1. **LATAR BELAKANG**

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan dan dirasakan belum memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Hal ini ditandai dengan masih adanyaberbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massadan jejaring sosial, tentunya hal ini kalau tidak ditangani akan membawa dampak buruk kepada pemerintah yang akan menimbulkan ketidak percayaan masyarakat terhadap pemerintah dan dapat menimbulkancitra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintah.Mengingat fungsi utama pemerintah adalahmelayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan.Salah satu upaya yang harus dilakukan dalam perbaikan pelayanan publik adalah melakukan Survei Kepuasan Masyarakat kepada pengguna layanan.

Survei Kepuasan Masyarakat dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

1. **MAKSUD DAN TUJUAN**

Maksud dan tujuan melakukan Suvei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah untuk memperoleh gambaran mengenai :

1. Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.

2. Mengukur secara berkala kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.

3. Meningkatkan kualitas penyelenggaran pelayananuntuk lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

4. Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan kelemahan atau kekurangan yang terjadi pada penyelenggara pelayanan publik.

1. **Unsur-Unsur Pelayanan Publik**

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat beberapa faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), unsur-unsur tersebut antara lain :

1. Sistem, Prosedur dan Metode yaitu di dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, terutama ditekankan pada perilaku aparatur dalam pelayanan publik aparatur pemerintah selaku personil pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana dalam pelayanan publik diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang memadai.
4. Masyarakat sebagai pelanggan dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pelanggan sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.
5. **Unsur Kepuasan Masyarakat**

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017, terdapat 9 (sembilan) unsur yang relevan, valid dan reliable”, sebagai unsur minimal yang harus ada sebagai dasar pengukuran surveikepuasan masyarakat, yaitu :

1. **Persyaratan**, adalahsyarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Prosedur** adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.*Kejelasan petugas pelayanan*, yaitu keberadaan dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan.
3. **Waktu pelayanan** adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.*Tanggung jawab petugas pelayanan*, yaitu kejelasan wewenang dan tanggungjawab petugas dalam penyelenggaraan dan penyelesaian pelayanan.
4. **Biaya/Tarif** adalah ongkos yang dikenakan kepada penerimalayanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan daripenyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatanantara penyelenggara dan masyarakat.*Kecepatan pelayanan*, yaitu target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiapspesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi Pelaksana** adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
7. **Perilaku Pelaksana** adalah sikap petugas dalam memberikanpelayanan.
8. **Maklumat Pelayanan** adalah merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** adalah tata carapelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

**5. Teknik Pengambilan Sample**

Teknik pengambilan sample yang digunakan dalam kajian dilakukan dengan memilih responden dengan cara menghitung dengan menggunakan populasi, yaitu pengunjung yang datang dan mengurus perizinan ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambi. Populasi yang didapat yakni 10.254izin yang diterbitkan pada tahun 2021dengan perhitungan sebanyak 439 responden.

Hasil survei kepuasan masyarakat yang dilakukanpada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Jambidengan cara mengisi quesioner oleh pengguna jasa layanan publik melalui penyebaran quisioner dan melalui Aplikasi mesin SKMkemudian dilakukan pengolahan data berdasarkan metoda sebagaimana diuraian dalam bab II sesuai dengan indikator-indikator yang termuat dalam Peraturan Menteri Negara Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik.Pengolahan data tersebut dilakukan untuk pengukuran dalam penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM)yang meliputi mengenai karakteristik responden dan hasil pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat.

Berdasarkan hasil survei melalui telah terhimpun 439 responden bahwa pelayanan publik dibidang perizinan pada DPMPTSP Kota Jambi berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat ( IKM ) mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya, Tahun 2020 mendapat nilai 84.25 dengan kategori BAIK, sedangkan pada Tahun 2021 mendapat nilai 85.93 dengan kategori BAIK.