

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



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO
TAHUN 2021**

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Daftar Isi.....	ii
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	1
1.3 Maksud dan Tujuan.....	2
BAB II. PENGUMPULAN DATA SKM	3
2.1 Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan public	3
2.2 Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat	4
2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat	4
BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM	6
BAB IV. KESIMPULAN	8
LAMPIRAN	

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.

Diberlakukannya Permenpan RB Nomor 14 tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, memberikan pedoman bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan public guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan. Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, maka perlu diselenggarakan survei pendapat tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan publik yang diberikan oleh penyedia publik. Caranya dengan melakukan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM). Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya. Hasil survei sangat penting sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyedia layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan terbaik dapat segera dicapai, dan akhirnya dapat memenuhi harapan dan tuntutan masyarakat akan hak-hak mereka sebagai warga negara.

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

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 di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

Dengan dilakukan SKM 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

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik bahwa penyelenggara pelayanan publik wajib melakukan Survei Kepuasan Masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun. Sebagai tindak lanjut terhadap Surat Edaran Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 11 Tahun 2021 tentang Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kabupaten Wonosobo mewajibkan agar OPD yang melaksanakan pelayanan publik untuk melakukan Survei Kepuasan Masyarakat dan pelaporan SKM.

2.1 Ruang lingkup Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat penyelenggara pelayanan publik

- a. Metode Survei dalam survei kepuasan masyarakat dengan cara kuesioner secara online yang dapat diunduh di link <https://s.id/skm-dpmpstsp> data yang masuk akan diolah untuk mendapat hasil nilai korelasi. Nilai survei kepuasan masyarakat dihitung dengan menggunakan masing-masing unsur pelayanan, dalam menghitung indeks kepuasan masyarakat terhadap 9 (Sembilan) unsur pelayanan yang dikaji dari 9 (sembilan) butir pertanyaan.
- b. Pelaksanaan dan Teknik Survei Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dapat dilaksanakan melalui tahap perencanaan, persiapan, pelaksanaan, pengolahan dan penyajian hasil survei, yang mencakup langkah-langkah, sebagai berikut:
 - 1) Menyusun instrumen survei;
 - 2) Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel;
 - 3) Menentukan responden;
 - 4) Melaksanakan survei;
 - 5) Mengolah hasil survei;
 - 6) Menyajikan dan melaporkan hasil.

2.2 Langkah-langkah Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat

- 1) Mengetahui kelemahan atau kekuatan dari masing-masing unit penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Mengukur secara berkala penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik.
- 3) Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan langkah perbaikan pelayanan.
- 4) Sebagai umpan balik dalam memperbaiki layanan. Masyarakat terlibat secara aktif mengawasi pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) Langkah-langkah Pengolahan Data.
- 6) Pemantauan.
- 7) Evaluasi dan Mekanisme Pelaporan Hasil Penilaian Indeks Survei Kepuasan Masyarakat.
- 8) Analisa Hasil Survei dan Rencana Tindak Lanjut.

2.3 Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

a. Persyaratan

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

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.

c. Waktu Penyelesaian

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

d. 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

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

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

g. Perilaku Pelaksana

adalah Sikap petugas dalam memberikan pelayanan. .

h. Sarana dan Prasarana

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 sebagainya) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

i. Penanganan Pengaduan

adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut

BAB III. HASIL PELAKSANAAN SKM

Pelayanan publik pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Badan Publik baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan publik maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan Perundang-undangan, yang bentuk produk layanannya adalah berupa pelayanan jasa maupun administrasi. Manajemen dan pelaksanaan pelayanan publik harus diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat. Transparansi terhadap manajemen dan penyelenggaraan pelayanan publik meliputi kebijakan, perencanaan, pelaksanaan, dan pengawasan/pengendalian oleh masyarakat. Kegiatan tersebut harus dapat diinformasikan dan mudah diakses oleh masyarakat.

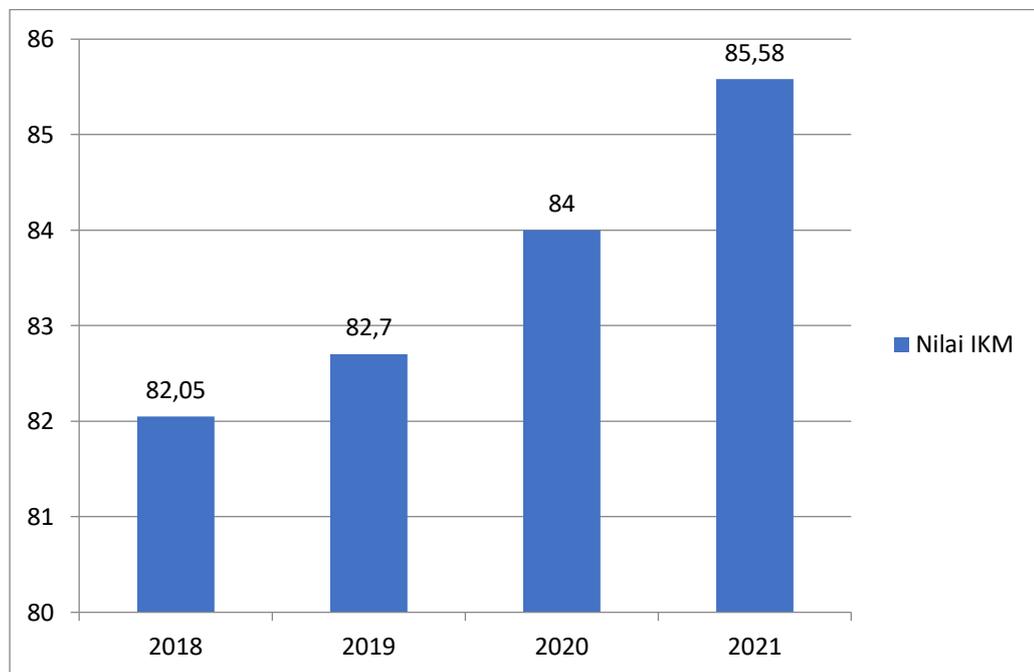
Dalam melaksanakan Survei Kepuasan Masyarakat pada tahun 2021 dengan jumlah responden sebanyak 115 responden dengan jumlah pembagian jenis kelamin laki-laki 72 orang dan perempuan sebanyak 43 orang. Responden dari tingkat pendidikan SD 8 orang, SMP 13 orang, SMA 47 orang, S1 46 orang dan S2 sebanyak 1 orang. Dan dari pekerjaan PNS 2 orang, Polri 1 orang, swasta 47 orang, wirausaha 54 orang dan lainnya sebanyak 11 orang. Dengan jumlah respon sebanyak 115 orang dengan hasil penilaian per unsur sebagai berikut:

<i>No</i>	<i>Unsur</i>	<i>Nilai IKM</i>	<i>Kategori</i>	<i>Metode SKM</i>
1	Persyaratan	3,33		Manual dan Online
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	3,23		Manual dan Online
3	Waktu Layanan	3,30		Manual dan Online
4	Tarif	3,84		Manual dan Online
5	Produk Layanan	3,30		Manual dan Online
6	Kopentensi Pelaksana	3,38		Manual dan Online
7	Perilaku Pelaksana	3,44		Manual dan Online
8	Sarana dan Prasarana	3,20		Manual dan Online
9	Layanan Pengaduan	3,76		Manual dan Online

No	Unsur	Nilai IKM	Kategori	Metode SKM
	Rata Rata IKM	85,58	B (Baik)	

Jika melihat kecenderungan (trend) layanan publik yang telah diberikan penyelenggara kepada masyarakat serta kinerja dari penyelenggara pelayanan publik, trend tingkat kepuasan penerima layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo dapat dilihat melalui grafik berikut :

Tabel 3.1 Nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Tahun 2018-2021



Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa terjadi konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2021 di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.

BAB IV. KESIMPULAN

Dalam melaksanakan tugas Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) selama satu periode mulai Januari hingga 20 September 2021, dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan public di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, secara umum mencerminkan tingkat kualitas yang Baik dengan nilai SKM rata-rata yaitu 85,58. Nilai IKM di lingkup Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo menunjukkan konsistensi peningkatan kinerja penyelenggaraan pelayanan public dari tahun 2018 hingga 2021.
2. Dari seluruh pelaksanaan Survei kepuasan masyarakat tahun 2021 perlu dilakukan adanya rencana tindak lanjut terhadap unsur layanan yang menjadi prioritas perbaikan. Inovasi pelayanan publik dalam bentuk terobosan-terobosan pelayanan diperlukan untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik agar kepuasan masyarakat meningkat.

Wonosobo, 25 September 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO



Ir. AGUS PRIYATNO, M.Pd
NIP. 196307281992031010

LAMPIRAN

**PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN
DAN PER UNSUR PELAYANAN**

NO. RESP	NILAI UNSUR PELAYANAN								
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9
(1)	(2)	(3)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)	(11)
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	3	4	3	3	3	3	4
3	4	3	4	4	3	3	3	3	4
4	3	3	4	4	4	3	4	4	4
5	4	3	4	4	3	3	4	4	4
6	2	2	3	2	3	2	2	4	3
7	3	3	4	3	3	3	3	3	4
8	4	3	3	4	3	3	3	3	4
9	3	3	4	4	3	3	3	3	4
10	4	3	3	4	3	3	3	3	4
11	3	3	4	4	4	4	4	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	3	4
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4
14	3	3	4	4	4	4	4	3	4
15	3	3	3	4	3	3	3	3	4
16	3	3	3	4	3	3	3	3	1
17	4	3	4	4	3	4	4	3	4
18	3	3	4	4	3	4	4	3	4
19	3	3	3	4	3	3	3	3	3
20	3	3	3	4	3	4	4	3	4
21	3	4	4	4	4	4	4	4	4
22	3	3	4	4	3	3	3	4	4
23	3	3	2	4	3	2	3	2	4
24	4	4	4	4	4	4	3	2	2
25	3	3	4	4	3	3	4	3	4
26	3	4	3	4	3	4	4	3	4
27	3	4	3	4	3	4	4	4	4
28	3	3	3	4	3	3	4	4	4
29	3	4	3	3	3	4	4	3	4
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4
31	3	3	3	4	3	4	3	3	4
32	3	3	3	4	3	3	4	3	4
33	4	4	4	4	3	4	3	3	4
34	4	4	4	4	3	3	4	4	4
35	3	4	4	3	3	4	4	4	4
36	3	3	3	4	3	3	3	3	4
37	3	3	4	4	4	3	4	4	4
38	3	1	2	4	3	3	3	3	3
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4
40	3	3	3	3	3	3	3	2	4
41	3	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	4	4	4	4	4	3	4
43	4	3	3	4	3	4	3	3	4
44	4	3	3	4	3	3	3	3	4
45	4	4	3	4	3	3	4	3	4
46	3	4	3	4	3	3	4	4	4
47	4	4	4	4	4	4	3	2	4
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4
49	4	3	3	4	3	3	4	3	4
50	4	3	3	4	3	3	3	2	1
51	4	4	3	4	3	4	4	4	4
52	4	3	3	4	4	4	4	4	4

53	4	4	3	4	4	3	4	4	3
54	3	3	3	4	3	3	3	3	3
55	4	4	3	4	3	4	3	3	4
56	3	3	3	4	3	3	4	3	4
57	4	3	4	4	3	3	3	3	4
58	3	3	3	4	3	3	3	3	4
59	3	3	4	4	3	3	3	4	4
60	3	3	3	4	3	3	3	3	4
61	3	4	4	4	3	4	4	4	4
62	3	3	3	4	4	3	3	3	4
63	3	3	3	4	3	3	3	2	4
64	3	3	4	4	4	3	3	3	3
65	3	4	4	4	3	3	4	4	4
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4
67	3	3	3	4	3	4	3	3	4
68	3	3	3	3	3	3	3	3	4
69	3	3	3	4	3	3	3	3	4
70	3	3	3	4	3	3	3	3	4
71	3	3	2	3	3	3	3	2	4
72	3	3	3	4	4	3	3	3	4
73	3	3	3	4	3	4	4	4	4
74	4	4	4	3	4	4	4	3	4
75	3	2	2	3	3	3	3	2	3
76	3	3	3	2	4	3	3	1	3
77	3	3	3	3	3	3	3	2	2
78	3	2	2	4	4	4	4	4	4
79	3	3	2	3	3	2	3	2	3
80	3	2	3	4	3	3	3	3	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	4
82	4	3	3	4	3	4	3	4	4
83	3	4	3	4	4	4	4	3	4
84	4	4	4	4	4	4	4	4	4
85	4	4	4	4	4	4	4	4	4
86	3	4	4	4	3	4	4	3	4
87	4	3	4	4	4	3	3	4	4
88	4	3	3	4	3	4	3	3	4
89	3	4	3	4	4	4	4	2	4
90	4	3	4	4	3	3	3	3	4
91	3	2	2	3	3	2	2	3	3
92	3	3	4	4	3	4	3	4	4
93	3	3	4	4	3	4	4	3	4
94	3	3	3	4	3	3	3	3	3
95	3	3	3	4	4	3	3	3	3
96	4	4	3	4	4	3	4	3	4
97	4	4	4	4	4	4	4	4	4
98	3	3	3	2	3	3	3	3	4
99	3	3	3	4	3	3	3	3	4
100	4	4	3	4	4	4	4	4	4
101	3	3	3	3	3	3	3	3	4
102	3	3	3	4	3	3	3	3	3
103	4	3	3	4	4	3	4	4	4
104	3	1	3	4	3	3	4	3	4
105	3	3	3	4	3	4	4	3	4
106	3	3	3	4	3	3	3	3	4
107	4	4	3	4	4	4	4	4	4
108	3	3	3	4	3	3	3	2	4
109	3	3	4	4	4	4	3	3	2
110	3	3	3	4	3	3	3	3	4
111	3	4	4	4	3	4	4	4	4

112	3	3	3	4	3	3	3	3	4
113	3	3	2	4	3	3	3	3	3
114	3	3	2	4	3	3	3	3	3
115	3	3	4	4	3	4	4	3	4
Nilai /Unsur	383	372	380	442	380	389	396	368	433
NRR / unsur	3.330	3.235	3.304	3.843	3.304	3.383	3.443	3.200	3.765
NRR/unsur	3.330	3.235	3.304	3.843	3.304	3.383	3.443	3.200	3.765
NRR tertbg/ unsur	0.370	0.359	0.367	0.427	0.367	0.376	0.383	0.356	0.418
Hasil Konversi IKM Unit pelayanan									85.580

Keterangan :

- U1 s.d. U9 = 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 1/9 per unsur

No.	UNSUR PELAYANAN	RATA
U1	Persyaratan	3.330
U2	Prosedur	3.235
U3	Waktu pelayanan	3.304
U4	Biaya/tarif	3.843
U5	Produk layanan	3.304
U6	Kompetensi pelaksana	3.383
U7	Perilaku pelaksana	3.443
U8	Sarana dan Prasarana	3.200
U9	Penanganan Pengaduan	3.765

IKM UNIT PELAYANAN (hasil konversi) : 85.580 = Baik

Mutu Pelayanan : RESPONDEN = 115

- A (Sangat Baik) : 88,31 - 100,00
- B (Baik) : 76,61 - 88,30
- C (Kurang Baik) : 65,00 - 76,60
- D (Tidak Baik) : 25,00 - 64,99

Wonosobo, 25 September 2021

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO



Ir. AGUS RIYATNO, M.Pd

NIP. 196307281992031010

**RENCANA TINDAK LANJUT SKM
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO TAHUN 2021**

No	Prioritas Unsur	Program / Kegiatan	Waktu					Penanggung Jawab
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHUN	
1	Sarana dan Prasarana	Meningkatkan Kualitas sarana dan prasarana	V	V			2022	Pimpinan Perangkat Daerah
2	Prosedur Pelayanan	Melaksanakan review Standar Operasional Prosedur (SOP) sesuai kebutuhan dan bidang tugas			V	V	2022	Pimpinan Perangkat Daerah
3	Produk Layanan	Meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat lewat media informasi tentang produk layanan	V	V			2022	Pimpinan Perangkat Daerah
4	Persyaratan	Sosialisasi kepada masyarakat/ pengguna layanan terkait persyaratan layanan			V	V	2022	Pimpinan Perangkat Daerah
5	Kecepatan Layanan	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Memanfaatkan teknologi informasi untuk efektifitas ➤ Menambah Personil/petugas layanan 	V	V	V	V	2023	Pimpinan Perangkat Daerah
6	Kemampuan Petugas Layanan	Mengikutsertakan petugas layanan dan forum/ kegiatan peningkatan kopetensi	V	V	V	V	2022	Pimpinan Perangkat Daerah
7	Sikap Petugas Layanan	Pembinaan secara berkala kepada petugas layanan	V	V	V	V	2022	Pimpinan Perangkat Daerah