2024

LAPORAN SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT

DDPMPTSP KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE JANUARI - MARET TAHUN 2024

Disusun Oleh:
DPMPTSP 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 Triwulan I Tahun 2024 ini dapat diterima dan bermanfaat.

Wonosobo, 3 April 2024
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPDAU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO

RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos, M.M.
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 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo Periode Januari – Maret 2024 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 DPMPTSP 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 Januari – Maret 2024 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 I Tahun 2024 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 Januari – Maret 2024 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	71
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	2
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 Januari – Maret 2024 adalah 73 pemohon. Jumlah tersebut merepresentasikan 2 jenis layanan yang memiliki pengguna sedangkan 9 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan. Layanan dengan jumlah pengguna paling banyak selama periode Bulan Juli – September 2023 adalah Pendampingan OSS dengan total 71 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 2024 dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Menetapkan tim pelaksana SKM	Penetapan pada Minggu I Januari, Perubahan pada Minggu III Februari 2024
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	Minggu I Januari 2024 - Minggu IV Januari 2024
3	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I Januari 2024 - Minggu IV Maret 2024
4	Mengolah data hasil survei	Minggu I April 2024
5	Menganalisis hasil survei	Minggu I April 2024
6	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu I April 2024
7	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu I April 2024
8	Mempublikasikan hasil survei	Minggu II April 2024

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:

$$S = \{ \lambda 2 \, . \, N. \, P. \, Q\}/\{d2 \, (N-1) + \lambda 2 \, . \, P. \, Q \, \}$$

dimana:

S = jumlah sampel

λ2 = 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 Januari – Maret 2024 adalah 73 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 61 responden.

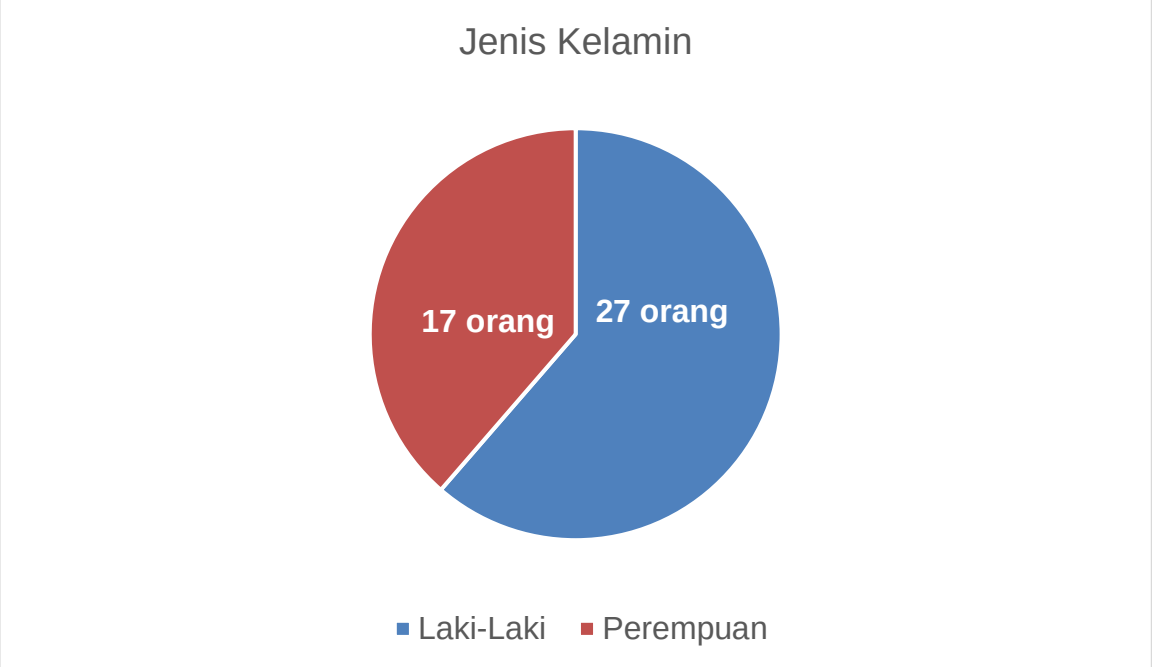
Sedangkan sampel yang berhasil dikumpulkan adalah 44 responden atau 72% dari target sampel yang seharusnya dicapai. Persentase keterlibatan publik dari sebagian pengguna layanan yang bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM tersebut pada kategori sangat baik.

BAB III
PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

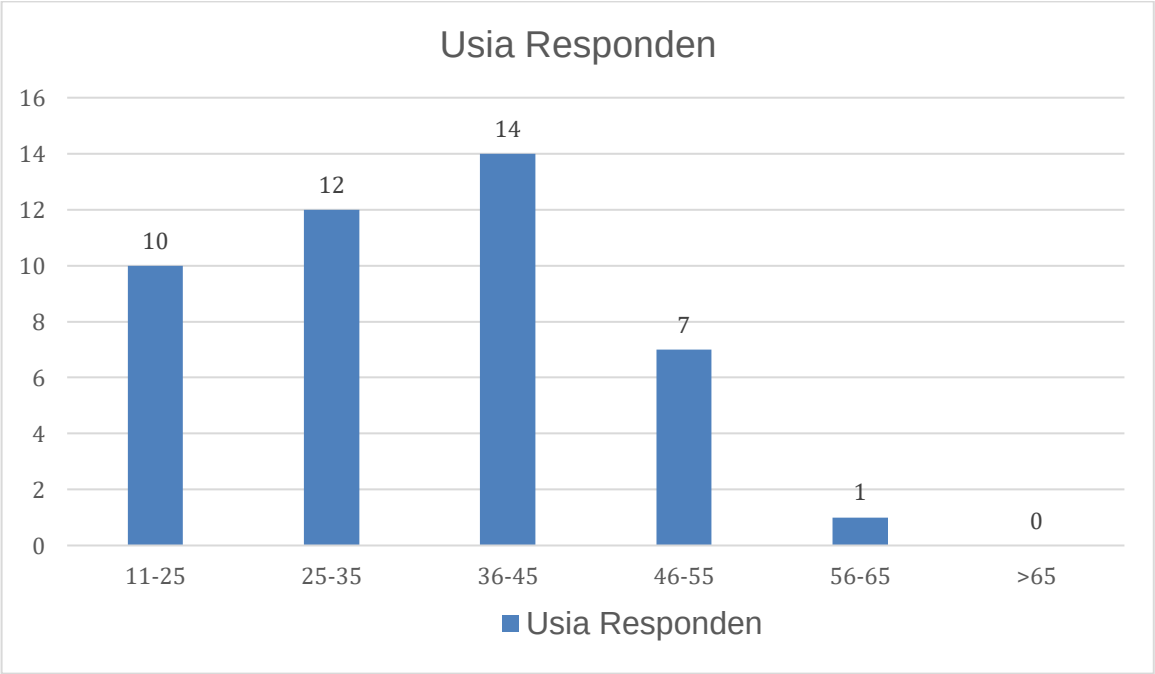
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 44 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 73 pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari – Maret 2024 dengan rincian karakteristik demografi responden sebagai berikut:

1. Jenis kelamin responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari – Maret 2024 didominasi oleh responden laki-laki yaitu 27 orang pengguna layanan, sedangkan sisanya 17 orang responden merupakan pengguna layanan perempuan;



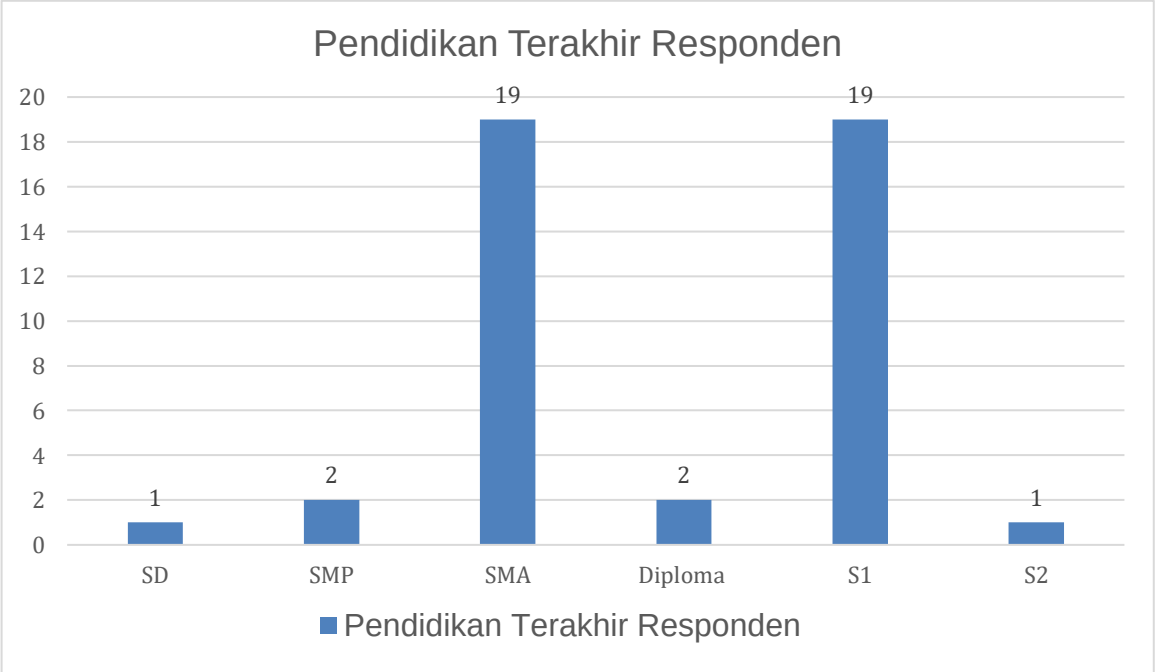
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan Januari – Maret 2024 didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 36-45 Tahun sebanyak 14 orang;



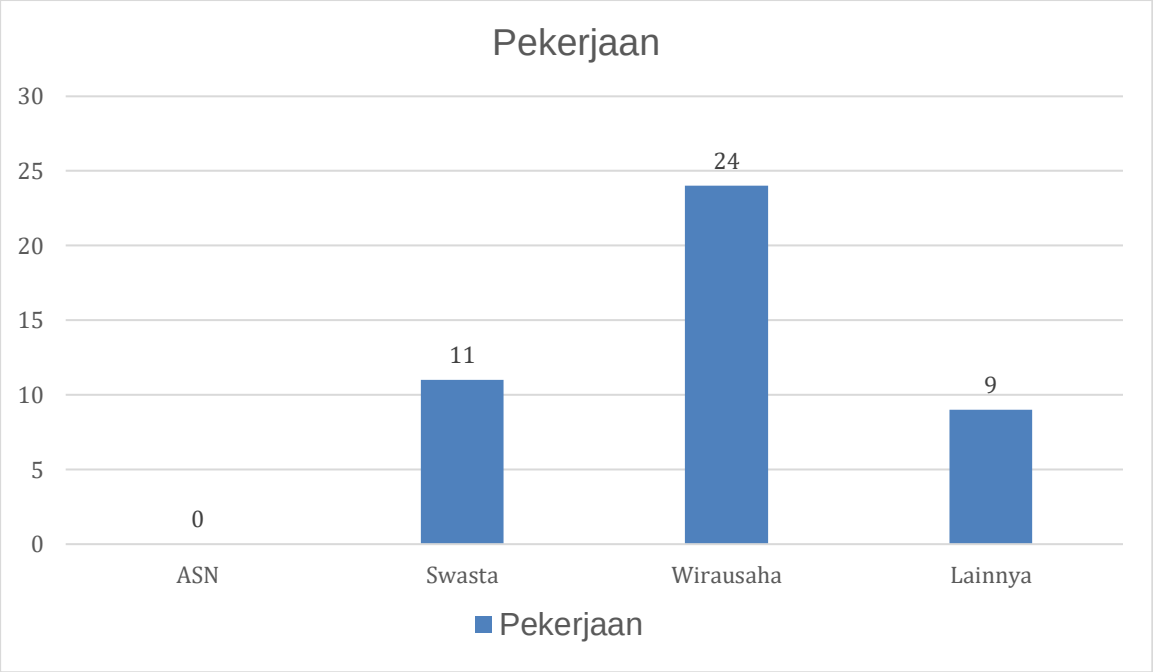
Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Januari – Maret 2024 didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan SMA sebanyak 19 responden dan S-1 sebanyak 19 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:

a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
c. Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
d. 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	15
4	Sangat Sesuai	29

Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel V menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 29 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat sesuai, sedangkan 15 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	17
4	Sangat Mudah	27

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

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 27 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	19
4	Sangat Cepat	25

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 25 responden berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan sangat cepat, sedangkan 19 lainnya berpendapat cepat.

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	1
3	Murah	4
4	Gratis	39

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 39 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan adalah gratis, 4 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan murah, sedangkan 1 lainnya berpendapat bahwa biaya/tarif layanan cukup mahal.

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	0
3	Sesuai	17
4	Sangat Sesuai	27

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel IX menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 27 responden berpendapat bahwa produk layanan yang diberikan sangat sesuai dengan apa yang tercantum dalam Standar Pelayanan, sedangkan 17 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	16
4	Sangat Kompeten	28

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel X menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 28 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat kompeten, sedangkan 16 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	12
4	Sangat Sopan dan Ramah	32

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 32 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	1
3	Baik	14
4	Sangat Baik	29

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 29 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas sangat baik, 14 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas sangat baik, sedangkan 1 lainnya berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas kurang baik.

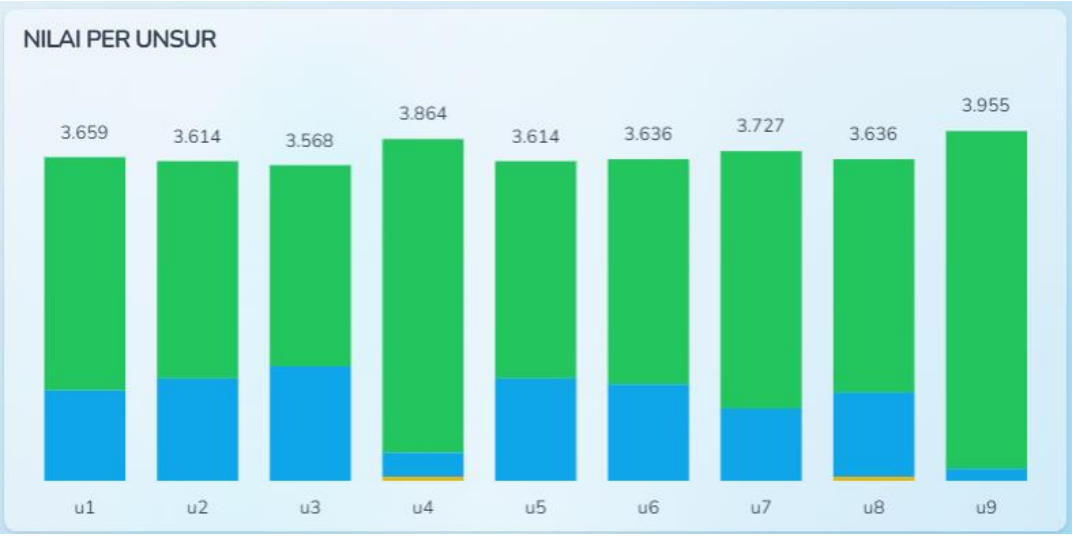
9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

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	42

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 42 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 3,805 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 95,13 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

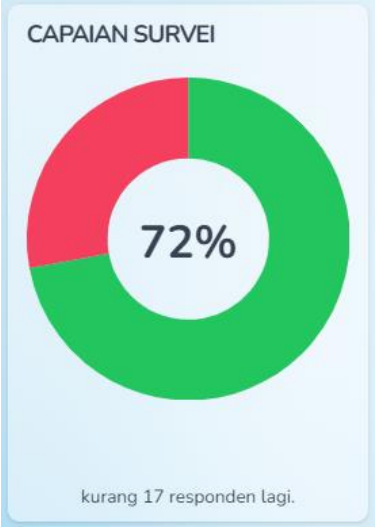
BAB IV
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo pada periode Januari – Maret 2024 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 2 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 73 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 9 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 73 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 61 responden dari 73 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 72% atau sebanyak 44 responden yang telah mengisi formulir survei, sedangkan kekurangan target sampelnya adalah 17 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

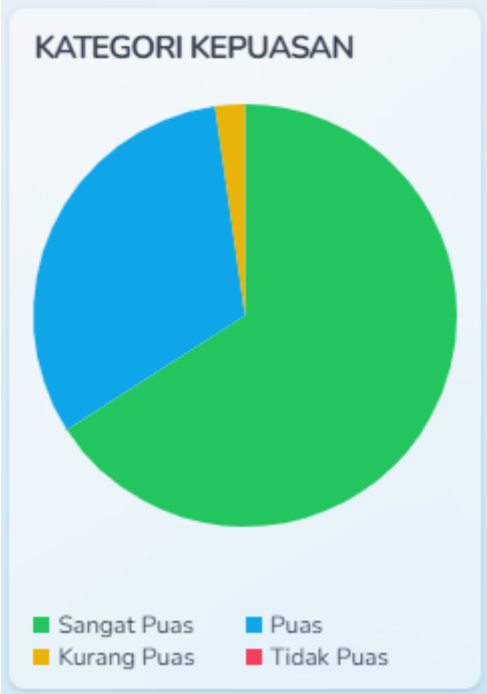
Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 4 petugas layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu 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 Januari – Maret 2024 .

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	17	15
2	AFRIYAN SUJATMIKO	18	15
3	M TAHTA DINILLAH	24	6
4	DESINTA PUSPA WARDHANI	8	6
5	AZKA AZMI KAMILA	6	2
	TOTAL	73	44

Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabel XIV dapat dilihat bahwa terdapat 1 petugas layanan yang mendapatkan permohonan layanan terbanyak adalah M TAHTA DINILLAH. Sehingga terdapat 4 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 29 responden menyatakan sangat puas atas layanan yang diberikan.

Dari hasil analisis di atas dapat diketahui bawah 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 Januari – Maret 2024 sebesar 92,42 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:

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 3,568 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur kelima atau persyaratan dengan nilai 3,614, nilai terendah ketiga adalah unsut kedua atau sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,614.

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		✓			2024	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)				✓	2024	Kelompok Jabatan Fungsional PTSP dan PM

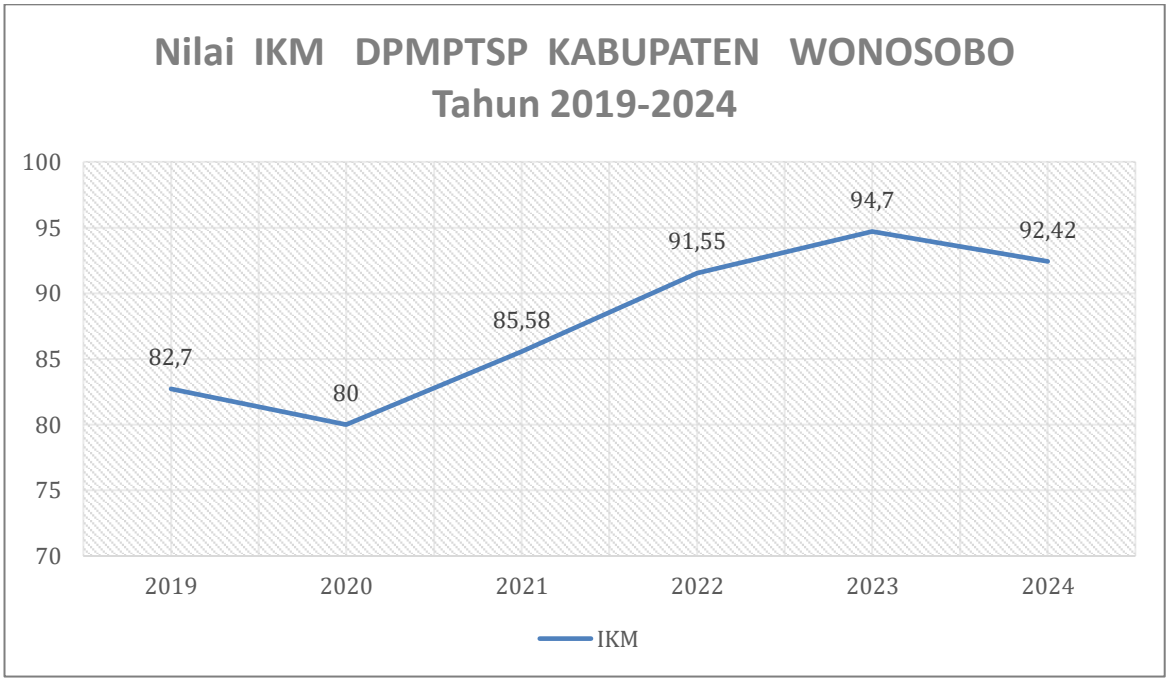
Tabel XV. Rencana Tindak Lanjut

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 Januari – Maret 2024 mengalami penurunan sebesar 2,28 poin. Hasil survei di atas, telah menunjukkan bahwa meskipun mengalami penurunan, kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih pada nilai sangat baik di Tahun 2024.

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 ketiga atau waktu penyelesaian dengan nilai 3,568 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur kelima atau persyaratan dengan nilai 3,614, nilai terendah ketiga adalah unsut kedua atau sistem, mekanisme dan prosedur dengan nilai 3,614.

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 di tegaskan bahwa nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah 92,42 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 menunjukan 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 April 2024
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPDAU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO

RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos, M.M.
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

NO	PERTANYAAN	NILAI PERSEPSI
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	 1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

Wonosobo, 3 April 2024
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPDAU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO

RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos, M.M.
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 I (JANUARI – MARET) TAHUN 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN SETELAH DIKONVERSI
1	Persyaratan	3,659	91,475
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,614	90,350
3	Waktu Penyelesaian	3,568	89,200
4	Biaya/Tarif	3,864	96,600
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,614	90,350
6	Kompetensi Pelaksana	3,636	90,900
7	Perilaku Pelaksana	3,727	93,175
8	Sarana dan Prasarana	3,636	90,900
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,955	98,875
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan	3,697	
	Nilai NRR setelah dikonversi		92,425
	Mutu Pelayanan	A	
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	

Wonosobo, 3 April 2024
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPDAU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO

RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19730316 199203 2 004

LAMPIRAN III
DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

FOTO RAPAT PELAKSANAAN KEGIATAN SKM
DAN PENGUMPULAN DATA SURVEI

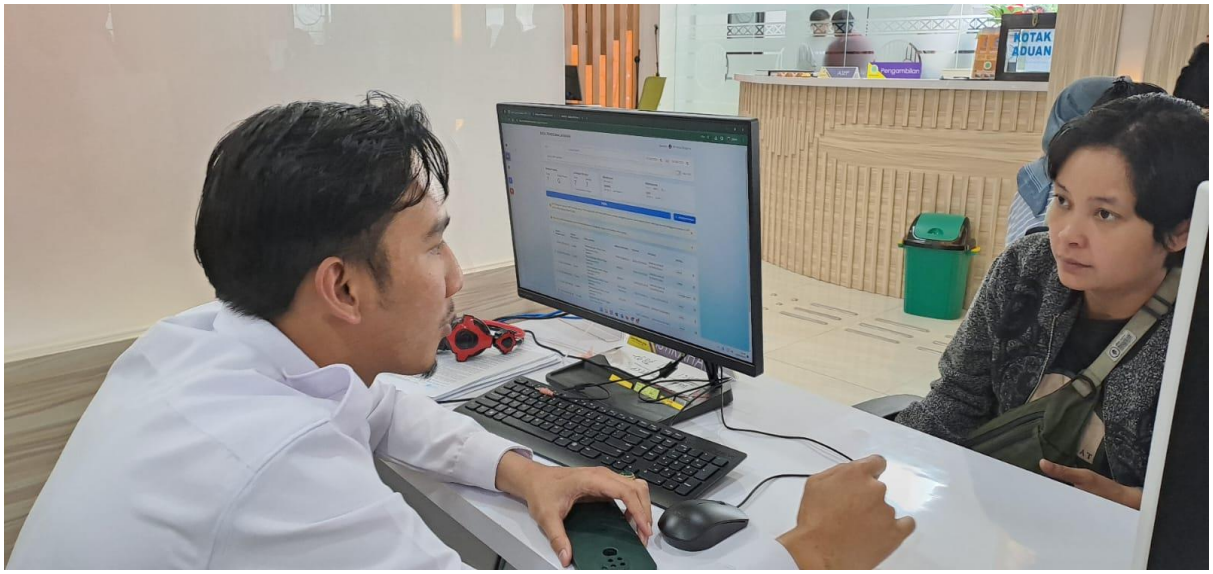


FOTO SAAT PENGAMBILAN SAMPLE DAN PENGISIAN DATA SKM

LAMPIRAN IV
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

NO	SARAN
1	Sangat baik
2	Alhamdulillah dapat pencerahan
3	Mantap
4	Sangat baik dan puas
5	Baik, tambah sukses,lancar terus.
6	Pelayanan sangat baik dan memuaskan, serta petugasnya ramah ramah, terimakasih
7	Suda baik
8	Udah baik
9	Ok
10	Top
11	Pertahankan pelayanan yang sudah baik
12	Mantap
13	Lanjutkan
14	mantap
15	Semoga bisa dipertahankan untuk mempermudah layanan kepada masyarakat
16	Mantap
17	Memuaskan
18	Terimakasih kepada semuanya pelayanannya baik dan ramah
19	sudah baik 💯 hanya nitip pesan terutama pembuatan SIP untuk dokter dimana SIP baru pertama untuk bagian surat persetujuan atasan bagi purna waktu dapat bisa di nonaktifkan karna msh SIP 1 terimakasi🙏
20	Sangat baik
21	Semoga OSS semakin mudah
22	Mantap
23	Selalu memberikan pelayanan publik terbaik
24	Mantep
25	Mantap, sudah bagus dan baik
26	pelayanan nya baik,
27	Jaringan internet nya kurang bagus
28	Semangat dan Tingkatkan dalam melayani masyarakat semoga semua dimudahkan.. !!!!
29	sudah baik
30	Oke
31	Semoga terus bisa melayani dengan baik
32	Lanjutkan
33	Baik dan terus tingkatkan pelayanan dg lebih serius
34	Pertahankan layanan cepat tepat dan memuaskan
35	Pertahankan yang sudah baik

NO	SARAN
36	Cukup bagus
37	Tetap semangat
38	Sudah sangat baik tinggal dipertahankan kinerjanya
39	Tidak ada
40	Sangat memuaskan ..dan dipertahankan
41	Semoga pelayanan bisa dilanjutkan dengan pembukaan loket-loket diluar jam kerja dan penambahan hari sabtu/minggu (penambahan PIC)
42	manteb wes lah
43	Bagus
44	Bagus sekali ,, lebih bagus dan nyaman dari pada kantor lama

Wonosobo, 3 April 2024
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPDAU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO

RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19730316 199203 2 004

LAPORAN

SURVEY KEPUASAN

MASYARAKAT

DPMPTSP KABUPATEN WONOSOBO
PERIODE APRIL - JUNI

2024

Disusun Oleh :

DPMPTSP 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 Triwulan II Tahun 2024 ini dapat diterima dan bermanfaat.

Wonosobo, 2 Juli 2024
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPDAU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO

RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19730316 199203 2 004

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR 1
DAFTAR ISI 2
DAFTAR TABEL 3
DAFTAR GRAFIK 4
BAB I PENDAHULUAN 5
A. LATAR BELAKANG MASALAH 5
B. MAKSUD DAN TUJUAN 6
C. JENIS LAYANAN DAN UNSUR SURVEI 6
BAB II PELAKSANAAN SURVEI 11
A. PELAKSANA SURVEI 11
B. METODE PENGUMPULAN DATA 11
C. WAKTU PELAKSANAAN SURVEI 12
D. PENENTUAN JUMLAH RESPONDEN 12
BAB III PENGOLAHAN DATA SURVEI 14
A. RESPONDEN SURVEI 14
B. INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT 16
BAB IV ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT 22
A. ANALISIS HASIL SURVEI 22
B. RENCANA TINDAK LANJUT 24
C. TREN NILAI SURVEI 26
BAB V PENUTUP 28
A. KESIMPULAN 28
B. SARAN DAN REKOMENDASI 28
LAMPIRAN I KUESIONER SURVEI 30
LAMPIRAN II TABEL INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KABUPATEN WONOSOBO TRIWULAN II (APRIL - JUNI) TAHUN 2024 32
LAMPIRAN III DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM 33
LAMPIRAN IV REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN 34

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 18
Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif 18
Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan 19
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 ____ 22
Periode April - Juni 2024 ____ 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 DPMPTSP Nomor 500.16.7/161/2024 tentang Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo yang menetapkan 59 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 2024 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 II Tahun 2024 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 2024 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	Izin Praktik Perawat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	110
2	Pendampingan Online Single Submission (OSS)	107
3	Izin Praktik Dokter Umum dan/atau Dokter Spesialis di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	18
4	Izin Praktek Apoteker	14
5	Izin Praktik Bidan di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	14
6	Izin Praktik Tenaga Teknis Kefarmasian	12
7	Izin Praktik Dokter Gigi dan/atauDokter Gigi Spesialis di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	8
8	Izin Praktik Terapis Gigi dan Mulut	8
9	Izin Penggunaan Ruang Terbuka Hijau (Alun-alun, Taman Fatmawati, Taman Kartini, Taman Ainun Habibi, Taman Selomanik, Taman Prajuritan, Taman Plaza)	5
10	Izin Praktik Dokter Internsip	5
11	Izin Praktik Mandiri Perawat	4
12	Izin Praktik Analis Kesehatan (Ahli Teknologi Laboratorium Medik)	4
13	Izin Kerja Tenaga Sanitarian	3
14	Izin Praktik Pelayanan Kesehatan Hewan bagi Praktik Dokter Hewan Mandiri	3
15	Izin Pemasangan Reklame	2

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
16	Izin Kerja Perekam Medis	2
17	Izin Kerja Tenaga Gizi	2
18	Persetujuan Keseuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang (PKKPR) Kegiatan Non Berusaha	1
19	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal yang diselenggarakan oleh masyarakat	1
20	Izin Praktik Sementara Dokter Umum/Dokter Spesialis/Dokter Gigi/Dokter Gigi Spesialis di Fasilitas Pelayanan Kesehatan	1
21	Perizinan Tukang Gigi	1
22	Izin Usaha Pendirian Pasar Tradisional/ Rakyat	1
23	Sertifikat Laik Fungsi (SLF)	0
24	Layanan Konsultasi Perizinan dan Investasi	0
25	Klinik LKPM (Laporan Kegiatan Penanaman Modal)	0
26	Legalisir Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	0
27	Pengaduan	0
28	Izin Pendirian Satuan Pendidikan Anak Usia Dini yang diselenggarakan oleh masyarakat	0
29	Izin Pendirian Satuan Pendidikan SD yang diselenggarakan oleh masyarakat	0
30	Izin Pendirian Satuan Pendidikan SMP yang diselenggarakan oleh masyarakat	0
31	Izin Operasional Klinik Pratama Non BLUD milik pemerintah di wilayah Kabupaten Wonosobo	0
32	Izin Operasional Klinik Utama Non BLUD milik pemerintah di wilayah Kabupaten Wonosobo	0
33	Izin Operasional Laboratorium Non BLUD milik pemerintah di wilayah Kabupaten Wonosobo	0

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
34	Izin Praktik Mandiri Dokter Umum dan Dokter Spesialis	0
35	Izin Praktik Mandiri Dokter Gigi dan/Atau Dokter Gigi Spesialis	0
36	Izin Praktik Penata Anestesi	0
37	Izin Praktik Mandri Bidan	0
38	Izin Praktik Fisioterapis	0
39	Izin Kerja Refraksionis Optisien dan Optometris	0
40	Izin Kerja Radiografer	0
41	Izin Praktik/Kerja Okupasi Terapis	0
42	Izin Kerja Terapi Wicara	0
43	Izin Praktik/Kerja Ortotis Prostetis	0
44	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional	0
45	Izin Kerja Elektromedik	0
46	Izin Praktik Tenaga Akupunktur Terapis	0
47	Izin Praktik Psikolog Klinis	0
48	Izin Praktik Tenaga Kesehatan Tradisional Jamu	0
49	Izin Praktik Teknisi Kardiovaskuler	0
50	Izin Praktik Tenaga Transfusi Darah	0
51	Perizinan Prenyehat Tradisional	0
52	Permohonan Pengajuan Sertifikat Laik Fungsi (SLF) Bagi yang Belum Memiliki Izin Mendirikan Bangunan (IMB)	0
53	Permohonan Persetujuan Bangunan Gedung	0
54	Izin Praktik Pelayanan Kesehatan Hewan bagi Praktik Dokter Hewan Warga Negara Asing	0

No	Jenis Layanan	Jumlah Pengguna
55	Izin Praktik Pelayanan Kesehatan Hewan bagi Tenaga Sarjana Kedokteran Hewan dan Paramedik Veteriner	0
56	Izin Melakukan Pelayanan Inseminasi Buatan	0
57	Izin Tempat Pemeliharaan Hewan Kesayangan bagi Salon Hewan Kesayangan	0
58	Izin Tempat Pembibitan Hewan Kesayangan	0
59	Perizinan/ Rekomendasi LPTKS	0
60	Penyelenggaraan Analisa Dampak Lalu Lintas	0
	Total	326

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 2024 adalah 326 pemohon. Jumlah tersebut merepresentasikan 22 jenis layanan yang memiliki pengguna sedangkan 38 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan. Layanan dengan jumlah pengguna paling banyak selama periode Bulan April – Juni 2024 adalah Izin Praktik Perawat di Fasilitas Pelayanan Kesehatan dengan total 110 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) 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	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 kedua pada tahun anggaran 2024 dilaksanakan melalui tahapan kegiatan sebagai berikut:

No	Kegiatan	Waktu Pelaksanaan
1	Menetapkan tim pelaksana SKM	Penetapan pada Minggu I Januari, Perubahan pada Minggu III Februari 2024
2	Menentukan besaran dan teknik penarikan sampel	Minggu I Januari 2024 - Minggu IV Januari 2024
3	Melaksanakan pengumpulan data survei	Minggu I April 2024 - Minggu IV Juni 2024
4	Mengolah data hasil survei	Minggu I Juli 2024
5	Menganalisis hasil survei	Minggu I Juli 2024
6	Menyusun rencana tindak lanjut perbaikan layanan	Minggu I Juli 2024
7	Menyajikan dan melaporkan hasil survei	Minggu I Juli 2024
8	Mempublikasikan hasil survei	Minggu II Juli 2024

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:

$$S = \{ \lambda 2 \, . \, N. \, P. \, Q\}/\{d2 \, (N-1) + \lambda 2 \, . \, P. \, Q \, \}$$

dimana:

S = jumlah sampel

λ2 = 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 2024 adalah 326 pengguna layanan, oleh karena itu diketahui target jumlah sampel yang dibutuhkan berdasarkan rumus perhitungan di atas adalah 198 responden.

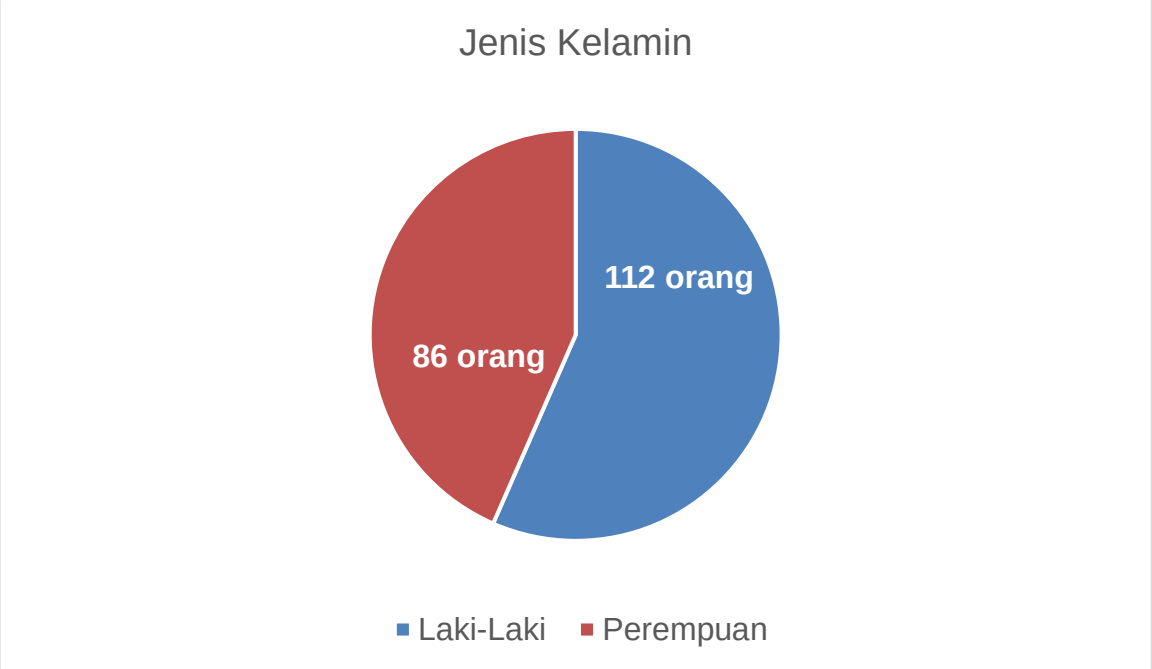
Sedangkan sampel yang berhasil dikumpulkan adalah 198 responden atau 112% dari target sampel yang seharusnya dicapai. Persentase keterlibatan publik dari sebagian pengguna layanan yang bersedia untuk ikut berpartisipasi dalam kegiatan SKM tersebut pada kategori sangat baik.

BAB III
PENGOLAHAN DATA SURVEI

A. RESPONDEN SURVEI

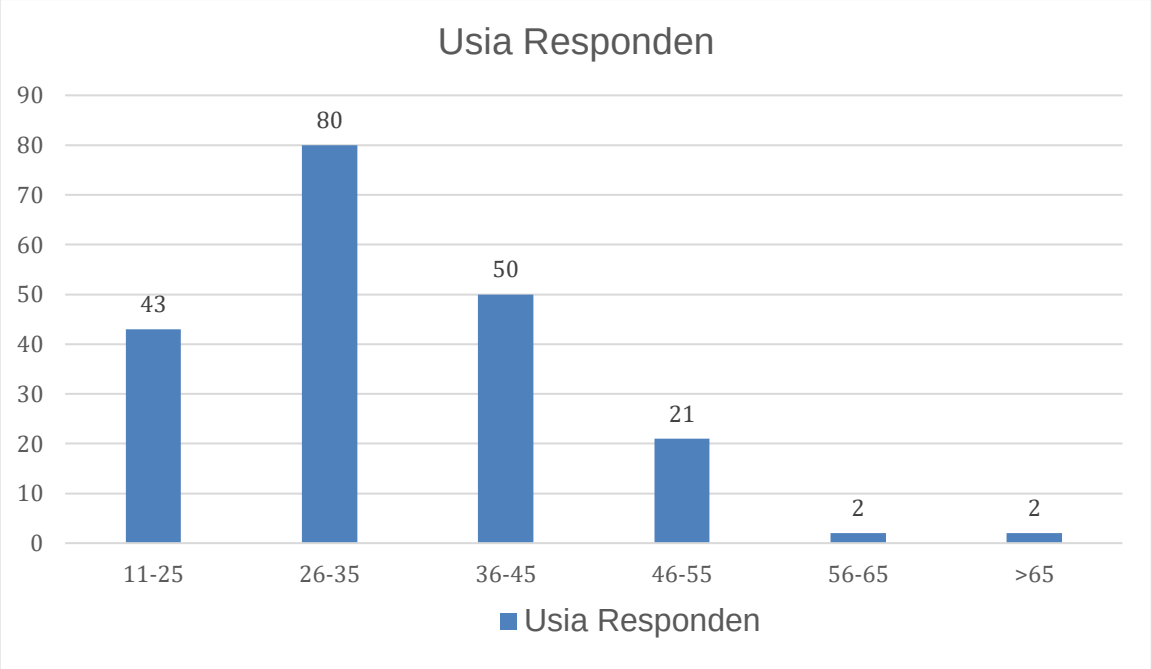
Berdasarkan data hasil survei pada aplikasi SKM WONOSOBO diperoleh 198 responden yang bersedia ikut berpartisipasi dalam pengisian survei dari total keseluruhan 326 pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan April – Juni 2024 dengan rincian 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 2024 didominasi oleh responden laki-laki yaitu 112 orang pengguna layanan, sedangkan sisanya 86 orang responden merupakan pengguna layanan perempuan;



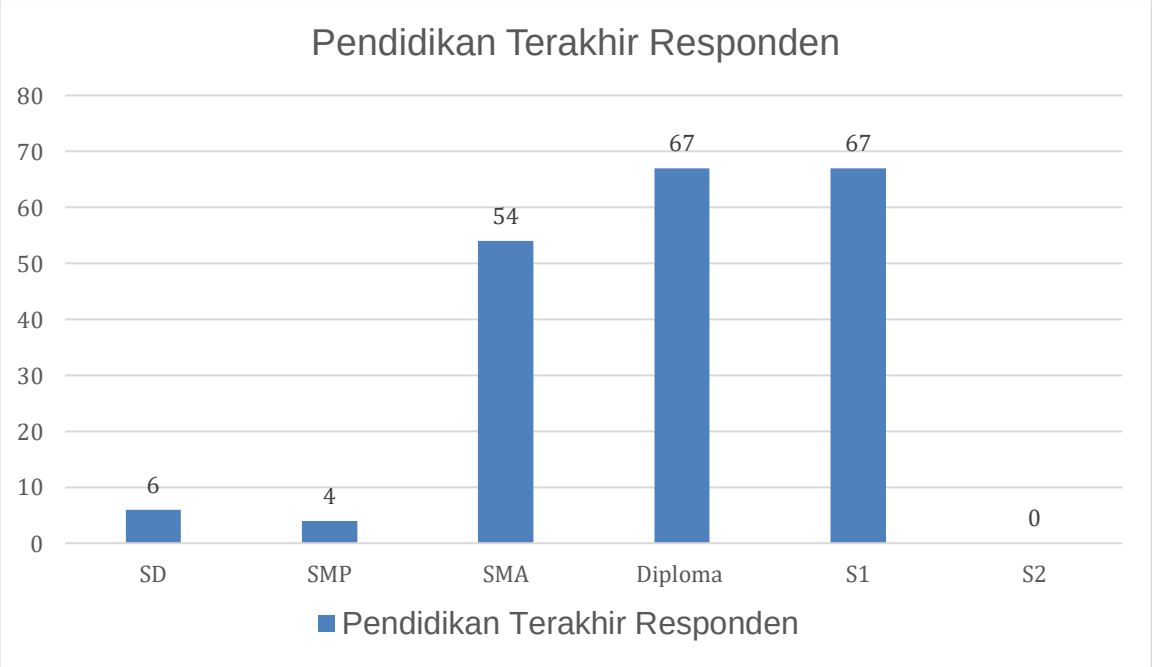
Grafik I. Jenis Kelamin Responden

2. Usia responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama Bulan April – Juni 2024 didominasi oleh pengguna layanan pada rentang usia 26-35 Tahun sebanyak 80 orang;



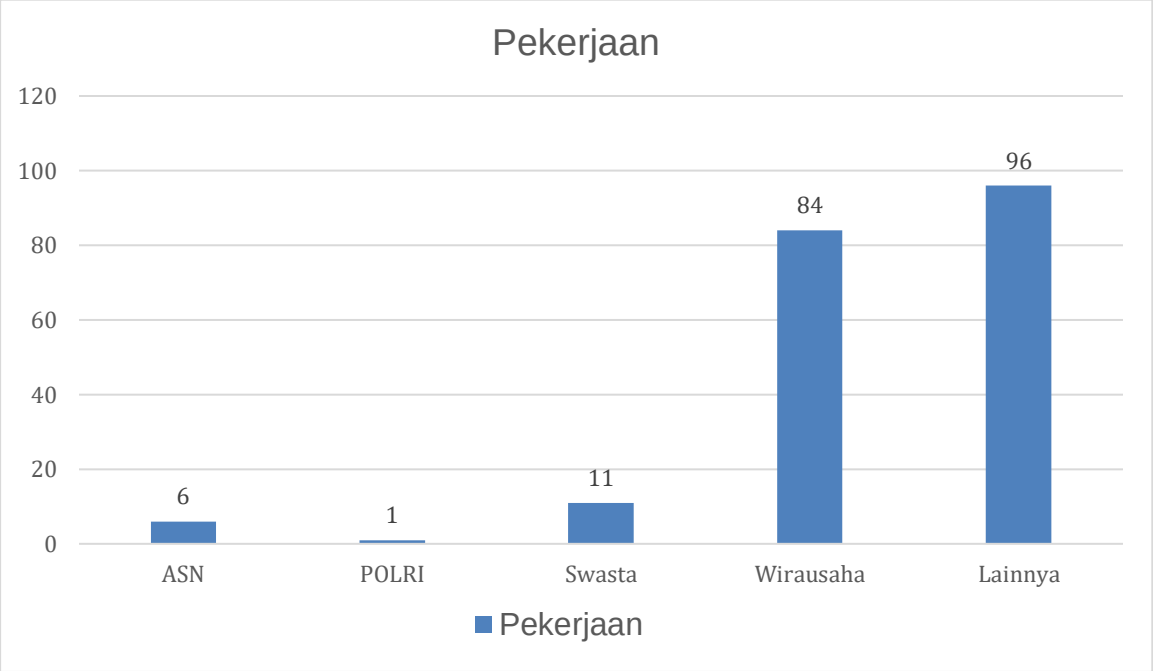
Grafik II. Usia Responden

3. Pendidikan terakhir responden survei pada layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama April - Juni 2024 didominasi oleh pengguna layanan dengan pendidikan Diploma dan S1, masing-masing sebanyak 67 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 2024 didominasi oleh Jenis Pekerjaan Lainnya sebanyak 96 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:

a. Tidak baik, diberi nilai persepsi 1;
b. Kurang baik, diberi nilai persepsi 2;
c. Baik, diberi nilai persepsi 3; dan
d. 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	66
4	Sangat Sesuai	132

Tabel V. Jawaban Survei Terhadap Unsur Persyaratan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel V menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 132 responden berpendapat bahwa persyaratan pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat sesuai, sedangkan 66 lainnya berpendapat sesuai.

2. Sistem, Mekanisme dan Prosedur (u2)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Mudah	1
2	Kurang Mudah	2
3	Mudah	67
4	Sangat Mudah	168

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

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 168 responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan sangat mudah, 67 responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan mudah, 2 responden berpendapat bahwa prosedur pelayanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan Kurang Mudah, dan 1 lainnya berpendapat tidak mudah.

3. Waktu Penyelesaian (u3)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Cepat	0
2	Kurang Cepat	7
3	Cepat	78
4	Sangat Cepat	113

Tabel VII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Waktu Penyelesaian

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 113 responden berpendapat bahwa waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan sangat cepat, 78 responden berpendapat waktu penyelesaian pelayanan yang diberikan Cepat, sedangkan 7 lainnya berpendapat Kurang Cepat.

4. Biaya/Tarif (u4)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Sangat Mahal	0
2	Cukup Mahal	2
3	Murah	24
4	Gratis	172

Tabel VIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Biaya/Tarif

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel VIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 172 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan yang disampaikan dalam Standar Pelayanan adalah gratis, 24 responden berpendapat bahwa biaya/tarif layanan murah, sedangkan 2 lainnya berpendapat bahwa biaya/tarif layanan cukup mahal.

5. Produk Layanan (u5)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Sesuai	0
2	Kurang Sesuai	1
3	Sesuai	82
4	Sangat Sesuai	115

Tabel IX. Jawaban Survei Terhadap Unsur Produk Layanan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel IX menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 115 responden berpendapat bahwa produk layanan yang diberikan sangat sesuai dengan apa yang tercantum dalam Standar Pelayanan, 82 responden berpendapat bahwa produk layanan yang diberikan sesuai dengan apa yang tercantum dalam Standar Pelayanan, sedangkan 1 responden berpendapat bahwa produk layanan kurang sesuai.

6. Kompetensi Pelaksana (u6)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Kompeten	0
2	Kurang Kompeten	3
3	Kompeten	76
4	Sangat Kompeten	119

Tabel X. Jawaban Survei Terhadap Unsur Kompetensi Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel X menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 119 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat kompeten, 76 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan kompeten, sedangkan 3 lainnya berpendapat kurang 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	73
4	Sangat Sopan dan Ramah	125

Tabel XI. Jawaban Survei Terhadap Unsur Perilaku Pelaksana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XI menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 125 responden berpendapat bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sangat sopan dan ramah, sedangkan 73 lainnya berpendapat

bahwa petugas pelayanan yang melaksanakan/memberikan layanan sopan dan ramah.

8. Sarana dan Prasarana (u8)

Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Baik	0
2	Kurang Baik	3
3	Baik	76
4	Sangat Baik	119

Tabel XII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Sarana dan Prasarana

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 119 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas sangat baik, 76 responden berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas baik, sedangkan 3 lainnya berpendapat bahwa sarana dan prasarana layanan yang tersedia dengan kualitas kurang baik.

9. Pengelolaan Pengaduan (u9)

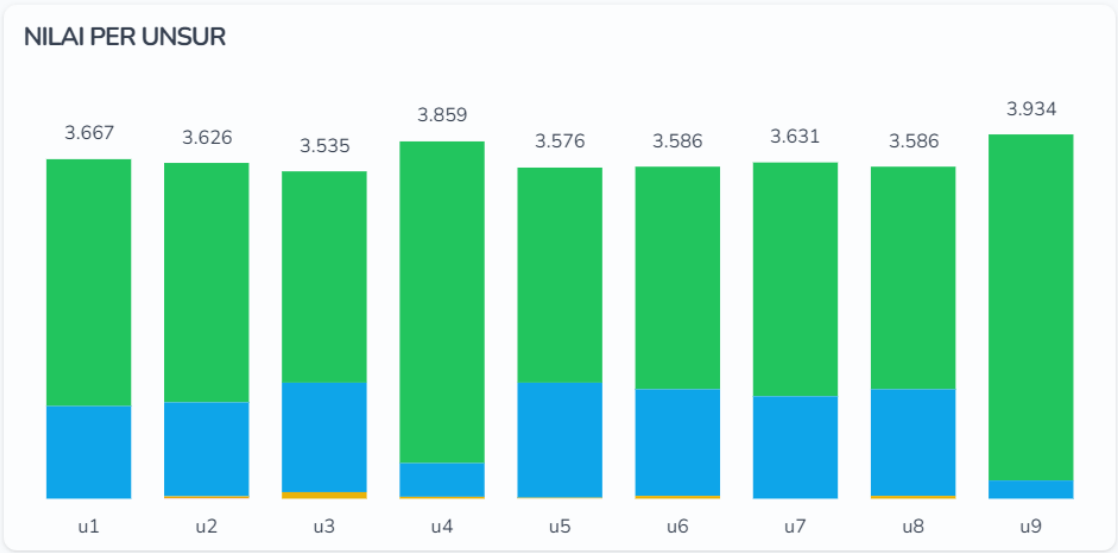
Skala Penilaian	Pilihan Jawaban	Frekuensi Jawaban
1	Tidak Ada	0
2	Ada Tetapi Tidak Berfungsi	0
3	Berfungsi Kurang Maksimal	13
4	Dikelola dengan Baik	185

Tabel XIII. Jawaban Survei Terhadap Unsur Pengelolaan Pengaduan

Berdasarkan rekapitulasi data hasil survei pada Tabel XIII menunjukkan mayoritas pengguna layanan atau sebanyak 185 responden berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo telah dikelola dengan baik, sedangkan 13 lainnya berpendapat bahwa pengelolaan pengaduan berfungsi kurang maksimal.

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 3,667 dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan hasil IKM sebesar 91,67 termasuk dalam kategori kinerja pelayanan sangat baik dan mutu pelayanan pada kategori A.

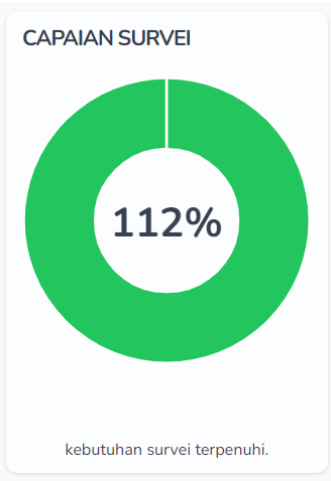
BAB IV
ANALISIS HASIL SURVEI DAN RENCANA TINDAK LANJUT

A. ANALISIS HASIL SURVEI

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo pada periode April – Juni 2024 dilakukan untuk menilai kualitas penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan umpan balik atau respon dari pengguna layanan terhadap 60 jenis layanan yang ada. Selama periode survei tersebut 22 jenis layanan yang ada mendapat permohonan sebanyak 326 kali proses pelayanan yang diajukan oleh pengguna layanan, sedangkan 38 jenis layanan lainnya tidak terdapat permohonan.

Dari 326 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 177 responden dari 326 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 112% atau sebanyak 198 responden yang telah mengisi formulir survei. 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 2024

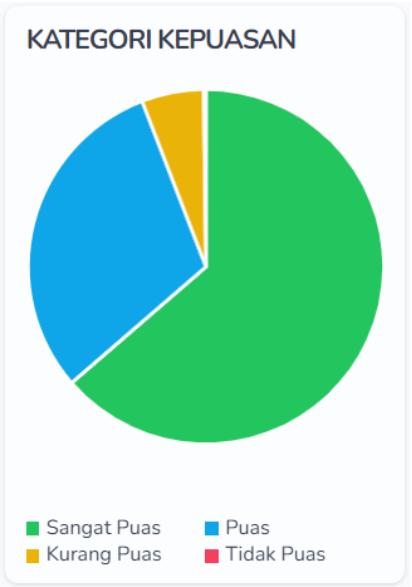
Dari data yang disajikan pada Tabel II dapat dicermati bahwa belum seluruh pengguna layanan yang dilayani di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo tercatat pada Aplikasi SKM WONOSOBO. Sebanyak 5 petugas layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo, dimana 1 petugas layanan sesuai pada Tabel XIV diantaranya telah melayani 105 pengguna layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wonosobo selama periode pencatatan data pada April - Juni 2024.

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	28	25
2	AFRIYAN SUJATMIKO	27	25
3	M TAHTA DINILLAH	224	105
4	DESINTA PUSPA WARDHANI	40	38
5	AZKA AZMI KAMILA	7	6
	TOTAL	326	199

Tabel XIV. Nilai IKM Petugas Layanan

Berdasarkan data pada Tabel XIV dapat dilihat bahwa terdapat 1 petugas layanan yang mendapatkan permohonan layanan terbanyak adalah M TAHTA DINILLAH. Sehingga terdapat 4 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

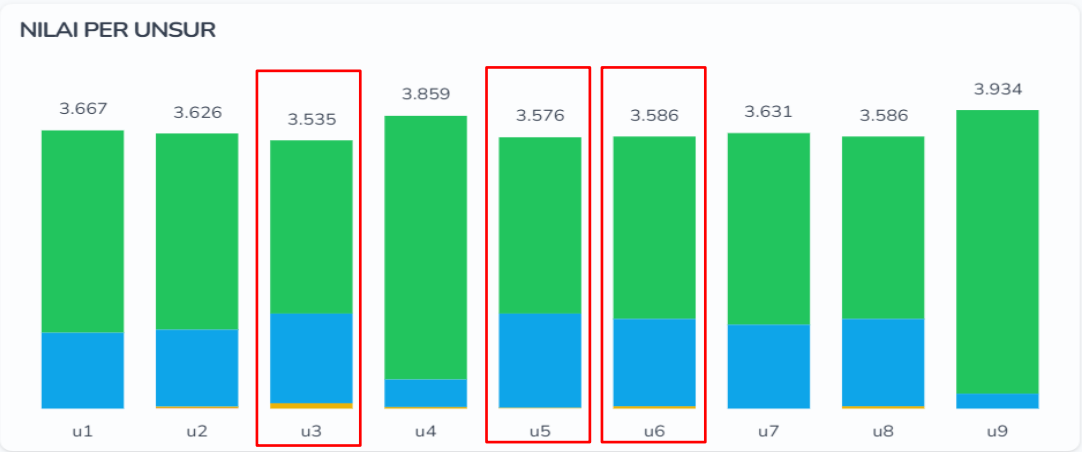
Sedangkan dari sisi pengguna layanan Grafik VII menunjukkan bahwa seluruh responden survei atau sebanyak 135 responden menyatakan sangat puas atas layanan yang diberikan.

Dari hasil analisis di atas dapat diketahui bawah 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 2024 sebesar 91,67 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 2024 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 U6 untuk ditindaklanjuti berdasarkan data survei pada Grafik VII sebagai berikut:



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 3,535 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur kelima atau persyaratan dengan nilai 3,576, nilai terendah ketiga adalah unsur keenam atau kompetensi pelaksana dengan nilai 3,586.

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			✓		2024	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

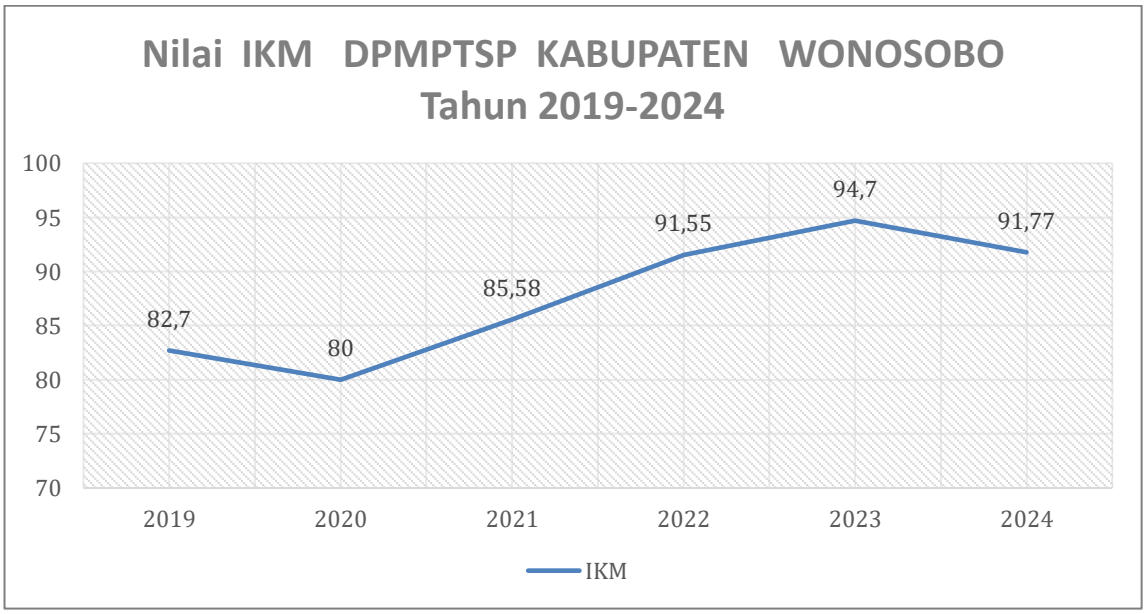
3.	U6	Pembinaan Petugas Layanan		✓		✓	2024	Sekretariat

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 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 April - Juni 2024 mengalami penurunan sebesar 0,55 poin dari hasil survey periode sebelumnya. Hasil survei di atas, telah menunjukkan bahwa meskipun mengalami penurunan, kinerja penyelenggaraan layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu masih pada nilai sangat baik di Tahun 2024.

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 3,535 diikuti nilai terendah kedua adalah unsur kelima atau persyaratan dengan nilai 3,576, nilai terendah ketiga adalah unsur keenam atau kompetensi pelaksana dengan nilai 3,586.

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 di tegaskan bahwa nilai IKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah 91,67 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 menunjukan 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, 2 Juli 2024
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPDAU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO

RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos, M.M.
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

NO	PERTANYAAN	NILAI PERSEPSI
7	Bagaimana pendapat Saudara tentang perilaku petugas dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan? a. Tidak sopan dan ramah b. Kurang sopan dan ramah c. Sopan dan ramah d. Sangat sopan dan ramah	 1 2 3 4
8	Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana? a. Buruk b. Cukup c. Baik d. Sangat Baik	 1 2 3 4
9	Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan, saran dan masukan dari pengguna layanan? a. Tidak ada b. Ada tetapi tidak berfungsi c. Berfungsi kurang maksimal d. Dikelola dengan baik	 1 2 3 4

Wonosobo, 2 Juli 2024
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPDAU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO

RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos, M.M.
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 II (APRIL - JUNI) TAHUN 2024

NO	UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN	NILAI TOTAL NRR TERTIMBANG PER UNSUR PELAYANAN SETELAH DIKONVERSI
1	Persyaratan	3,667	91,675
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	3,626	90,650
3	Waktu Penyelesaian	3,535	88,375
4	Biaya/Tarif	3,859	96,475
5	Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan	3,576	89,400
6	Kompetensi Pelaksana	3,586	89,650
7	Perilaku Pelaksana	3,631	90,775
8	Sarana dan Prasarana	3,586	89,650
9	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	3,934	98,350
	Jumlah Nilai Total NRR tertimbang per unsur pelayanan	3,667	
	Nilai NRR setelah dikonversi		91,675
	Mutu Pelayanan	A	
	Kinerja Unit Pelayanan	Sangat Baik	

Wonosobo, 2 Juli 2024
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPDAU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO

RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19730316 199203 2 004

LAMPIRAN III
DOKUMENTASI PELAKSANAAN SKM

FOTO RAPAT PELAKSANAAN KEGIATAN SKM
DAN PENGUMPULAN DATA SURVEI

FOTO SAAT PENGAMBILAN SAMPLE DAN PENGISIAN DATA SKM

LAMPIRAN IV
REKAPITULASI SARAN DAN MASUKAN PENGGUNA LAYANAN

NO	SARAN
1	Lebih di tingkatkan plyanan publik
2	Saran saya untuk menambah menu revisi apabila ada berkas/data yang tidak sesuai sehingga tidak perlu melakukan pengajuan awal
3	Cukup puas, tidak ribet.
4	Pelayanan sudah sangat baik
5	Bagus
6	Tidak ada
7	Sudah cukup dan semoga tambah maju kedepanya
8	Bagus
9	Secara keseluruhan Sistem Pelayanan Ruang Publik satu pintu sangat baik dan bagus disamping memudahkan dalam mengurus perizinan, kita juga diberikan layanan yang cepat dan gratis. Sudah bagus pokoke
10	-
11	Bagus bangeett
12	Pertahankan kecepatan pelayanan
13	Sangat baik
14	Top layanannya memuaskan...
15	Dipertahankan
16	Sudah cukup baik,namun akan lebih baik jika pada saat pengurusan di percepat
17	Baik
18	Sempurna
19	Tidak ada
20	Tidak ada
21	Mantap
22	Terima kasih
23	👍
24	Pertahankan memiliki pelayanan yang dapat membuat pengujung nyaman:)
25	pertahananankan
26	Ok
27	Lebih baik lagi
28	Informasi dan pemahaman pelayanan lebih maksimal
29	Sudah memuaskan, agar dijaga dan ditingkatkan
30	Untuk DPMPTSP Sudah baik, untuk tahap ke tiga Dinkes lama
31	alhamduliilah bagus sekarang prngurusan mudah
32	Sudah bagus
33	Mantap
34	Sudah bagus dari segi pelayanan, informasinya
35	Sudah baik

NO	SARAN
36	lanjutkan
37	Tetap semangat untuk melayani dengan baik dan sepenuh hati, Terimakasih 🙏
38	…..
39	Proses pelayanan lebih bisa ditingkatkan lagi
40	Sangat kompeten n membantu sx
41	saat ada pembatalan pengajuan mohon untuk lebih spesifik pemberitahuan dalam kekurangannya
42	Untuk pelayanan terutama mbak2 petugasnya ramah dan sat set joosss.... 👍
43	Sudah baik, semoga dapat dipertahankan
44	Lanjutkan dan tingkatkan
45	Dijelaskan detail untuk kesalahan dalam proses pengajuan
46	Tingkatkan Pelayanan
47	Surat recomendasi dari DPD diperjelas lagi dgn menambahkan jadwal praktik agar proses pembuatan SIP tidak berkali2 dibatalkan
48	Ok
49	Fast respon
50	Sidah cukup sesuai
51	Semoga bisa meningkatkan kualitas dan kuantitas layanan
52	sudah memadai
53	-
54	Sukses. Lanjutkannnn
55	Saya puas dengan pelayanan yang ramah dan sopan dari para petugas pelayanan
56	Mohon di tingkatan lagi pelayananya,sebenarnya sudah sangat baik
57	-
58	Oke
59	Sangat puas
60	sangat membantu dan memudahkan, terima kasih telah melayani dengan baik. pertahankan
61	Tingkatkan pelayanan yg lebih baik lagi
62	Mantap
63	Sudah cukup baik
64	sudah ok
65	Tingkatkan
66	Terimakasih
67	Pertahankan
68	Pertahanan pelayanan yang sangat luar biasa
69	Mantap
70	sudah baik
71	Terus pertahankan,sudah baik.
72	Ok

NO	SARAN
73	Tingkatkan pelayanan... perbaikan layanan yang kurang baik... berikan ketepatan waktu pelayanan.... berikan layanan dengan hati
74	Ok
75	sangat ramah pelayanan bagus
76	Bagus sekali pelayanannya
77	Ok sip
78	Tingkatkan
79	-
80	sangat ramah dan pelayananya mantap
81	Kami di layani dengan baik dan mudah
82	Tetap melayani dengan baik untuk mastarakat.
83	ok
84	Ok
85	Sangat membantu....ok
86	pertahankan pelayanan
87	Pelqyanan ramah pertahlankqn
88	Pertahankan pelayanan yang sudah 👍
89	Jaga pelayanan dgn setulus hati
90	Baik
91	Baik
92	Baik, di pertahankan
93	Baik
94	Ok
95	Ok
96	Mantap
97	Cepat mudah,joss
98	Tetap amanah istiqomah dan ramah kepada semua pelayanan dan untuk siapapun
99	Baik
100	Ok
101	Ok
102	Ok
103	-
104	Sangat baik dan juga mudah dipahami
105	Sudah cukup baik
106	Sudah bagus
107	Alhamdulillahi sudah baik
108	Sudah cukup baik , untuk pelayanannya juga cepat, dan ramah pelayanannya
109	Baik
110	Ok
111	Ok

NO	SARAN
112	Baik
113	Terima kasih atas layanannya
114	Baik
115	Sudah bagus
116	Jangan timbang pilih dalam melayani
117	Cocok
118	Over all baik semua. Semoga tetap dipertahankan & ditingkatkan lagi sarana prasaranan maupun SDM nya
119	Tingkatkan lagi penanganannya, semangat!!
120	Pertahankan pelayaman yang seperti Ini.. Tetap tamah.. Melayani dengan baik dan sopan.. Luar biasaaa
121	lebih baik lagi
122	bagus
123	Mungkin untuk sistem lebih di perbaiki lagi , karena saya sudah mengisi semua tetapi di sistem tidak terbaca, alhamdulillah dari admin mau membantu menyelesaikan secara cepat
124	Saya bertanya bekenaan dengan apa yang harus diperbaiki tetapi tidak ditanggapi ,tetapi saya memaklumi wong ini aplikasi pastinya sangat sibuk untuk membalas pertanyaan saya ,trimaksih
125	Persyaratan perijinan utk rekomendasi organisasi profesi sebaiknya dihapus saja, krn organisasi profesi sudah tdk mengeluarkan rekomendasi. Terimakasih
126	Sukses selalu
127	Semoga aplikasi ini dapat di gunakan sesuai kebutuhan, dan respon diberikan dengan cepat
128	Sudah baik, terus berinovasi untuk pelayanan lebih baik
129	sudah baik, namun semoga bisa lebih baik dan gercep lagi dalam memproses pelayanan
130	Lebih maju kedepanya
131	Baik
132	tingkatkan
133	Baik
134	Pelayanan baik
135	-
136	Sudah bagus lanjutkan
137	Sudah bagus dalam penanganannya, jadi tidak ada saran
138	Saya kesulitan harus dan dibantu orang lain untuk mengisi aplikasinya
139	Joss
140	Lebih baik dan lebih cepat lagi
141	Sudah bagus,
142	Sudah baik
143	Tingkatkan

NO	SARAN
144	Pengurusan surat sudah sesuai dan untuk kecepatan untuk ditingkatkan lebih baik lagi
145	Tingkat kan layanan
146	bagus
147	Pelayanan sudah sangat baik, terima kasih
148	Playanan cepat dan sangat ramah
149	Bagus
150	Good
151	Pelayanan sangat memuaskan
152	Agar dapat lebih ditingkatkan lagi
153	Sangaat membantu masyarakat mengurus izin usah, deengan karyawan yang ramah dan detailing dalam menjelaskansecara jelas.
154	Sangat cepat dan nyaman tempatnya
155	Mohon dipertahankan dan ditingkatkan lagi🙏
156	Semoga pelayananya yang bagus bisa dipertahankan.
157	-
158	Semakin sukses
159	Layanan dipertahankan
160	Ok
161	Mantap
162	dipertahankan kecekatan dan keramahannya
163	sudah cukup baik
164	Bagus
165	Baik semoga semakin ditingkatkan lagi
166	Bagus
167	mantap
168	Selalu berikan pelayanan yg terbaik
169	Sangat baik
170	lebih dipermudah akses nya agar masyarakat bisa mengunakan layanan ini
171	Pelayanan mantap
172	Pertahankan pelayanan terbaiknya
173	Mantap
174	Sip
175	baik
176	Excellent
177	Waktu untuk proses perijinan bisa dipercepat
178	Penambahan peralatan yg lebih mumpuni
179	Pertahankan pelayanan yang sdh baik
180	Pelayanan sangat baik
181	Sudah baik,dan lebih mudah mengurus perijinan,dalam genggaman

NO	SARAN
182	Baru pengajuan Minggu malam senin pagi sdh tancap gas.. sangat cepat pelayanannya 👍 👍 mantap
183	Pertahankan kwalitas pelayanan
184	Semoga SIP saya cepet rampungggg
185	Alhamdulillah,,di permudah
186	ttp utamakan ramah, senyum, sapa..
187	Sudah bagus, pertahankan saja pelayanan yang sudah baik ini
188	Bagus
189	Pelayanan cukup baik dan semoga kedepannya tetap melayani dengan baik dan ramah
190	Perlu adanya publikasi kemasyarakatan yang lebih luas, mengingat dibanya daerah atau desabanyak kegiatan kegiatan produktif yang perlu dibantu pemasaran modalnya
191	Semoga pelayanan yang sudah baik bisa dipertahankan
192	Sangat menyenangkan
193	Sudah bagus, pertahankan dan tingkatkan
194	Baik
195	Sudah sangat baik pelayanannya, kursi tunggu lebih baik di tambah, agar antri nya nyaman
196	Sudah sangat baik. Pertahankan...
197	excellent & steady
198	sudah baik.. pertahankan..
199	Pelayanan ramah dan memuaskan

Wonosobo, 2 Juli 2024
KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPDAU SATU PINTU
KABUPATEN WONOSOBO

PEMERINTAH KABUPATEN WONOSOBO DPMPTSP

RETNO EKO SYAFARIATI N, S.Sos, M.M.
Pembina Utama Muda
NIP. 19730316 199203 2 004