



DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWAKARTA

LAPORAN
SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT
(SKM)
SEMESTER I



TAHUN 2022

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga Laporan Semester I Survei Kepuasan Masyarakat dapat diselesaikan. Laporan ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2022 yang dilakukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.

Pelayanan publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi negara. Beberapa pendekatan dipergunakan selama ini dalam upaya perbaikan pelayanan publik. Oleh karena itu, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta melakukan Survei Kepuasan Masyarakat, melalui survei ini diharapkan dapat menjadi motivasi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik untuk mewujudkan kinerja penyelenggaraan pemerintahan dan meningkatkan kepercayaan masyarakat kepada Pemerintah Kabupaten Purwakarta di masa yang akan datang.

Demikian, semoga laporan ini bisa dijadikan salah satu referensi terhadap proses perbaikan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta, dengan harapan dapat menjadi instansi pelayanan publik yang lebih baik lagi sebagaimana harapan masyarakat pengguna layanan.

Purwakarta, Juni 2022

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWAKARTA



HABIMAN BUDI ANGGORO, ST., MT.
NIP. 19790605 200501 1 013

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI.....	ii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Pengertian Umum.....	2
1.4 Maksud dan Tujuan	4
1.5 Manfaat	5
BAB II PROFIL DINAS	6
2.1 Gambaran Umum	6
2.2 Maklumat Pelayanan	6
2.3 Visi dan Misi.....	7
BAB III PENGUMPULAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	8
3.1 Pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat.....	8
3.2 Metode Pengumpulan Data	8
3.3 Lokasi Pengumpulan Data	10
3.4 Waktu Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat.....	10
3.5 Penentuan Jumlah Responden	10

BAB IV HASIL PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	12
4.1 Jumlah Responden Survei Kepuasan Masyarakat	12
4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat	13
BAB V ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT.....	15
BAB VI KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	17
6.1 Kesimpulan	17
6.2 Rencana Tindak Lanjut.....	18
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, mengamanatkan penyelenggara wajib mengikutsertakan masyarakat dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sebagai upaya membangun sistem penyelenggaraan Pelayanan Publik yang adil, transparan, dan akuntabel. Pelibatan masyarakat ini menjadi penting seiring dengan adanya konsep pembangunan berkelanjutan. Serta adanya pelibatan masyarakat juga dapat mendorong kebijakan penyelenggaraan pelayanan publik lebih tepat sasaran.

Dalam mengamanatkan UU No. 25 tahun 2009 maupun PP No. 96 Tahun 2012 maka disusun Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Pedoman ini memberikan gambaran bagi penyelenggara pelayanan untuk melibatkan masyarakat dalam penilaian kinerja pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan. Penilaian masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik akan diukur berdasarkan 9 (sembilan) unsur yang berkaitan dengan standar pelayanan, sarana prasarana, serta konsultasi pengaduan.

Untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta sebagai salah satu penyedia layanan publik di Provinsi Jawa Barat, maka perlu diselenggarakan survei atau jajak pendapat

tentang penilaian pengguna layanan publik terhadap pelayanan yang diberikan. Dengan berpedoman pada Peraturan Menteri PANRB No. 14 Tahun 2017, maka telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan elaborasi metode pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat, maka akan didapatkan kualitas data yang akurat dan komprehensif.

Hasil survei ini akan digunakan sebagai bahan evaluasi dan bahan masukan bagi penyelenggara layanan publik untuk terus-menerus melakukan perbaikan sehingga kualitas pelayanan prima dapat segera dicapai. Dengan tercapainya pelayanan prima maka harapan dan tuntutan masyarakat atas hak-hak mereka sebagai warga negara dapat terpenuhi.

1.2 Dasar Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat

- Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

1.3 Pengertian Umum

Sesuai pedomen umum penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terdapat beberapa pengertian yang perlu di jelaskan yaitu :

- a. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas

pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik dengan membandingkan antara harapan dan kebutuhannya.

- b. Penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, Lembaga independent yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan bahan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
- c. Instansi Pemerintah adalah instansi Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN.
- d. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- e. Unit Pelayanan Publik adalah unit kerja/kantor pelayanan pada instansi pemerintah termasuk BUMN/BUMD dan BHMN, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan.
- f. Pemberi Pelayanan Publik adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas dan fungsi pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- g. Penerima Pelayanan Publik adalah orang, masyarakat, Lembaga instansi pemerintah dan dunia usaha yang menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan publik.
- h. Kepuasan Pelayanan adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan oleh aparatur penyelenggara pelayanan public.
- i. Biaya Pelayanan Publik adalah segala biaya (dengan nama atau sebutan apapun) sebagai imbal jasa atas pemberian pelayanan public yang besaran dan tata cara

pembayarannya ditetapkan oleh pejabat yang berwenang sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

- j. Unsur Pelayanan adalah faktor atau aspek yang terdapat dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat sebagai variabel penyusunan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui kinerja.
- k. Responden adalah penerima pelayanan publik yang pada saat pencacahan sedang berada di lokasi unit pelayanan atau yang pernah menerima pelayanan dari aparatur penyelenggara pelayanan.

1.4 Maksud dan Tujuan

Tujuan pelaksanaan SKM adalah untuk mengetahui gambaran kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran atas pendapat masyarakat, terhadap mutu dan kualitas pelayanan publik yang telah diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.

Adapun sasaran dilakukannya SKM adalah :

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

1.5 Manfaat

Penyusunan SKM merupakan kegiatan yang sangat penting karena hasilnya dapat diperoleh manfaat, antara lain:

1. Diketahui kelemahan atau kekurangan dari masing-masing unsur dalam penyelenggara pelayanan publik;
2. Diketahui kinerja penyelenggara pelayanan yang telah dilaksanakan oleh unit pelayanan publik secara periodik;
3. Sebagai bahan penetapan kebijakan yang perlu diambil dan upaya tindak lanjut yang perlu dilakukan atas hasil Survei Kepuasan Masyarakat;
4. Diketahui indeks kepuasan masyarakat secara menyeluruh terhadap hasil pelaksanaan pelayanan publik pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah;
5. Memacu persaingan positif, antar unit penyelenggara pelayanan pada lingkup Pemerintah Pusat dan Daerah dalam upaya peningkatan kinerja pelayanan;
6. Bagi masyarakat dapat diketahui gambaran tentang kinerja unit pelayanan.

BAB II

PROFIL DINAS

2.1 Gambaran Umum

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu atau yang biasa disingkat DPMPTSP merupakan salah satu instansi Pemerintah Kabupaten Purwakarta yang memberikan pelayanan dan bidang Perizinan dan Non Perizinan sehingga harus memperhatikan setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dengan tingkat kualitas yang baik dan memuaskan. Berikut profil dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta :

Nama Instansi : Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Purwakarta

Alamat : Jl. Veteran No.139 Purwakarta

Tempat Layanan : Mal Pelayanan Publik Bale Madukara

Waktu Layanan : Senin – Jum’at : Pukul 08.00 – 15.00 WIB

2.2 Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan di DPMPTSP Kabupaten Purwakarta sebagai berikut :

1. Melaksanakan pelayanan sesuai standar pelayanan;
2. Memberikan pelayanan sesuai kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus menerus;
3. Siap menerima sanksi dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

2.3 Visi dan Misi

Visi : Menjadi Lembaga Yang Mampu Memberikan Fasilitas Pelayanan Perizinan Terbaik Dan Mendorong Iklim Usaha Dinamis Berdaya Saing.

Misi :

- 1. Meningkatkan perkembangan penanaman modal melalui promosi dan Kerjasama dengan instansi terkait serta stakeholder.**
- 2. Meningkatkan pengawasan dan pengendalian pelaksanaan penanaman modal.**
- 3. Menciptakan pelayanan yang prima dan sepenuh hati bagi masyarakat dan dunia usaha.**

BAB III

PENGUMPULAN DATA SKM

3.1 Pelaksana SKM

Survei Kepuasan Masyarakat dilakukan secara mandiri pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dengan membentuk tim pelaksana kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat. Tim pelaksana Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah pegawai Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta pada Mal Pelayanan Publik Bale Madukara.

3.2 Metode Pengumpulan Data

Pelaksanaan SKM menggunakan kuesioner elektronik (e-survei) dengan link SKM <https://tinyurl.com/skm-kabpurwakarta> yang diarahkan kepada setiap pengguna layanan. Pengisian kuesioner elektronik (e-survei) dilakukan pada perangkat handphone penerima pelayanan atau perangkat lain seperti tablet yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta. Kuesioner terdiri atas 9 pertanyaan sesuai dengan jumlah unsur pengukuran kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diterima berdasarkan Peraturan Menteri PAN dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Kesembilan unsur yang ditanyakan dalam kuesioner SKM Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta yaitu :

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

2. **Sistem, mekanisme dan prosedur** : Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
3. **Waktu penyelesaian** : Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
4. **Biaya/ tarif** : Biaya/ tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
5. **Produk spesifikasi jenis pelayanan** : Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan.
6. **Kompetensi pelaksana** : Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
7. **Perilaku pelaksana** : Perilaku Pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
8. **Penanganan pengaduan, saran dan masukan** : Penanganan pengaduan, saran dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
9. **Sarana dan prasarana** : Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

3.3 Lokasi Pengumpulan Data

Lokasi dan waktu pengumpulan data dilakukan di lokasi unit pelayanan (MPP Bale Madukara dan lokasi Gempungan) pada waktu jam layanan sedang sibuk. Sedangkan pengisian kuesioner dilakukan sendiri oleh responden sebagai penerima layanan dan data isian kuesioner elektronik (e-survei) akan diolah dan direkap secara online. Dengan cara ini penerima layanan aktif melakukan pengisian sendiri atas himbauan dari unit pelayanan yang bersangkutan.

3.4 Waktu Pelaksanaan SKM

Survei kepuasan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dilakukan secara periodik dengan jangka waktu (periode) tertentu yaitu 1 (satu) tahun dengan penyusunan laporan indeks kepuasan masyarakat setiap 6 (enam) bulan.

3.5 Penentuan Jumlah Responden

Dalam penentuan responden, terlebih dahulu ditentukan jumlah populasi penerima layanan (jumlah pemohon) dari seluruh jenis pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta, Jika dilihat dari perkiraan jumlah penerima layanan tahun 2022, maka populasi penerima layanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dalam kurun waktu 6 (enam) bulan terakhir adalah sebanyak 199 orang. Selanjutnya responden setiap jenis pelayanan besaran sampel dan populasi menggunakan tabel sampel dari Krejcie and Morgan. Berdasarkan Tabel Krejcie and Morgan, jumlah minimum sampel responden yang harus dikumpulkan dalam satu periode SKM adalah 140 orang.

Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)	Populasi (N)	Sampel (n)
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368

BAB IV

HASIL PENGOLAHAN DATA SKM

4.1 Jumlah Responden SKM

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu 199 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	125	62%
		PEREMPUAN	74	38%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	6	3%
		SLTP	2	1%
		SLTA	48	24%
		DIII	28	14%
		SI	108	54%
		S2	7	4%
3	PEKERJAAN	PNS	20	14%
		TNI	1	1%
		SWASTA	103	30%
		WIRUSAHA	35	9%
		LAINNYA	40	46%

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data SKM menggunakan excel template olah data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

No	Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	U1	3.30	82.50	A	Sangat Baik
2	U2	3.50	87.50	A	Sangat Baik
3	U3	3.42	85.50	A	Sangat Baik
4	U4	3.96	99.00	A	Sangat Baik
5	U5	3.50	87.50	A	Sangat Baik
6	U6	3.65	91.25	A	Sangat Baik
7	U7	3.69	92.25	A	Sangat Baik
8	U8	3.61	90.25	A	Sangat Baik
9	U9	3.86	96.50	A	Sangat Baik
Jumlah		32.54	813.50		
Nilai IKM		3.61	90.38	A	Sangat baik

**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA
TAHUN 2022**

NILAI IKM		HASIL SURVEI	
<h1>90.38</h1>		RESPONDEN	
		JUMLAH	: 199 ORANG
		JENIS KELAMIN	
		1. LAKI-LAKI	: 125 ORANG
		2. PEREMPUAN	
			: 74 ORANG
		PENDIDIKAN	
		1. SD	: 6 ORANG
		2. SMP	
			: 2 ORANG
		3. SMA	
			: 48 ORANG
		4. D3	
			: 28 ORANG
		5. S1	
			: 108 ORANG
		6. S2	
			: 7 ORANG
		7. S3	
			: 0 ORANG
		PERIODE SURVEI : TRIWULAN I - III	
MUTU PELAYANAN	A		
KINERJA PELAYANAN	Sangat Baik		

TERIMA KASIH ATAS PENILAIAN YANG TELAH ANDA BERIKAN
MASUKAN ANDA SANGAT BERMANFAAT UNTUK KEMAJUAN UNIT KAMI AGAR TERUS MEMPERBAIKI DAN
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN BAGI MASYARAKAT

BAB V

ANALISIS HASIL SKM

Berdasarkan hasil pengolahan data, dapat diketahui bahwa Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) terhadap layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta dengan 9 (Sembilan) unsur-unsurnya diperoleh hasil sebagai berikut ini :

1. Persyaratan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.30 dengan nilai konversi 82.50 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
2. Sistem, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.50 dengan nilai konversi 87.50 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
3. Waktu Pelayanan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.42 dengan nilai konversi 85.50 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
4. Biaya/Tarif, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.96 dengan nilai konversi 99.00 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.50 dengan nilai konversi 87.50 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
6. Kompetensi Pelaksana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.65 dengan nilai konversi 91.25 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.

7. Perilaku Pelaksana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.69 dengan nilai konversi 92.25 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
8. Sarana dan Prasarana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.61 dengan nilai konversi 90.25 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
9. Penanganan Pengaduan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.86 dengan nilai konversi 96.50 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.

Berdasarkan hasil tersebut, dapat diketahui bahwa hasil dari kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **90.38** atau masuk dalam kategori kinerja **A (SANGAT BAIK)**.

BAB VI

KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT

6.1 Kesimpulan

Dalam melaksanakan kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta yang mengacu pada Permen PANRB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Penyelenggaraan Pelayanan Publik dengan 9 (Sembilan) unsur pelayanan, diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Persyaratan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.30 dengan nilai konversi 82.50 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
2. Sistem, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.50 dengan nilai konversi 87.50 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
3. Waktu Pelayanan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.42 dengan nilai konversi 85.50 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
4. Biaya/Tarif, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.96 dengan nilai konversi 99.00 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.50 dengan nilai konversi 87.50 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
6. Kompetensi Pelaksana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.65 dengan nilai konversi 91.25 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.

7. Perilaku Pelaksana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.69 dengan nilai konversi 92.25 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
8. Sarana dan Prasarana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.61 dengan nilai konversi 90.25 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
9. Penanganan Pengaduan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.86 dengan nilai konversi 96.50 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.

kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) terhadap pelayanan public Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta memperoleh Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) sebesar **90.38** atau masuk dalam kategori kinerja **A (SANGAT BAIK)**.

6.2 Rencana Tindak Lanjut

- a. Perlu mempertahankan tingkat pelayanan yang sudah pada kategori sangat baik.
- b. Perlu meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat penerima layanan dengan mengarahkan untuk mengisi kuesioner elektronik (e-survei) secara online melalui link <https://tinyurl.com/skm-kabpurwakarta>.
- c. Perlu mempertahankan dan meningkatkan pelayanan pada kompetensi pelaksana layanan.

LAMPIRAN

1. Kuesioner



Survei Kepuasan Masyarakat

Kabupaten Purwakarta

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KABUPATEN PURWAKARTA

Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) Kabupaten Purwakarta ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Kabupaten Purwakarta.

 ryan.erviandi.re@gmail.com (not shared) [Switch account](#) 

* Required

Tanggal Survei *

Date

dd/mm/yyyy 

Jam Survei *

08.00 - 12.00



Survei Kepuasan Masyarakat

Kabupaten Purwakarta

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KABUPATEN PURWAKARTA

 ryan.erviandi.re@gmail.com (not shared) [Switch account](#) 

* Required

Profil Responden

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Usia *

Your answer

Pendidikan *

- SD
- SMP
- SMA
- D3
- S1
- S2
- S3

Pekerjaan *

- PNS
- TNI
- POLRI
- SWASTA
- WIRAUSAHA
- Other:

Perangkat Daerah / Unit Pelayanan *

Choose

Jenis Pelayanan yang diterima (misal : KTP, Akta, SIUP, Poli Umum, Konsultasi, dll.) *

Your answer

Back

Next

Page 2 of 3

Clear form

Never submit passwords through Google Forms.



BAPPELITBANGDA
KABUPATEN PURWAKARTA

Survei Kepuasan Masyarakat

Kabupaten Purwakarta

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KABUPATEN PURWAKARTA

ryan.erviandi.re@gmail.com (not shared) [Switch account](#)

* Required

Pendapat Responden Tentang Pelayanan

1. Bagaimana Pendapat Saudara tentang kesesuaian persyaratan pelayanan dengan jenis pelayanannya. *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

2. Bagaimana pemahaman Saudara tentang kemudahan prosedur pelayanan di unit ini. *

- Tidak Mudah
- Kurang Mudah
- Mudah
- Sangat Mudah

3. Bagaimana pendapat Saudara tentang kecepatan waktu dalam memberikan pelayanan. *

- Tidak Cepat
- Kurang Cepat
- Cepat
- Sangat Cepat

4. Bagaimana pendapat Saudara tentang kewajaran biaya/tarif dalam pelayanan. *

- Sangat Mahal
- Cukup Mahal
- Murah
- Gratis

5. Bagaimana pendapat Saudara tentang kesesuaian produk pelayanan antara yang tercantum dalam standar pelayanan dengan hasil yang diberikan. *

- Tidak Sesuai
- Kurang Sesuai
- Sesuai
- Sangat Sesuai

6. Bagaimana pendapat Saudara tentang kompetensi/kemampuan petugas dalam pelayanan. *

- Tidak Kompeten
- Kurang Kompeten
- Kompeten
- Sangat Kompeten

7. Bagaimana pendapat Saudara perilaku dalam pelayanan terkait kesopanan dan keramahan. *

- Tidak sopan dan ramah
- Kurang sopan dan ramah
- Sopan dan ramah
- Sangat sopan dan ramah

8. Bagaimana pendapat Saudara tentang kualitas sarana dan prasarana. *

- Buruk
- Cukup
- Baik
- Sangat Baik

9. Bagaimana pendapat Saudara tentang penanganan pengaduan pengguna layanan. *

- Tidak Ada
- Ada tetapi tidak berfungsi
- Berfungsi kurang maksimal
- Dikelola dengan baik

[Back](#)

[Submit](#)

Page 3 of 3

[Clear form](#)

Never submit passwords through Google Forms.

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)



BAPPELITSANGDA
Kab. Purwakarta

Survei Kepuasan Masyarakat

Kabupaten Purwakarta

SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM) KABUPATEN PURWAKARTA

Terimakasih atas partisipasi Anda dalam Survei Kepuasan Masyarakat terhadap Pelayanan Publik ini

This content is neither created nor endorsed by Google. [Report Abuse](#) - [Terms of Service](#) - [Privacy Policy](#)