



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUPIORI**

**LAPORAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM) 2023**

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kami naikkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas perkenan-Nya sehingga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori Periode II Tahun 2023 telah selesai disusun.

Dengan tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori Periode II Tahun 2023, diharapkan bisa memberikan gambaran tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori sebagai penyelenggara pelayanan publik selama bulan Juli sampai dengan Desember 2023. Hasil survei kepuasan masyarakat menjadi pemicu dan motivasi bagi kami untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat penerima pelayanan.

Kepada semua pihak yang telah bekerjasama dan membantu pelaksanaan kegiatan penyusunan Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Periode II Tahun 2023 kami ucapkan terimakasih. Kami juga mengharapkan masukan dan kritikan yang bersifat membangun demi peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat di masa yang akan datang.

Semoga laporan ini dapat bermanfaat dan memberikan motivasi bagi peningkatan kualitas pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori.

Supiori, 04 Januari 2024

KEPALA DINAS,



Drs. MARWAN, M.Si.
Pembina Utama Muda (IV/c)
NIP. 19670509 199101 1 001

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN	2
D. MANFAAT.....	3
E. METODE	3
F. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	3
G. JADWAL PELAKSANAAN	4
BAB II ANALISIS.....	6
A. DATA KUESIONER	6
B. TEKNIK PENGOLAHAN DATA.....	8
C. PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	9
D. DESKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	11
BAB III PENUTUP.....	16
A. KESIMPULAN.....	16
B. SARAN	17
C. RENCANA TINDAK LANJUT	17
LAMPIRAN-LAMPIRAN	20
1. DOKUMENTASI PENGISIAN SKM DI KANTOR DPMPTSP KABUPATEN SUPIORI	
2. FORMULIR MANUAL SKM DPMPTSP KABUPATEN SUPIORI	
3. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM PERIODE II TAHUN 2023	
4. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG

Seiring dengan kemajuan teknologi dan tuntutan masyarakat dalam hal pelayanan, semua unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini dirasakan belum memenuhi harapan masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari adanya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media massa dan jejaring sosial. Keluhan-keluhan tersebut apabila tidak tertangani dengan baik akan memberikan dampak yang tidak baik bagi pemerintah serta dapat menimbulkan ketidakpercayaan dari masyarakat.

Salah satu upaya yang dilakukan dalam perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan melakukan survei kepuasan masyarakat kepada pengguna layanan dengan mengukur kepuasan masyarakat pengguna layanan. Kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari waktu ke waktu Pemerintah telah mengeluarkan kebijakan terkait upaya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan oleh setiap lembaga publik dalam rangka memenuhi hak setiap masyarakat.

Dalam pasal 38 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa setiap Penyelenggara Pelayanan Publik berkewajiban melakukan penilaian kinerja penyelenggaraan pelayanan publik secara berkala (sekurang-kurangnya sekali dalam satu tahun) dengan menggunakan indikator kinerja berdasarkan standar pelayanan. Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bertujuan untuk mengetahui tingkat kinerja unit pelayanan secara berkala sebagai bahan untuk menetapkan kebijakan dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik selanjutnya. Dalam pelaksanaan survei ini, Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori berpedoman pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017

tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Dalam Peraturan Menteri tersebut, yang dimaksud dengan Survei Kepuasan Pelayanan adalah pengukuran secara komprehensif kegiatan tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik. Unsur pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan survei kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja pelayanan. Terdapat 9 (Sembilan) unsur yang dipakai, yaitu: persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; biaya/tarif; produk spesifikasi jenis pelayanan; kompetensi pelaksana; perilaku pelaksana; sarana dan prasarana; serta penanganan pengaduan, saran dan masukan.

Dalam melaksanakan survei kepuasan masyarakat ini dilakukan dengan memperhatikan 6 (enam prinsip), yaitu transparan, partisipatif, akuntabel, berkesinambungan, keadilan dan netralitas.

B. DASAR HUKUM

1. Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
2. Peraturan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud

Survei kepuasan masyarakat, ini dimaksudkan sebagai bahan acuan bagi penyelenggara pelayanan publik dalam memperoleh data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kuantitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari penyelenggara pelayanan publik, dalam hal ini Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori.

Hasil survei bisa dipergunakan sebagai bahan kebijakan terhadap

pelayanan publik dan melihat kecenderungan layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik.

2. Tujuan

Survei ini untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik.

D. MANFAAT

Manfaat dari Survei Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengetahui kelemahan dan kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Mengetahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu diambil serta upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diperoleh indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

E. METODE

Populasi dalam survei kepuasan masyarakat adalah penerima layanan yang menerima layanan di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori selama bulan Juli sampai dengan Desember 2023, yaitu sebanyak 100 pemohon.

F. TIM SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Adapun Susunan Keanggotaan Tim Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori Tahun 2023 sebagai berikut :

NO	N A M A NIP PANGKAT / GOL. RUANG	JABATAN DALAM DINAS	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	2	3	4
1.	Drs. MARWAN, M.Si NIP. 19670509 199101 1 001 Pembina Utama Muda (IV/c)	Kepala Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu	Ketua
2.	ELIUS K. BAWAN,SE. 19800706 200605 1 001 Pembina (IV/a)	Sekretaris Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu	Sekretaris
3.	NIMBROD FAIRNAP 19761006 200312 1 006 Penata Tingkat I (III/d)	Kepala Bidang Penanaman Modal	Anggota
4.	ANACE POMBOS, S.IP NIP. 19880803 200909 2 001 Penata Tingkat I (III/d)	Kepala Seksi Pelayanan Perizinan Tertentu	Anggota
5.	EMMA WARIKAR, SH NIP. 19750411 200909 2 001 Penata (III/c)	Kepala Seksi Perizinan Pendidikan dan Kesehatan	Anggota
6.	VONNY YUNITA LUDONG, SE NIP. 19870610 201501 2 001 Penata (III/c)	Kepala Seksi Pengendalian Penanaman Modal	Anggota
7.	CRINNUM ASIATIC MAKUKER, SIP NIP. 19931111 201507 2 001 Penata Muda Tingkat I (III/b)	Pelaksana Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu	Anggota
8.	NELLA ANGGA SOBUBER, S.E NIP. 19930210 202012 2 003 Penata Muda (III/a)	Pelaksana Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu	Anggota
9.	ESTY STEFANI ISTIA, SE NIP. 19960507 202012 2 004 Penata Muda (III/a)	Pelaksana Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu	Anggota

G. JADWAL PELAKSANA

1. Penetapan Pelaksana

Survei Kepuasan Masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori Tahun 2023 dilakukan secara swakelola.

2. Penyiapan Bahan

Dalam menyusun Survei Kepuasan Masyarakat digunakan daftar pertanyaan (kuesioner) sebagai alat bantu pengumpulan data kepuasan masyarakat penerima pelayanan sesuai dengan Lampiran III Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

Kuesioner terbagi menjadi 3 (tiga) bagian:

1. Bagian pertama berisikan judul kuesioner dan nama instansi yang melakukan survei;
2. Bagian kedua berisikan identitas responden (jenis kelamin, usia, pendidikan dan pekerjaan), dan jenis layanan yang diterima. Identitas dipergunakan untuk menganalisis profil responden kaitan dengan persepsi (penilaian) responden terhadap layanan yang diperoleh. Selain itu juga ditambahkan kolom waktu/jam responden saat disurvei;
3. Bagian ketiga berisikan daftar pertanyaan yang terstruktur maupun tidak terstruktur. Pertanyaan yang terstruktur berisikan jawaban dengan pilihan ganda, sedangkan jawaban tidak terstruktur berupa pertanyaan dengan jawaban bebas, di mana responden dapat menyampaikan pendapat, saran, kritik dan apresiasi.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data

Kriteria Responden untuk survei kepuasan masyarakat berasal dari pemohon/masyarakat yang telah mendapatkan pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori.

Pengumpulan data dilaksanakan di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori pada waktu jam layanan. Pengisian kuesioner dilakukan dengan cara dilakukan oleh responden/masyarakat dan hasilnya diserahkan kepada petugas atau dimasukkan kedalam kotak Survei Kepuasan Masyarakat yang telah disediakan di ruang *front office*.

4. Penyusunan Jadwal

Pengumpulan data dari responden pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori dilaksanakan pada bulan Juli sampai dengan Desember 2023

BAB II ANALISIS

A. DATA KUISIONER

Kuesioner yang disebar kepada responden/masyarakat penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori, memiliki dua bagian sebagai berikut:

1. Variabel dasar yang digunakan yaitu terdiri 9 (sembilan) unsur:

a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur adalah tatacara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

d. Biaya/Tarif

Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat

e. Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan

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.

f. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi Pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman.

g. Perilaku Pelaksana

Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.

h. Sarana dan Prasarana

Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

i. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tatacara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya.

2. Variabel Identitas Responden

Untuk mendiskripsikan karakteristik terdiri dari: umur, jenis kelamin, pendidikan terakhir, dan pekerjaan serta jenis layanan yang diterima.

3. Bentuk jawaban yang diberikan responden :

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam kuesioner, berupa jawaban pertanyaan pilihan ganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan di mulai dari sangat baik/sangat puas sampai dengan tidak baik/tidak puas. Pembagian jawaban seperti pada tabel berikut:

Pertanyaan No.	Jawaban			
	a	b	c	d
1	Tidak Sesuai	Kurang Sesuai	Sesuai	Sangat Sesuai
2	Tidak Mudah	Kurang Mudah	Mudah	Sangat Mudah
3	Tidak Cepat	Kurang Cepat	Cepat	Sangat Cepat
4	Sangat Mahal	Cukup Mahal	Murah	Gratis
5	Tidak Sesuai	Kurang	Sesuai	Sangat

		Sesuai		Sesuai
6	Tidak Kompeten	Kurang Kompeten	Kompeten	Sangat kompeten
7	Tidak Sopan dan Ramah	Kurang Sopan dan Ramah	Sopan dan Ramah	Sangat Sopan dan Ramah
8	Buruk	Cukup	Baik	Sangat Baik
9	Tidak Ada	Ada tetapi tidak berfungsi	Berfungsi kurang maksimal	Dikelola dengan baik

Contoh :

Penilaian terhadap unsur prosedur pelayanan.

- 1) Diberi nilai 1 (tidak mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan tidak sederhana, alur berbelit-belit, panjang dan tidak jelas, loket terlalu banyak, sehingga proses tidak efektif.
- 2) Diberi nilai 2 (kurang mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan masih belum mudah, sehingga prosesnya belum efektif.
- 3) Diberi nilai 3 (mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa mudah, sederhana, tidak berbelit-belit tetapi masih perlu diefektifkan.
- 4) Diberi nilai 4 (sangat mudah) apabila pelaksanaan prosedur pelayanan dirasa sangat jelas, mudah, sangat sederhana, sehingga prosesnya mudah dan efektif.

Pertanyaan terbuka, meminta agar responden memberikan kritik dan saran guna peningkatan pelayanan terhadap masyarakat.

B. TEKNIK PENGOLAHAN DATA

1. Pengukuran Skala Likert

Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “*nilai rata-rata tertimbang*” masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan

masyarakat terhadap 9 (sembilan) unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{9} = 0,111$$

Untuk memperoleh nilai survei kepuasan masyarakat digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian survei kepuasan masyarakat yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25, dengan rumus sebagai berikut:

$$\text{SKM Unit Pelayanan} \times 25$$

2. Pengolahan Data Survei

Pengolahan data survei dilakukan dengan komputerisasi, penghitungan indeks dihitung menggunakan *microsoft excel* untuk pengolahan hasil survei periode II Tahun 2023.

C. PERHITUNGAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat, telah dilakukan pengisian kuesioner oleh responden yang merupakan perwakilan dari masyarakat yang menerima pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori dalam bentuk *multiple choice* dengan 4 (empat) pilihan jawaban dari “a” hingga “d” dan telah diterima hasilnya dalam bentuk kuesioner yang telah dijawab dari masyarakat. Untuk lebih memudahkan dalam mengukur tingkat kepuasan masyarakat, maka masing-

masing kategori memiliki nilai yang berbeda. Untuk a = 1, b = 2, c = 3, d = 4.

Masyarakat yang telah menerima kuesioner survei sebanyak **100** orang yang dapat dinilai sebagai berikut :

No	Indikator	Nilai Per unsur	Jumlah Nilai Per unsur : Jml kuesioner yang terisi	NRR Per unsur x 0,111
1	Persyaratan	358	3,580	0,398
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	361	3,610	0,401
3	Waktu Penyelesaian	336	3,429	0,381
4	Biaya / Tarif	328	3,453	0,384
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	342	3,455	0,384
6	Kompetensi Pelaksana	347	3,470	0,386
7	Perilaku Pelaksana	362	3,620	0,402
8	Sarana dan Prasarana	344	3,475	0,386
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	382	3,898	0,433

Berdasarkan kriteria tersebut di atas, apabila dibuat dalam kelas interval maka dapat dinilai dengan kategori sebagai berikut :

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	3,5324 – 4,00	88,31 – 100,00	A	Sangat Baik

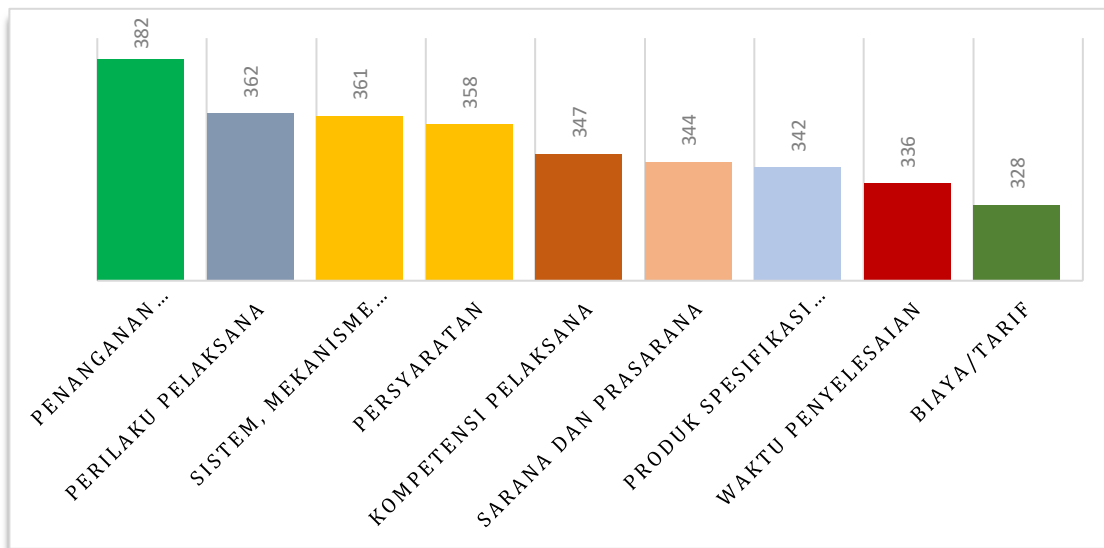
Dari kelas interval tersebut di atas dapat diketahui bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori pada Periode II (Juli sampai dengan Desember) Tahun 2023 adalah **88,857** (berada dalam nilai persepsi

4, nilai interval 3,5324 – 4,00, nilai interval konversi 88,31–100,00, mutu pelayanan A) sehingga masuk dalam kategori kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.

Dengan demikian dapat kami uraikan dalam bentuk grafik sesuai dengan urutan unsur pelayanan yang dinilai sebagai berikut:

Rangking	Kategori	Nilai
1 (Satu)	Penanganan Pengaduan Saran danMasukan	382
2 (Dua)	Perilaku Pelaksana	362
3 (Tiga)	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	361
4 (Empat)	Persyaratan	358
5 (Lima)	Kompetensi Pelaksana	347
6 (Enam)	Sarana dan Prasarana	344
7 (Tujuh)	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	342
8 (Delapan)	Waktu Penyelesaian	336
9 (Sembilan)	Biaya/Tarif	328

Rangking tersebut dapat dilihat dalam bentuk grafik sebagai berikut :



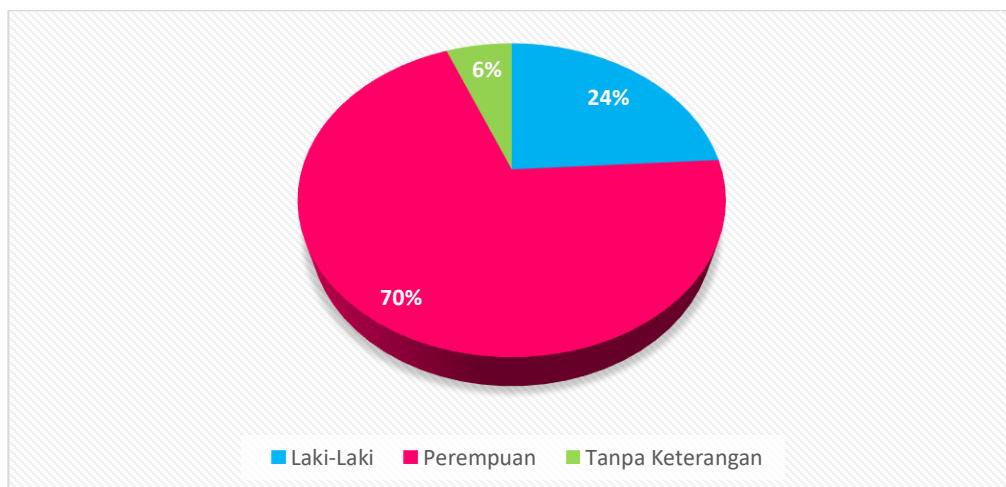
D. DESKRIPSI SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori Periode II Tahun 2023 melibatkan kurang lebih 100 populasi. Jumlah populasi dan sampel tahun ini berasal dari penerima pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori selama bulan Juli sampai dengan Desember 2023, baik yang dilayani dengan aplikasi perizinan *Online Single Submission* (OSS) dan Perizinan secara manual. Dari 100 responden tersebut, dapat dilihat karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, serta jenis layanan.

a. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jumlah responden pada survei kepuasan masyarakat Periode II Tahun 2023 ini terdiri dari responden laki-laki sebanyak 24 orang (24%), responden perempuan 70 orang (70 %), dan tanpa keterangan sebanyak 6 orang (6%) dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut ini:

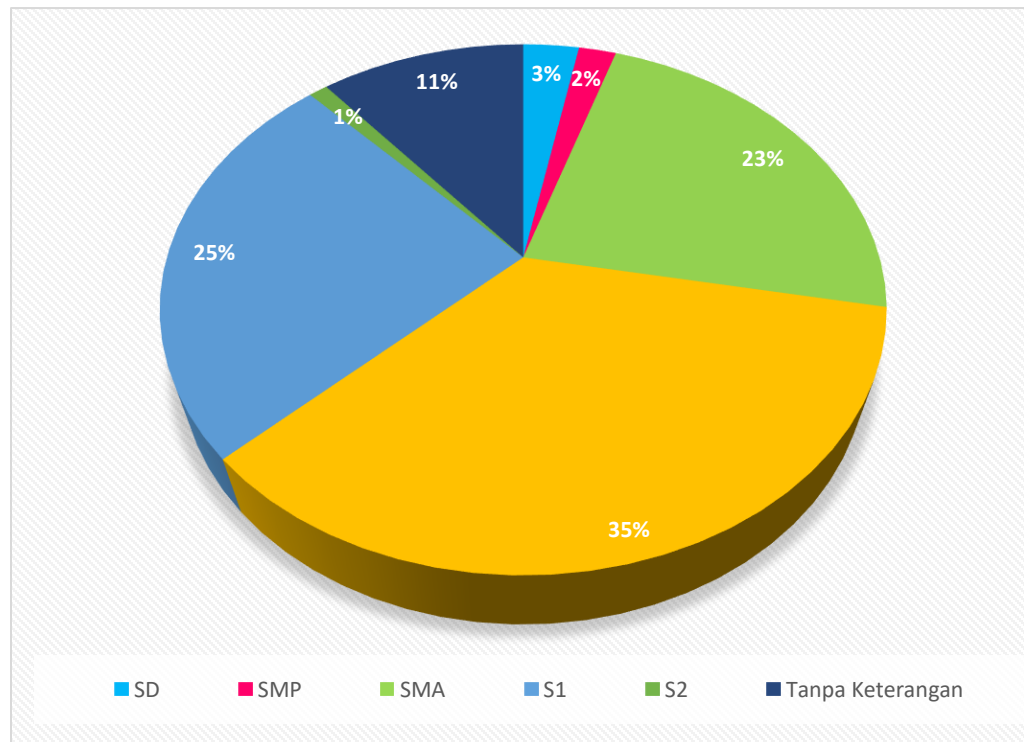
JENIS KELAMIN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
Laki-laki	24	24 %
Perempuan	70	70 %
Tanpa Keterangan	6	6 %



b. Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan

Responden pada survei kepuasan masyarakat Periode II Tahun 2023 memiliki latar belakang pendidikan mulai dari tingkat SD sampai S2. Informasi lebih detil dapat dilihat pada tabel dan diagram di bawah ini:

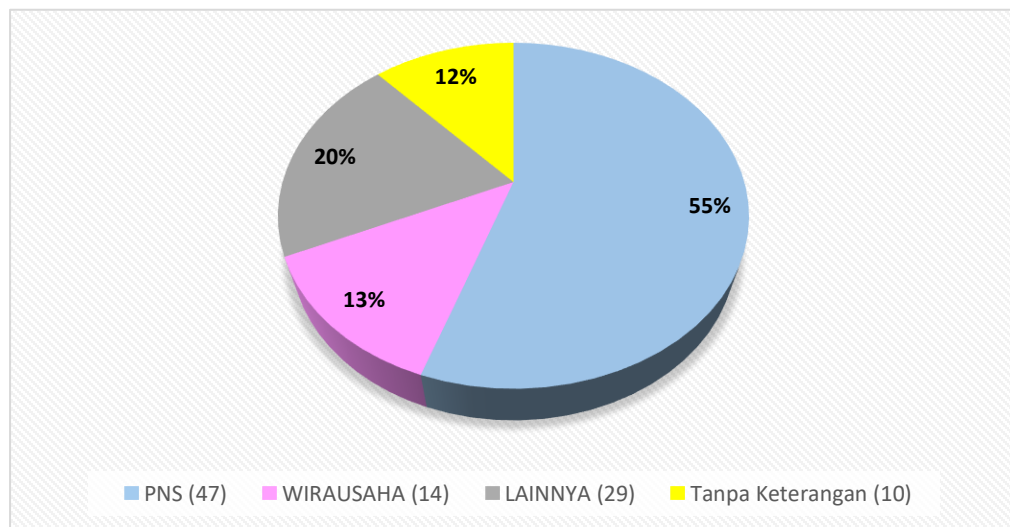
PENDIDIKAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
SD	3	3%
SMP	2	2%
SMA	23	23%
D3	35	35%
S1	25	25%
S2	1	1%
Tanpa Keterangan	11	11%



c. Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan pekerjaan yang dimiliki oleh para responden, dapat dilihat pada tabel dan diagram berikut ini :

PEKERJAAN	JUMLAH RESPONDEN	PERSENTASE
PNS	47	55 %
WIRAUSAHA	14	13 %
LAINNYA	29	20 %
Tanpa Keterangan	10	12 %



d. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan

Jenis pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori dari jenis pelayanan yang diperoleh oleh responden yang pada Periode II Tahun 2023 adalah:

1. Izin Praktik Tenaga Kesehatan
2. Izin melalui Aplikasi OSS (NIB)
3. IMB

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori pada Periode II Tahun 2023 adalah **88,857**. Hasil tersebut menunjukkan kenaikan tingkat kepuasan masyarakat pada

Periode II Tahun 2023.

Berikut ini adalah perbandingan hasil dari Periode I Tahun 2023 dengan Periode II tahun 2023 :

No	Indikator	Periode Sebelumnya	Periode Saat Ini	Keterangan
1	Persyaratan	Rangking 3	Rangking 4	Turun
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	Rangking 4	Rangking 3	Naik
3	Waktu Penyelesaian	Rangking 9	Rangking 8	Naik
4	Biaya / Tarif	Rangking 8	Rangking 9	Turun
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	Rangking 6	Rangking 7	Turun
6	Kompetensi Pelaksana	Rangking 7	Rangking 5	Naik
7	Perilaku Pelaksana	Rangking 2	Rangking 2	Tetap
8	Sarana dan Prasarana	Rangking 5	Rangking 6	Turun
9	Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan	Rangking 1	Rangking 1	Tetap

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Periode I Tahun 2023 lalu, hasil survei kepuasan masyarakat pada Periode II Tahun 2023 mengalami pergeseran kecil. Unsur yang mendapatkan **nilai tertinggi** adalah unsur **Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan**. Sementara Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah** adalah **biaya / tarif**.

Produk pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori yang terbit secara manual adalah Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) serta Surat Ijin Praktik (SIP) Tenaga Kesehatan. Sementara untuk perizinan berusaha sebagian sudah dilakukan melalui sistem OSS.

Yang paling sering di buat melalui sistem OSS yaitu Usaha Perdagangan baik perseorangan maupun badan usaha dan Kegiatan Konstruksi Bangunan Gedung dan Sipil.

BAB III PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data survei kepuasan masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori Periode II Tahun 2023, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut :

1. Survei dilakukan terhadap pelayanan perizinan dan nonperizinan di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Kabupaten Supiori periode **Juli 2023 sampai dengan Desember 2023;**
2. Survei dilakukan dengan meminta pendapat masyarakat yang pernah mendapatkan pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori dengan cara kuesioner diisi oleh responden sendiri dengan lokasi penyampaian kuesioner di kantor Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu.
3. Dari hasil analisis data survei kepuasan masyarakat antara bulan Juli 2023 sampai dengan Desember 2023 diperoleh indeks kepuasan masyarakat **88,857**. Berarti berada di Nilai Interval Konversi 88,31 – 100,00 dengan mutu pelayanan A dan kinerja unit pelayanan **SANGAT BAIK**.
4. Jika dibandingkan dengan hasil survei kepuasan masyarakat pada Periode I Tahun 2023, terdapat delapan unsur yang mengalami pergeseran ranking yaitu unsur persyaratan; sistem, mekanisme dan prosedur; waktu penyelesaian; produk spesifikasi jenis pelayanan; sarana dan prasarana; kompetensi pelaksana dan perilaku pelaksana.
5. Terdapat **2 (dua)** unsur tidak mengalami pergeseran ranking, yaitu **biaya/tarif** dan **Perilaku Pelaksana**
6. Unsur yang mendapatkan **nilai tertinggi** adalah unsur Penanganan Pengaduan Saran dan Masukan sementara Unsur penilaian yang memiliki **nilai terendah** adalah **Biaya/Tarif**.

B. SARAN

Berdasarkan hasil analisis data, didapatkan Indeks Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori pada Periode 2 Tahun 2023 sebesar 88,57. Beberapa saran bagi Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori untuk meningkatkan kualitas pelayanan adalah :

1. Menentukan faktor penghambat ketepatan dan kecepatan waktu pelayanan dan mencari jalan keluar. Apabila apabila terkait rekomendasi maka diperlukan koordinasi dengan OPD terkait waktu untuk memaksimalkan proses perizinan;
2. Petugas dapat memberikan informasi yang jelas sesuai permohonan masyarakat sehingga penilaian survei kepuasan masyarakat dapat lebih maksimal.

C. RENCANA TINDAK LANJUT

No.	Prioritas Unsur	Program/Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1.	Biaya/Tarif	Melakukan sosialisasi/publikasi biaya/tarif sesuai peraturan yang berlaku	V	V	V	V	Kepala DPMPSTSP Kabupaten Supiori
2.	Waktu Pelaksanaan	Meningkatkan waktu pelaksanaan pelayanan	V	V	V	V	Kepala DPMPSTSP Kabupaten Supiori

3.	Produk dan Spesifikasi Jenis Pelayanan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait produk dan spesifikasi jenis pelayanan sekaligus peraturan perundangan yang mengaturnya	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kabupaten Supiori
4.	Sarana dan Prasarana	Pemeliharaan dan penambahan sarana dan prasarana sesuai dengan kebutuhan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kabupaten Supiori
5.	Kompetensi Pelaksana	Peningkatan kompetensi dan kapasitas sumber daya manusia melalui berbagai bimbingan teknis dan pelatihan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kabupaten Supiori
6.	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/pengguna layanan terkait persyaratan terbaru untuk berbagai pelayanan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kabupaten Supiori
7.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Sosialisasi melalui berbagai media kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait berbagai sistem/ aplikasi perizinan serta publikasi mekanisme dan prosedur untuk memperoleh layanan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kabupaten Supiori
8.	Perilaku Pelaksana	Memberikan penyegaran	V	V	V	V	Kepala

		kepada pegawai secara rutin, sebagai tindak lanjut atas isian kuesioner, kesan dan saran survei kepuasan masyarakat yang telah terisi.					DPMPTSP Kabupaten Supiori
9.	Penanganan Pengaduan	Melaksanakan penanganan pengaduan atas pengaduan masyarakat melalui berbagai sarana dan kanal pengaduan yang telah disediakan	V	V	V	V	Kepala DPMPTSP Kabupaten Supiori

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. DOKUMENTASI PENGISIAN SKM DI KANTOR DPMPTSP KAB. SUPIORI
2. FORMULIR MANUAL SKM DPMPTSP KAB. SUPIORI
3. HASIL PENGOLAHAN DATA SKM PERIODE 2 TAHUN 2023

LAMPIRAN 1 :
DOKUMENTASI KEGIATAN

