

LAPORAN
PELAKSANAAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
PERIODE JULI-DESEMBER



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

DAFTAR ISI

DAFTAR ISI	ii
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II	4
PENGUMPULAN DATA SKM	4
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
BAB III	7
HASIL PENGOLAHAN DATA SKM	7
3.1 Jumlah Responden SKM.....	7
3.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)	7
BAB IV	9
ANALISIS HASIL SKM	9
4.1 Analisis Permasalahan/Kelemahan dan Kelebihan Unsur Layanan	9
4.2 Rencana Tindak Lanjut	10
4.3 Tren Nilai SKM	11
BAB V	12
KESIMPULAN	12
LAMPIRAN	13
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 mengamanatkan 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 Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu 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. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **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).

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 6 bulan (Juli-Desember 2024) adalah sebanyak **82** orang.

BAB III

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

1.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu **36** orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	26	32 %
		PEREMPUAN	56	68 %
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	0	0 %
		SLTP	1	1 %
		SLTA	15	18 %
		DIII	51	62 %
		SI	14	17 %
		S2	1	1 %
3	PEKERJAAN	PNS	18	22 %
		TNI	0	0 %
		SWASTA	0	0 %
		WIRUSAHA	22	27 %
		LAINNYA	42	51 %

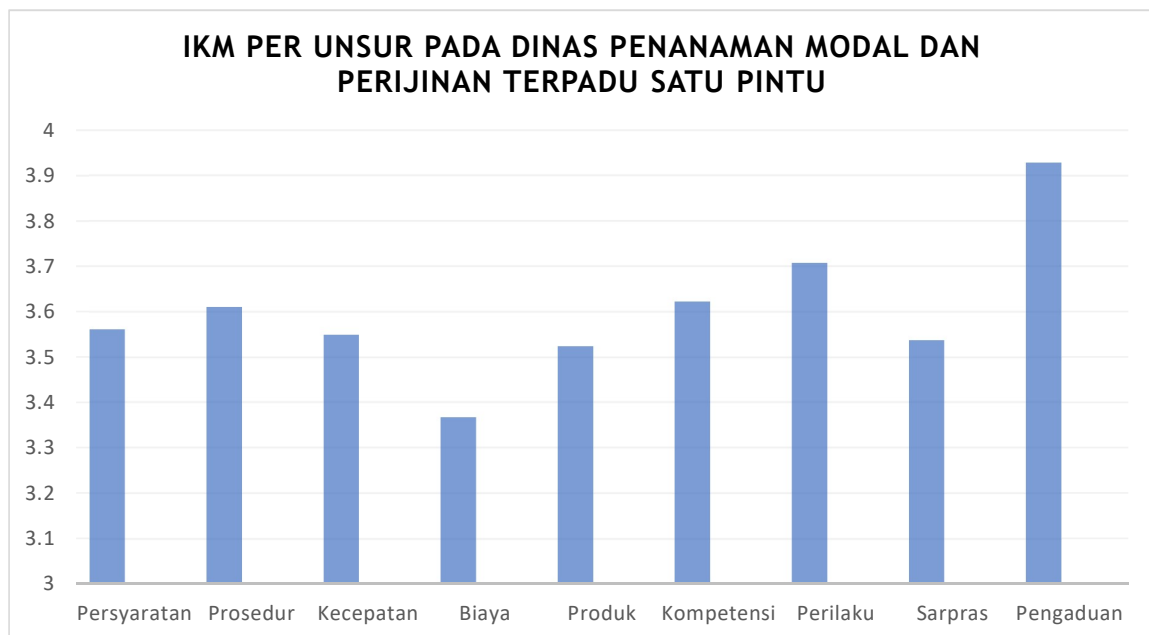
1.2 Indeks Kepuasan Masyarakat (Unit Layanan dan Per Unsur Layanan)

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
IKM per unsur		3,561	3,610	3,549	3,366	3,524	3,622	3,707	3,537	3,927
Kategori		A	A	A	A	A	A	A	A	A
IKM Unit Layanan		90,007 (A atau Sangat Baik) (90,01)								

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 3,366. Selanjutnya produk pelayanan mendapatkan nilai 3,524 dan sarana dan prasarana mendapatkan nilai 3,537.
2. Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Penanganan Pengaduan mendapatkan nilai tertinggi 3,927, Perilaku Petugas Pelayanan mendapatkan nilai tertinggi kedua yaitu 3,707 dan Kompetensi Petugas mendapatkan nilai tertinggi ketiga yaitu 3,622.

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 :

- “Tidak ada”.
- “PTSP terbaik. Giat Pelayanannya untuk masyarakat tercinta Kab. Supiori. GBU”.
- “Pelayanan sangat cepat, petugas ramah dan mudah senyum. Sangat memuaskan”.
- “Terima kasih atas kemudahan dan pelayanan dalam pembuatan SIP”.
- “Tingkatkan pelayanan yang baik kepada masyarakat”.
- “Tingkatkan layanan lebih maksimal”.
- “Terima kasih atas pelayanannya”
- “Sangat baik pelayanannya”.
- “Pelayanannya baik tetap dipertahankan”.
- “Saya sangat bangga dengan pelayanan di kantor ini”.
- “Sangat baik dan memuaskan”.

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.

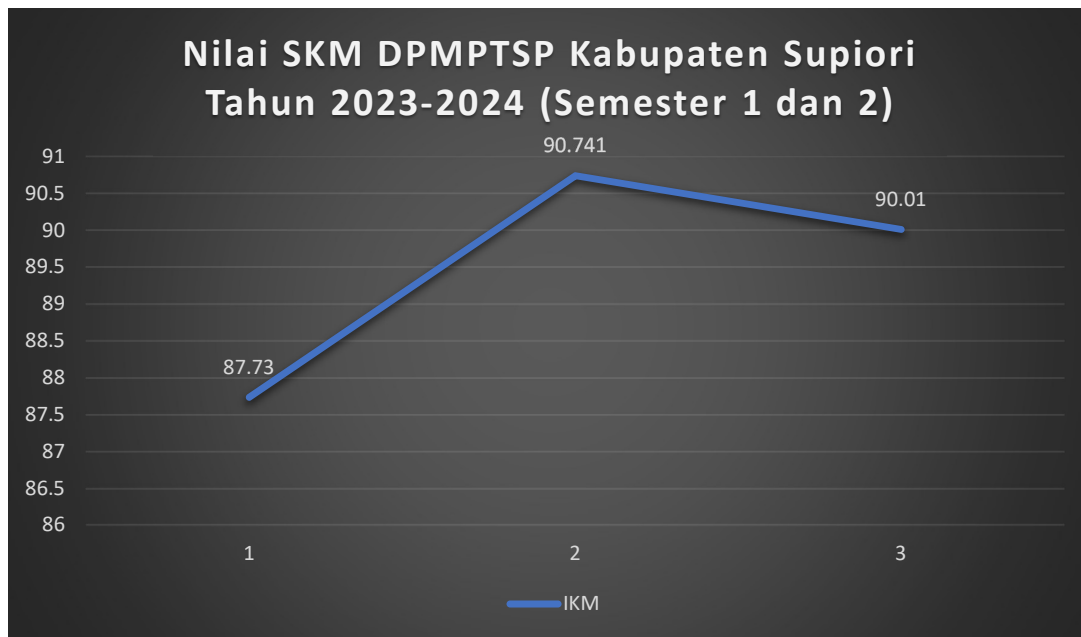
Rencana tindak lanjut perbaikan hasil SKM dituangkan dalam tabel berikut:

No.	Prioritas Unsur	Rencana Tindak Lanjut	TW		Penanggung Jawab
			I 2025	II 2025	
1	Kesesuaian dan Kewajaran Biaya	Peningkatan sosialisasi terkait biaya pelayanan. <u>Gratis</u> melalui tatap muka di ruang pelayanan/bali ho/secara <i>online</i> .	√	√	Kepala Dinas
2	Kesesuaian Produk Layanan	Peningkatan ketelitian dalam membuat produk yang diminta oleh pengguna layanan	√	√	Kepala Dinas

3	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan kenyamanan ruang pelayanan, kebersihan, kesejukan dan kelengkapan pelayanan baik di ruang pelayanan maupun di back office.	√	√	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 2023 hingga 2024 Semester 2 (Juli-Desember) pada Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori.

BAB V

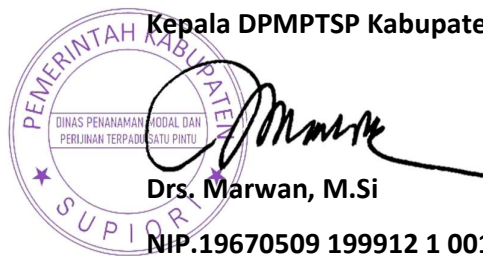
KESIMPULAN

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

- Pelaksanaan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM 90,01. Meskipun demikian, nilai SKM Dinas Penanaman Modal dan Perijinan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Supiori menunjukkan konsistensi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik dari tahun 2023 sampai dengan semester 2 Tahun 2024.
- Unsur pelayanan yang termasuk tiga unsur terendah dan menjadi prioritas perbaikan yaitu 1) kesesuaian dan kewajaran biaya; 2) Kesesuaian produk layanan, dan 3) Sarana dan Prasarana Pelayanan.
- Sedangkan tiga unsur layanan dengan nilai tertinggi yaitu Produk mendapatkan nilai tertinggi adalah pengaduan yaitu 3,927, Perilaku Petugas yaitu 3,707, dan Kompetensi petugas yaitu 3,622.

Supiori, 13 Desember 2024

Kepala DPMPTSP Kabupaten Supiori



Drs. Marwan, M.Si

NIP.19670509 199912 1 001

2. Hasil Olah Data SKM

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
 2. Kolom U1 s/d U9 diisi sesuai den
 responden dengan ketentuan sbb:

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

NO. RES	NILAI UNSUR PELAYANAN										
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9		
1	4	3	4	4	4	3	4	3	3	0	
2	4	4	3	3	4	4	4	3	4	0	
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	0	
5	3	3	4	3	3	3	3	4	4	0	
6	3	3	4	4	3	3	4	4	4	0	
7	4	4	3	3	4	4	3	4	4	0	
8	4	4	3	4	3	4	4	3	4	0	
9	3	4	3	3	3	3	3	3	3	0	
10	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0	
11	4	3	4	3	3	4	3	3	4	0	
12	3	4	3	3	3	4	3	2	4	0	
13	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
16	3	3	3	3	4	3	4	4	4	0	
17	3	3	3	3	3	4	4	4	4	0	
18	3	4	3	1	3	3	4	4	4	0	
19	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0	
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0	
21	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
25	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0	
26	3	3	3	3	3	3	4	3	4	0	
27	4	3	4	4	4	3	4	4	4	0	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
29	3	4	3	3	3	4	4	3	4	0	
30	3	4	4	3	4	3	3	3	4	0	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
32	4	3	4	3	3	4	4	3	4	0	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
34	3	4	3	1	3	3	4	4	4	0	
35	4	1	4	3	4	4	4	4	4	0	
36	3	4	4	3	4	4	4	4	4	0	
37	3	4	4	4	4	3	4	4	4	0	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
40	3	4	4	3	3	3	3	3	4	0	
41	3	3	3	3	4	3	3	3	4	0	
42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
43	4	3	3	3	3	4	4	3	4	0	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
45	4	4	3	3	3	3	3	3	4	0	
46	4	4	3	3	4	4	3	3	4	0	
47	3	4	3	4	4	4	4	4	4	0	
48	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0	
49	3	3	3	3	3	4	4	4	4	0	
50	4	3	3	4	4	4	4	4	4	0	
51	4	4	4	4	4	3	4	3	4	0	
52	3	4	4	3	4	4	4	3	4	0	
53	4	4	4	3	3	4	4	4	4	0	
54	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
55	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0	
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
57	3	3	3	3	3	4	3	3	4	0	
58	3	4	3	3	3	3	3	3	4	0	
59	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
60	4	4	3	4	3	3	4	4	4	0	
61	3	4	4	3	4	4	4	4	4	0	
62	4	3	4	3	4	3	3	3	4	0	
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
64	4	4	4	4	4	3	3	3	4	0	
65	3	3	3	3	3	3	4	3	4	0	
66	4	3	4	4	3	4	4	4	4	0	
67	3	3	3	3	3	3	3	3	4	0	
68	3	4	4	3	3	3	4	3	4	0	
69	3	3	3	3	3	4	4	3	4	0	
70	4	3	3	3	3	3	3	3	4	0	
71	4	3	2	3	3	3	4	4	4	0	
72	4	3	3	3	3	3	3	3	4	0	
73	4	3	4	3	3	4	3	3	4	0	
74	3	4	4	3	3	4	4	4	4	0	
75	4	4	4	3	4	4	4	4	4	0	
76	4	4	4	4	4	3	4	4	4	0	
77	4	4	3	4	4	4	4	4	4	0	
78	3	4	3	3	3	4	4	4	1	0	
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
80	4	4	3	3	3	4	4	4	4	0	
81	3	3	3	3	3	3	3	2	4	0	
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	0	
ΣNilai /Unsur	292	296	291	276	289	297	304	290	322		
NRR / pertanyaan	3.561	3.610	3.549	3.366	3.524	3.622	3.707	3.537	3.927		
NRR tertbg/ pertanyaan	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									*)	**)	
									3.600	90.007	

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	3.561
U2	Prosedur Pelayanan	3.610
U3	Kecepatan Pelayanan	3.549
U4	Kesesuaian/ Kewajaran Biaya	3.366
U5	Kesesuaian Pelayanan	3.524
U6	Kompetensi Petugas	3.622
U7	Perilaku Petugas Pelayanan	3.707
U8	Sarana dan Prasarana	3.537
U9	Penanganan Pengaduan	3.927

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

