

- e) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya perlu dilakukan dan mengetahui gambaran tentang kinerja DPMPTSP.

IV. KESIMPULAN

- a) Bahwasanya kegiatan penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap kinerja pelayanan dibutuhkan untuk mengukur sejauh mana tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan oleh aparat DPMPTSP;
- b) Kegiatan penyusunan IKM mengacu pada KEPMENPAN nomor KEP/25/M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah;
- c) Berdasarkan nilai IKM yang disusun melalui pengolahan data responden setelah dikonversi, diperoleh nilai **81,94 (Delapan Puluh Satu koma Sembilan Puluh Empat)**, berdasarkan tabel mutu pelayanan dan kinerja unit pelayanan maka nilai tersebut masuk dalam kategori '**A**' dan kinerja unit pelayanan '**Sangat Baik**';
- d) Dari 14 indikator penilaian ada 3 indikator penilaian yang rendah yaitu pada "Kenyamanan Lingkungan" yang memperoleh nilai 3,07", "Kedisiplinan Petugas Pelayanan" yang memperoleh nilai 3,09" dan "Kecepatan Pelayanan" yang memperoleh nilai 3,14". Akan tetapi nilai dari ketiga indikator tersebut masuk dalam kategori '**B**' atau '**BAIK**', Untuk tahun 2017 semester II ini mengalami peningkatan dibandingkan semester I (periode Januari s/d Juni).
- e) Berdasarkan hasil perolehan nilai survey kepuasan masyarakat dapat disimpulkan bahwa ada beberapa titik yang menjadi kelemahan DPMPTSP dalam memberikan pelayanan perizinan dan non perizinan kepada masyarakat yaitu :
- **Sarana dan Prasarana**
Fasilitas yang dimiliki masih belum memadai, bila dibandingkan dengan fasilitas DPMPTSP di Kab/kota lain, sehingga mempengaruhi kinerja personil DPMPTSP
 - **Sumber Daya Manusia**
Personil yang dimiliki oleh DPMPTSP sekarang ini, masih sangat terbatas baik dari segi jumlah personil yang memiliki disiplin ilmu yang sesuai dengan kebutuhan pelayanan perizinan dan non perizinan masih kurang.
 - **Infrastruktur**
Ruang kantor DPMPTSP sebagai tempat pelayanan perizinan dan non perizinan masih belum memadai selain dari segi model serta volume bangunan.
- f) Sedangkan yang membuat nilai IKM mengalami kenaikan dibandingkan dengan tahun sebelumnya ada beberapa perubahan dan inovasi yang dilaksanakan yaitu :
- Kegiatan Mobile Perizinan dimana berkas perizinan dijemput langsung di beberapa kecamatan sehingga memudahkan masyarakat dalam mengurus izin;

- Klinik Perizinan yang dilaksanakan di 2 Kecamatan yaitu Kecamatan Malangke dan Malangke Barat yang banyak memberikan perubahan besar dalam rangka mempercepat dan mempermudah masyarakat dalam pelayanan perizinan;
- Program Kampung Bebas Izin Usaha, program ini sangat membantu masyarakat karena sifatnya jemput izin langsung ke masyarakat akan tetapi langsung ke daerah pedesaan.
- Disamping itu untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran retribusi maka pihak Bank dalam hal ini Bank Negara Indonesia (BNI) membuka loket pembayaran pada kantor DPMPTSP.

g) Adapun hasil pengolahan data terlampir pada laporan ini

V. Usulan Tindak Lanjut

Berdasarkan kesimpulan kegiatan tersebut maka dengan ini diusulkan hal sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil evaluasi tersebut diusulkan untuk dilakukan penambahan personil DPMPTSP serta diharapkan kepada personil DPMPTSP untuk selalu mengikuti pelatihan terkait pelayanan prima ;
2. Agar dapat diakomodir pembangunan Kantor DPMPTSP Kab. Luwu Utara, sehingga dapat memudahkan dalam pencapaian standar pelayanan yang ada;
3. Kelengkapan sarana dan prasarana perlu mendapat perhatian khusus, sehingga dapat mendukung penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan;

Mengetahui :
KEPALA DINAS,

AHMAD JANI, ST
Pangkat : Pembina TK. I
NIP. 19660415 199803 1 007

Masamba, 19 Desember 2017
**KABID. PENGADUAN, PENGENDALIAN
DATA DAN PELAPORAN,**

ROSMIATI KASO, SE
Pangkat : Pembina
NIP. 19621231 198703 2 127