

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



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN TERPADU SATU PINTU**  
**KABUPATEN SUPIORI**  
**TAHUN 2024**

## DAFTAR ISI

<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ii</b>
<b>BAB I .....</b>	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat .....	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
<b>BAB II .....</b>	<b>4</b>
<b>PENGUMPULAN DATA SKM .....</b>	<b>4</b>
2.1 Pelaksana SKM.....	4
2.2 Metode Pengumpulan Data .....	4
2.3 Lokasi Pengumpulan Data .....	5
2.4 Waktu Pelaksanaan SKM.....	5
2.5 Penentuan Jumlah Responden .....	6
<b>BAB III .....</b>	<b>7</b>
<b>HASIL PENGOLAHAN DATA SKM .....</b>	<b>7</b>
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan) .....	7
<b>BAB IV .....</b>	<b>9</b>
<b>ANALISIS HASIL SKM.....</b>	<b>9</b>
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan .....	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut .....	10
4.3 Tren Nilai SKM .....	11
<b>BAB V .....</b>	<b>12</b>
<b>KESIMPULAN.....</b>	<b>12</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>13</b>
1. 1	
2. Hasil Pengolahan Data.....	13
3. 2	
4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Pada Periode Sebelumnya .....	16

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

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 penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamankan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu sebagai salah satu penyedia layanan publik di Kabupaten Supiori, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi

penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

### **1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat**

- Undang-undang 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 PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.3 Maksud dan Tujuan**

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan yang telah diberikan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Supiori.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan;
2. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik;
3. Mendorong penyelenggara pelayanan publik untuk menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Dengan dilakukan SKM dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui 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 dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui 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.

## BAB II

### PENGUMPULAN DATA SKM

#### 2.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat.

#### 2.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner manual yang disebarakan kepada pengguna layanan. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Supiori, yaitu :

1. **Persyaratan** : Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **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.
5. **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.

6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang 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).
9. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

### **2.3 Lokasi Pengumpulan Data**

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan pada waktu jam layanan. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan hasilnya dikumpulkan di tempat yang telah disediakan. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

### **2.4 Waktu Pelaksanaan SKM**

Survei dilakukan selama 12 bulan dengan periode pelaporan SKM sebanyak 2 kali yaitu semester 1 (Januari-Juni) dan semester 2 (Juli-Desember).

### **2.5 Penentuan Jumlah Responden**

Responden penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori dalam kurun waktu 12 bulan adalah sebanyak **118** orang.

## BAB III

### HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

#### 1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **118** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	35	
		PEREMPUAN	83	
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	
		SLTP	2	
		SLTA	22	
		DIII	69	
		SI	23	
		S2	2	
3	PEKERJAAN	PNS	35	
		TNI	0	
		SWASTA	0	
		WIRUSAHA	32	
		LAINNYA	51	

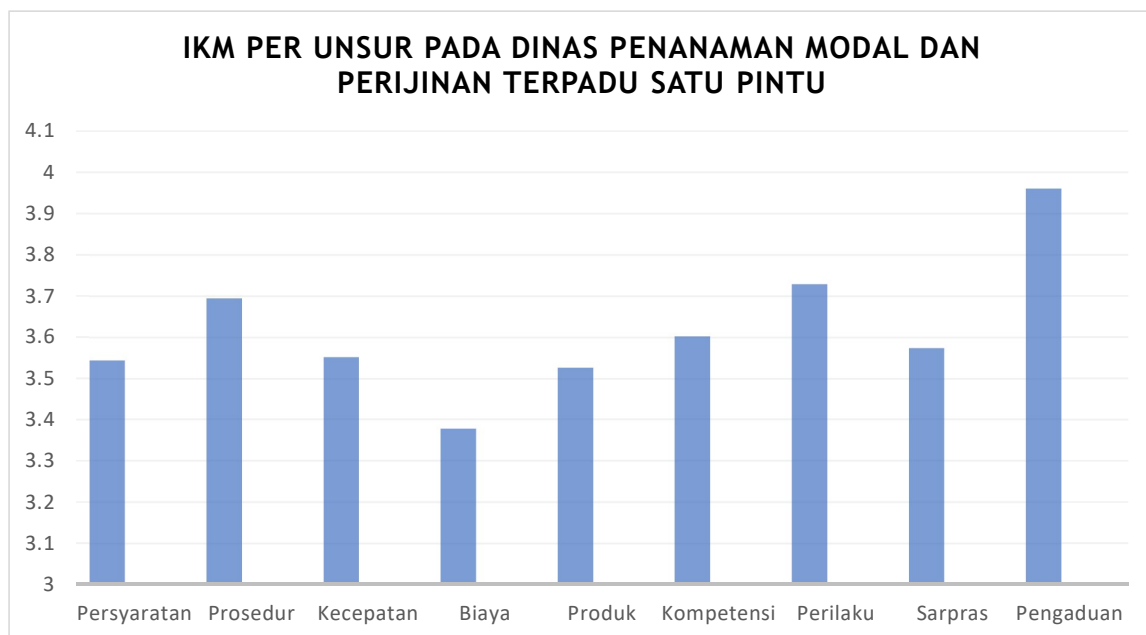
## 1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 1. Detail Nilai SKM Per Unsur

		Nilai Unsur Pelayanan								
		U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
<b>IKM per unsur</b>		3,544	3,694	3,552	3,377	3,526	3,602	3,728	3,574	3,960
<b>Kategori</b>		A	A	A	A	A	A	A	A	A
<b>IKM</b>	<b>Unit Layanan</b>	<b>90,374 (A atau Sangat Baik)</b>								

Gambar 1. Grafik Nilai SKM Per Unsur



## **BAB IV**

### **ANALISIS HASIL SKM**

#### **4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan**

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa :

1. Kesesuaian/Kewajaran Biaya mendapatkan nilai terendah yaitu 3,377. Selanjutnya Kesesuaian Produk Pelayanan mendapatkan nilai 3,526 dan Kecepatan Pelayanan mendapatkan nilai 3,552 .
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,960 , Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,728 dan prosedur pelayanan mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,750.

Berdasarkan hasil rekapitulasi saran/kritik serta pengaduan yang masuk melalui berbagai kanal aduan yang telah disediakan, diperoleh beberapa aduan yang menjadi perhatian dan dapat digunakan dalam pembahasan rencana tindak lanjut yaitu sebagai berikut :

- “Pertahankan pelayanan yang efisiensi seperti ini”.
- “Pelayanan sudah sangat bagus . Dipertahankan”.
- “Semoga lebih baik lagi”.
- “Pelayanan yang diberikan sangat baik. Pimpinan dan Petugas dalam melayani sangat ramah dan sopan”.
- “Pendapat saya : Terima kasih atas pelayanan yang diberikan karena sangat membantu kami”.
- “Terima kasih atas pelayanannya yang memuaskan”.
- “Sangat bagus pelayanan, karena sesuai dengan komitmennya”
- “Semoga kedepannya semakin sukses”.
- “Petugas dan pimpinannya ramah. Semoga dipertahankan”.
- “Tetap mempertahankan pelayanan sangat baik”.

## 4.2 Rencana Tindak Lanjut

Hasil analisa tersebut dalam rangka untuk perbaikan kualitas pelayan publik maupun pengambilan kebijakan dalam rangka pelayanan publik. Oleh karena itu, hasil analisa ini dibuatkan dan direncanakan tindak lanjut perbaikan. Rencana tindak lanjut perbaikan dilakukan dengan prioritas dimulai dari unsur yang paling rendah hasilnya.

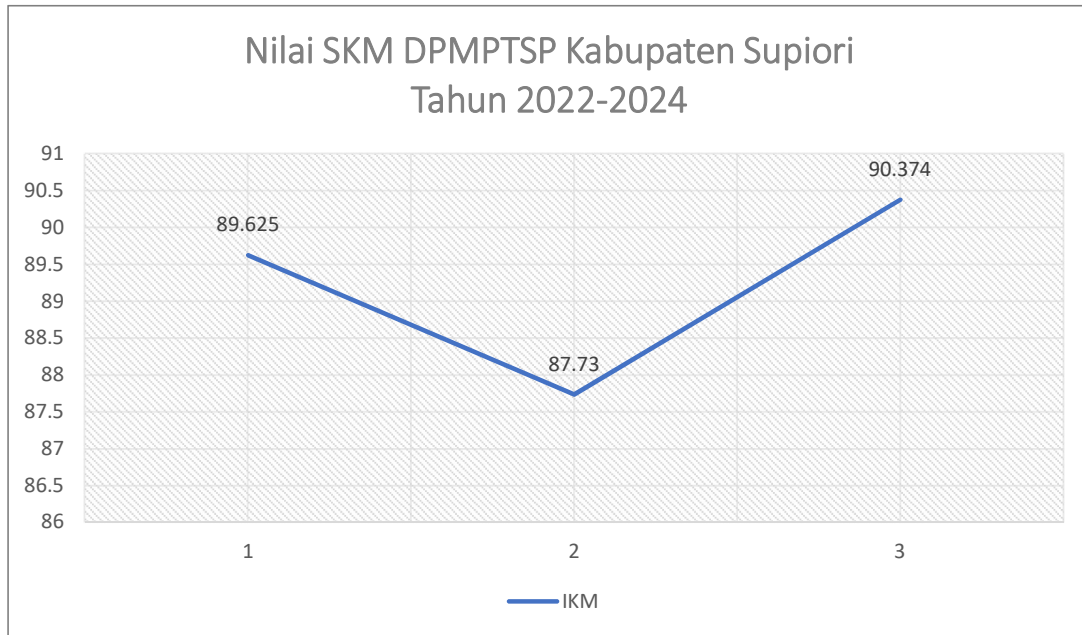
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	
1	Kesesuaian dan Kewajaran Biaya	Peningkatan sosialisasi terkait biaya pelayanan. <u>Gratis</u> melalui tatap muka di ruang pelayanan/baliho/secara <i>online</i> .	√	√	√	√	Kepala Dinas
2	Kesesuaian Produk Pelayanan	Peningkatan ketelitian petugas pelayanan	√	√	√	√	Kepala Dinas
3	Kecepatan Pelayanan	Peningkatan Waktu Pelayanan oleh petugas pelayanan	√	√	√	√	Kepala Dinas

## 4.3 Tren Nilai SKM

Untuk membandingkan indeks kinerja unit pelayanan secara berkala atau melihat perubahan tingkat kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan publik diperlukan survei secara periodik dan berkesinambungan. Hasil analisa survei dipergunakan untuk melakukan evaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diberikan, sebagai bahan pengambilan kebijakan terkait pelayanan publik serta melihat kecenderungan (tren) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari

penyelenggara pelayanan publik. Tren tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori dapat dilihat melalui grafik berikut :



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024 pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori.

## **BAB V**

### **KESIMPULAN**

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga Desember 2024, dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Sangat Baik dengan nilai SKM 90,374. Berdasarkan hasil tersebut, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Perizinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2022 hingga 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu 1) kesesuaian dan kewajiban biaya; 2) Kesesuaian persyaratan, dan 3) Kesesuaian pelayanan
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi 4 dari unsur layanan, dan Biaya/tarif serta pengaduan mendapatkan nilai tertinggi berikutnya yaitu 3,3.

Supiori, Desember 2024

**Kepala DPMPTSP Kabupaten Supiori**

**Drs. Marwan, M.Si**

**NIP.19670509 199912 1 001**

## LAMPIRAN

### 1. Kuesioner

**KUESIONER SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**  
**PADA UNIT LAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN**  
**TERPADU SATU PINTU KABUPATEN SUPIORI**

---

Tanggal Survei : \_\_\_\_\_ Jam Survei :  08.00 – 12.00\*  
 13.00 – 17.00\*

---

**PROFIL**

Jenis Kelamin :  L  P      Usia : .....tahun  
Pendidikan :  SD  SMP  SMA  S1  S2  S3  
Pekerjaan :  PNS  TNI  POLRI  SWASTA  WIRUSAHA  
 LAINNYA.....(sebutkan)

Jenis Layanan yang diterima : .....isal  
: *KTP, Akta, Sertifikat, Poli Umum, dll*

**PENDAPAT RESPONDEN TENTANG PELAYANAN**  
*(Lingkari kode huruf sesuai jawaban masyarakat/responden)*

	P *)		P *)
1. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian persyaratan pelayanan yang harus dipenuhi dengan persyaratan pelayanan yang diinformasikan/dipublikasikan? a. Tidak sesuai. b. Kurang sesuai. c. Sesuai. d. Sangat sesuai.	1 2 3 4	6. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kompetensi/ kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat kompeten	1 2 3 4
2. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kemudahan prosedur pelayanan untuk mendapatkan layanan? a. Tidak mudah. b. Kurang mudah. c. Mudah. d. Sangat mudah.	1 2 3 4	7. Bagaimana pendapat Bpk/ibu perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	1 2 3 4
3. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian jangka waktu penyelesaian pelayanan dengan yang diinformasikan? a. Tidak cepat. b. Kurang cepat. c. Cepat. d. Sangat cepat.	1 2 3 4	8. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk. b. Cukup. c. Baik d. Sangat Baik	1 2 3 4
4. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian biaya/tarif yang dibayarkan dengan yang diinformasikan? a. Tidak Sesuai b. Kurang Sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4	9. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang penanganan pengaduan pengguna layanan? a. Tidak ada. b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	1 2 3 4
5. Bagaimana pendapat Bpk/ibu tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat sesuai	1 2 3 4		

Saran/Masukan/Pendapat:

## 2. Hasil Olah Data SKM

### (HASIL OLAH DATA SEMESTER 1 (Januari-Juni 2024))

#### PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN

UNIT PELAYANAN  
JENIS LAYANAN

: DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP Kabupaten Supiori  
: Perijinan Kesehatan, NIB, dan IMB

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari kuesioner.  
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan jawaban dari responden dengan ketentuan sbb:

- 1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat
- 4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/Cepat

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN									
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9	
1	3	3	4	3	3	3	4	3	4	0
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0
3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
5	3	3	3	3	3	3	4	4	4	0
6	4	4	4	3	3	4	4	4	4	0
7	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
8	3	4	4	3	3	3	4	4	4	0
9	3	4	4	4	3	4	4	4	4	0
10	4	4	4	4	4	4	3	4	4	0
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	0
13	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0
14	3	3	4	3	3	3	3	3	4	0
15	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
16	3	4	3	3	3	3	4	3	4	0
17	3	3	3	1	3	3	3	3	4	0
18	3	4	4	4	4	3	4	4	4	0
19	3	4	3	3	3	3	3	2	4	0
20	3	4	3	4	4	3	4	4	4	0
21	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0
22	3	4	4	4	4	3	4	3	4	0
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0
24	3	4	4	4	4	3	4	4	4	0
25	4	3	3	3	3	4	4	3	4	0
26	4	4	3	3	3	3	4	3	4	0
27	4	4	2	2	4	4	4	3	3	0
28	3	3	3	3	3	3	3	2	4	0
29	3	4	4	3	4	4	4	4	4	0
30	4	4	4	4	3	4	4	4	4	0
31	4	4	4	4	3	4	3	4	4	0
32	4	4	3	3	4	4	4	4	4	0
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0
35	4	4	4	4	3	4	3	4	4	0
36	4	4	3	3	3	4	4	4	4	0
DNilai /Unsur	127	130	128	122	127	129	135	130	142	
NRR / pertanyaan	3,528	3,778	3,556	3,389	3,528	3,583	3,750	3,811	3,944	
NRR tertbg/ pertanyaan	0,392	0,420	0,395	0,377	0,392	0,398	0,417	0,401	0,438	
NRR tertbg/unsur	0,392									
IKM Unit pelayanan										*) **) 3,630 90,741

Bobot nilai 1/9

**Keterangan :**

- U1 s.d. U14 = Unsur-Unsur pelayanan
- NRR = Nilai rata-rata
- IKM = Indeks Kepuasan Masyarakat
- \*) = Jumlah NRR IKM tertimbang
- \*\*) = Jumlah NRR Tertimbang x 25
- NRR Per Unsur = Jumlah nilai per unsur dibagi Jumlah kuesioner yang terisi
- NRR tertimbang = NRR per unsur x 0,111

No.	Unsur Pelayanan	Rata-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,528
U2	Prosedur Pelayanan	3,778
U3	Kecepatan Pelayanan	3,556
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3,389
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,528
U6	Kompetensi Petugas	3,583
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,750
U8	Penanganan Pengaduan	3,811
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,944

## Hasil Olah Data Semester 2 (Juli-Desember 2024)

**PENGOLAHAN DATA HASIL SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN  
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

UNIT PELAYANAN : DINAS PENANAMAN MODAL DAN PTSP Kabupaten Supiori  
JENIS LAYANAN : Perijinan Kesehatan, NIB, dan IMB

1. U1 s/d U9 merupakan unsur dari ke  
2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai dengan  
responden dengan ketentuan sbb:

1 = a. Tidak Sesuai/Mudah/Wajar/Cc  
2 = b. Kurang Sesuai/Mudah/Wajar/C  
3 = c. Sesuai/Mudah/Wajar/Cepat  
4 = d. Sangat Sesuai/Mudah/wajar/C

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
1	4	3	4	4	4	3	4	3	3
2	4	4	3	3	4	4	4	3	4
3	4	3	4	4	4	4	3	4	4
4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
5	3	3	4	4	3	3	3	4	4
6	3	3	4	4	3	3	3	4	4
7	4	4	3	3	4	4	3	4	4
8	4	4	3	4	3	4	4	3	4
9	3	4	4	3	4	3	3	3	3
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4
11	3	4	3	3	3	4	3	3	4
12	3	4	3	3	3	4	3	3	4
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	3	3	3	3	4	3	4	4	4
17	3	4	3	3	4	3	4	4	4
18	3	4	3	3	3	3	4	4	4
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4
20	3	4	4	3	4	4	4	4	4
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4
25	3	3	3	3	3	3	4	3	4
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4
27	4	3	4	4	4	3	4	4	4
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4
29	3	4	3	3	3	4	4	3	4
30	3	4	4	3	4	3	3	4	4
31	4	3	4	4	4	4	4	4	4
32	4	3	4	3	3	4	4	3	4
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4
34	3	4	4	4	4	3	4	4	4
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4
37	3	3	4	3	4	3	4	3	4
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	4	4	3	3	3	3	3	4
41	3	3	3	4	4	3	3	3	4
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	4	3	3	3	3	4	4	3	4
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4
45	4	4	3	3	3	3	3	4	4
46	4	4	3	3	4	4	3	3	4
47	3	4	3	4	4	4	4	3	4
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4
49	3	3	3	3	3	4	4	4	4
50	3	3	3	4	4	4	4	4	4
51	3	3	3	4	4	4	4	3	3
52	3	4	4	3	4	4	4	3	4
53	4	4	4	4	4	4	4	4	4
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4
57	3	3	3	3	3	4	3	3	4
58	4	4	4	4	4	4	4	4	4
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4
61	3	4	4	4	4	4	4	4	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4
65	3	3	3	4	3	3	4	3	4
66	4	3	4	4	3	3	4	3	4
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4
68	3	4	4	4	3	4	4	3	4
69	3	3	3	3	3	4	4	3	4
70	4	4	3	3	3	3	3	3	4
71	4	4	3	3	3	3	3	3	4
72	4	3	3	3	3	3	3	3	4
73	3	4	4	3	3	4	4	4	4
74	3	4	4	3	3	4	4	4	4
75	4	4	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	3	4	3	3	3	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	3	3	4	4	4	4
81	3	3	3	3	3	3	3	3	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4

83	4	4	4	3	4	3	4	4	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4
87	3	3	3	3	3	3	3	3	4
88	3	4	4	4	3	4	4	3	4
89	3	3	3	3	3	4	4	3	4
90	4	4	3	3	3	3	3	3	4
91	4	4	3	3	3	3	3	3	4
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4
94	4	4	4	4	4	4	4	4	4
95	4	4	4	4	4	4	4	4	4
96	4	4	4	4	4	4	4	4	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	4	4	4	4	4	4	4	4	4
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4

1/Nilai/Unsur	292	298	291	278	289	297	304	290	322
NRR / pertayaan	3,061	3,010	3,549	3,368	3,524	3,622	3,707	3,537	3,927
NRR tertbg/ pertayaan	0,396	0,401	0,394	0,374	0,392	0,402	0,412	0,393	0,436
NRR tertbg/unsur	0,396								
IKM Unit pelayanan	3,800 80,007								

No.	Unsur Pelayanan	Rate-rata
U1	Kesesuaian Persyaratan	3,561
U2	Prosedur Pelayanan	3,610
U3	Kecapaian Pelayanan	3,549
U4	Kesesuaian Kelembagaan Biaya	3,368
U5	Kesesuaian Pelayanan	3,524
U6	Kompetensi Peluas	3,622
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3,707
U8	Pelayanan Pemakaian	3,537
U9	Kualitas Sarana dan Prasarana	3,927

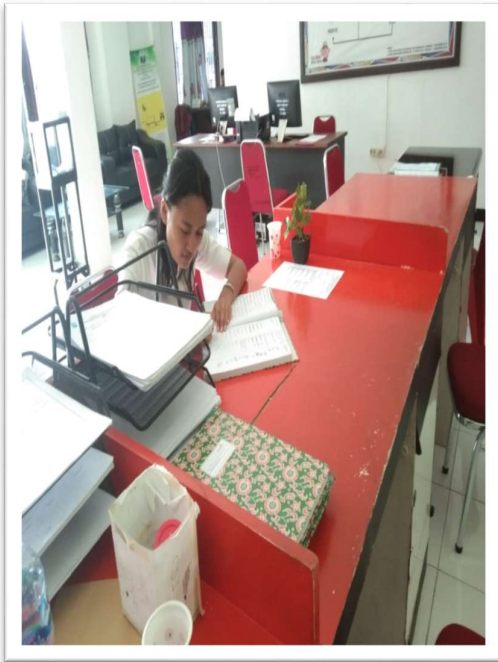
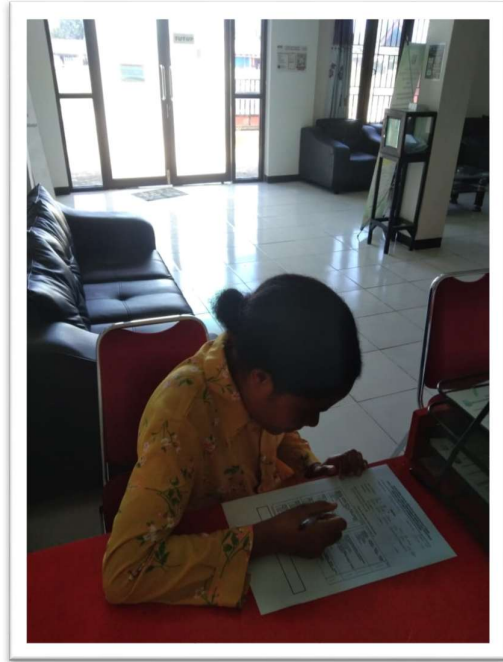
  

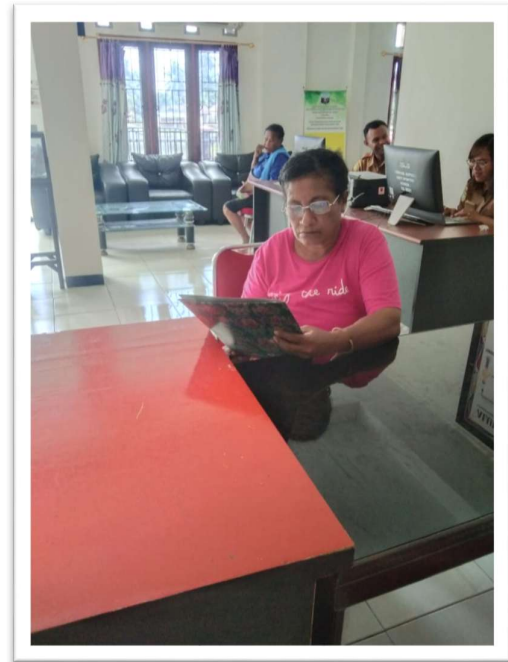
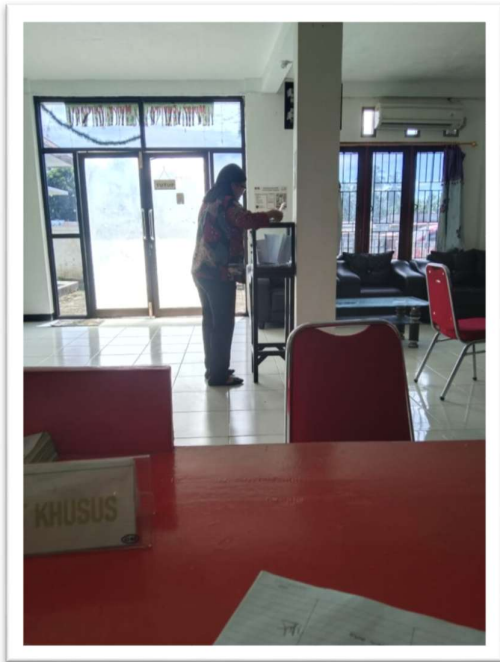
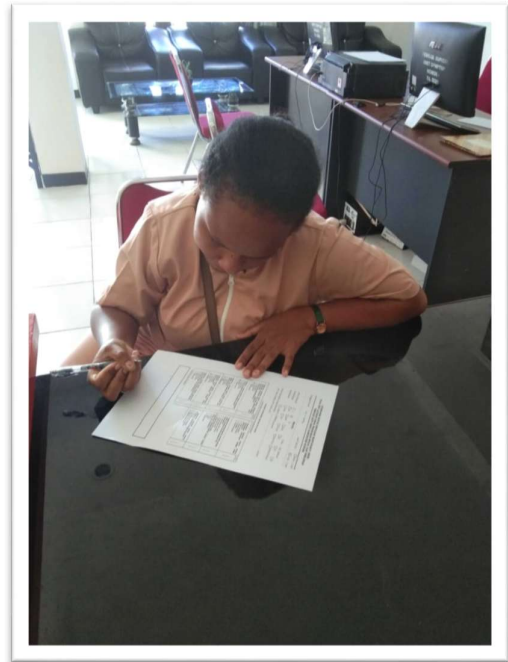
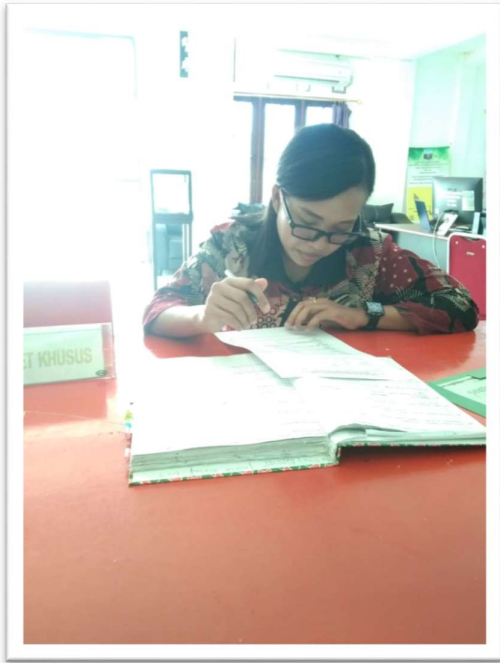
**Keterangan :**

- U1 s.d. U14
- NRR
- IKM
- \*)
- \*\*)
- NRR Per Unsur
- NRR tertimbang

- = Unsur-Unsur pelayanan
- = Nilai rata-rata
- = Indeks Kepuasan Masyarakat
- = Jumlah NRR tertimbang x 25
- = Jumlah nilai per unsur dibagi
- = Jumlah kuisioner yang terisi
- = NRR per unsur x 0,111

### 3. Dokumentasi Terkait Pelaksanaan SKM (Foto-Foto Pelaksanaan SKM)





**4. Laporan Hasil Tindak Lanjut SKM Periode Sebelumnya**

**Laporan Hasil Tindak Lanjut Pelaksanaan  
Survei Kepuasan Masyarakat  
Periode 2023**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PERIJINAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN SUPIORI  
2023**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Dalam laporannya, World Bank menjelaskan bahwa pelayanan publik yang berkualitas hanya dapat dicapai jika ekspektasi dan kebutuhan dari pengguna layanan diakomodir dalam proses penyediaan pelayanan. Hal ini juga sejalan dengan salah satu asas dari penyelenggaraan pelayanan publik yang tertulis dalam Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu asas partisipatif. Asas partisipatif selanjutnya diatur dalam bab khusus Pengikutsertaan Masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada Peraturan Pemerintah Nomor 96 tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Selanjutnya, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Kementerian PANRB) sebagai pembina pelayanan publik nasional telah merumuskan berbagai instrumen pengikutsertaan masyarakat dalam pelayanan publik untuk menilai kinerja penyelenggara pelayanan publik. Salah satu instrumen tersebut adalah Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) yang lebih lanjut diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Survei Kepuasan Masyarakat merupakan kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Terdapat beberapa tujuan dari pelaksanaan SKM. Pertama, untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan. Kedua, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif dalam menyelenggarakan pelayanan publik. Terakhir, untuk mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Untuk

mencapai berbagai tujuan tersebut, maka Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Satu Pintu Kabupaten Supiori perlu menyusun rencana tindak lanjut dan laporan hasil tindak lanjut sesuai dengan peraturan yang berlaku. Hal ini dimaksudkan agar proses *continuous improvement* dalam proses layanan publik dapat dipastikan dan pada akhirnya terjadi peningkatan kualitas pelayanan publik.

## BAB II

### DESKRIPSI RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil survei kepuasan masyarakat oleh Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu tahun 2023 menunjukkan angka yang sangat beragam pada berbagai unsur pelayanan seperti dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 1. Ringkasan Hasil SKM Tahun 2023**

No	Unsur	IKM	Mutu Layanan
1	Persyaratan	3,528	A
2	Sistem, Mekanisme, dan Prosedur	3,778	A
3	Waktu Penyelesaian	3,556	A
4	Biaya/Tarif	3,389	A
5	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	3,528	A
6	Kompetensi Pelaksana	3,583	A
7	Perilaku Pelaksana	3,750	A
8	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	3,994	A
9	Sarana dan Prasarana	3,661	A

Berkaca pada data di atas, dapat terlihat beberapa unsur yang memerlukan intervensi lanjutan karena rendahnya angka IKM pada unsur tersebut. Oleh karena itu, perlu disusun sebuah rencana tindak lanjut perbaikan terhadap unsur-unsur dengan nilai rendah. Untuk memastikan rencana tindak lanjut dapat diimplementasikan dan ditindaklanjuti dengan baik, maka perlu disusun skala prioritas perbaikan unsur yang terdiri dari 3 unsur dengan nilai

terendah. Kerangka rencana tindak lanjut dari ketiga unsur tersebut, dapat terlihat pada tabel di bawah ini:

**Tabel 2. Rencana Tindak Lanjut Pelaksanaan SKM**

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu				Penanggung Jawab
			TW 1	TW 2	TW 3	TW 4	
1	Biaya/Tarif	Sosialisasi kepada pengguna layanan secara tatap muka/media cetak (baliho, dll)/ <i>online</i> (website/fb/dll)	√	√	√	√	Kepala Dinas
2	Persyaratan	Sosialisasi kepada pengguna layanan secara tatap muka/media cetak (baliho, dll)/ <i>online</i> (website/fb/dll)	√	√	√	√	Kepala Dinas
3	Produk, Spesifikasi, dan Jenis Pelayanan	Sosialisasi kepada pengguna layanan secara tatap muka/media cetak (baliho, dll)/ <i>online</i> (website/fb/dll)	√	√	√	√	Kepala Dinas

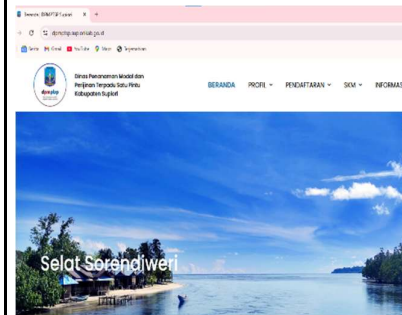
## BAB III

### REALISASI RENCANA TINDAK LANJUT

Berdasarkan rencana tindak lanjut yang telah disusun, maka implementasi yang telah dilaksanakan adalah sebagai berikut:

No	Rencana Tindak Lanjut	Apakah RTL Telah Ditindaklanjuti (Sudah/Belum)	Deskripsi Tindak Lanjut (Mohon Dijabarkan)	Dokumentasi Kegiatan	Tantangan/Hambatan
1	Sosialisasi kepada pengguna layanan secara tatap muka/media cetak (baliho, dll)/online (website/fb/dll)	Sudah	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pimpinan dan segenap staf melakukan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat pengguna layanan diruang pelayanan di setiap hari kerja.</li> <li>- Standar pelayanan sudah tersedia diruang pelayanan baik baliho, banner pamflet yang selalu diberikan ke pengguna layanan.</li> </ul>		

DPMPTSP sudah memiliki website resmi sebagai media pelayanan publik. Didalam website tersebut sudah terdapat standar pelayanan dan lain-lain. Sehingga pelayanan kepada masyarakat lebih dimudahkan.



## **BAB IV**

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan data-data dalam pelaksanaan tindak lanjut tersebut, sekiranya dapat ditarik beberapa kesimpulan yaitu:

1. Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori telah menindaklanjuti rencana tindak lanjut sebanyak 100 %
2. Guna memastikan RTL tetap terimplementasi, maka akan disusun berbagai strategi untuk mengatasi permasalahan yang ada.

Supiori, Desember 2024

**Kepala DPMPTSP Kabupaten Supiori**

**Drs. Marwan, M.Si**

**NIP.19670509 199912 1 001**