



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT SEMESTER I TAHUN 2023

DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO

KATA PENGANTAR

Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud *Good Governance*. Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat atau pun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik, sejak tahun 2015 telah menetapkan tiga jenis Penilaian terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tiga jenis penilaian tersebut yaitu mencakup penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik. Sementara itu, salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Oleh karena itu, kegiatan penyusunan Hasil SKM Pemerintah Kabupaten Wonosobo Tahun 2023 sangat penting dilakukan sebagai bahan evaluasi di tahun berikutnya. Hal tersebut juga didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Semester I Tahun 2023 ini dapat diterima dan bermanfaat.

Wonosobo, 28 Juli 2023

KEPALA DPMPTSP

KABUPATEN WONOSOBO



RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos.MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19730316 199203 2 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR TABEL	4
DAFTAR GRAFIK	5
BAB I PENDAHULUAN	6
A. LATAR BELAKANG MASALAH	6
B. MAKSUD DAN TUJUAN	7
C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI	7
BAB II PELAKSANAAN SURVEI	12
A. PELAKSANA SURVEI	12
B. METODE PENGUMPULAN DATA	13
C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI	13
D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN	13
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI	15
A. RESPONDEN SURVEI	15
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT	17
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT	23
A. ANALISIS HASIL SURVEI	23
B. RENCANA TINDAK LANJUT	25
C. TREN NILAI SURVEI	27
BAB V PENUTUP	29
A. KESIMPULAN	29
B. SARAN DAN REKOMENDASI	29
LAMPIRAN I KUESIONER SURVEI	31
LAMPIRAN II TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN WONOSOBO TRIWULAN II (APRIL - JUNI) TAHUN 2023	33
LAMPIRAN III DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM	34
LAMPIRAN IV REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN	35

DAFTAR TABEL

Tabel I. Unsur Survei _____	7
Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan _____	10
Tabel III. Tim Penyusunan SKM _____	11
Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan _____	12
Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan _____	17
Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur _____	17
Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian _____	17
Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif _____	18
Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan _____	18
Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana _____	19
Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana _____	19
Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana _____	20
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan _____	20
Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan _____	23
Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut _____	26

DAFTAR GRAFIK

Grafik I. Jenis Kelamin Responden _____	14
Grafik II. Usia Responden _____	15
Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden _____	15
Grafik IV. Pekerjaan Responden _____	16
Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat _____	21
Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Periode April - Juni 2023 _____	22
Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan Sekretariat Daerah _____	24
Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah _____	25
Grafik IX. Tren Hasil SKM Sekretariat Daerah _____	26

BAB I PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sesuai amanat Pasal 40 Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan keterlibatan masyarakat dalam Pelayanan Publik tidak hanya melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) saja namun dimulai sejak proses penyusunan dan perumusan kebijakan Standar Pelayanan hingga pembahasan hasil Rencana Tindak Lanjut (RTL) SKM melalui berbagai macam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan siklus yang berulang/berkelanjutan untuk mencapai kualitas pelayanan prima.

Dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang terus meningkat, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat untuk berpartisipasi dan bekerjasama salah satunya melalui kegiatan SKM untuk mengukur kualitas pelayanan langsung.

Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang menyelenggarakan aktivitas pelayanan langsung utamanya pada ruang lingkup tugas dan fungsi pelaksanaan pelayanan umum, pelayanan perizinan dan non perizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan pelayanan dan perizinan yang menjadi kewenangan Daerah

Sesuai dengan Keputusan Kepala DPMPSTSP Nomor 504/050/2022 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo yang menetapkan 12 jenis layanan tersebut memerlukan umpan balik atau penilaian kepuasan dari penerima layanan untuk menyusun rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan berdasarkan data hasil survei periode April - Juni 2023 sehingga perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat menjawab kebutuhan masyarakat dengan tepat sasaran.

Mulai Tahun 2023 pelaksanaan kegiatan SKM pada tahap pengumpulan data survei menggunakan Aplikasi SKM WONOSOBO sesuai arahan dalam Surat Edaran Bupati Wonosobo Nomor 060/0575/Org yang mengatur mengenai kewajiban pengumpulan data SKM secara digital. Proses tersebut untuk mengoptimalkan keterukuran SKM guna mendorong keterbukaan informasi publik atas hasil SKM yang dapat diakses setiap saat guna meminimalisir upaya-upaya manipulasi data survei karena etos kerja yang cenderung mempertahankan status quo (*resistance to change*) dan budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*).

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Semester I Tahun 2023 untuk merumuskan kebijakan dan menentukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan berbasis data. Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan DPMPTSP;
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan data hasil survei yang terukur menurut metode ilmiah untuk mencerminkan persepsi kepuasan pengguna layanan dari jumlah sampel tertentu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP; dan
5. Mendorong pengambilan keputusan yang tepat dalam penetapan kebijakan perbaikan kualitas layanan melalui perumusan rencana tindak lanjut berlandaskan data hasil survei.

C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan melihat unsur-unsur berikut:

No	Unsur SKM
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I. Unsur Survei

Sedangkan jenis layanan berdasarkan ketersediaan jumlah pengguna layanan pada periode April - Juni Tahun 2023 yang diukur kualitasnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu meliputi:

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1	Pendampingan OSS	15
2	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	0
3	Sertifikat Laik Fungsi (SLF)	0
4	PKKPR Kegiatan Non Berusaha	0
5	Izin Penyelenggaraan Pemakaman	0
6	Izin Pemasangan Reklame	0
7	Izin Usaha Pendirian Pasar Tradisional/ Rakyat	0
8	Izin Penggunaan Alun-Alun	0
9	Izin Bongkar Trotoar	0
10	Izin Pengelolaan Air Limbah Domestik	0
11	Izin Mobile Home Spa	0

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan

Jumlah keseluruhan pengguna layanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selama Bulan April - Juni 2023 adalah 15 pemohon. Jumlah tersebut merepresentasikan 1 jenis layanan yang memiliki pengguna sedangkan 10 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan. Layanan dengan jumlah pengguna paling banyak selama periode April - Juni 2023 adalah Pendampingan OSS dengan total 15 permohonan yang berhasil dilayani.

BAB II PELAKSANAAN SURVEI

A. PELAKSANA SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan oleh tim penyusunan SKM yang terdiri dari:

NO	KEDUDUKAN DALAM PERANGKAT DAERAH	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Kepala DPMPTSP	Pengarah
2	Sekretaris	Ketua
3	1 (orang) Analis Kebijakan Ahli Madya	Anggota
4	1 (orang) Kasubbag Umum, Kepegawaian & Keuangan	Anggota
5	1 (orang) Perencana Ahli Muda	Anggota
6	1 (orang) Penyusun Rencana Investasi	Anggota
7	1 (orang) Analis Iklim Usaha dan Kerjasama	Anggota
8	1 (orang) Pengelola Dokumen Perizinan	Anggota
9	1 (orang) Non ASN	Anggota

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

Anggota dalam tim bertanggung jawab terhadap pengoordinasian pengumpulan data oleh surveyor, perumusan Rencana Tindak Lanjut, penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi RTL dan nilai hasil survei.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran melalui metode Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk metode riset dalam bentuk survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk

menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo periode pertama pada tahun anggaran 2023 dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Menetapkan tim pelaksana SKM	Minggu III April 2023
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	Minggu I Mei 2023 - Minggu IV Juni 2023
3	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Mei 2023 - Minggu IV Juni 2023
4	Mengolah data hasil survei	Minggu I Juli 2023
5	Menganalisis hasil survei	Minggu I Juli 2023
6	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu II Juli 2023
7	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu III Juli 2023
8	Mempublikasikan hasil survei	Minggu III Juli 2023

Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang dibutuhkan untuk menghasilkan persepsi kepuasan pengguna layanan merupakan jumlah sampel yang tercermin dari jumlah populasi untuk periode tertentu yang ditargetkan guna mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit

Pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana:

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

d = 0,0

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan April - Juni 2023 adalah 15 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 14 responden.

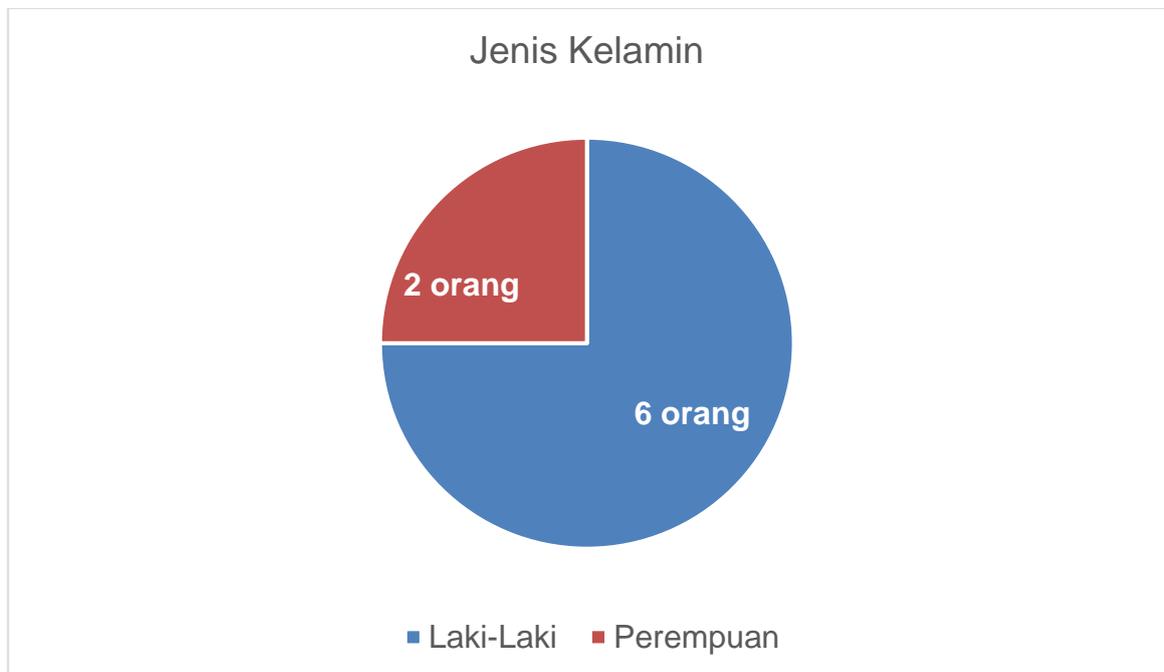
Sedangkan sampel yang berhasil dikumpulkan adalah 8 responden atau 57% dari target sampel yang seharusnya dicapai. Persentase keterlibatan publik dari sebagian pengguna layanan yang bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM tersebut pada kategori kurang baik, sehingga perlu upaya untuk meningkatkan kembali sehingga dapat mengetahui persepsi kepuasan pengguna dengan akurasi data yang diharapkan sehingga proses perumusan kebijakan perbaikan dan peningkatan kualitas layanan dapat diselaraskan antara kemampuan penyelenggara pelayanan dengan keinginan masyarakat.

BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

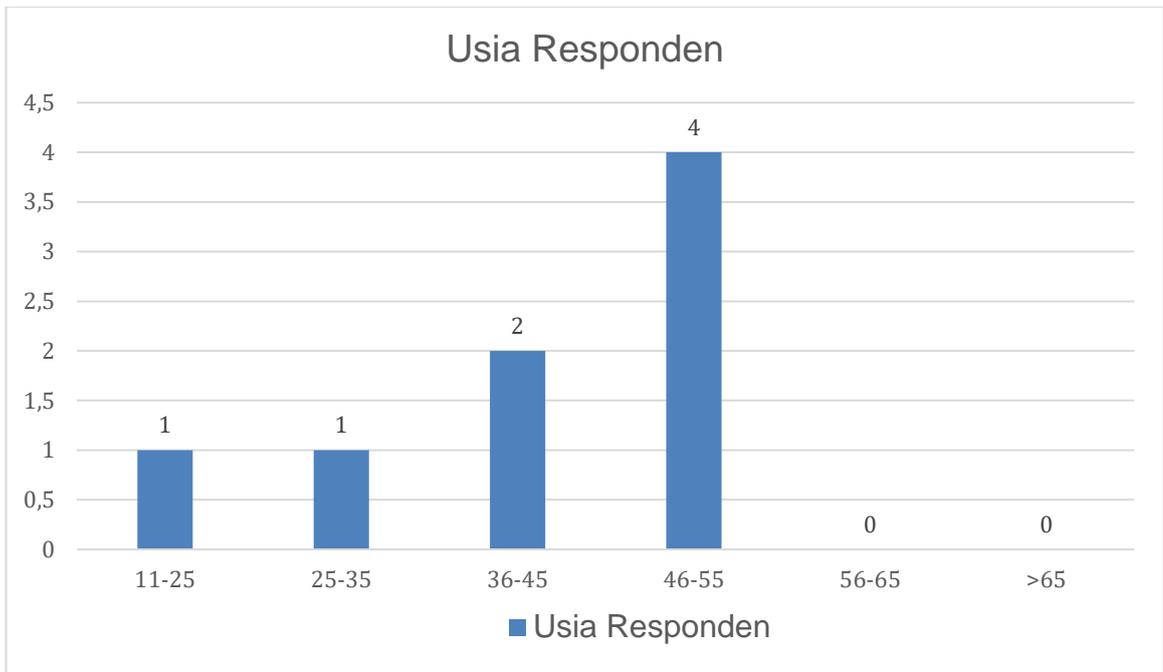
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 8 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 15 pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan April - Juni 2023 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan April - Juni 2023 didominasi oleh responden laki-laki yaitu 6 orang pengguna layanan, sedangkan sisanya 2 orang responden merupakan pengguna layanan perempuan;



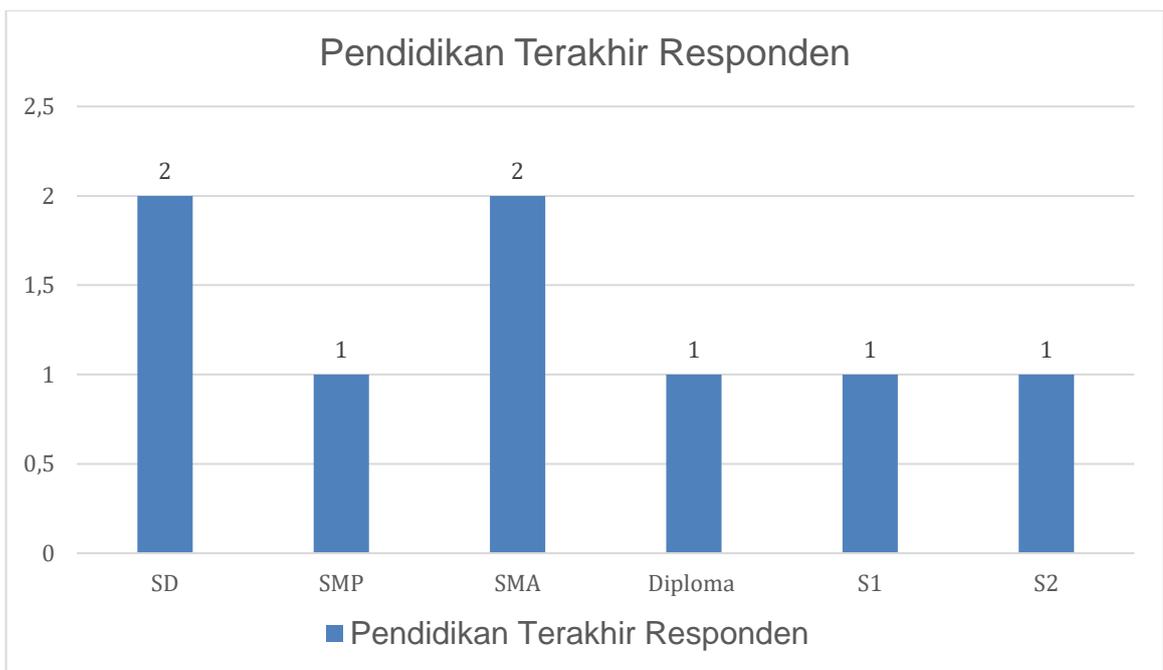
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan April - Juni 2023 didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 46 - 55 Tahun sebanyak 4 orang;



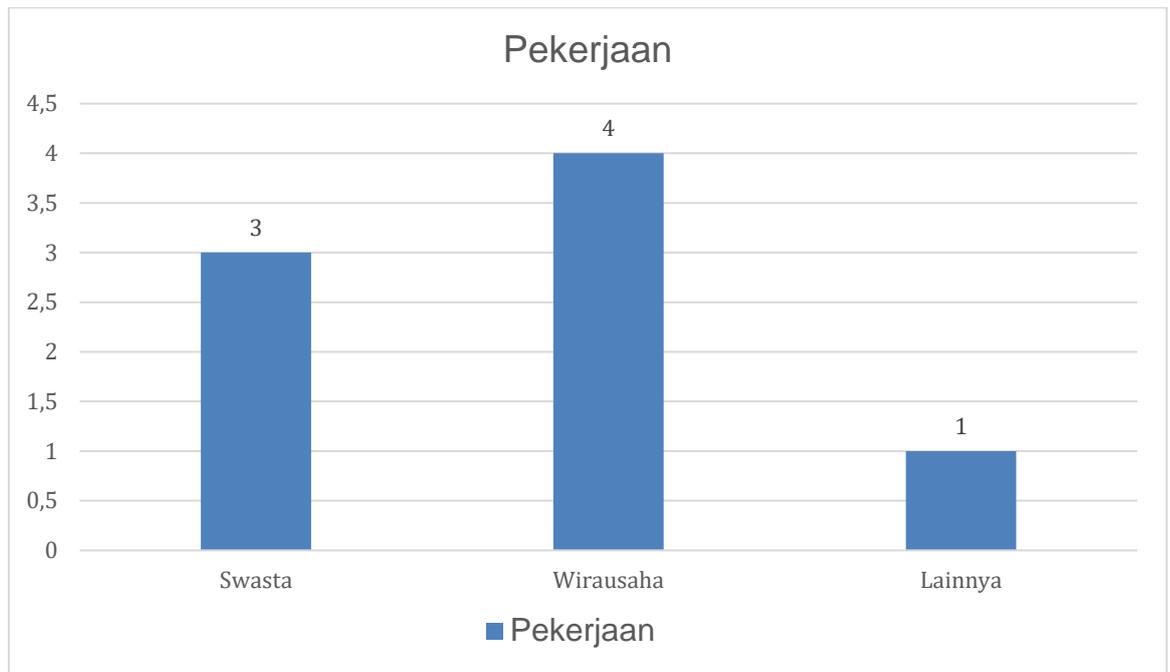
Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan April - Juni 2023 didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SD dan SMA masing-masing sebanyak 2 responden; dan



Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan April - Juni 2023 didominasi oleh Wirausaha sebanyak 4 responden.



5.

Grafik IV. Pekerjaan Responden

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya melalui data berikut:

1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	1
4	Sangat Sesuai	7

Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel V menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 7 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat sesuai, sedangkan 1 lainnya berpendapat sesuai.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	0
2	Kurang Mudah	0
3	Mudah	0
4	Sangat Mudah	8

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 8 responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat mudah.

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	0
3	Cepat	2
4	Sangat Cepat	6

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 2 responden berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan cepat, sedangkan 6 lainnya berpendapat sangat cepat.

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	0
4	Gratis	8

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 8 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan adalah gratis.

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	2
4	Sangat Sesuai	6

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel IX menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 6 responden berpendapat bahwa produk layanan yang diberikan sangat sesuai dengan apa yang tercantum dalam Standar Pelayanan, sedangkan 2 responden berpendapat bahwa produk layanan sesuai

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	0
3	Kompeten	1
4	Sangat Kompeten	7

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel X menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 7 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat kompeten, sedangkan 1 lainnya berpendapat kompeten.

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	0
3	Sopan dan Ramah	0
4	Sangat Sopan dan Ramah	8

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 8 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat sopan dan ramah.

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	0
3	Baik	0
4	Sangat Baik	8

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 8 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas baik.

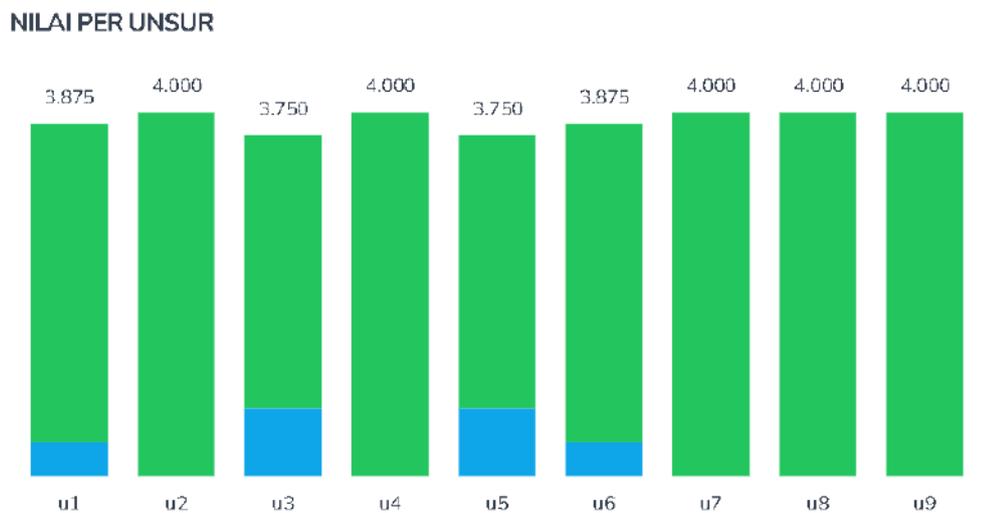
9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	0
4	Dikelola dengan Baik	8

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 8 responden berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah dikelola dengan baik.

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3,917 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 97,92 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

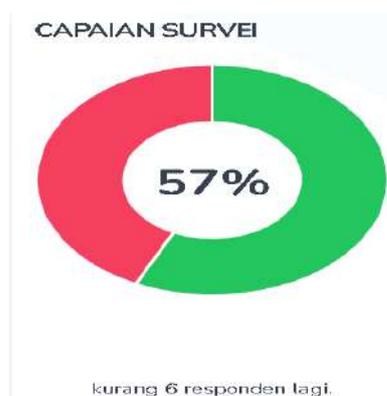
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo pada periode April - Juni 2023 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respon dari pengguna layanan terhadap 11 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 1 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 15 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 10 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 15 aktivitas permohonan layanan terhitung sebagai wilayah generalisasi subjek yang akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 14 responden dari 15 pengguna layanan yang terdaftar.

Ketercapaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo sebesar 57% atau sebanyak 8 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah 6 pengguna layanan untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Periode April - Juni 2023

Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 4 petugas layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, dimana 1 petugas layanan sesuai pada Tabel XIV diantaranya telah melayani 15 pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama periode pencatatan data pada April - Juni 2023.

Keberhasilan pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM masih sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau memberikan umpan balik, saran dan masukan dalam rangka menyelaraskan keinginan publik dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

NO	PETUGAS	PENGGUNA	RESPONDEN	IKM
1	DESINTA PUSPA WARDANI	0	0	0
2	DHIMAS GHALIB S	15	8	97,92
3	IRMA TORIQOH	0	0	0
4	M. LUTHFIE DWIYANTO	0	0	0
	TOTAL	15	8	

Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabel XIV dapat dilihat bahwa hanya 1 petugas layanan yang mendapatkan permohonan layanan adalah DHIMAS GHALIB S dengan perolehan IKM pada masing-masing petugas layanan berurutan sebesar 97,92. Sehingga terdapat 3 orang petugas layanan yang tidak mendapatkan permohonan, hal ini perlu mendapatkan pembinaan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kedepannya.



Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan DPMPTSP

Sedangkan dari sisi pengguna layanan Grafik VII menunjukkan bahwa seluruh responden survei atau sebanyak 8 responden menyatakan sangat puas atas layanan yang diberikan.

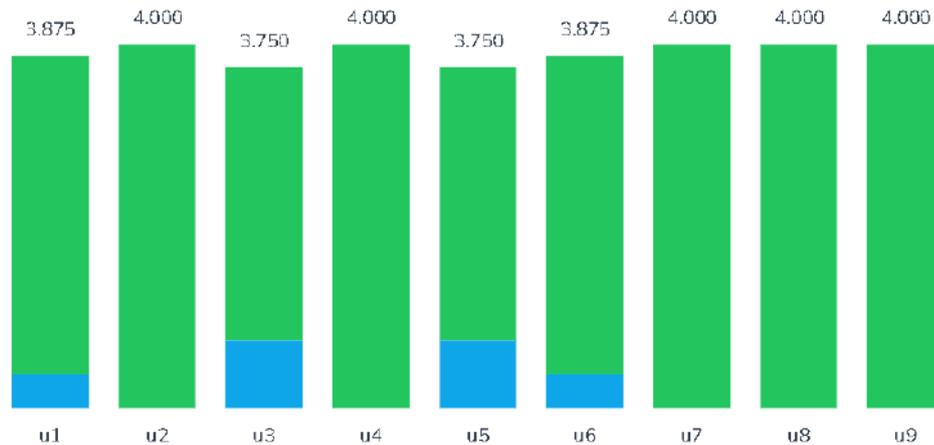
Dari hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa optimalisasi pelaksanaan kegiatan SKM juga perlu didorong melalui pengembangan sistem insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi atau sebaliknya. Selain itu masing-masing pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan juga perlu mendorong petugas layanan untuk menguasai kompetensi pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit kerja.

Hasil perhitungan nilai unsur sebagaimana tercantum dalam Grafik V menunjukkan nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode April - Juni 2023 sebesar 97,92 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode April - Juni 2023 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat di BAB sebelumnya, perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan terutama diprioritaskan pada 3 nilai unsur terendah yaitu U3, U5, U1 dan UU6 untuk ditindaklanjuti berdasarkan data survei pada Grafik VII sebagai berikut:

NILAI PER UNSUR



Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah

Prioritas perbaikan kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur ketiga atau waktu penyelesaian dan unsur kelima produk layanan dengan nilai 3,750 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur pertama atau persyaratan dan unsur keenam atau kompetensi pelaksana dengan nilai 3,875 sedangkan nilai unsur lainnya memperoleh nilai 4,000.

Penyusunan RTL dapat dilakukan dengan memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari saran dan masukan pada formulir survei atau dari data primer yang bersumber dari penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) pembahasan hasil SKM dengan melibatkan *stakeholder* terkait. Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

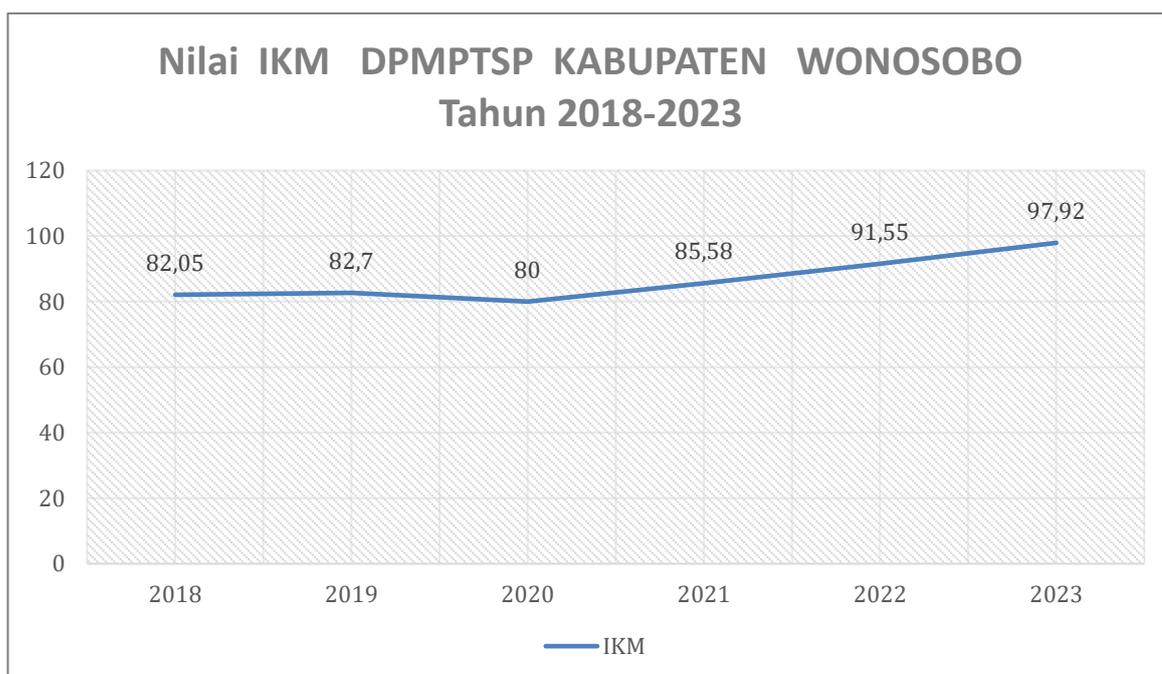
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHUN	
1.	U3	Pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan			✓	✓	2023	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM
2.	U5	Melakukan Monitoring dan Evaluasi terkait hasil Output Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan			✓		2023	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM
3.	U1	Mereview Kembali Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)			✓		2023	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM
4.	U6	Sosialisasi dan peningkatan kapasitas penguasaan kebijakan Standar Pelayanan bagi petugas layanan				✓	2023	Sekretariat

Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XV dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud di atas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatan lagi dalam rangka mencapai predikat pelayanan prima.

C. TREN NILAI SURVEI

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memuat analisis survei yang memberikan gambaran perbandingan atas hasil survei tahun sebelumnya. Pada Tahun 2022 merupakan langkah awal implementasi kebijakan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, sehingga di tahun tersebut mulai dilaksanakan kegiatan SKM untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan berdasarkan umpan balik dari pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.



Grafik IX. Tren Hasil SKM DPMPTSP

Berdasarkan data pada Grafik IX diketahui bahwa nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo pada periode April - Juni 2023 mengalami peningkatan sebesar 6,37 poin. Hasil survei di atas, telah menunjukkan bahwa kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat baik di Tahun 2023.

Meskipun demikian, mempertahankan bukanlah sesuatu yang mudah oleh karena itu dibutuhkan kerja sama yang baik dari masyarakat selaku pengguna layanan maupun pelaksana pelayanan. Masing-masing telah diatur hak dan kewajibannya sesuai kejelasan yang tertuang dalam Standar Pelayanan.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, dapat ditarik suatu penjabaran umum (*general description*) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa nilai unsur paling rendah pada unsur ketiga atau waktu penyelesaian dan unsur kelima produk layanan dengan nilai 3,750 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur pertama atau persyaratan dan unsur keenam atau kompetensi pelaksana dengan nilai 3,875 sedangkan nilai unsur lainnya memperoleh nilai 4,000.

Hasil penyusunan Rencana Tindak Lanjut menunjukkan bahwa kebutuhan yang diprioritaskan adalah kebijakan mengarah pada perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan dan Standar Pelayanan guna meningkatkan proses jangka waktu penyelesaian suatu produk layanan melalui simplifikasi prosedur. Dalam rangka optimalisasi kebijakan standar pelayanan perlu melibatkan masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik yang dapat menjadi sarana komunikasi dua arah untuk menyesuaikan/menyelaraskan keinginan masyarakat dan kemampuan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan hasil SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu ditegaskan bahwa nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah 97,92 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, analisis bivariat disusun untuk membuat pemahaman terkait dengan korelasi atau hubungan antar variabel suatu permasalahan, guna perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sarana prasarana, waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana menjadi 3 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Artinya, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan berpengaruh terhadap unsur – unsur lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini misalnya, unsur kompetensi pelaksana akan mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk layanan.

Adapun beberapa kendala yang dihadapi saat pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat, adalah:

1. Sistem aplikasi yang digunakan yaitu <https://skm.wonosobokab.go.id/> masih baru diimplementasikan Tahun 2023, sehingga petugas pelaksana pengumpulan data survey belum terlalu memahami penggunaan aplikasi.
2. Sosialisasi terkait penggunaan system aplikasi yang baru dengan Surat Edaran dipublikasikan pada Bulan Mei Tahun 2023, sedangkan SKM Semester I dilaksanakan pada Periode Bulan April – Juni 2023.
3. Saat pengumpulan data survey, terdapat pemohon yang tidak mendapat link WA untuk pengisian survey.

Oleh karena itu, perlu dilaksanakan beberapa intervensi positif dan rekomendasi antara lain:

1. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang ikut terlibat mengampu pelaksanaan kebijakan pelayanan publik melalui kegiatan peningkatan kapasitas;
2. Pengembangan instrumen evaluasi dan monitoring pelayanan publik melalui mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* yang terukur dan berkesinambungan; dan
3. Strategi pengembangan budaya dan kultur kerja terutama pengarusutamaan mengenai pentingnya dampak hasil SKM melalui survei yang dilaksanakan secara organik.

Wonosobo, 28 Juli 2023

**KEPALA DPMPTSP
KABUPATEN WONOSOBO**



RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos,MM

Pembina Utama Muda
NIP. 19730316 199203 2 004

LAMPIRAN I
KUESIONER SURVEI

NO	PERTANYAAN	NILAI PERSEPSI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan 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
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4

7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>

Wonosobo, 28 Juli 2023

KEPALA DPMPTSP

KABUPATEN WONOSOBO



RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos.MM

Bina Utama Muda

NIP. 19730316 199203 2 004

LAMPIRAN II
TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO
TRIWULAN II (APRIL - JUNI) TAHUN 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN SETELAH DIKONVERSI
1	Persyaratan	3,875	96,87
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	4,000	100,00
3	Waktu Penyelesaian	3,750	93,75
4	Biaya/Tarif	4,000	100,00
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,750	93,75
6	Kompetensi Pelaksana	3,875	96,87
7	Perilaku Pelaksana	4,000	100,00
8	Sarana dan Prasarana	4,000	100,00
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	4,000	100,00
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan	3,917	
	Nilai NRR setelah dikonversi		97,92
	Mutu Pelayanan	A	
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	

Wonosobo, 28 Juli 2023

KEPALA DPMPTSP

KABUPATEN WONOSOBO



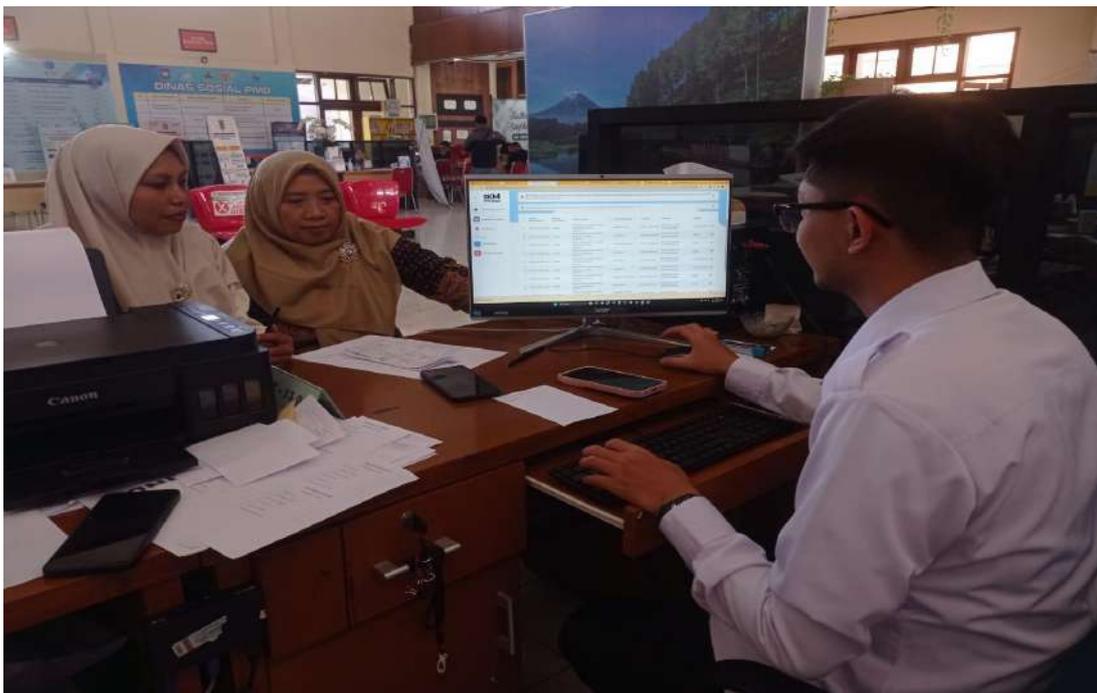
RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos,MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19730316 199203 2 004

LAMPIRAN III
DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

FOTO RAPAT PELAKSANAAN KEGIATAN SKM
DAN PENGUMPULAN DATA SURVEI





LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DPMPSTP KABUPATEN WONOSOBO

PERIODE JULI - SEPTEMBER TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud *Good Governance*. Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat atau pun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik, sejak tahun 2015 telah menetapkan tiga jenis Penilaian terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tiga jenis penilaian tersebut yaitu mencakup penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik. Sementara itu, salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Oleh karena itu, kegiatan penyusunan Hasil SKM Pemerintah Kabupaten Wonosobo Tahun 2023 sangat penting dilakukan sebagai bahan evaluasi di tahun berikutnya. Hal tersebut juga didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Triwulan III Tahun 2023 ini dapat diterima dan bermanfaat.

Wonosobo, 3 Oktober 2023

KEPALA DPMPTSP

KABUPATEN WONOSOBO



RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos.MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19730316 199203 2 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR _____	1
DAFTAR ISI _____	2
DAFTAR TABEL _____	4
DAFTAR GRAFIK _____	5
BAB I PENDAHULUAN _____	6
A. LATAR BELAKANG MASALAH _____	6
B. MAKSUD DAN TUJUAN _____	7
C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI _____	7
BAB II PELAKSANAAN SURVEI _____	12
A. PELAKSANA SURVEI _____	12
B. METODE PENGUMPULAN DATA _____	13
C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI _____	13
D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN _____	13
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI _____	15
A. RESPONDEN SURVEI _____	15
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT _____	17
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT _____	23
A. ANALISIS HASIL SURVEI _____	23
B. RENCANA TINDAK LANJUT _____	25
C. TREN NILAI SURVEI _____	27
BAB V PENUTUP _____	29
A. KESIMPULAN _____	29
B. SARAN DAN REKOMENDASI _____	29
LAMPIRAN I KUESIONER SURVEI _____	31
LAMPIRAN II TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN WONOSOBO TRIWULAN II (APRIL - JUNI) TAHUN 2023 _____	33
LAMPIRAN III DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM _____	34
LAMPIRAN IV REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN _____	35

DAFTAR TABEL

Tabel I. Unsur Survei _____	7
Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan _____	10
Tabel III. Tim Penyusunan SKM _____	11
Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan _____	12
Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan _____	17
Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur ____	17
Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian _____	17
Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif_____	18
Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan _____	18
Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana _____	19
Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana _____	19
Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana _____	20
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan _____	20
Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan _____	23
Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut _____	26

DAFTAR GRAFIK

Grafik I. Jenis Kelamin Responden _____	14
Grafik II. Usia Responden _____	15
Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden _____	15
Grafik IV. Pekerjaan Responden _____	16
Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat _____	21
Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Periode April - Juni 2023 _____	22
Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan Sekretariat Daerah _____	24
Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah _____	25
Grafik IX. Tren Hasil SKM Sekretariat Daerah _____	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sesuai amanat Pasal 40 Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan keterlibatan masyarakat dalam Pelayanan Publik tidak hanya melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) saja namun dimulai sejak proses penyusunan dan perumusan kebijakan Standar Pelayanan hingga pembahasan hasil Rencana Tindak Lanjut (RTL) SKM melalui berbagai macam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan siklus yang berulang/berkelanjutan untuk mencapai kualitas pelayanan prima.

Dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang terus meningkat, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat untuk berpartisipasi dan bekerjasama salah satunya melalui kegiatan SKM untuk mengukur kualitas pelayanan langsung.

Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang menyelenggarakan aktivitas pelayanan langsung utamanya pada ruang lingkup tugas dan fungsi pelaksanaan pelayanan umum, pelayanan perizinan dan non perizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan pelayanan dan perizinan yang menjadi kewenangan Daerah

Sesuai dengan Keputusan Kepala DPMPSTSP Nomor 504/050/2022 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo yang menetapkan 11 jenis layanan tersebut memerlukan umpan balik atau penilaian kepuasan dari penerima layanan untuk menyusun rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan berdasarkan data hasil survei periode Juli - September 2023 sehingga perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat menjawab kebutuhan masyarakat dengan tepat sasaran.

Mulai Tahun 2023 pelaksanaan kegiatan SKM pada tahap pengumpulan data survei menggunakan Aplikasi SKM WONOSOBO sesuai arahan dalam Surat Edaran Bupati Wonosobo Nomor 060/0575/Org yang mengatur mengenai kewajiban pengumpulan data SKM secara digital. Proses tersebut untuk mengoptimalkan keterukuran SKM guna mendorong keterbukaan informasi publik atas hasil SKM yang dapat diakses setiap saat guna meminimalisir upaya-upaya manipulasi data survei karena etos kerja yang cenderung mempertahankan status quo (*resistance to change*) dan budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*).

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Semester I Tahun 2023 untuk merumuskan kebijakan dan menentukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan berbasis data. Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan DPMPTSP;
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan data hasil survei yang terukur menurut metode ilmiah untuk mencerminkan persepsi kepuasan pengguna layanan dari jumlah sampel tertentu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP; dan
5. Mendorong pengambilan keputusan yang tepat dalam penetapan kebijakan perbaikan kualitas layanan melalui perumusan rencana tindak lanjut berlandaskan data hasil survei.

C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan melihat unsur-unsur berikut:

No	Unsur SKM
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I. Unsur Survei

Sedangkan jenis layanan berdasarkan ketersediaan jumlah pengguna layanan pada periode Juli - September Tahun 2023 yang diukur kualitasnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu meliputi:

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1	Pendampingan OSS	214
2	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	0
3	Sertifikat Laik Fungsi (SLF)	0
4	PKKPR Kegiatan Non Berusaha	1
5	Izin Penyelenggaraan Pemakaman	0
6	Izin Pemasangan Reklame	0
7	Izin Usaha Pendirian Pasar Tradisional/ Rakyat	0
8	Izin Penggunaan Alun-Alun	7
9	Izin Bongkar Trotoar	0
10	Izin Pengelolaan Air Limbah Domestik	0
11	Izin Mobile Home Spa	0

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan

Jumlah keseluruhan pengguna layanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selama Bulan Juli – September 2023 adalah 222 pemohon. Jumlah tersebut merepresentasikan 3 jenis layanan yang memiliki pengguna sedangkan 8 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan. Layanan dengan jumlah pengguna paling banyak selama periode Bulan Juli – September 2023 adalah Pendampingan OSS dengan total 214 permohonan yang berhasil dilayani.

BAB II PELAKSANAAN SURVEI

A. PELAKSANA SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan oleh tim penyusunan SKM yang terdiri dari:

NO	KEDUDUKAN DALAM PERANGKAT DAERAH	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Kepala DPMPTSP	Pengarah
2	Sekretaris	Ketua
3	1 (orang) Analis Kebijakan Ahli Madya	Anggota
4	1 (orang) Kasubbag Umum, Kepegawaian & Keuangan	Anggota
5	1 (orang) Perencana Ahli Muda	Anggota
6	1 (orang) Penyusun Rencana Investasi	Anggota
7	1 (orang) Analis Iklim Usaha dan Kerjasama	Anggota
8	1 (orang) Pengelola Dokumen Perizinan	Anggota
9	1 (orang) Non ASN	Anggota

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

Anggota dalam tim bertanggung jawab terhadap pengoordinasian pengumpulan data oleh surveyor, perumusan Rencana Tindak Lanjut, penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi RTL dan nilai hasil survei.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran melalui metode Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk metode riset dalam bentuk survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk

menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo periode pertama pada tahun anggaran 2023 dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Menetapkan tim pelaksana SKM	Minggu III April 2023
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	Minggu I Juli 2023 - Minggu IV September 2023
3	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Juli 2023 - Minggu IV September 2023
4	Mengolah data hasil survei	Minggu I September 2023
5	Menganalisis hasil survei	Minggu I September 2023
6	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu I September 2023
7	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu I September 2023
8	Mempublikasikan hasil survei	Minggu II September 2023

Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang dibutuhkan untuk menghasilkan persepsi kepuasan pengguna layanan merupakan jumlah sampel yang tercermin dari jumlah populasi untuk periode tertentu yang ditargetkan guna mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak

yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit Pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana:

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

d = 0,0

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Juli – Spetember 2023 adalah 222 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 141 responden.

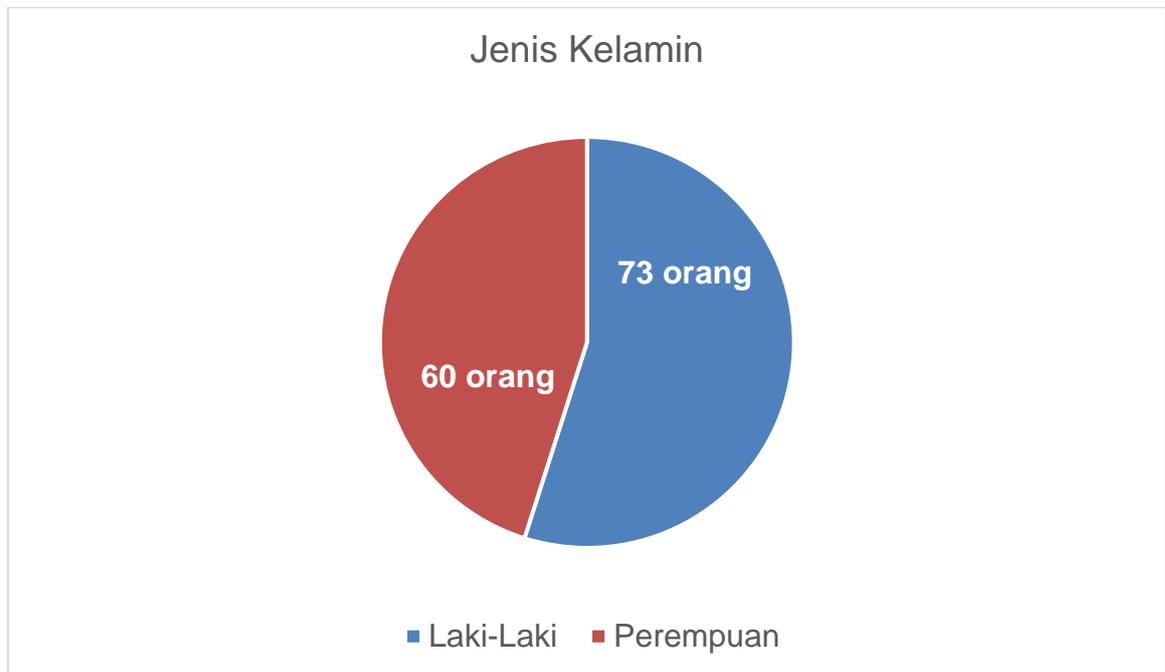
Sedangkan sampel yang berhasil dikumpulkan adalah 133 responden atau 94% dari target sampel yang seharusnya dicapai. Persentase keterlibatan publik dari sebagian pengguna layanan yang bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM tersebut pada kategori sangat baik.

BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

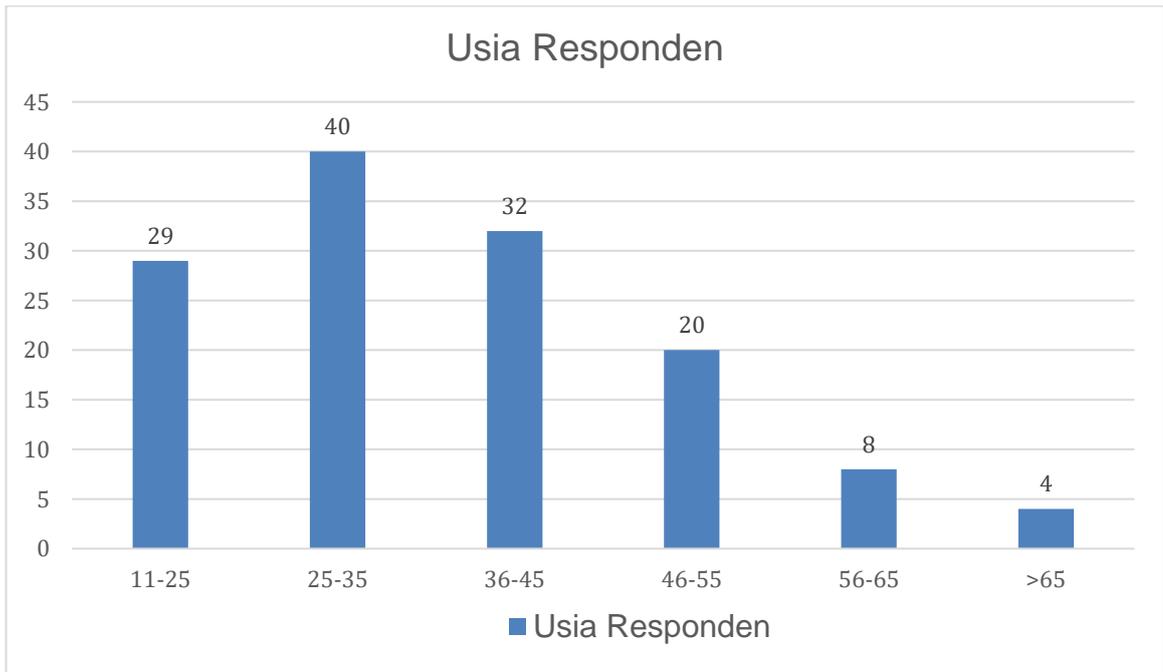
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 133 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 15 pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Juli - September 2023 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Juli - September 2023 didominasi oleh responden laki-laki yaitu 73 orang pengguna layanan, sedangkan sisanya 60 orang responden merupakan pengguna layanan perempuan;



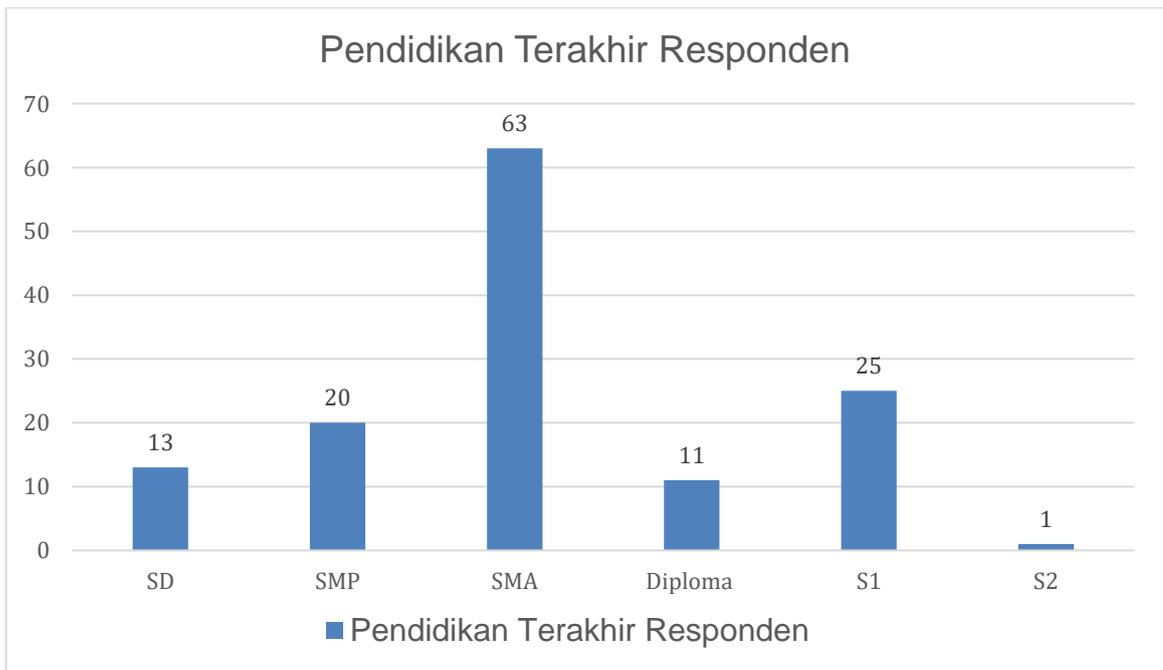
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Juli - September 2023 didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 25-35 Tahun sebanyak 40 orang;



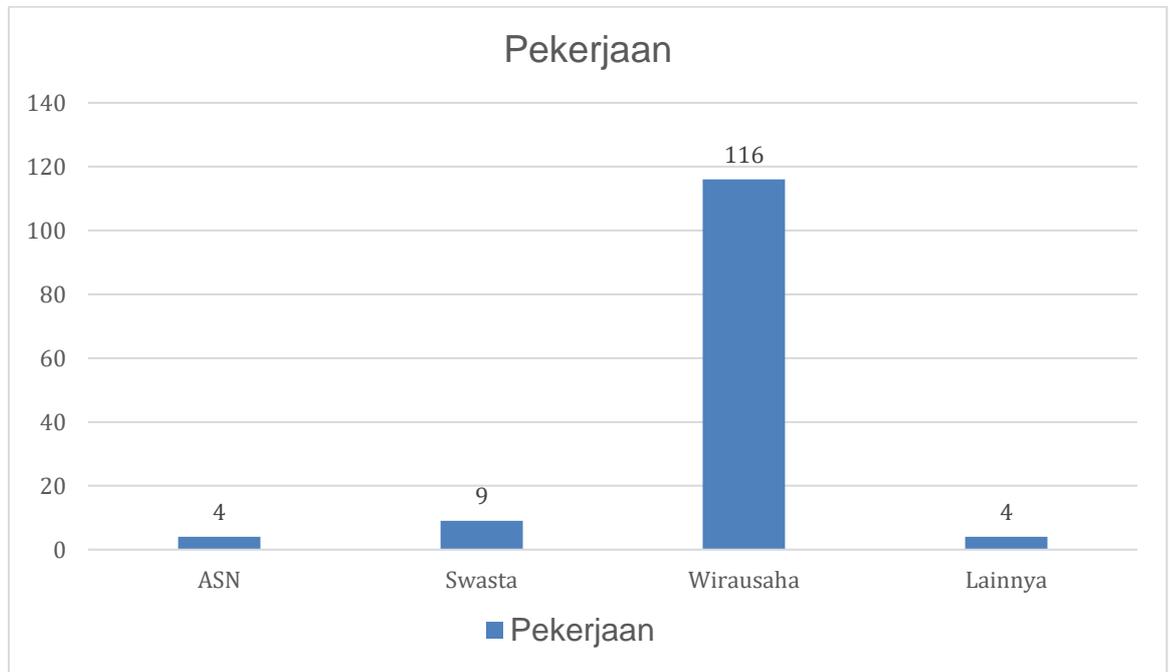
Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Juli - September 2023 didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 63 responden; dan



Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Juli - September 2023 didominasi oleh Wirausaha sebanyak 116 responden.



5.

Grafik IV. Pekerjaan Responden

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya melalui data berikut:

1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	32
4	Sangat Sesuai	101

Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel V menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 101 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat sesuai, sedangkan 32 lainnya berpendapat sesuai.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	0
2	Kurang Mudah	0
3	Mudah	39
4	Sangat Mudah	94

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 94 responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat mudah.

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	2
3	Cepat	43
4	Sangat Cepat	88

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 88 responden berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan cepat, 43 responden berpendapat sangat cepat, sedangkan 43 lainnya berpendapat kurang cepat.

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	24
4	Gratis	129

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 129 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan adalah gratis.

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	43
4	Sangat Sesuai	90

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel IX menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 90 responden berpendapat bahwa produk layanan yang diberikan sangat sesuai dengan apa yang tercantum dalam Standar Pelayanan, sedangkan 43 responden berpendapat bahwa produk layanan sesuai

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	0
3	Kompeten	21
4	Sangat Kompeten	112

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel X menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 112 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat kompeten, sedangkan 21 lainnya berpendapat kompeten.

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	0
3	Sopan dan Ramah	16
4	Sangat Sopan dan Ramah	117

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 117 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat sopan dan ramah.

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	0
3	Baik	19
4	Sangat Baik	104

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 104 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas baik.

9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

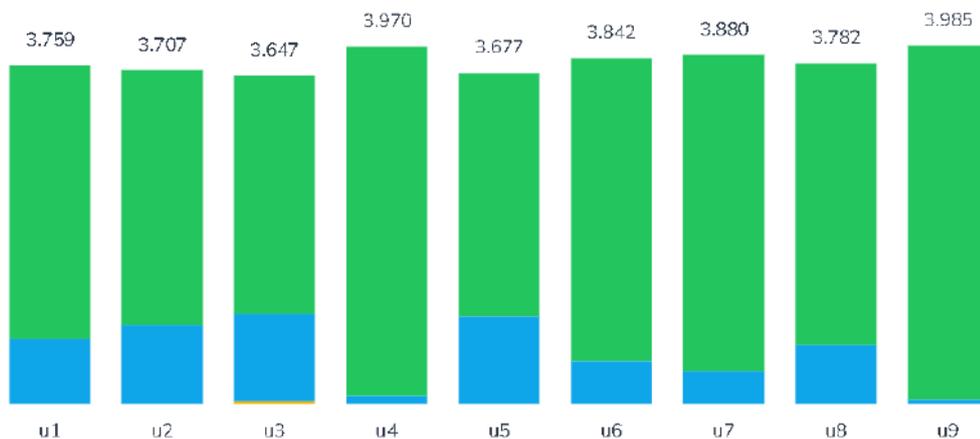
Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	2
4	Dikelola dengan Baik	131

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 131 responden berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah dikelola dengan baik.

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:

NILAI PER UNSUR



Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3,805 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 95,13 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

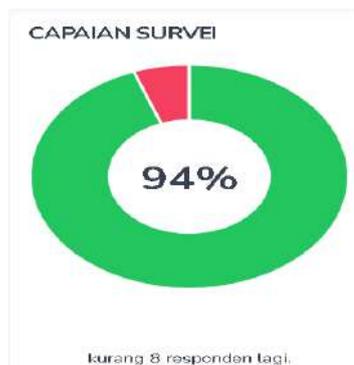
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo pada periode April - Juni 2023 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respon dari pengguna layanan terhadap 11 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 3 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 222 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 8 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 222 aktivitas permohonan layanan terhitung sebagai wilayah generalisasi subjek yang akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 141 responden dari 222 pengguna layanan yang terdaftar.

Ketercapaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo sebesar 94% atau sebanyak 133 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah 8 pengguna layanan untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Periode Juli - September 2023

Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 4 petugas layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, dimana 1 petugas layanan sesuai pada Tabel XIV diantaranya telah melayani 15 pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama periode pencatatan data pada April - Juni 2023.

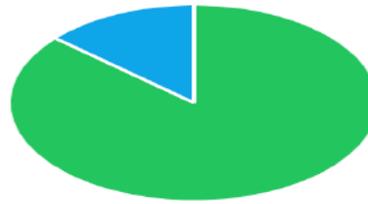
Keberhasilan pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM masih sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau memberikan umpan balik, saran dan masukan dalam rangka menyelaraskan keinginan publik dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

NO	PETUGAS	PENGGUNA	RESPONDEN
1	DHIMAS GHALIB S	86	73
2	AFRIYAN SUJATMIKO	48	43
3	M TAHTA DINILLAH	34	5
4	IRMA TORIQOH	51	10
5	M LUTHFIE DWIYANTO	3	2
	TOTAL	222	133

Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabel XIV dapat dilihat bahwa terdapat 2 petugas layanan yang mendapatkan permohonan layanan terbanyak adalah DHIMAS GHALIB S dan AFRIYAN SUJATMIKO. Sehingga terdapat 3 orang petugas layanan yang belum mencapai responden 100%, hal ini perlu mendapatkan pembinaan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kedepannya.

KATEGORI KEPUASAN



■ Sangat Puas ■ Puas
■ Kurang Puas ■ Tidak Puas

Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan DPMPTSP

Sedangkan dari sisi pengguna layanan Grafik VII menunjukkan bahwa seluruh responden survei atau sebanyak 115 responden menyatakan sangat puas atas layanan yang diberikan.

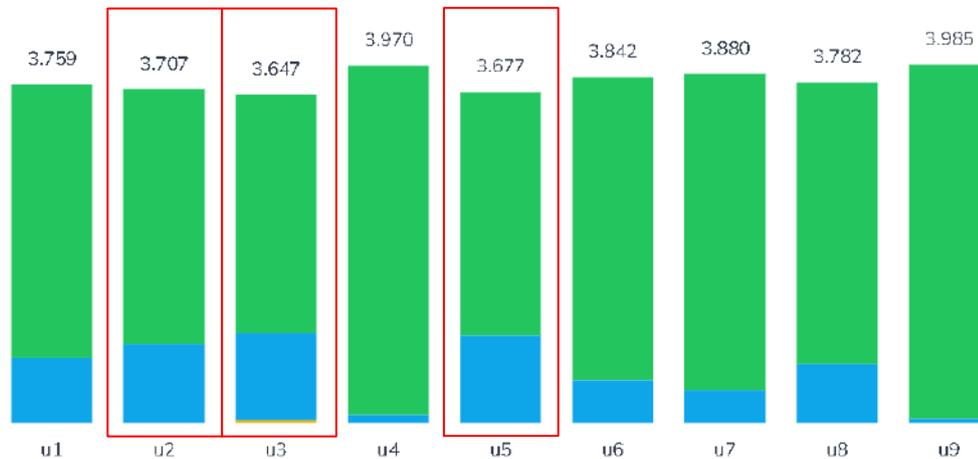
Dari hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa optimalisasi pelaksanaan kegiatan SKM juga perlu didorong melalui pengembangan sistem insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi atau sebaliknya. Selain itu masing-masing pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan juga perlu mendorong petugas layanan untuk menguasai kompetensi pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit kerja.

Hasil perhitungan nilai unsur sebagaimana tercantum dalam Grafik V menunjukkan nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Juli - September 2023 sebesar 95,13 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Juli - September 2023 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat di BAB sebelumnya, perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan terutama diprioritaskan pada 3 nilai unsur terendah yaitu U3, U5 dan U2 untuk ditindaklanjuti berdasarkan data survei pada Grafik VII sebagai berikut:

NILAI PER UNSUR



Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah

Prioritas perbaikan kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur ketiga atau waktu penyelesaian dengan nilai 3,647 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur kelima atau persyaratan dengan nilai 3,677, nilai terendah ketiga adalah unsur kedua atau sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,707.

Penyusunan RTL dapat dilakukan dengan memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari saran dan masukan pada formulir survei atau dari data primer yang bersumber dari penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) pembahasan hasil SKM dengan melibatkan *stakeholder* terkait. Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHUN	
1.	U3	Pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan				✓	2023	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM
2.	U5	Melakukan Monitoring dan Evaluasi terkait hasil Output Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	✓				2024	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM
3.	U2	Mereview Kembali Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)				✓	2023	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM

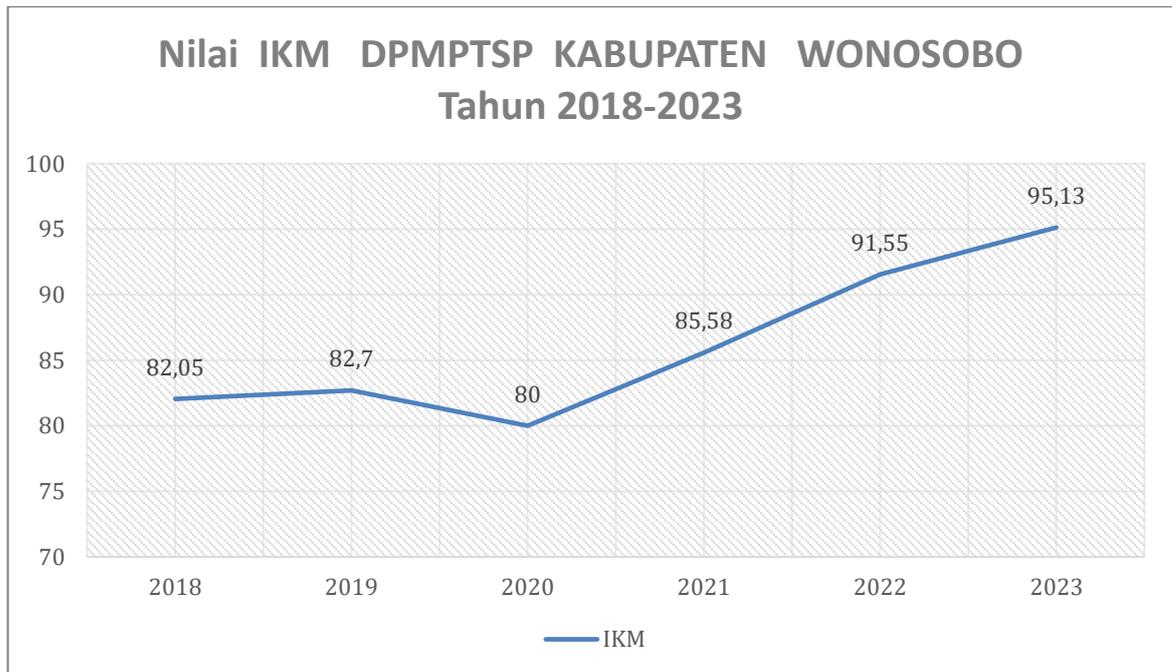
Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XV dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud di atas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatan lagi dalam rangka mencapai predikat pelayanan prima.

C. TREN NILAI SURVEI

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memuat analisis survei yang memberikan gambaran perbandingan atas hasil survei tahun sebelumnya. Pada Tahun 2022 merupakan langkah awal implementasi kebijakan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, sehingga di tahun tersebut mulai dilaksanakan kegiatan SKM untuk mengukur kinerja penyelenggaraan

pelayanan berdasarkan umpan balik dari pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.



Grafik IX. Tren Hasil SKM DPMPTSP

Berdasarkan data pada Grafik IX diketahui bahwa nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo pada periode Juli - September 2023 mengalami peningkatan sebesar 3,59 poin. Hasil survei di atas, telah menunjukkan bahwa kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat baik di Tahun 2023.

Meskipun demikian, mempertahankan bukanlah sesuatu yang mudah oleh karena itu dibutuhkan kerja sama yang baik dari masyarakat selaku pengguna layanan maupun pelaksana pelayanan. Masing-masing telah diatur hak dan kewajibannya sesuai kejelasan yang tertuang dalam Standar Pelayanan.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, dapat ditarik suatu penjabaran umum (*general description*) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa nilai unsur paling rendah pada unsur ketiga atau waktu penyelesaian dengan nilai 3,647 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur kelima atau persyaratan dengan nilai 3,677, nilai terendah ketiga adalah unsur kedua atau sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,707.

Hasil penyusunan Rencana Tindak Lanjut menunjukkan bahwa kebutuhan yang diprioritaskan adalah kebijakan mengarah pada perbaikan Standar Operasional Prosedur (SOP) layanan dan Standar Pelayanan guna meningkatkan proses jangka waktu penyelesaian suatu produk layanan melalui simplifikasi prosedur. Dalam rangka optimalisasi kebijakan standar pelayanan perlu melibatkan masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik yang dapat menjadi sarana komunikasi dua arah untuk menyesuaikan/menyelaraskan keinginan masyarakat dan kemampuan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan hasil SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu ditegaskan bahwa nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah 95,13 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, analisis bivariat disusun untuk membuat pemahaman terkait dengan korelasi atau hubungan antar variabel suatu permasalahan, guna perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sarana prasarana, waktu penyelesaian dan kompetensi pelaksana menjadi 3 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Artinya, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan berpengaruh terhadap unsur – unsur lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini misalnya, unsur kompetensi pelaksana akan mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk layanan.

Oleh karena itu, perlu dilaksanakan beberapa intervensi positif dan rekomendasi antara lain:

1. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia yang ikut terlibat mengampu pelaksanaan kebijakan pelayanan publik melalui kegiatan peningkatan kapasitas;
2. Pengembangan instrumen evaluasi dan monitoring pelayanan publik melalui mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* yang terukur dan berkesinambungan; dan
3. Strategi pengembangan budaya dan kultur kerja terutama pengarusutamaan mengenai pentingnya dampak hasil SKM melalui survei yang dilaksanakan secara organik.

Wonosobo, 3 Oktober 2023

**KEPALA DPMPTSP
KABUPATEN WONOSOBO**



RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos,MM

Penyelia Utama Muda

NIPN 19730316 199203 2 004

LAMPIRAN I
KUESIONER SURVEI

NO	PERTANYAAN	NILAI PERSEPSI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan 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
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4

7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>

Wonosobo, 3 Oktober 2023

KEPALA DPMPTSP

KABUPATEN WONOSOBO



REINO EKO SYAFARIATI N, S.Sos,MM

Pemimpin Utama Muda

NIR.19730316 199203 2 004

LAMPIRAN II
TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO
TRIWULAN III (JULI - SEPTEMBER) TAHUN 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN SETELAH DIKONVERSI
1	Persyaratan	3,759	93,98
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,707	92,68
3	Waktu Penyelesaian	3,647	91,18
4	Biaya/Tarif	3,970	99,25
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,677	91,93
6	Kompetensi Pelaksana	3,842	96,05
7	Perilaku Pelaksana	3,880	97,00
8	Sarana dan Prasarana	3,782	94,55
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,985	99,63
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan	3,805	
	Nilai NRR setelah dikonversi		95,13
	Mutu Pelayanan	A	
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	

Wonosobo, 3 Oktober 2023

KEPALA DPMPTSP

KABUPATEN WONOSOBO



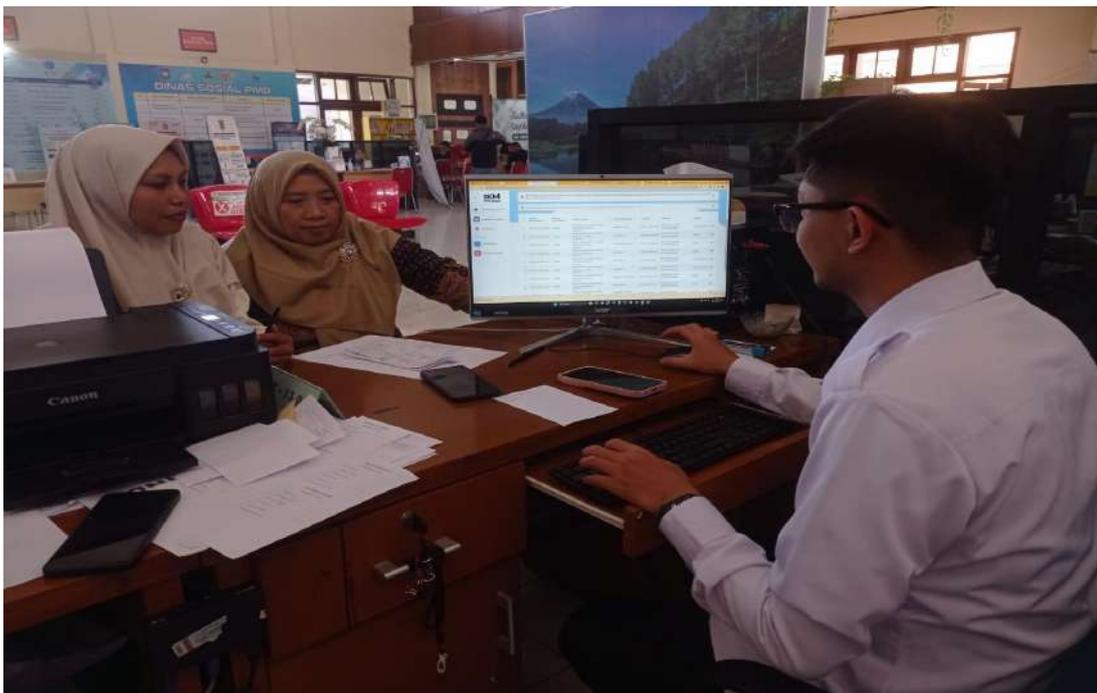
RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos,MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19730316 199203 2 004

LAMPIRAN III
DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

FOTO RAPAT PELAKSANAAN KEGIATAN SKM
DAN PENGUMPULAN DATA SURVEI



LAMPIRAN IV
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	Semoga kedepannya lebih cepat dan tepat lg ...
2	Saya begitu terkejut dengan kecepatan dan kemudahan yang ada, sangat informatif untuk orang yang membutuhkan jasa
3	Baik
4	Baik
5	Bagus ditingkatkan dan dipertahankan sing maer pokoke
6	Saran saya sering melakukan pelatihan dan arahan untuk mengelola produk, serta memberikan wawasan atau peluang pasar untuk produk, masuknya jangan lupa ibadah wkwk terimakasih
7	Pelayanannya sangat ramah
8	Tingkatkan terus pelayanan
9	baik
10	Baik sopan
11	sudah baik
12	Baik
13	Baik dan ramah
14	Baik
15	Baik
16	Baik
17	Cukup baik
18	Pertahankan kualitas pelayanan
19	Kami mMohon Wifi ditingkatkan kembali agar kualitas pelayanan lebih efektif
20	Pelayanan ya sangat baik..
21	Jaringan buruk, sehingga tidak dapat melayani dengan cepat
22	Terimakasih sudah melayani dengan baik. Semoga senantiasa selalu baik melayani kami sebagai masyarakat
23	Baik
24	saya sangat puas dengan pelayanannya
25	Internet nya lola
26	Terima kasih
27	sudah sangat baik
28	Memuaskan
29	sangat berguna bagi pengusaha kecil(UMKM)
30	Baik
31	Sudah baik semoga bertambah baik
32	Baik
33	Sangat membantu
34	Sangat membantu masyarakat terutama pelaku mikro usaha
35	sudah memuaskan

36	Dikasih no antrian agar tertata
37	Semoga pelayanan SKM wonosobo, kedepannya lebih maju.dan baik
38	Sangat baik
39	Baik
40	.
41	Baik
42	Ditingkatkan lagi
43	Baik
44	Baik
45	Baik
46	pertahankan dan sebarkan informasi seluas luasnya
47	Sangat baik
48	Cukup baik
49	Baik
50	Sudah sangat baik 👍
51	Semoga kedepannya semakin sukses
52	baik
53	Semoga sukses
54	Sudah cukup baik perlu di pertahankan dan ditingkatkan lagi
55	Tidak punya saran
56	Sangat baik
57	Pelayanan sudah bagus, semuanya berjalan dengan baik dan semestinya
58	Semoga kedepannya makin baik
59	Sudah bagus, dipertahanan..
60	Pelayanan sudah baik,semoga tetap seperti itu, kalau bisa lebih di tingkatkan lagi. Terima kasih
61	Baik
62	Baik
63	Sangat bagus
64	Sudah sesuai
65	Sangat baik
66	Baik
67	Pelayanan sangat memuaskan
68	Audah baik Tingkatkan menjadi lebih baik lagi
69	Penggunaan area reklame baliho tengah alun-alun agar dipantau sesuai dengan pengajuan ijin, sehingga tidak terjadi baliho yang hilang sebelum masa ijinnya berakhir
70	Pelayanannya baik
71	Tetap dijaga pelayanan yg baik ini
72	Sangat memuaskan
73	Bagus
74	Sanat baik

75	Pertahankan pelayanan yg sdh berjalan sdh sangat baik syukur masih bisa ditingkatkan lagi utk lebih mensejahterakan pengusaha kecil kecilan.
76	Pelayanan nya crpat
77	Mengenai pelayanan agar diterapkan untuk nomor antrian sehingga apabila terdapat antrian pelayanan maka lebih memudahkan untuk mengetahui kepastian antrian ke berapa
78	.
79	Sangat membantu dalam penyelesaain kendala perizinan,
80	.
81	Baik
82	Fasilitasnya bisa lebih di cukupi
83	Pelayanan sudah baik dan lancar sesuai yang diharapkan, kenyamanan pengunjung diberikan tambahan berupa pengadaan coffee break, agar lebih nyaman dalam menunggu pelayanan.
84	Tingkatkan
85	Baik
86	Semoga bisa dipertahankan
87	Untuk lebih di tingkatkan dalam segala hal
88	top deh
89	Layanan dan petugas sudah baik
90	sudah baik
91	Baik
92	.
93	Pelayanan baik
94	Pertahankan layanan maksimalnya..semangat untuk wonosobo lebih maju
95	Berkenan menyediakan air mineral cup
96	Pelayanan yg sangat memuaskan.. Terus dipertahankan
97	Sangat sesuai
98	Pada dasarnya pelayanan 1 atap ini sangat rekomended, saya salut atas pelayanan ini, memudahkan pengurusan dan tidak ribet.. Semoga kantor ini dipertahankan terus agar lebih bisa memberi manfaat luas.
99	Pelayanan sangat memuaskan, ramah dan cepat. Pertahankan 🙏🙏🙏
100	Terima kasih atas pelayanan terbaiknya
101	Sudah selesai dengan yang di harapkan
102	Semua oke
103	sangat baik
104	Sudah sangat baik melayani dengan profesional
105	Udah bagus lanjutkan
106	Sudah bagus, pertahankan pelayanan
107	Baik
108	Sangat membantu dalam usaha kemandirian
109	Baik
110	Sangat membantu, bisa lebih mudah dan cepat
111	Mudah dan baik

112	Pertahankan
113	Baik
114	Pelayanan sangat baik dan sangat ramah semoga lebih maju
115	Sangat baik
116	Baik
117	Pertahankan kualitas
118	Semoga selalu ada meskipun sudah ganti presiden, dan semoga kariawan di Wonosobo bisa di angkat ASN
119	Pertahankan dan perlu dikembangkan
120	👍
121	Baik
122	Dibangunkan kantor khusus pembuatan siup
123	Baik cepat responsif
124	Pelayanan sangat Baik dan Sesuai
125	Sudah bagus
126	Baik, pertahankan
127	Joz
128	Pelayanannya sangat ramah
129	Cukup baik
130	baik
131	Petugasnya sangat ramah, sabar dan baik jd kami tdk takut
132	Pertahankan layanan yang sudah baik , terimakasih atas bantuan dan layanannya..sukses
133	Tingkatkan pelayanan untuk masyarakat dan dipermudah utk mengajukan perijinan bagi masyarakat

Wonosobo, 3 Oktober 2023

KEPALA DPMPSTP

KABUPATEN WONOSOBO



RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos,MM

Pemula Utama Muda

NIP. 90730316 199203 2 004



LAPORAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

DPMPTSP KABUPATEN WONOSOBO

PERIODE OKTOBER-NOVEMBER TAHUN 2023

KATA PENGANTAR

Program Pembangunan Nasional (Propenas) mengamanatkan perlunya melakukan kegiatan pelayanan publik yang berkualitas baik dari perspektif akuntabilitas, transparansi dan supremasi hukum sebagai wujud *Good Governance*. Keberadaan pelayanan publik sekaligus jawaban atas kebutuhan dasar masyarakat atau pun hak atas setiap warga negara untuk mendapatkan barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Ombudsman Republik Indonesia sebagai pengawas pelayanan publik, sejak tahun 2015 telah menetapkan tiga jenis Penilaian terhadap pelayanan publik yang dilaksanakan oleh Kementerian/ Lembaga dan Pemerintah Daerah yang didasarkan pada Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Tiga jenis penilaian tersebut yaitu mencakup penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik, penilaian Indeks Persepsi Maladministrasi dan penilaian Kompetensi Penyelenggara Pelayanan Publik. Sementara itu, salah satu upaya untuk melihat kualitas penyelenggaraan pelayanan publik diantaranya yaitu Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Oleh karena itu, kegiatan penyusunan Hasil SKM Pemerintah Kabupaten Wonosobo Tahun 2023 sangat penting dilakukan sebagai bahan evaluasi di tahun berikutnya. Hal tersebut juga didasarkan pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Peraturan Bupati Wonosobo Nomor 18 Tahun 2023 tentang Pedoman Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat di Lingkungan Pemerintah Kabupaten Wonosobo. Semoga Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Triwulan IV Tahun 2023 ini dapat diterima dan bermanfaat.

Wonosobo, 4 Desember 2023

KEPALA DPMPTSP

KABUPATEN WONOSOBO



RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos.MM

Reboina Utama Muda

NIP. 19730316 199203 2 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR _____	1
DAFTAR ISI _____	2
DAFTAR TABEL _____	4
DAFTAR GRAFIK _____	5
BAB I PENDAHULUAN _____	6
A. LATAR BELAKANG MASALAH _____	6
B. MAKSUD DAN TUJUAN _____	7
C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI _____	7
BAB II PELAKSANAAN SURVEI _____	12
A. PELAKSANA SURVEI _____	12
B. METODE PENGUMPULAN DATA _____	13
C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI _____	13
D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN _____	13
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI _____	15
A. RESPONDEN SURVEI _____	15
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT _____	17
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT _____	23
A. ANALISIS HASIL SURVEI _____	23
B. RENCANA TINDAK LANJUT _____	25
C. TREN NILAI SURVEI _____	27
BAB V PENUTUP _____	29
A. KESIMPULAN _____	29
B. SARAN DAN REKOMENDASI _____	29
LAMPIRAN I KUESIONER SURVEI _____	31
LAMPIRAN II TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN WONOSOBO TRIWULAN IV (OKTOBER-DESEMBER) TAHUN 2023 _____	33
LAMPIRAN III DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM _____	34
LAMPIRAN IV REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN _____	35

DAFTAR TABEL

Tabel I. Unsur Survei _____	7
Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan _____	10
Tabel III. Tim Penyusunan SKM _____	11
Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan _____	12
Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan _____	17
Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur ____	17
Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian _____	17
Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif_____	18
Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan _____	18
Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana _____	19
Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana _____	19
Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana _____	20
Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan _____	20
Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan _____	23
Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut _____	26

DAFTAR GRAFIK

Grafik I. Jenis Kelamin Responden _____	14
Grafik II. Usia Responden _____	15
Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden _____	15
Grafik IV. Pekerjaan Responden _____	16
Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat _____	21
Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Periode Oktober-Desember 2023 _____	22
Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan DPMPTSP _____	24
Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah _____	25
Grafik IX. Tren Hasil SKM DPMPTSP _____	26

BAB I

PENDAHULUAN

A. LATAR BELAKANG MASALAH

Sesuai amanat Pasal 40 Peraturan Daerah Kabupaten Wonosobo Nomor 5 Tahun 2022 tentang Pelayanan Publik, menyebutkan keterlibatan masyarakat dalam Pelayanan Publik tidak hanya melalui kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) saja namun dimulai sejak proses penyusunan dan perumusan kebijakan Standar Pelayanan hingga pembahasan hasil Rencana Tindak Lanjut (RTL) SKM melalui berbagai macam bentuk Forum Konsultasi Publik (FKP) dengan siklus yang berulang/berkelanjutan untuk mencapai kualitas pelayanan prima.

Dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang terus meningkat, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib mengikutsertakan masyarakat untuk berpartisipasi dan bekerjasama salah satunya melalui kegiatan SKM untuk mengukur kualitas pelayanan langsung.

Oleh karena itu Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sebagai Unit Penyelenggara Pelayanan (UPP) yang menyelenggarakan aktivitas pelayanan langsung utamanya pada ruang lingkup tugas dan fungsi pelaksanaan pelayanan umum, pelayanan perizinan dan non perizinan berdasarkan pendelegasian atau pelimpahan wewenang dari lembaga atau instansi yang memiliki kewenangan pelayanan dan perizinan yang menjadi kewenangan Daerah

Sesuai dengan Keputusan Kepala DPMPSTSP Nomor 504/050/2022 tentang Standar Pelayanan Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo yang menetapkan 11 jenis layanan tersebut memerlukan umpan balik atau penilaian kepuasan dari penerima layanan untuk menyusun rencana tindak lanjut perbaikan kualitas layanan yang diselenggarakan berdasarkan data hasil survei periode Oktober - Desember 2023 sehingga perumusan kebijakan penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dapat menjawab kebutuhan masyarakat dengan tepat sasaran.

Mulai Tahun 2023 pelaksanaan kegiatan SKM pada tahap pengumpulan data survei menggunakan Aplikasi SKM WONOSOBO sesuai arahan dalam Surat Edaran Bupati Wonosobo Nomor 060/0575/Org yang mengatur mengenai kewajiban pengumpulan data SKM secara digital. Proses tersebut untuk mengoptimalkan keterukuran SKM guna mendorong keterbukaan informasi publik atas hasil SKM yang dapat diakses setiap saat guna meminimalisir upaya-upaya manipulasi data survei karena etos kerja yang cenderung mempertahankan status quo (*resistance to change*) dan budaya tidak menyukai risiko (*risk aversion*).

B. MAKSUD DAN TUJUAN

Maksud dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) ini adalah tersusunnya Laporan Hasil Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Triwulan IV Tahun 2023 untuk merumuskan kebijakan dan menentukan upaya perbaikan kualitas penyelenggaraan pelayanan berbasis data. Sedangkan tujuan pelaksanaan kegiatan SKM meliputi:

1. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan di lingkungan DPMPTSP;
2. Mendorong pelaksana pelayanan untuk selalu menjaga kualitas pelayanan publik sesuai dengan kebijakan Standar Pelayanan yang telah ditetapkan;
3. Mengetahui kelemahan atau kekuatan pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu berdasarkan data hasil survei yang terukur menurut metode ilmiah untuk mencerminkan persepsi kepuasan pengguna layanan dari jumlah sampel tertentu;
4. Mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diselenggarakan oleh DPMPTSP; dan
5. Mendorong pengambilan keputusan yang tepat dalam penetapan kebijakan perbaikan kualitas layanan melalui perumusan rencana tindak lanjut berlandaskan data hasil survei.

C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) untuk mengetahui kualitas penyelenggaraan pelayanan publik atas persepsi kepuasan pengguna layanan dilakukan dengan melihat unsur-unsur berikut:

No	Unsur SKM
1	Persyaratan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur
3	Waktu Penyelesaian
4	Biaya/Tarif
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan
6	Kompetensi Pelaksana
7	Perilaku Pelaksana
8	Sarana dan Prasarana
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan

Tabel I. Unsur Survei

Sedangkan jenis layanan berdasarkan ketersediaan jumlah pengguna layanan pada periode Oktober – Desember Tahun 2023 yang diukur kualitasnya untuk mengetahui kualitas pelayanan publik di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu meliputi:

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
1	Pendampingan OSS	140
2	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG)	0
3	Sertifikat Laik Fungsi (SLF)	0
4	PKKPR Kegiatan Non Berusaha	1
5	Izin Penyelenggaraan Pemakaman	0
6	Izin Pemasangan Reklame	3
7	Izin Usaha Pendirian Pasar Tradisional/ Rakyat	0
8	Izin Penggunaan Alun-Alun	1
9	Izin Bongkar Trotoar	0
10	Izin Pengelolaan Air Limbah Domestik	0
11	Izin Mobile Home Spa	0

Tabel II. Jenis Layanan dan Jumlah Pengguna Layanan

Jumlah keseluruhan pengguna layanan di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu selama Bulan Oktober – Desember 2023 adalah 145 pemohon. Jumlah tersebut merepresentasikan 4 jenis layanan yang memiliki pengguna sedangkan 7 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan. Layanan dengan jumlah pengguna paling banyak selama periode Bulan Oktober – Desember 2023 adalah Pendampingan OSS dengan total 140 permohonan yang berhasil dilayani.

BAB II PELAKSANAAN SURVEI

A. PELAKSANA SURVEI

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dilaksanakan oleh tim penyusunan SKM yang terdiri dari:

NO	KEDUDUKAN DALAM PERANGKAT DAERAH	KEDUDUKAN DALAM TIM
1	Kepala DPMPTSP	Penanggung Jawab
2	Sekretaris	Ketua
3	1 (orang) Penata Perizinan Ahli Madya	Anggota
4	1 (orang) Kasubbag Umum, Kepegawaian & Keuangan	Anggota
5	1 (orang) Perencana Ahli Muda	Anggota
6	1 (orang) Penyusun Rencana Investasi	Anggota
7	1 (orang) Analis Iklim Usaha dan Kerjasama	Anggota
8	1 (orang) Pengelola Dokumen Perizinan	Anggota
9	4 (orang) Non ASN	Anggota

Tabel III. Tim Penyusunan SKM

Anggota dalam tim bertanggung jawab terhadap pengoordinasian pengumpulan data oleh surveyor, perumusan Rencana Tindak Lanjut, penyusunan laporan hasil SKM sampai dengan publikasi RTL dan nilai hasil survei.

B. METODE PENGUMPULAN DATA

Metode pengumpulan data menggunakan pendekatan kualitatif dengan pengukuran melalui metode Skala Likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket) dan merupakan skala yang paling banyak digunakan untuk metode riset dalam bentuk survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada Skala Likert responden diminta untuk

menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia.

C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI

Pelaksanaan Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) di lingkungan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo periode pertama pada tahun anggaran 2023 dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Menetapkan tim pelaksana SKM	Minggu III April 2023
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	Minggu I Juli 2023 - Minggu IV September 2023
3	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Oktober 2023 - Minggu IV November 2023
4	Mengolah data hasil survei	Minggu I Desember 2023
5	Menganalisis hasil survei	Minggu I Desember 2023
6	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu I Desember 2023
7	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu I Desember 2023
8	Mempublikasikan hasil survei	Minggu II Desember 2023

Tabel IV. Waktu Pelaksanaan Kegiatan

D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN

Jumlah responden yang dibutuhkan untuk menghasilkan persepsi kepuasan pengguna layanan merupakan jumlah sampel yang tercermin dari jumlah populasi untuk periode tertentu yang ditargetkan guna mengetahui kualitas kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Populasi yang dimaksud dalam SKM adalah Seluruh Masyarakat atau pengguna layanan yang memanfaatkan setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Sampel yang dimaksud dalam SKM adalah bagian dari masyarakat atau pengguna layanan yang dapat mewakili persepsi tingkat kepuasan layanan untuk setiap jenis layanan sesuai Standar Pelayanan yang telah ditetapkan oleh penyelenggara layanan.

Teknik penarikan sampel dapat disesuaikan dengan jenis layanan, tujuan survei dan data yang ingin diperoleh. Responden dipilih secara acak yang ditentukan sesuai dengan cakupan wilayah masing-masing Unit

Pelayanan. Sedangkan untuk besaran sampel dan populasi dihitung menggunakan rumus:

$$S = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

dimana:

S = jumlah sampel

λ^2 = lambda (faktor pengali) dengan dk=1, taraf kesalahan bisa 1 %, 5 %, 10 %

N = populasi

d = 0,0

P (populasi menyebar normal) = Q = 0,5

Jumlah keseluruhan populasi pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang berhasil terdata sebagai populasi pengguna layanan dalam Aplikasi SKM WONOSOBO selama Bulan Oktober - Desember 2023 adalah 145 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 105 responden.

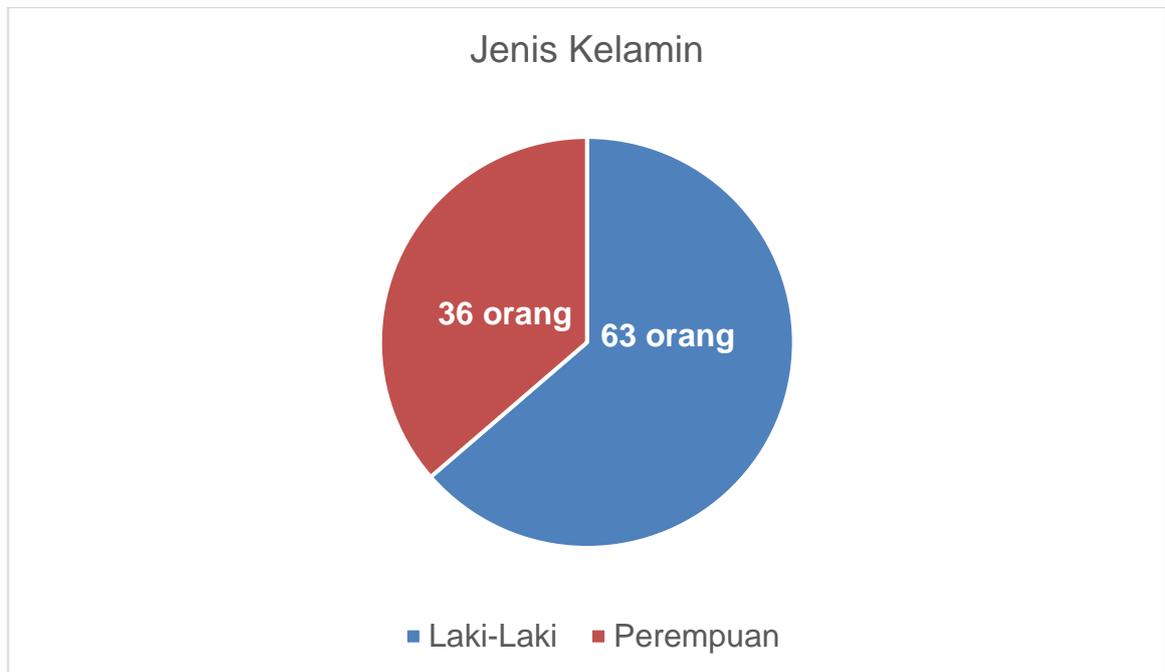
Sedangkan sampel yang berhasil dikumpulkan adalah 99 responden atau 94% dari target sampel yang seharusnya dicapai. Persentase keterlibatan publik dari sebagian pengguna layanan yang bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM tersebut pada kategori sangat baik.

BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

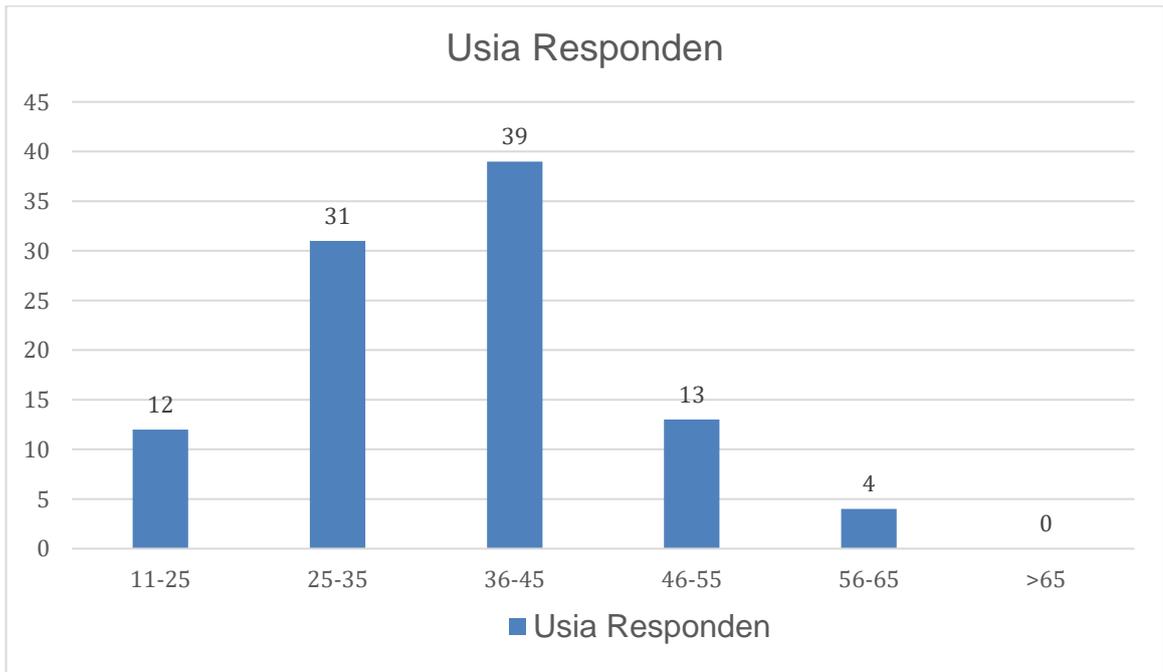
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 99 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 145 pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober – Desember 2023 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober – Desember 2023 didominasi oleh responden laki-laki yaitu 63 orang pengguna layanan, sedangkan sisanya 36 orang responden merupakan pengguna layanan perempuan;



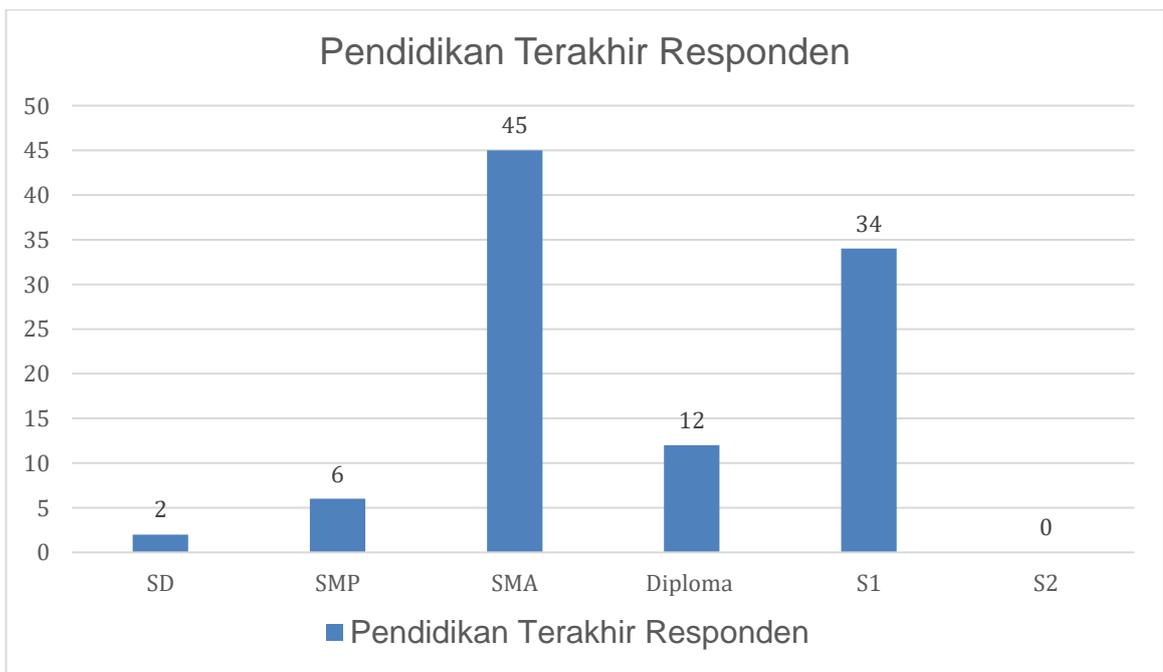
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober – Desember 2023 didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 36 - 45 Tahun sebanyak 39 orang;



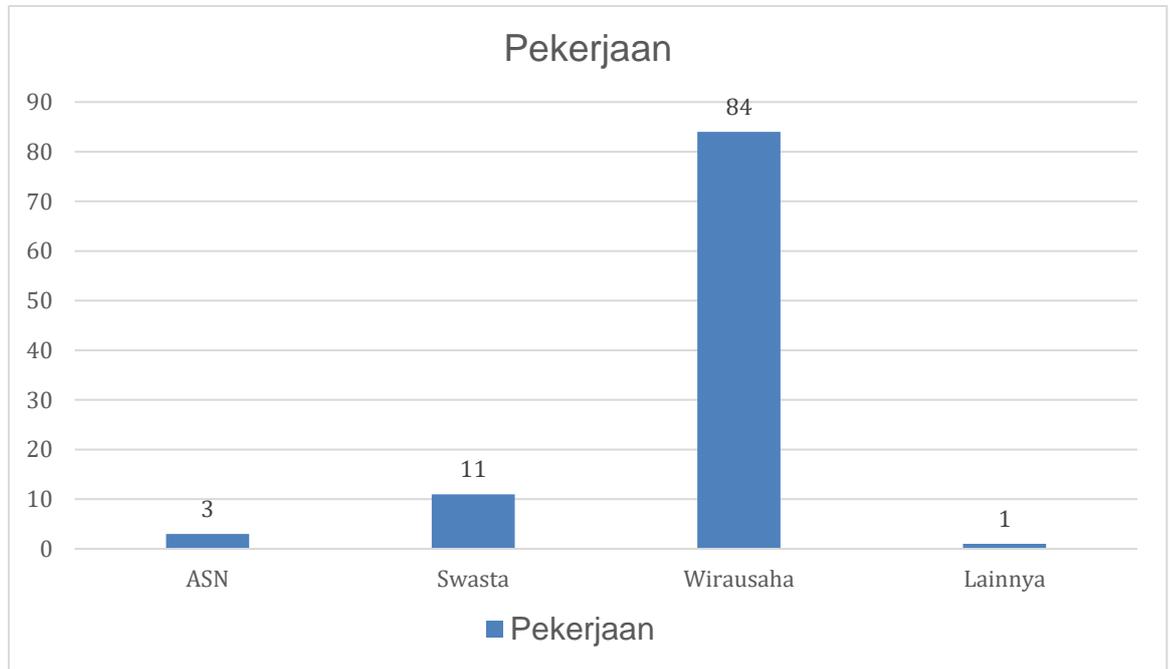
Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober – Desember 2023 didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 45 responden; dan



Grafik III. Pendidikan Terakhir Responden

4. Pekerjaan responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Oktober – Desember 2023 didominasi oleh Wirausaha sebanyak 84 responden.



5.

Grafik IV. Pekerjaan Responden

B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT

Indeks Kepuasan Masyarakat atau IKM merupakan nilai yang muncul dari hasil survei atas kerjasama antara penyelenggara dengan pengguna layanan untuk mengetahui tingkat kepuasan publik atas layanan yang didapatkan dengan mengonfirmasi 9 (sembilan) unsur survei berdasarkan metode yang telah ditetapkan.

Desain bentuk jawaban dalam setiap pertanyaan unsur pelayanan dalam setiap pertanyaan pilihan berganda. Bentuk pilihan jawaban pertanyaan kuesioner bersifat kualitatif untuk mencerminkan tingkat kualitas pelayanan. Tingkat kualitas pelayanan dimulai dari sangat baik/puas sampai dengan tidak baik/puas. Pembagian jawaban dibagi dalam 4 (empat) kategori, yaitu:

- Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
- Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
- Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
- Sangat baik, diberi nilai persepsi 4.

Guna mengetahui kelemahan dan kekuatan penyelenggara pelayanan publik, masing-masing nilai unsur dapat dilihat respon atas tingkat kepuasannya melalui data berikut:

1. Persyaratan (u1)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	27
4	Sangat Sesuai	72

Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel V menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 72 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat sesuai, sedangkan 27 lainnya berpendapat sesuai.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	1
2	Kurang Mudah	0
3	Mudah	26
4	Sangat Mudah	72

Tabel VI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sistem, Mekanisme dan Prosedur

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 72 responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat mudah.

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	2
3	Cepat	27
4	Sangat Cepat	70

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 27 responden berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan cepat, 70 responden berpendapat sangat cepat, sedangkan 2 lainnya berpendapat kurang cepat.

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	0
3	Murah	4
4	Gratis	95

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 95 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan adalah gratis. Sedangkan 4 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan murah.

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	29
4	Sangat Sesuai	70

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel IX menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 70 responden berpendapat bahwa produk layanan yang diberikan sangat sesuai dengan apa yang tercantum dalam Standar Pelayanan, sedangkan 29 responden berpendapat bahwa produk layanan sesuai

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	0
3	Kompeten	21
4	Sangat Kompeten	78

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel X menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 78 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat kompeten, sedangkan 21 lainnya berpendapat kompeten.

7. Perilaku Pelaksana (u7)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sopan dan Ramah	0
2	Kurang Sopan dan Ramah	0
3	Sopan dan Ramah	14
4	Sangat Sopan dan Ramah	85

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 85 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat sopan dan ramah.

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	0
3	Baik	36
4	Sangat Baik	63

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 63 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas sangat baik, sedangkan 36 responden berpendapat baik.

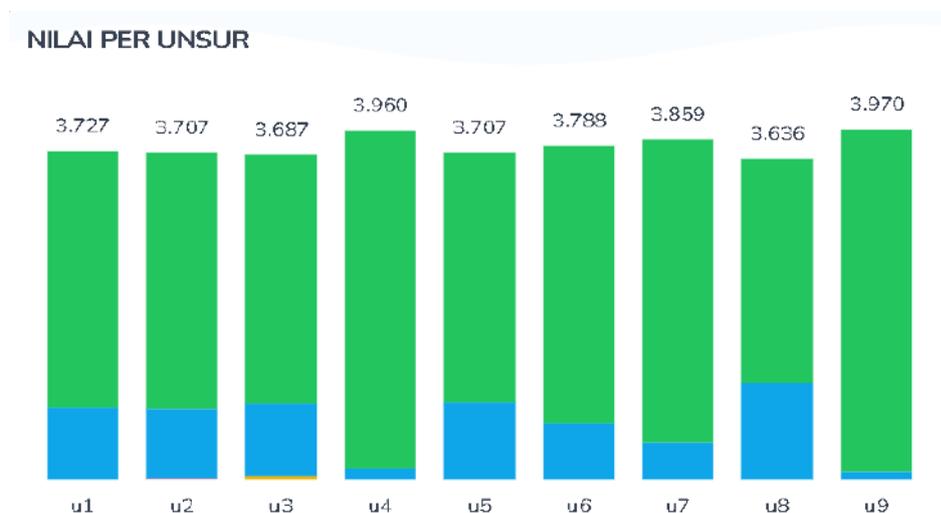
9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	3
4	Dikelola dengan Baik	96

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 96 responden berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah dikelola dengan baik.

Pengukuran menggunakan Skala Likert kemudian dihitung dengan menggunakan "nilai rata-rata tertimbang" masing-masing unsur pelayanan. Dalam penghitungan survei kepuasan masyarakat terhadap unsur-unsur pelayanan yang dikaji, setiap unsur pelayanan memiliki penimbang yang sama yaitu 0,11, sehingga masing-masing nilai unsur terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu yang diselenggarakan adalah sebagai berikut:



Grafik V. Nilai Unsur Survei Kepuasan Masyarakat

untuk memudahkan interpretasi terhadap penilaian SKM yaitu antara 25 sampai dengan 100, maka hasil rata-rata 9 (sembilan) nilai unsur di atas sebesar 3,782 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 94,56 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

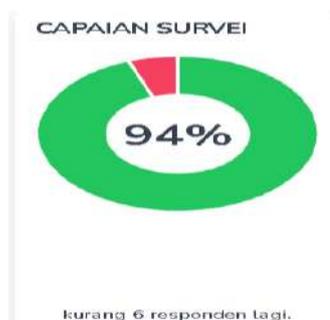
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo pada periode Oktober-Desember 2023 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respon dari pengguna layanan terhadap 11 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 4 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 142 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 7 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 142 aktivitas permohonan layanan terhitung sebagai wilayah generalisasi subjek yang akan diteliti atau dipelajari tanggapan kepuasannya untuk diambil kesimpulan sebagai bahan pengambilan keputusan perbaikan dan peningkatan kualitas pelayanan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Berdasarkan metode penentuan sampel menurut Krejcie dan Morgan untuk mengetahui persepsi tingkat kepuasan layanan pada setiap jenis layanan, maka sampel yang dibutuhkan setidaknya 105 responden dari 142 pengguna layanan yang terdaftar.

Ketercapaian pelibatan pengguna layanan untuk turut berpartisipasi dalam kegiatan SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo sebesar 94% atau sebanyak 99 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah 6 pengguna layanan untuk mengetahui persepsi ideal atas kinerja pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Dari data tersebut dapat disimpulkan bahwa semakin besar persentase capaian partisipasi publik dalam kegiatan survei maka semakin baik persepsi kepuasan pengguna layanan yang dimanfaatkan dalam pengambilan keputusan perbaikan kualitas layanan.



Grafik VI. Capaian Survei Kepuasan Masyarakat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Periode Oktober – Desember 2023

Keberhasilan pelibatan masyarakat sebagai pengguna layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM masih sangat bergantung pada upaya edukasi yang memerlukan keterlibatan petugas layanan untuk secara aktif mengajak pengguna layanan agar mau memberikan umpan balik, saran dan masukan dalam rangka menyalurkan keinginan publik dan kemampuan penyelenggara pelayanan.

NO	PETUGAS	PENGGUNA	RESPONDEN
1	DHIMAS GHALIB S	53	48
2	AFRIYAN SUJATMIKO	45	44
3	M TAHTA DINILLAH	45	5
4	IRMA TORIQOH	2	2
	TOTAL		

Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabel XIV dapat dilihat bahwa terdapat 2 petugas layanan yang mendapatkan permohonan layanan terbanyak adalah DHIMAS GHALIB S dan AFRIYAN SUJATMIKO. Sehingga terdapat 2 orang petugas layanan yang belum mencapai responden 100%, hal ini perlu mendapatkan pembinaan lebih lanjut guna meningkatkan kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu kedepannya.



Grafik VII. Kategori Kepuasan Pengguna Layanan DPMPTSP

Sedangkan dari sisi pengguna layanan Grafik VII menunjukkan bahwa seluruh responden survei atau sebanyak 84 responden menyatakan sangat puas atas layanan yang diberikan.

Dari hasil analisis di atas dapat diketahui bahwa optimalisasi pelaksanaan kegiatan SKM juga perlu didorong melalui pengembangan sistem insentif dan disinsentif bagi petugas pelayanan yang berkinerja tinggi atau sebaliknya. Selain itu masing-masing pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan juga perlu mendorong petugas layanan untuk menguasai kompetensi

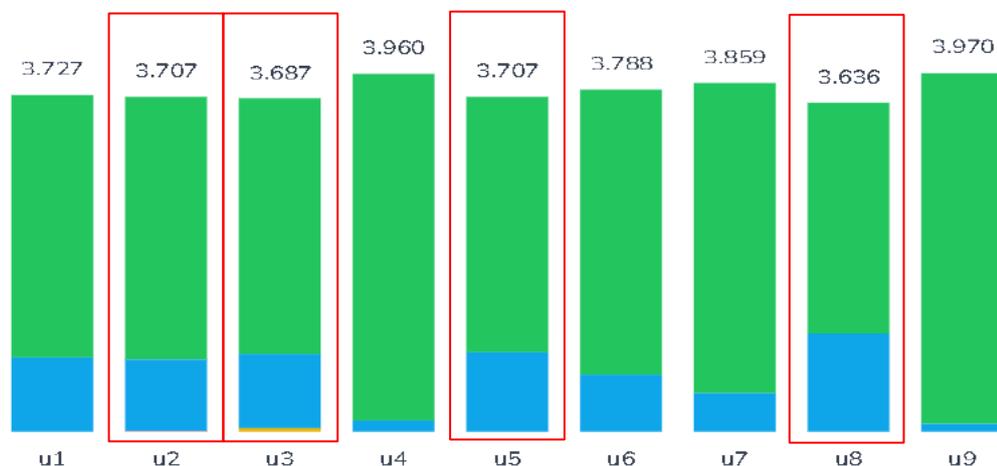
pelayanan yang sesuai dengan tugas dan fungsi pada masing-masing unit kerja.

Hasil perhitungan nilai unsur sebagaimana tercantum dalam Grafik V menunjukkan nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Oktober – Desember 2023 sebesar 94,56 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik.

B. RENCANA TINDAK LANJUT

Hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama survei pada periode Oktober – Desember 2023 seperti dijabarkan pada poin Indeks Kepuasan Masyarakat di BAB sebelumnya, perlu dilakukan perbaikan kualitas layanan terutama diprioritaskan pada 4 nilai unsur terendah yaitu U2, U3, U5 dan U8 untuk ditindaklanjuti berdasarkan data survei pada Grafik VII sebagai berikut:

NILAI PER UNSUR



Grafik VIII. 3 Nilai Unsur Terendah

Prioritas perbaikan kualitas layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo berdasarkan nilai unsur paling rendah pada unsur kedelapan atau sarana prasarana dengan nilai 3,636 diikuti nilai terendah kedua pada unsur ketiga atau waktu penyelesaian dengan nilai 3,687 kemudian nilai terendah ketiga adalah unsur kedua atau system, mekanisme dan prosedur dan unsur kelima atau persyaratan dengan nilai 3,707.

Penyusunan RTL dapat dilakukan dengan memanfaatkan data sekunder yang bersumber dari saran dan masukan pada formulir survei atau dari data primer yang bersumber dari penyelenggaraan Forum Konsultasi Publik (FKP) pembahasan hasil SKM dengan melibatkan *stakeholder* terkait. Berdasarkan hasil analisis hasil survei, maka disusun RTL sebagai berikut:

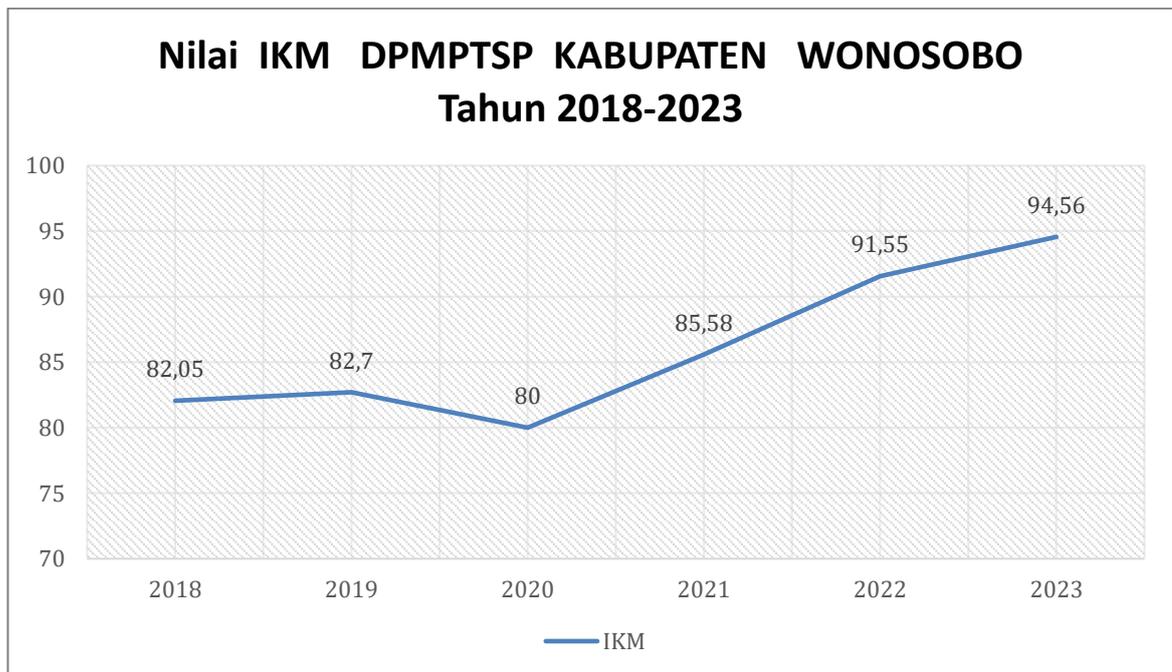
No	Prioritas Unsur	Program/ Kegiatan	Waktu Pelaksanaan					PJ
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TAHUN	
1.	U8	Pengadaan dan pemeliharaan sarana prasarana secara berkala	✓	✓	✓		2024	Sekretariat
2.	U3	Pemantauan dan evaluasi penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) Layanan	✓				2024	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM
3.	U5	Melakukan Monitoring dan Evaluasi terkait hasil Output Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan	✓				2024	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM
4.	U2	Mereview Kembali Standar Pelayanan (SP) dan Standar Operasional Prosedur (SOP)	✓				2024	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM

Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut

Pelaksanaan RTL sebagaimana Tabel XV dengan memperhatikan kemampuan Anggaran dan Belanja pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Adapun unsur yang mempunyai nilai tinggi selain tiga nilai terendah sebagaimana dimaksud di atas, minimal untuk dipertahankan kualitasnya atau lebih tingkatkan lagi dalam rangka mencapai predikat pelayanan prima.

C. TREN NILAI SURVEI

Tren nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) memuat analisis survei yang memberikan gambaran perbandingan atas hasil survei tahun sebelumnya. Pada Tahun 2023 merupakan langkah awal implementasi kebijakan Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, sehingga di tahun tersebut mulai dilaksanakan kegiatan SKM untuk mengukur kinerja penyelenggaraan pelayanan berdasarkan umpan balik dari pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo.



Grafik IX. Tren Hasil SKM DPMPTSP

Berdasarkan data pada Grafik IX diketahui bahwa nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo pada periode Oktober – Desember 2023 mengalami peningkatan sebesar 3,01 poin. Hasil survei di atas, telah menunjukkan bahwa kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu sangat baik di Tahun 2023.

Meskipun demikian, mempertahankan bukanlah sesuatu yang mudah oleh karena itu dibutuhkan kerja sama yang baik dari masyarakat selaku pengguna layanan maupun pelaksana pelayanan. Masing-masing telah diatur hak dan kewajibannya sesuai kejelasan yang tertuang dalam Standar Pelayanan.

BAB V PENUTUP

A. KESIMPULAN

Berdasarkan analisis univariat terhadap hasil survei atas kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, dapat ditarik suatu penjabaran umum (*general description*) pada sembilan unsur yang menjadi ruang lingkup Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) bahwa nilai unsur paling rendah pada unsur kedelapan atau sarana prasarana dengan nilai 3,636 diikuti nilai terendah kedua pada unsur ketiga atau waktu penyelesaian dengan nilai 3,687 kemudian nilai terendah ketiga adalah unsur kedua atau system, mekanisme dan prosedur dan unsur kelima atau persyaratan dengan nilai 3,707.

Hasil penyusunan Rencana Tindak Lanjut menunjukkan bahwa kebutuhan yang diprioritaskan adalah pengadaan sarana prasarana dan pemeliharaan sarana prasarana secara berkala untuk kenyamanan pemohon. Dalam rangka optimalisasi kebijakan standar pelayanan perlu melibatkan masyarakat melalui Forum Konsultasi Publik yang dapat menjadi sarana komunikasi dua arah untuk menyesuaikan/menyelaraskan keinginan masyarakat dan kemampuan publik dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Laporan hasil SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo akan digunakan sebagai dasar penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Pemerintah Kabupaten Wonosobo oleh Bupati. Dengan demikian, perlu di tegaskan bahwa nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah 94,56 dengan Mutu Pelayanan A dan Kinerja Pelayanan pada kategori Sangat Baik.

B. SARAN DAN REKOMENDASI

Dalam Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik, analisis bivariat disusun untuk membuat pemahaman terkait dengan korelasi atau hubungan antar variabel suatu permasalahan, guna perbaikan kualitas pelayanan publik.

Dari hasil analisis bivariat menunjukkan bahwa sarana prasarana, waktu penyelesaian, persyaratan dan system mekanisme dan prosedur menjadi 4 unsur yang memiliki pengaruh paling dominan terhadap semua unsur lainnya terhadap kualitas penyelenggaraan pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo. Artinya, kecepatan dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur akan berpengaruh terhadap unsur – unsur lain dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Dalam survei ini misalnya, unsur kompetensi pelaksana akan mempengaruhi kecepatan penyelesaian suatu produk layanan.

Oleh karena itu, perlu dilaksanakan beberapa intervensi positif dan rekomendasi antara lain:

1. Pengadaan sarana prasarana;
2. Peningkatan pemeliharaan sarana prasarana secara berkala;
3. Pengembangan instrumen evaluasi dan monitoring pelayanan publik melalui mekanisme pemberian *reward* dan *punishment* yang terukur dan berkesinambungan; dan
4. Strategi pengembangan budaya dan kultur kerja terutama pengarusutamaan mengenai pentingnya dampak hasil SKM melalui survei yang dilaksanakan secara organik.

Wonosobo, 4 Desember 2023

KEPALA DPMPTSP

KABUPATEN WONOSOBO



BETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos,MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19730316 199203 2 004

LAMPIRAN I
KUESIONER SURVEI

NO	PERTANYAAN	NILAI PERSEPSI
1	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya? a. Tidak sesuai b. Kurang sesuai c. Sesuai d. Sangat Sesuai	1 2 3 4
2	Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini? a. Tidak mudah b. Kurang mudah c. Mudah d. Sangat mudah	1 2 3 4
3	Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan? a. Tidak cepat b. Kurang cepat c. Cepat d. Sangat Cepat	1 2 3 4
4	Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan? a. Sangat mahal b. Cukup mahal c. Murah d. Gratis	1 2 3 4
5	Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk layanan 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
6	Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan? a. Tidak kompeten b. Kurang kompeten c. Kompeten d. Sangat Kompeten	1 2 3 4

7	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan?</p> <p>a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah</p>	<p>1 2 3 4</p>
8	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana?</p> <p>a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik</p>	<p>1 2 3 4</p>
9	<p>Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan?</p> <p>a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik</p>	<p>1 2 3 4</p>

Wonosobo, 4 Desember 2023

**KEPALA DPMPTSP
KABUPATEN WONOSOBO**



RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos.MM

Pembina Utama Muda
NIP. 19730316 199203 2 004

LAMPIRAN II
TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO
TRIWULAN IV (OKTOBER - DESMEBER) TAHUN 2023

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN SETELAH DIKONVERSI
1	Persyaratan	3,727	93,18
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,707	92,68
3	Waktu Penyelesaian	3,687	91,18
4	Biaya/Tarif	3,960	99,25
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,707	91,93
6	Kompetensi Pelaksana	3,788	96,05
7	Perilaku Pelaksana	3,859	97,00
8	Sarana dan Prasarana	3,636	94,55
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,397	99,63
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan	3,782	
	Nilai NRR setelah dikonversi		94,56
	Mutu Pelayanan	A	
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	

Wonosobo, 4 Desember 2023

KEPALA DPMPTSP

KABUPATEN WONOSOBO



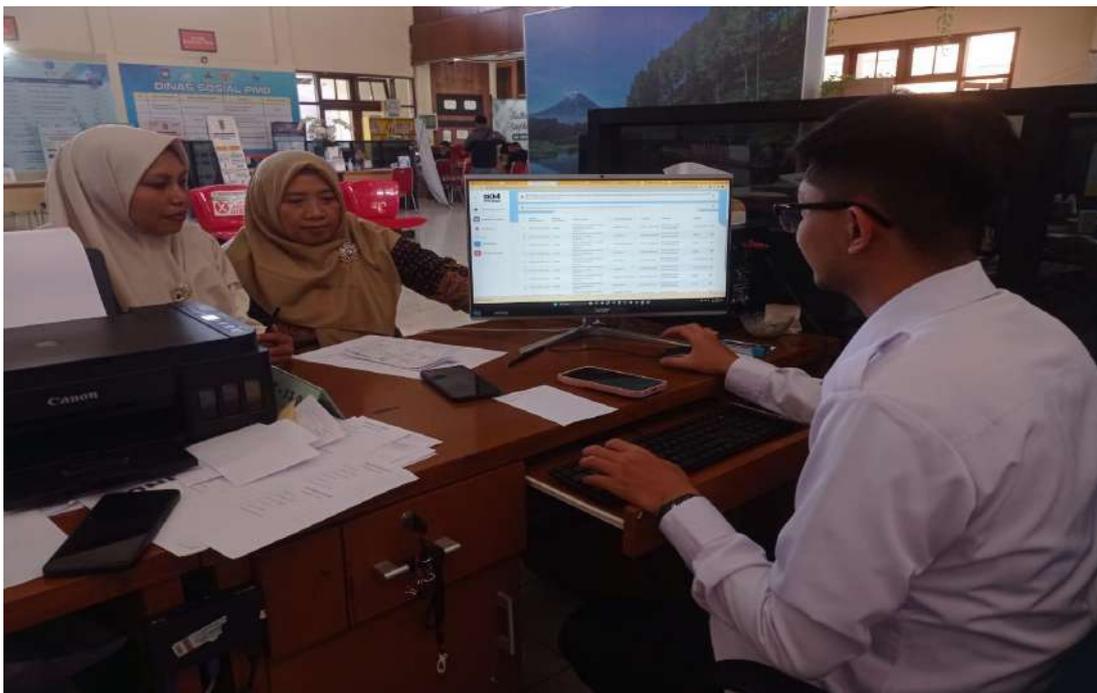
RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos,MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19730316 199203 2 004

LAMPIRAN III
DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

FOTO RAPAT PELAKSANAAN KEGIATAN SKM
DAN PENGUMPULAN DATA SURVEI



LAMPIRAN IV
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
1	Jaga kualitas pelayanan yang sudah baik
2	Bagus
3	Agar lebih baik lagi
4	Saya sangat puas dengan pelayanan.. Semoga tetap bertahan dan lebih meningkatkan lebih baik lagi kedepannya dalam melayani masyarakat Indonesia
5	Semoga pelayanan untuk masyarakat semakin baik.
6	Baik
7	Sudah baik semuanya
8	Saat ini sudah sangat bagus dan profesional. Semoga bisa terjaga selalu.
9	Excelent
10	Terus beri pelayanan yg terbaik
11	Baik
12	oke sip
13	Kualitas pelayanan lebih di tingkatkan lagi
14	Alhamdulillah pelayanan sudah baik semoga ke depannya lebih baik lagi
15	sukses selalu
16	Sudah baik
17	Mantap, makasih untuk bantuannya
18	Baik pelayanan puas
19	Sudah bagus
20	Karena butuh wifi untuk masyarakat yg membutuhkan pelayanan,, akan jauh lebih baik nama wifi & password lebih visible.. background kuning dengan tulisan putih itu parah...sangat tidak terlihat mata
21	Sejauh ini sangat membantu dan jelas. Terimakasih
22	Lebih meningkatkan pelayanan
23	Lanjutkan
24	Sangat baik
25	Sangat baik dalam melayani
26	There is nothing. Good enough
27	good
28	Sudah baik
29	Mantap
30	Pelayanan memuaskan
31	Layanan sangat baik
32	Pidah tempat yang lebih nyaman
33	Sangat membantu sekali 👍
34	Udah cukup
35	Sangat baik dan cepat
36	Ditambah sarpras yang lebih memadai

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
37	Terima kasih
38	Udah baik dan sesuai
39	Selalu memberikan pelayanan publik terbaik
40	Oss tidak tambah mempermudah pengurus an, tambah pusing
41	Fasilitas gedung / kantor yg kurang representatif kedepan semoga bisa diwujudkan agar dalam pelayanannya lebih nyaman
42	Tingkatkan lagi pelayanan biar lebih baik lagi..
43	Akses internet ditingkatkan lagi kemampuannya
44	Tetap dipertahankan dan ditingkatkan
45	Jaringan internet mohon di up speednya
46	Ruangan yg memadai untuk pelayanan publik
47	terbaik..👍👍👍
48	Sesuae
49	Wifi mungkin lebih diperhatikan lagi. Soalnya kadang saat pelayanan terhambat sinyal wifi yang lambat
50	Sangat baik
51	Kedepan mungkin ruangan bisa dikasih pendingin..biar tambah dingin ketika musim panas.Untuk akses internet bs ditambah mengingat banyaknya pelayanan.Untuk tempat sampah mungkin bs diperbanyak
52	Almdlh sudah puas pelayanannya sangat ramah
53	Memuaskan
54	Sejauh ini sudah sesuai dengan prosedur
55	Sudah baik perlu peningkatan secara bertahap
56	Pertahankan dan lebih ditingkatkan lagi
57	Di mudahkan usaha orang kecil agar hidup sejahtera dan membantu kesejahteraan masyarakat umum.
58	Semoga kedepannya sistem OSS menjadi semakin mudah
59	Pertahankan pelayanan prima
60	Sudah sangat baik
61	Terimakasih
62	Menurut saya sudah baik pelayanannya, tetap semangat bekerja dan jangan putus asa .
63	sangat kompeten
64	Pertahankan dengan pelayanan yang sudah bagus ini
65	Selama ini sudah baik, perbaikan saja yg perlu diperbaiki, terima kasih
66	Bisa disediakan fasilitas air minum.... Trimakasih
67	Semoga selalu membantu dengan selalu mempermudah
68	Sudah bagus sekali
69	Terbaik
70	Langsung di layani dan di prin... Gratis lagiii
71	Insya Allah sudah baik
72	Baik dan tingkatkan

No	Daftar Saran dan Masukan dari Responden Survei
73	Sudah baik dan memuaskan semoga bisa dipertahankan
74	Terimakasih atas bantuannya
75	Tingkat selalu pelayanan, agar masyarakat mudah melalukan perijinan
76	Sangat baik... Selalu tingkatkan
77	Pelayanan sangat bagus dan mudah ,jadi untuk berdagang mengharuskan membuat surat ijin usaha ,untuk memperlancar usaha
78	Bagus dan cepat penangananya
79	Bagus...lebih di tingkatkan lagi
80	Semoga pelayanan kedepan tetep baik
81	Pada jam kerja seharusnya smua stand ada petugas nya
82	Mantap,terus tingkatkan dan kalau bisa bisa ditambahkan secangkir kopi
83	Sudah sesuai dengan Prosedur
84	Semoga selalu memberi pelayanan yg baik seperti yg saya alami saat ini.
85	Semoga lebih baik untuk kedepanya
86	Untuk jam kerja nya mohon di perpanjang...soalnya hanya 5hari kerja, apalagi hari jumat hanya sampai jam 11 saja.
87	Lanjutkan
88	Pertahankan dan tingkatkan
89	Gratis. Baik dan ramah
90	gerainya kotor sekali
91	Pelayanan sudah memuaskan.
92	Tingkatkan dan semangat kerja untuk lebih baik lagi
93	Terima kasih atas pelayanya yang sangat baik
94	Good
95	Semoga akan selalu baik dan lebih baik lagi
96	Cukup baik

Wonosobo, 4 Desember 2023

KEPALA DPMPTSP

KABUPATEN WONOSOBO



RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos,MM

Pembina Utama Muda

NIP. 19730316 199203 2 004