



DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PURWAKARTA

**LAPORAN**  
**SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT**  
**(SKM)**  
**SEMESTER IV**



**TAHUN 2023**

## **KATA PENGANTAR**

Dengan memanjatkan puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, kami mempersembahkan Laporan Survey Kepuasan Masyarakat untuk periode Triwulan IV Tahun 2023, yang memberikan gambaran komprehensif tentang persepsi, harapan, dan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang kami berikan. Laporan ini merupakan wujud komitmen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan demi kepuasan dan kesejahteraan masyarakat.

Laporan ini mencakup analisis data dari berbagai aspek layanan yang telah kami sediakan selama Triwulan IV Tahun 2023. Kami berterima kasih kepada semua pihak yang telah berpartisipasi dalam survei ini, memberikan masukan yang berharga, dan terlibat dalam upaya perbaikan kami.

Kami berkomitmen untuk terus mendengar dan merespons kebutuhan masyarakat dengan lebih baik. Laporan ini akan menjadi panduan untuk langkah-langkah perbaikan yang akan kami lakukan dalam rangka meningkatkan mutu layanan kami.

Demikian, semoga laporan ini bisa menjadi salah satu referensi dalam perbaikan pelayanan publik di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta.

Purwakarta, 17 November 2023

Kepala Dinas Penanaman Modal dan  
Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
Kabupaten Purwakarta

TTD

**HARIMAN BUDI ANGGORO, ST.,MT.**  
NIP. 197906052005011013

## DAFTAR ISI

Kata Pengantar	
Daftar Isi	
BAB I Pendahuluan .....	4
1.1 Latar Belakang .....	4
1.2 Tujuan Laporan.....	4
1.3 Ruang Lingkup .....	4
1.4 Metodologi.....	5
BAB II Hasil Survey .....	6
2.1 Karakteristik Responden.....	6
2.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat.....	8
2.3 Analisis Data .....	9
BAB III Rekomendasi dan Kesimpulan.....	11
3.1 Rekomendasi .....	11
3.2 Kesimpulan .....	11
LAMPIRAN.....	12

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Laporan ini disusun sebagai hasil dari survei kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Purwakarta pada Triwulan IV Tahun 2023. Survei ini dilaksanakan berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PermenpanRB) Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyelenggaraan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik.

### **1.2 Tujuan Laporan**

Tujuan utama dari laporan ini adalah untuk mengevaluasi dan menyajikan tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan yang diberikan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta. Hasil survei ini akan digunakan untuk melakukan perbaikan dalam penyelenggaraan layanan publik.

### **1.3 Ruang Lingkup**

Laporan ini mencakup evaluasi terhadap layanan perizinan yang disediakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta selama Triwulan IV Tahun 2023. Survei ini mencakup sejumlah responden yang mewakili berbagai kelompok masyarakat yang menggunakan layanan tersebut.

## 1.4 Metodologi

Survei ini dilakukan dengan 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).

## **BAB II**

### **HASIL SURVEY**

#### **2.1 Karakteristik Responden**

Berdasarkan hasil pengumpulan data, jumlah responden penerima layanan yang diperoleh yaitu sebanyak 485 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1: Karakteristik Responden

<b>No</b>	<b>KARAKTERISTIK</b>	<b>INDIKATOR</b>	<b>JUMLAH</b>	<b>PERSENTASE</b>
1	JENIS KELAMIN	LAKI	218	45%
		PEREMPUAN	267	55%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	1%
		SLTP	14	3%
		SLTA	116	24%
		DIII	106	22%
		SI	224	46%
		S2	21	4%
3	PEKERJAAN	PNS	50	10%
		TNI	3	1%
		SWASTA	190	39%
		WIRSAUSAHA	127	26%
		LAINNYA	114	24%

## 2.2 Tingkat Kepuasan Masyarakat

Pengolahan data Survei Kepuasan Masyarakat menggunakan excel template oleh data SKM dan diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 2: Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Layanan Perizinan

No	Unsur Pelayanan	IKM Per Unsur	Nilai Konversi	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	U1	3.56	88.92	A	Sangat Baik
2	U2	3.55	88.87	A	Sangat Baik
3	U3	3.48	86.91	B	Baik
4	U4	3.96	99.02	A	Sangat Baik
5	U5	3.56	88.92	A	Sangat Baik
6	U6	3.61	90.26	A	Sangat Baik
7	U7	3.64	90.88	A	Sangat Baik
8	U8	3.57	89.33	A	Sangat Baik
9	U9	3.84	95.88	A	Sangat Baik
Jumlah		32.76	818.99		
<b>Nilai IKM</b>		<b>3.64</b>	<b>91.00</b>	<b>A</b>	<b>Sangat baik</b>



**INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT (IKM)  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
PEMERINTAH KABUPATEN PURWAKARTA  
TAHUN 2023**

NILAI IKM		HASIL SURVEI	
<h1 style="font-size: 2em;">91.00</h1>		<b>RESPONDEN</b>	
		<b>JUMLAH</b>	: 485 ORANG
		<b>JENIS KELAMIN</b>	
		1. LAKI-LAKI	: 218 ORANG
		2. PEREMPUAN	: 267 ORANG
		<b>PENDIDIKAN</b>	
		1. SD	: 3 ORANG
		2. SMP	: 14 ORANG
		3. SMA	: 116 ORANG
		4. D3	: 106 ORANG
		5. S1	: 224 ORANG
		6. S2	: 21 ORANG
		7. S3	: 1 ORANG
<b>MUTU PELAYANAN</b>	<b>A</b>	<b>PERIODE SURVEI</b> : TRIWULAN I - III	
<b>KINERJA PELAYANAN</b>	<b>Sangat Baik</b>		

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

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU  
PINTU  
KABUPATEN PURWAKARTA**

**HARIMAN BUDI ANGGORO, ST, MT**  
NIP. 197906052005011013

### 2.3 Analisis Data

Berdasarkan hasil survei, tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta periode Triwulan IV tahun 2023 adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.56 dengan nilai konversi 88.92 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.

2. Sistem, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.55 dengan nilai konversi 88.87 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
3. Waktu Pelayanan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.48 dengan nilai konversi 86.91 mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Baik**.
4. Biaya/Tarif, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.96 dengan nilai konversi 99.02 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.56 dengan nilai konversi 88.92 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
6. Kompetensi Pelaksana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.61 dengan nilai konversi 90.26 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
7. Perilaku Pelaksana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.64 dengan nilai konversi 90.88 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
8. Sarana dan Prasarana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.57 dengan nilai konversi 89.33 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
9. Penanganan Pengaduan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.84 dengan nilai konversi 95.88 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 **91.00** atau masuk dalam kategori kinerja **A (SANGAT BAIK)**.

## **BAB III**

### **REKOMENDASI DAN KESIMPULAN**

#### **3.1 Rekomendasi**

Berdasarkan temuan dalam survei ini, kami merekomendasikan beberapa langkah perbaikan:

1. Memperbaiki ketersediaan fasilitas dan mempercepat waktu proses perizinan.
2. Meningkatkan kualitas informasi yang disediakan kepada masyarakat.
3. Memperkuat respon terhadap pengaduan masyarakat.

#### **3.2 Kesimpulan**

Laporan ini merangkum hasil survei kepuasan masyarakat terhadap layanan perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta pada periode Triwulan IV Tahun 2023. Temuan utama menunjukkan adanya tingkat kepuasan yang baik, tetapi ada ruang untuk perbaikan dalam beberapa aspek tertentu. Rekomendasi telah disarankan untuk meningkatkan kualitas layanan publik ini. Diharapkan laporan ini dapat menjadi pedoman bagi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Purwakarta untuk meningkatkan kualitas layanan mereka.

# LAMPIRAN

## 1. Pengolahan Data SKM

PENGOLAHAN DATA SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT PER RESPONDEN DAN PER UNSUR PELAYANAN												
PERIODE SURVEI TAHUN		TRIVULAN I - III TAHUN 2023									JUMLAH	PERANGKAT DAERAH
NO. RESPONDEN	NILAI UNSUR PELAYANAN									JUMLAH	PERANGKAT DAERAH	
	U1	U2	U3	U4	U5	U6	U7	U8	U9			
<b>DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU</b>												
JUMLAH NILAI PER UNSUR	1,725.00	1,724.00	1,686.00	1,921.00	1,725.00	1,751.00	1,763.00	1,733.00	1,860.00	15,888.00	HASIL PENILAIAN IKM PERANGKAT DAERAH	
NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3.56	3.55	3.48	3.96	3.56	3.61	3.64	3.57	3.84	32.76		
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR	0.40	0.39	0.39	0.44	0.40	0.40	0.40	0.40	0.43	3.64		
IKM PER UNSUR	88.92	88.87	86.91	99.02	88.92	90.26	90.88	89.33	95.88	IKM		91.00
MUTU PER UNSUR	A	A	B	A	A	A	A	A	A	MUTU	A	
KINERJA PER UNSUR	Sangat Baik	Sangat Baik	Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	Sangat Baik	KINERJA	Sangat Baik	
<b>DINAS KEPEMUDAAN, OLAHRAGA, PARIWISATA DAN KEBUDAYAAN</b>												
JUMLAH NILAI PER UNSUR	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	29.00	HASIL PENILAIAN IKM PERANGKAT DAERAH	
NILAI RATA-RATA PER UNSUR	3.00	3.00	3.00	4.00	3.00	3.00	3.00	3.00	4.00	29.00		
NILAI RATA-RATA TERTIMBANG PER UNSUR	0.33	0.33	0.33	0.44	0.33	0.33	0.33	0.33	0.44	3.22		
IKM PER UNSUR	75.00	75.00	75.00	100.00	75.00	75.00	75.00	75.00	100.00	IKM		80.56

## 2. 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.erviani.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
- WIRUSAHA
- 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.



# 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](#)



## 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](#)

Google Forms

### 3. Dokumentasi Pelaksanaan SKM

