaksana pelayanan :

$$\begin{aligned} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,56 \times 25 \\ &= 89,00 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelaksana Pelayanan Publik Tabel 4.5, kompetensi pelaksana pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

7) Perilaku Pelaksana Pelayanan DPMPTSP

Hasil perhitungan IKM untuk perilaku pelaksana pelayanan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur perilaku pelaksana pelayanan (U7) = 326

$$\text{NRR} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner}}$$

$$= \frac{326}{91}$$

$$= 3,58$$

Nilai IKM unsur perilaku pelaksana pelayanan :

$$\begin{aligned} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,58 \times 25 \\ &= 89,5 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelaksana Pelayanan Publik Tabel 4.5, perilaku pelaksana pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “A” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Sangat Baik”.

8) Sarana dan Prasarana Pelayanan DPMPTSP

Hasil perhitungan IKM untuk sarana dan prasarana pelayanan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur sarana dan prasarana pelayanan (U8) = 305

$$\text{NRR} = \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner}}$$

$$= \frac{305}{91}$$

$$= 3,35$$

Nilai IKM unsur sarana dan prasarana pelayanan :

$$\begin{aligned} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,35 \times 25 \\ &= 83,75 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelaksana Pelayanan Publik Tabel 4.5, sarana dan prasarana pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

9) Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan DPMPTSP

Hasil perhitungan IKM untuk penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan DPMPTSP sesuai dengan ketentuan dalam PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 adalah sebagai berikut:

Jumlah nilai unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan (U9) = 285

$$\begin{aligned} \text{NRR} &= \frac{\text{Jumlah Nilai Per Unsur}}{\text{Jumlah Kuesioner}} \\ &= \frac{285}{91} \\ &= 3,13 \end{aligned}$$

Nilai IKM unsur penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan:

$$\begin{aligned} &= \text{NRR} \times 25 \\ &= 3,13 \times 25 \\ &= 78,25 \end{aligned}$$

Berdasarkan kategorisasi mutu pelayanan IKM sesuai dengan PERMENPAN RB nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat Terhadap Unit Pelaksana Pelayanan Publik Tabel 4.5, penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki mutu pelayanan berada pada tingkat “B” dan kinerja unit pelayanan pada tingkat “Baik”.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Kabupaten Toraja Utara berdasarkan kepuasan masyarakat yang diukur menggunakan analisis Indeks Kepuasan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara berada pada tingkat yang baik. Hal ini ditunjukkan dengan nilai Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dari 9 (sembilan) unsur IKM sebesar 3,34 dan dengan nilai konversi IKM sebesar 83,61. Indikator yang memiliki nilai IKM tertinggi adalah unsur biaya/tarif pelayanan dengan nilai IKM sebesar 4,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 100,00. Sedangkan indikator yang memiliki nilai IKM terendah adalah indikator unsur waktu penyelesaian mendapatkan nilai IKM sebesar 2,88 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,00.

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 pelayanan (b) sistem, mekanisme, prosedur

pelayanan (c) waktu penyelesaian pelayanan (d) biaya/tarif pelayanan (e) produk spesifikasi jenis pelayanan (f) kompetensi pelaksana pelayanan (g) perilaku pelaksana pelayanan (h) sarana dan prasarana pelayanan (i) penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan. Pembahasan lebih rinci dari masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara

Persyaratan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara dijabarkan sesuai atau tidaknya syarat yang dibutuhkan dengan pelayanan yang masyarakat inginkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara telah sesuai dengan jenis pelayanan yang diinginkan masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk persyaratan pelayanan sebesar 3,12 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa persyaratan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara berada pada kinerja unit pelayanan dengan kategori “Baik”. Dalam hal ini DPMPTSP mampu menyampaikan persyaratan pelayanan secara detail dan sesuai dengan Standar Pelayanan (SP) yang mengatur dan berupaya untuk terus meningkatkan kemudahan persyaratan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara.

2. Sistem, Mekanisme, Prosedur Pelayanan DPMPTSP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, prosedur pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara mudah untuk didapatkan. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk sistem, mekanisme, prosedur pelayanan sebesar 3,16 dengan nilai konversi IKM sebesar 79,1.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa sistem, mekanisme, prosedur pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara berada pada kinerja unit pelayanan dengan kategori “Baik”. Masyarakat mudah mendapatkan informasi mengenai prosedur pelayanan dan mudah memahami prosedur atau tahapan alur pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Toraja.

3. Waktu Penyelesaian Pelayanan DPMPTSP

Kecepatan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara dijabarkan dalam pernyataan mengenai target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan. Hasil penelitian menunjukkan kecepatan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara pada tingkat kurang baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) waktu penyelesaian pelayanan sebesar 2,88 dengan nilai konversi IKM sebesar 72,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, Indikator kecepatan waktu penyelesaian pelayanan merupakan indikator IKM yang paling rendah dibandingkan dengan indikator lainnya, hal ini disebabkan karena sebagian perizinan diterbitkan berdasarkan rekomendasi dari dinas terkait dan membutuhkan waktu bagi dinas terkait untuk pelaksanaan visitasi langsung ke lokasi tempat usaha dan lokasi bangunan.

4. Biaya/Tarif Pelayanan DPMPTSP

Pelayanan perizinan terkait penerbitan Nomor Induk Berusaha (NIB) di DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara tidak dikenakan Biaya/Tarif . Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepastian biaya/tarif pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara berada pada tingkat sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM biaya/tarif pelayanan sebesar 4,00 dengan nilai konversi IKM sebesar 100,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kepastian biaya/tarif pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara merupakan indikator pelayanan yang paling baik dibandingkan dengan indikator yang lainnya. Hal ini ditunjukkan dengan nilai IKM yang tertinggi dibandingkan dengan nilai IKM dari indikator unsur pelayanan yang lainnya. Dalam hal ini DPMPTSP mampu menyampaikan terkait biaya/tarif sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak melakukan pungutan liar. Oleh karena itu, nilai IKM biaya/tarif pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara perlu dipertahankan atau jika dimungkinkan untuk ditingkatkan.

5. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan DPMPTSP

Produk spesifikasi jenis pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara merupakan hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan berada pada tingkat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM produk spesifikasi jenis pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara sebesar 3,31 dengan nilai konversi IKM sebesar 82,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa produk spesifikasi jenis pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara berada pada kinerja unit pelayanan dengan kategori “Baik”. Dalam hal ini DPMPTSP mampu meningkatkan produk jenis layanan sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

6. Kompetensi Pelaksana Pelayanan DPMPTSP

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara mampu dari segi pengetahuan, keahlian, keterampilan dan pengalaman. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) untuk kompetensi pelaksana pelayanan sebesar 3,56 dengan nilai konversi IKM sebesar 89,00.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa kompetensi pelaksana pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara berada pada kinerja unit pelayanan dengan kategori “Sangat Baik”, sehingga masyarakat bisa terbantu dalam proses pelayanan perizinan. Nilai IKM kompetensi pelaksana pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara perlu dipertahankan dan pelatihan-pelatihan jika dimungkinkan untuk ditingkatkan.

7. Perilaku Pelaksana Pelayanan DPMPTSP

Kesopanan dan keramahan petugas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara dijabarkan dalam pernyataan mengenai sikap dan perilaku pelaksana dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa perilaku pelaksana pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara sangat baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) perilaku pelaksana pelayanan sebesar 3,58 dengan nilai konversi IKM sebesar 89,5.

Berdasarkan hasil penelitian di atas menunjukkan bahwa perilaku pelaksana pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara berada pada kinerja unit pelayanan dengan kategori “Sangat Baik”. Dalam hal ini petugas pelayanan mampu menerapkan pelayanan prima dengan budaya 5S (Senyum, Salam, Sapa, Sopan, Santun). Nilai IKM perilaku pelaksana pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara perlu dipertahankan dan terus meningkatkan kesopanan dan keramahan petugas pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara.

8. Sarana dan Prasarana Pelayanan DPMPTSP

Sarana dan prasarana pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara dijabarkan dalam pernyataan mengenai kualitas kenyamanan tempat pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) sarana dan prasarana pelayanan sebesar 3,35 dengan nilai konversi IKM sebesar 83,75.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kualitas sarana dan prasarana pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara berada pada kinerja unit pelayanan dengan kategori “Baik”. Dalam hal ini DPMPTSP mampu memberikan fasilitas yang memadai demi kenyamanan masyarakat, meskipun ada beberapa fasilitas yang perlu ditingkatkan lagi seperti AC dan Mesin Antrian, juga penataan, kerapian dan kebersihan lingkungan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara harus selalu dijaga untuk mendukung proses pelayanan.

9. Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan Pelayanan DPMPTSP

Penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara dijabarkan dalam pernyataan mengenai kualitas sarana pengaduan dan penanganan pengaduan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sarana pengaduan dan penanganan pengaduan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara baik. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat) penanganan pengaduan, saran dan masukan pelayanan sebesar 3,13 dengan nilai konversi IKM sebesar 78,25.

Berdasarkan hasil penelitian di atas, menunjukkan bahwa kualitas sarana pengaduan dan penanganan pengaduan pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara berada pada kinerja unit pelayanan dengan kategori “Baik”. Dalam hal ini DPMPTSP mampu mengatasi pengaduan yang diterima dari masyarakat.

5. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan analisis indeks kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Berdasarkan perhitungan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang mengacu pada Permenpan RB Nomor 14 Tahun 2017 dari 9 unsur pelayanan, maka diperoleh nilai konversi IKM sebesar = 83,61 yang berada pada interval 76,61 - 88,30, sehingga kualitas pelayanan publik berada pada tingkat “B”. Hal ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Toraja Utara tahun 2024 termasuk kategori Baik.
2. Nilai tertinggi dari unsur pelayanan yang diperoleh DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara adalah unsur Tarif/Biaya dengan nilai IKM sebesar 4,00 yang berada pada interval 88,31 – 100,00 berada pada tingkat “A” kategori Sangat Baik. Sedangkan Nilai terendah dari unsur pelayanan yang diperoleh DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara adalah unsur Waktu Penyelesaian dengan nilai IKM sebesar 2,88 yang berada pada interval 76,61 – 88,30 berada pada tingkat “C” kategori Kurang Baik.
3. Unsur Persyaratan Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki nilai IKM sebesar 3,12 berada pada tingkat “B” kategori Baik.

4. Unsur Sistem, Mekanisme, Prosedur DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki nilai IKM sebesar 3,16 berada pada tingkat “B” kategori Baik.
5. Unsur Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki nilai IKM sebesar 3,31 berada pada tingkat “B” kategori Baik.
6. Unsur Kompetensi Pelaksana DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki nilai IKM sebesar 3,56 berada pada tingkat “A” kategori Sangat Baik.
7. Unsur Perilaku Pelaksana DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki nilai IKM sebesar 3,58 berada pada tingkat “A” kategori Sangat Baik.
8. Unsur Sarana dan Prasarana DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki nilai IKM sebesar 3,35 berada pada tingkat “B” kategori Baik.
9. Unsur Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan DPMPTSP Kabupaten Toraja Utara memiliki nilai IKM sebesar 3,13 berada pada tingkat “B” kategori Baik

DAFTAR PUSTAKA

- Azahraty, A., & Periyadi, P. (2018). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Di Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Bisnis*, 4(2). <https://doi.org/10.35972/jieb.v4i2.215>
- Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21. <https://doi.org/10.23887/jjpe.v11i1.20048>
- Maesarini, I. W., Setiawan, D. R., & Prihandini, D. (2020). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Mall Pelayanan Publik Kota Bekasi Tahun 2020. *jurnal*
- Mardiyanto, R., & Ismowati, M. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Dalam Upaya Peningkatan Kepuasan Kualitas Pelayanan Masyarakat Di Kantor Kecamatan Kotabaru Kabupaten Karawang. *Transparansi Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi*, 9(2), 184–197. <https://doi.org/10.31334/trans.v9i2.23>
- Pancasasti, R. (2022). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Di Kantor Pengadilan Tinggi Banten. 2.
- Raid, N., Nasrizal, N., & Yasmearidi, F. Y. (2021). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Di Era Covid-19. Publik: *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia, Administrasi dan Pelayanan Publik*, 8(2), 123–130. <https://doi.org/10.37606/publik.v8i2.209>
- Suandi, S. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Belitang Kabupaten OKU Timur. *Journal PPS UNISTI*, 1(2), 13–22. <https://doi.org/10.48093/jiask.v1i2.8>
- Subandi, M., & Pratama, H. E. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Pelayanan Publik Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Kutai Kartanegara.

- Subhaktiyasa, P. G. (2024). Menentukan Populasi dan Sampel: Pendekatan Metodologi Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. *Jurnal Ilmiah Profesi Pendidikan*, 9(4), 2721–2731. <https://doi.org/10.29303/jipp.v9i4.2657>
- Andaru B D. (2015). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik (Studi pada Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Malang) [Skripsi, Universitas Brawijaya]. <https://repository.ub.ac.id/id/eprint/117115/>
- Apriansyah, W. (2018). *Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang*, Agustus 2016.
- Asriani. (2023). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (Ikm) Terhadap Kualitas Pelayanan Pt. Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan (Ulp) Sape Kabupaten Bima [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram]. <https://repository.ummat.ac.id/7179/1/COVER-BAB%20III.pdf>
- Halim, A. (2019). Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik Di Kelurahan Jempong Kota Mataram [Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram]. <https://repository.ummat.ac.id/31/1/COVER-BAB%20III.pdf>
- Nugraheni, Zulfi. (2015). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat Di Kantor Kecamatanmungkid Kabupaten Magelang [Skripsi, Universitas Negeri Yogyakarta]. <https://eprints.uny.ac.id/28393/1/SKRIPSI.pdf>
- Oemar, U. (2017). Analisis Indeks Kpuasan Masyarakat Pada Pusat Kesehatan Masyarakat Sungai Lilin Kabupaten Musi Banyuasin [Skripsi, STIE Rahmadiyah]. <https://media.neliti.com/media/publications/287432-analisis-indeks-kepuasan-masyarakat-pada-329d9a69.pdf>
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Daerah Kabupaten Toraja Utara Nomor 11 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
- Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 97 Tahun 2021 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.

Peraturan Bupati Toraja Utara Nomor 11 Tahun 2022 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu