

**Survei Kepuasan Masyarakat
(SKM)**

**Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan
Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Sukoharjo
Januari- Juni Tahun 2022**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN SUKOHARJO
TAHUN 2022**

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan Puji Syukur Kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmad dan hidayah-Nya, sehingga dapat tersusun laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Sebagaimana kita ketahui bersama Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo memberikan pelayanan perizinan berusaha, perizinan non berusaha, dan non perizinan kepada masyarakat umum dan masyarakat Sukoharjo khususnya, dalam memberikan pelayanan umum, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo tidak terlepas dari penilaian masyarakat yang menjadi acuan bagi kami untuk senantiasa meningkatkan dalam melayani masyarakat pemohon izin. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo akan terus berupaya melakukan evaluasi sehingga pemohon lebih nyaman dan mudah dalam pengurusan izin.

Untuk itu, pada Semester I bulan Januari – Juni 2022 ini kami tetap menyusun laporan Survei Kepuasan Masyarakat dari hasil mensurvei beberapa pemohon (sebanyak 100 responden) untuk turut menilai DPMPSTP Kabupaten Sukoharjo dalam melakukan pelayanan

perizinan berusaha, perizinan non berusaha, dan non perizinan sejak Bulan Januari - Juni 2022.

Demikian hasil laporan yang kami susun, meski masih banyak kekurangan dalam kami menyusun laporan ini, semoga dapat memberikan kritik dan saran bagi kami sebagai sarana penyempurnaan dalam penyusunan laporan, Terimakasih.

Sukoharjo, 30 Juni 2022

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Sukoharjo



RONI WICAKSONO, S.STP, MM

Pembina Tingkat. I

NIP. 19770316 199711 1 001

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo memiliki tugas pokok untuk meningkatkan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Kualitas pelayanan pada dasarnya merupakan kesesuaian antara pelayanan yang diterima oleh masyarakat dengan pelayanan yang diharapkan oleh masyarakat. Demikian juga kepuasan pelanggan atas sesuatu pelayanan sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima oleh pelanggan dan sifatnya sangat relatif.

Untuk memperoleh umpan balik dari masyarakat atas pelayanan yang diberikan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo menyediakan akses kepada masyarakat untuk memberikan informasi, saran / pendapat / tanggapan, keluhan/pengaduan dalam bentuk kotak pengaduan, kotak pos atau pun dilayani oleh petugas yang menerima dan menyelesaikan pengaduan masyarakat. Sedangkan pengumpulan informasi mengenai tingkat transparansi dan akuntabilitas penyelenggaraan pelayanan perizinan berusaha, perizinan non berusaha, dan non perizinan di Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu ini dilaksanakan melalui kegiatan survei kepuasan masyarakat.

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini memiliki peran penting dalam menjaga pelaksanaan standar pelayanan dan kontinuitas peningkatan kualitas pelayanan, maka Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo secara periodik setiap tahun melaksanakan kegiatan penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman umum penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi pemerintah.

B. Tujuan

Penilaian Survei Kepuasan Masyarakat (SKM), secara umum bertujuan:

- a. Untuk mengetahui tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo.
- b. Menghimpun bahan informasi untuk menetapkan kebijakan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo.

II. METODE PENELITIAN

A. Persiapan

1. Pelaksanaan

Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat ini dilaksanakan oleh petugas dari Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo.

2. Bahan / Kuestioner

Berdasarkan PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017, unsur-unsur yang relevan, valid dan reliable sebagai unsur minimal yang harus ada untuk dasar pengukuran Survei Kepuasan Masyarakat adalah sebagai berikut :

1. Persyaratan pelayanan di Unit Pelayanan ini ?
2. Prosedur Pelayanan di Unit Pelayanan ini ?
3. Ketetapan waktu Pelayanan ?
4. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan ?
5. Hasil Pelayanan yang diterima dengan target yang telah ditetapkan di Unit Pelayanan ini ?
6. Kompetensi petugas di Unit Pelayanan ini ?.
7. Tingkat kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Bagaimanakah keadaan sarana dan prasarana di Lingkungan Unit Pelayanan ?
9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindaklanjutnya.

3. Penetapan Responden, Lokasi dan Waktu Pengumpulan Data.

Sehubungan pada semester I di bulan Januari – Juni 2022 ini baru dalam kondisi pandemic/situasi PPKM, maka jumlah responden dalam survei ini ditentukan sebanyak 100 responden.

Survei dilakukan kepada sejumlah responden Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo meliputi jenis perizinan :

- **Izin Pekerjaan Umum;**

- P3T
- Izin Reklame

- **Izin Parsosbud**

- Kefarmasian
- Apoteker
- Fisioterapis
- Dokter Umum

- **Izin Perekonomian**

- NIB
- SIUP

Survei dilaksanakan dengan membagikan kuestioner kepada responden atau pemohon izin yang tengah mengurus izin yang diajukan dan pada saat mengambil izin yang telah jadi dan siap diambil pemohon di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Sukoharjo.

B. Pelaksanaan Pengumpulan data.

Untuk memperoleh data yang akurat dan obyektif, perlu ditanyakan pendapat masyarakat pencari izin/responden terhadap 9 unsur pelayanan yang telah ditetapkan dalam kuestioner. Kuestioner diberikan kepada responden sesaat setelah pemohon membayar retribusi di Bank yang telah ditunjuk atau pemohon telah menerima izin dimaksud. Pengisian kuestioner dilakukan sendiri oleh responden dan hasilnya diserahkan kembali kepada petugas di loket pelayanan.

Adapun untuk pengumpulan data dilaksanakan secara Swakelola.

C. Pengolahan data.

Metode pengolahan data untuk menghitung nilai SKM menggunakan rumus yang telah ditetapkan sesuai PERMENPAN Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman Umum Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Adapun untuk Hasil Pengolahan Data dilaksanakan secara Manual

III. HASIL PENELITIAN

Sesuai dengan Peraturan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 14 Tahun 2017, dikembangkan dengan 9 unsur yang relevan, Adapun unsur tersebut meliputi :

1. Persyaratan Pelayanan di Unit Pelayananini
2. Prosedur Pelayanan di Unit Pelayananini
3. Kecepatan Waktu Pelayanan
4. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.
5. Hasil pelayanan yang diterima dengan target yang telahditetapkan di Unit Pelayananini.
6. Kompetensi tugas di Unit Pelayananini.
7. Tingkat kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.
8. Bagaimanakah keadaan sarana dan prasarana di lingkungan Unit Pelayanan.
9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya.

Yang tertuang dalam daftar pertanyaan sebagai berikut :

Responden

Penelitian Kuantitatif

- **Izin Pekerjaan Umum**

- P3T 15
- Reklame 5

- **Izin Parsosbud**

- Kefarmasian 15
- Apoteker 20
- Fisioterapis 5
- Dokter Umum 10

- **Izin Perekonomian**

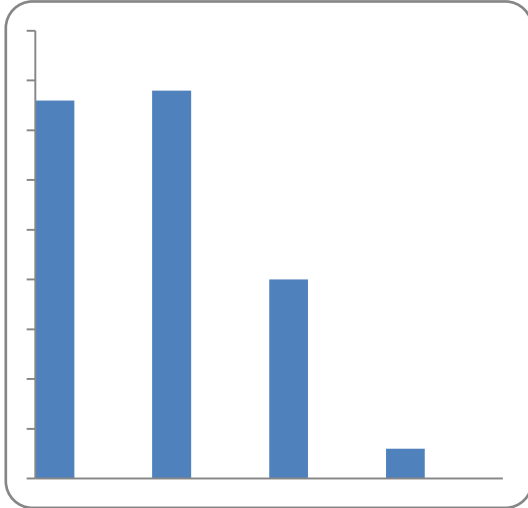
- NIB 15
- SIUP 15

JUMLAH RESPONDEN : 100 responden

IV. HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)

A. Karakteristik Responden

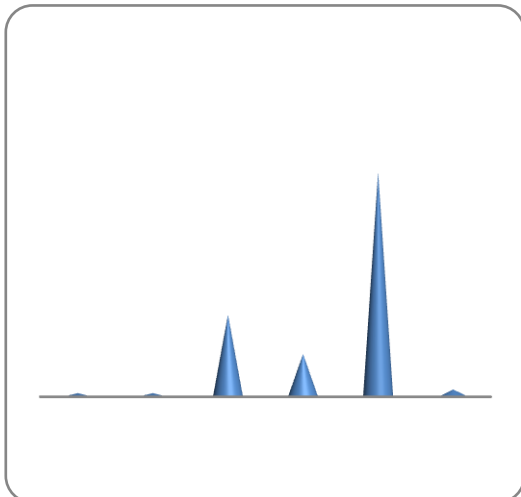
Usia Jenis Kelamin



16 – 30Th(38Responden)Perempuan
 31 – 40 Th(39Responden)
 41 – 50 Th(20Responden)
 > 50 Th (3Responden)

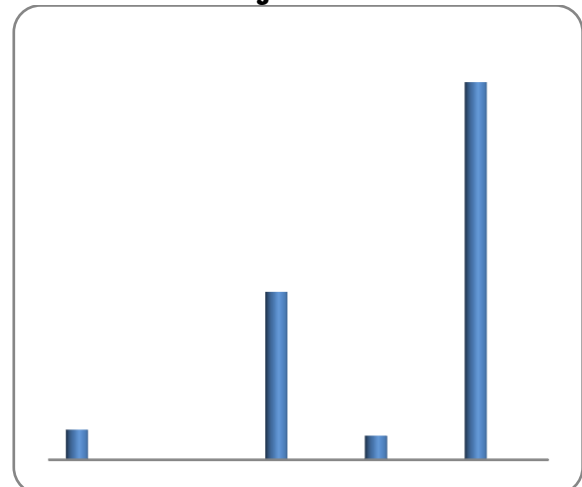
(44Responden)
 Laki-laki (56Responden)

Pendidikan



Tidak Lulus SD (1 Responden)
 SLTP (1 Responden)
 SLTA (23 Responden)
 D1,D2,D3(12 Responden)
 S1 (63 Responden)
 S2 (0 Responden)

Pekerjaan

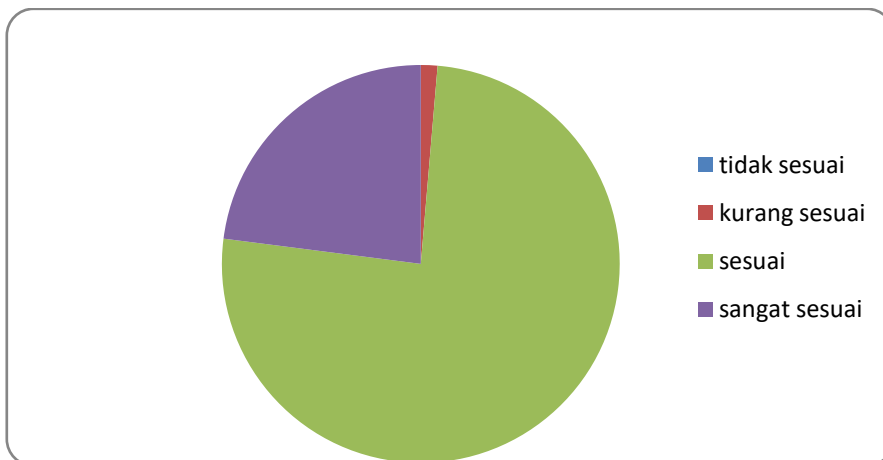


PNS /Pamong Desa (5 Responden)
 Peg Swasta (0 Responden)
 Wiraswasta(28 Responden)
 Pelajar/Mahasiswa(4 Responden)
 Lainnya (63 Responden)

B. Variabel Penentu Survei Kepuasan Masyarakat

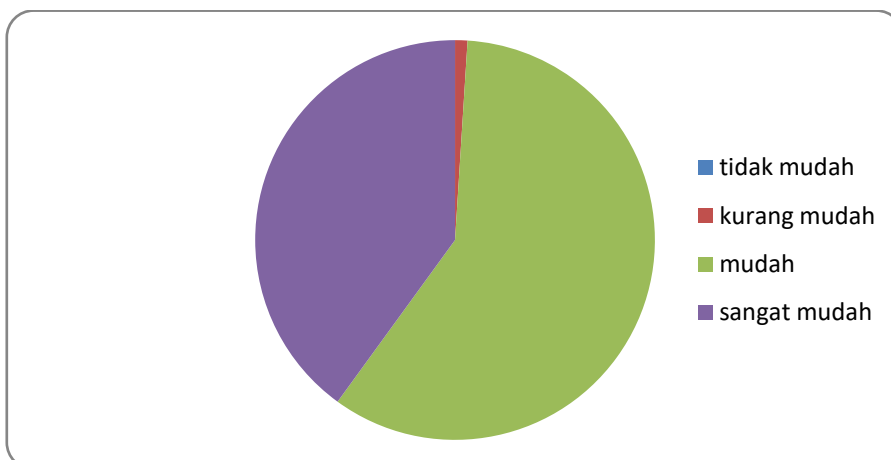
1. Persyaratan pelayanan di Unit Pelayanan ini.

Hasil Survei untuk kuesioner tentang Kesesuaian persyaratan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa dari 100 responden, yang menjawab **tidak sesuai** sebanyak 0 responden (0 %), menjawab **kurang sesuai** sebanyak 1 responden (1 %), yang menjawab **sesuai** sebanyak 56 responden (56 %), yang menjawab **sangat sesuai** sebanyak 43 responden (43 %).



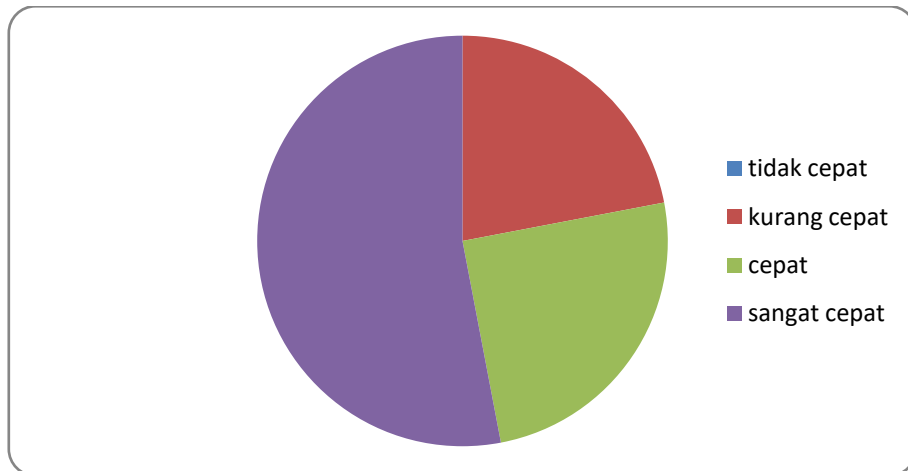
2. Prosedur pelayanan di Unit Pelayanan ini

Hasil Survei untuk kuesioner tentang prosedur Pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa dari 100 responden, yang menjawab **tidak mudah** sebanyak 0 responden (0 %), menjawab **kurang mudah** sebanyak 1 responden (1 %), menjawab **mudah** sebanyak 59 responden (59 %), menjawab **sangat mudah** sebanyak 40 responden (40 %).



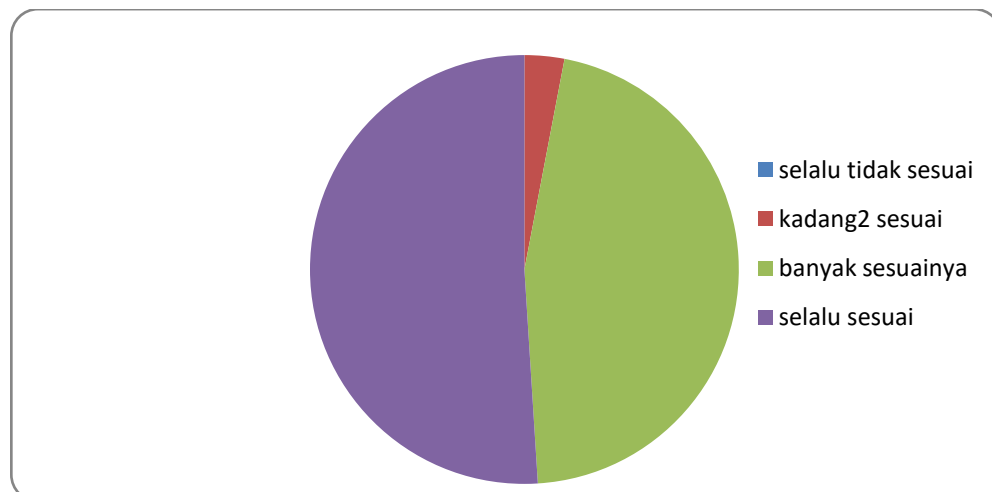
3. Kecepatan Waktu Pelayanan

Hasil Survei untuk kuesioner tentang kecepatan pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa dari 100 responden, yang menjawab **tidak cepat** sebanyak 0 responden (0 %), menjawab **kurang cepat** sebanyak 22 responden (22 %), menjawab **cepat** sebanyak 25 responden (25 %), menjawab **sangat cepat** sebanyak 53 responden (53 %).



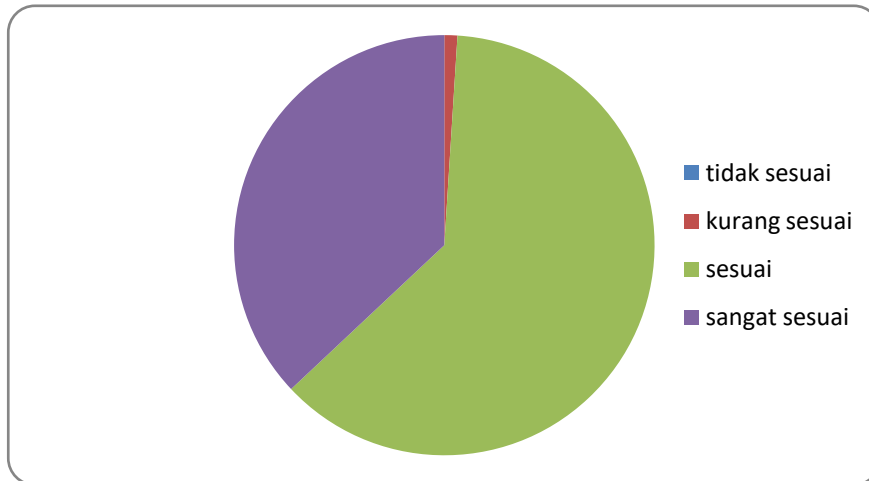
4. Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.

Hasil Survei untuk kuesioner tentang kesesuaian biaya/tariff dalam pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa dari 100 responden, yang menjawab **selalu tidak sesuai** sebanyak 0 responden (0 %), menjawab **kadang2 sesuai** sebanyak 3 responden (3 %), menjawab **banyak sesuainya** sebanyak 46 responden (46 %), menjawab **selalu sesuai** sebanyak 51 responden (51 %).



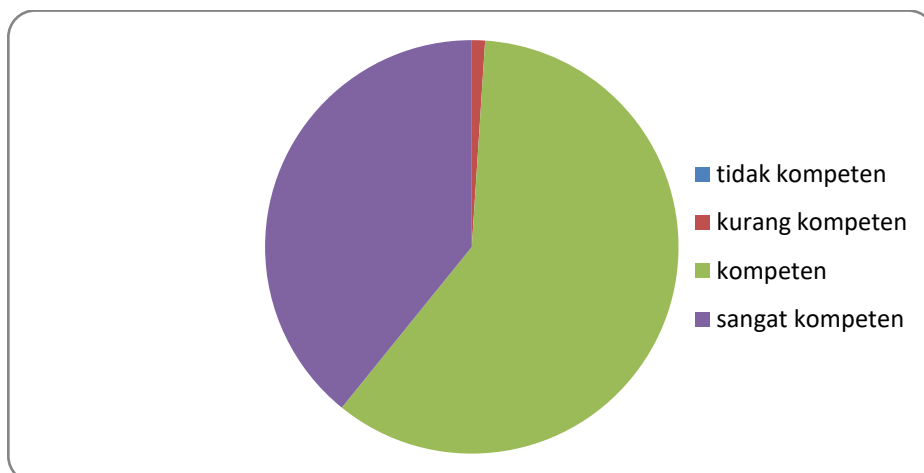
5. Hasil pelayanan yang diterima dengan target yang telah ditetapkan di Unit Pelayanan ini.

Hasil Survei untuk kuesioner tentang disiplin petugas di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa dari 100 responden, yang menjawab **tidak sesuai target** sebanyak 0 responden (0 %), menjawab **kurang sesuai target** sebanyak 1 responden (1 %), menjawab **sesuai target** sebanyak 62 responden (62 %) dan yang menjawab **melebihi target** sebanyak 37 responden (37 %).



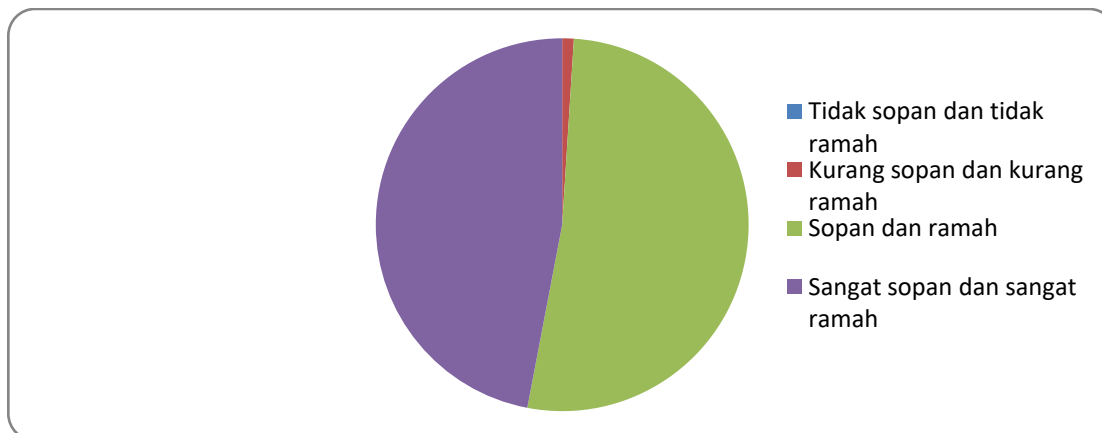
6. Kompetensi petugas di Unit Pelayanan ini.

Hasil Survei untuk kuesioner tentang kemampuan petugas di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa dari 100 responden, yang menjawab **tidak kompeten** sebanyak 0 (0 %), yang menjawab **kurang kompeten** 1 responden (1 %), yang menjawab **kompeten** sebanyak 58 responden (58%), yang menjawab **sangat kompeten** sebanyak 41 responden (41%).



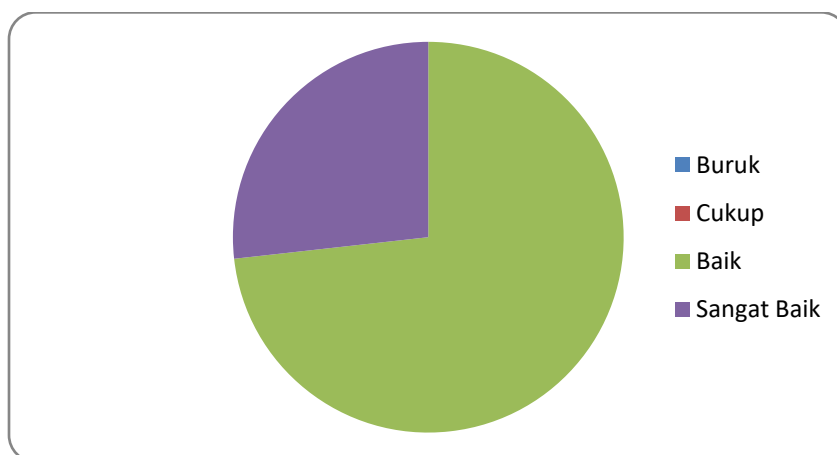
7. Tingkat kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

Hasil Survei untuk kuesioner tentang kesopanan dan keramahan petugas di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menjawab **sangat rendah** sebanyak 0 (0 %), yang menjawab **rendah** 1 responden (1 %), yang menjawab **tinggi** sebanyak 52 responden (52 %), yang menjawab **sangat tinggi** sebanyak 47 responden (47 %).



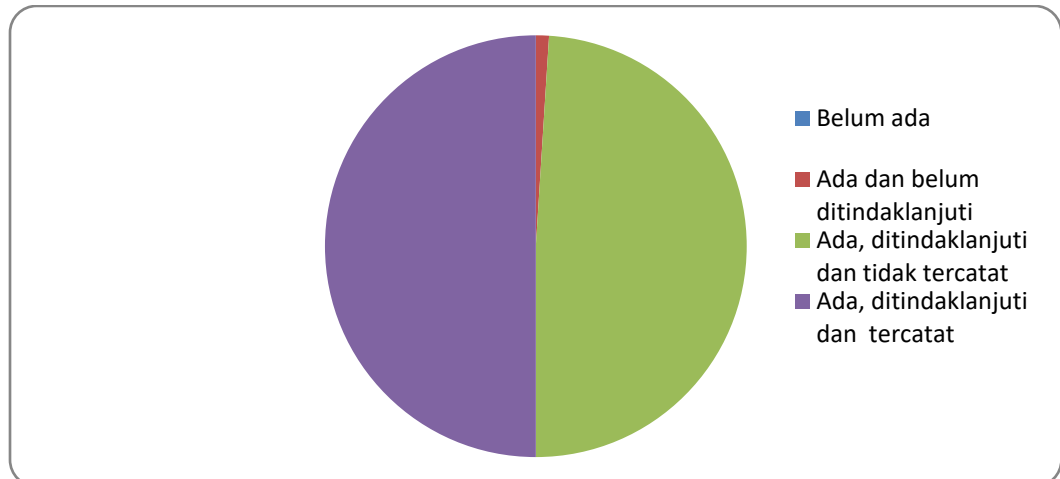
8. Bagaimanakah keadaan sarana dan prasarana di lingkungan Unit Pelayanan.

Hasil survei untuk kuesioner tentang kualitas sarana dan prasarana di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menjawab **buruk** sebanyak 0 (0 %), yang menjawab **cukup** 0 responden (0 %), yang menjawab **baik** sebanyak 52 responden (52%), yang menjawab **sangat baik** sebanyak 48 responden (48 %).



9. Apakah ada sarana pengaduan dan tindaklanjutnya.

Hasil survey untuk kuesioner tentang penanganan pengaduan pengguna layanan di DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo menunjukkan bahwa dari 100 responden yang menjawab **belum ada** sebanyak 0 (0 %), yang menjawab **ada dan belum ditindaklanjuti** sebanyak 1 responden(1 %), yang menjawab **ada, ditindaklanjuti dan tidak tercatat** sebanyak 49 responden (49 %), yang menjawab **ada, ditindaklanjuti dan tercatat** sebanyak 50 responden (50%).

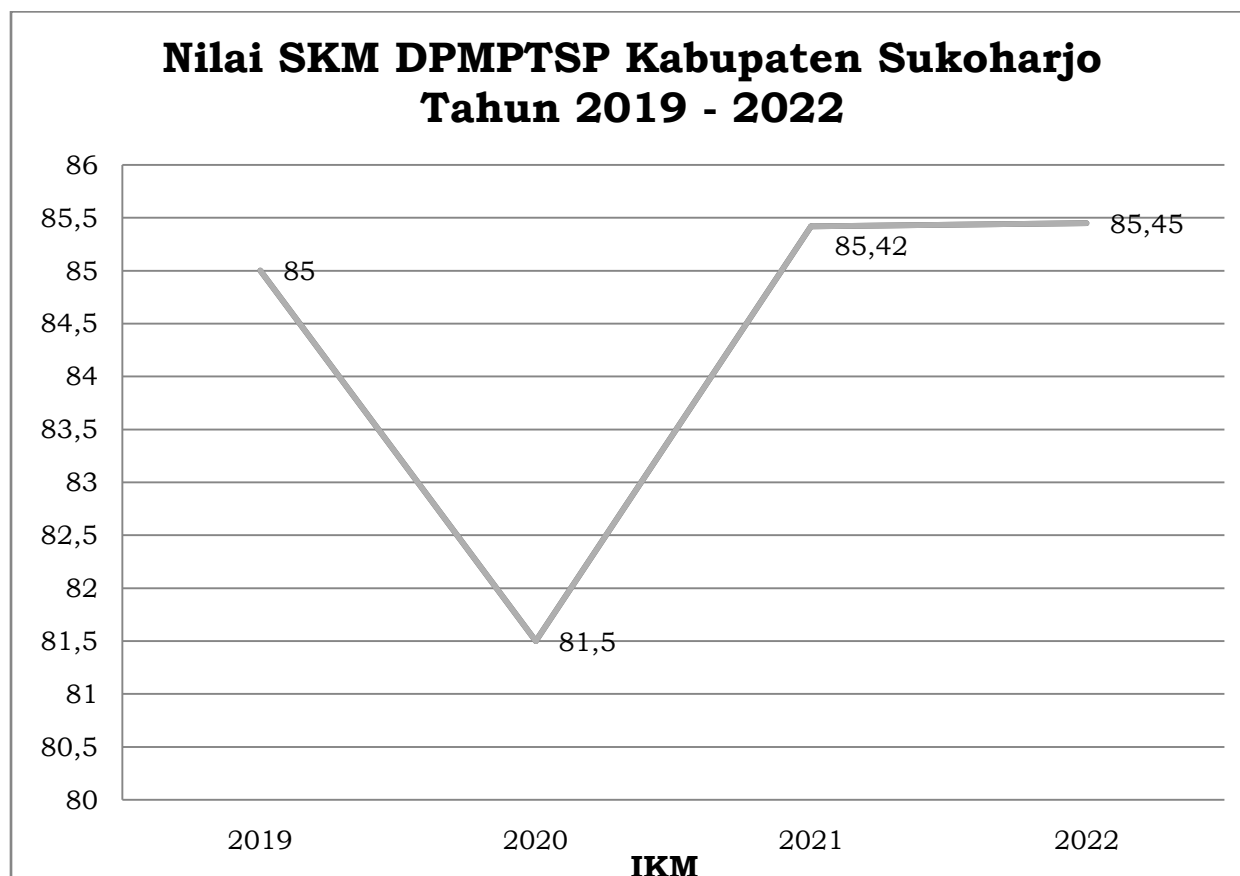


V. HASIL PENELITIAN

Nilai Survei Kepuasan Masyarakat Semester I Bl. Januari - Juni 2022

No.	Unsur pelayanan	Nilai Rata2 Unsur Pelayanan	Nilai Rata2 Tertimbang Unsur	Nilai Indeks	Nilai Konversi Indeks	Mutu Pelayanan
1	Persyaratan Pelayanan di Unit Pelayanan ini.	342	0,38	3,42	85,45	B
2	Prosedur Pelayanan di Unit Pelayanan ini	339	0,376	3,39		
3	Kecepatan waktu Pelayanan	331	0,367	3,31		
4	Kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan.	348	0,386	3,48		
5	Hasil pelayanan yang diterima dengan target yang telah ditetapkan di Unit Pelayanan ini.	336	0,373	3,36		
6	Kompetensi / kemampuan Petugas dalam Pelayanan	340	0.377	3,40		
7	Tingkat kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan petugas dalam memberikan Pelayanan	346	0.384	3,46		
8	Bagaimanakah keadaan sarana dan prasarana di lingkungan Unit Pelayanan	348	0.386	3,48		
9	Apakah ada sarana pengaduan dan tindak lanjutnya.	349	0.387	3,49		

VI. ANALISIS HASIL SURVEI



HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT

- Nilai rata-rata SKM (semester I dan II) tahun 2019 → 85
- Nilai rata-rata SKM (semester I dan II) tahun 2020 → 81,5
- Nilai rata-rata SKM (semester I dan II) tahun 2021 → 85,42
- Nilai rata-rata SKM (semester I) tahun 2022 → 85,45

VII. RENCANA TINDAK LANJUT

No	PRIORITAS UNSUR	PROG./KEGIATAN	WAKTU					PENANGGUNG JAWAB
			TW I	TW II	TW III	TW IV	TH	
1	Kecepatan waktu pelayanan	Telah dilaksanakan sosialisasi kpd pemohon izin melalui website, SPION					2022	Pimpinan perangkat Daerah
2	Hasil pelayanan yang diterima dengan target yang telah ditetapkan di Unit Pelayanan	Dinas PM dan PTSP menanyakan kelengkapan persyaratan kepada pemohon dan melaksanakan Koordinasi kepada OPD terkait					2022	Pimpinan perangkat Daerah

VIII. LAMPIRAN

IX. A. KESIMPULAN

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Diketahui kinerja penyelenggaraan pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan.
3. Bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil sebagai upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat.
4. Survei Kepuasan Masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkungan PEMDA.
5. Bagi masyarakat, dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.
6. Secara umum kualitas pelayanan rata-rata bernilai baik, oleh masyarakat penggunaanya bernilai B. Hal ini dapat dilihat dari Survei Kepuasan Masyarakat.

B. SARAN

Dari hasil penelitian Survei Kepuasan Masyarakat, nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada Semester I (Bulan Januari – Juni 2022) menunjukkan hasil yang terendah adalah kecepatan waktu pelayanan di lingkungan unit pelayanan DPMPTSP Kabupaten Sukoharjo.

Hal tersebut dikarenakan adanya perubahan sistem dari OSS 1.1 ke OSS RBA.

Sukoharjo, 30 Juni 2022

Kepala Dinas Penanaman Modal Dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Sukoharjo



RONI WICAKSONO, S.STP, MM

Pembina Tk. I

NIP. 19680606 198903 1 011