

**LAPORAN SURVEY
SURVEY KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)
SEMESTER I TAHUN 2023**



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWAKARTA
TAHUN 2023**

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan karunia-Nya, sehingga Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Semester I dapat diselesaikan. Laporan ini disusun berdasarkan hasil Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2023 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, Juli 2023

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KABUPATEN PURWAKARTA



HARIMAN 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 Hukum Pelaksanaan Survei Kepuasan Masyarakat	2
1.3 Pengertian Umum	3
1.4 Maksud dan Tujuan.....	4
1.5 Ruang Lingkup	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	12
BAB V ANALISIS HASIL SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT	14
BAB VI KESIMPULAN DAN TINDAK LANJUT	16
6.1 Kesimpulan.....	17
6.2 Rencana Tindak Lanjut.....	17
LAMPIRAN	

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Dalam kehidupan bernegara, pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang usaha masyarakat, pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya. Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Instruksi Presiden Nomor 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan terbitnya Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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 mengamankan 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, 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, telah dilakukan pengukuran atas kepuasan masyarakat. Hasil SKM yang didapat merangkum data dan informasi tentang tingkat kepuasan masyarakat. Dengan kolaborasi 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 Hukum 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 pedoman 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

Maksud pelaksanaan Survey Kepuasan Masyarakat (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 tujuan dilakukannya Survey Kepuasan Masyarakat adalah :

1. Mengetahui tingkat kinerja pelayanan publik, termasuk kelemahan dan kelebihan dari penyelenggaraan pelayanan publik DPMPSTP Kabupaten Purwakarta.
2. Mengukur secara berkala kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan yang telah diberikan oleh DPMPSTP Kab. Purwakarta.

3. Rekomendasi bagi DPMPTSP Kab. Purwakarta untuk melakukan perbaikan dan penyempurnaan layanan melalui inovasi yang dapat mendukung dalam penyelenggara pelayanan publik.
4. Mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan.

1.5 Ruang Lingkup

Kegiatan Survei Kepuasan Masyarakat tahun 2022 dilakukan terhadap pengguna layanan yang telah menggunakan layanan baik izin yang telah diterima maupun ditolak pada periode Januari sampai dengan Desember sehingga diharapkan mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh DPMPTSP Kabupaten Purwakarta. Adapun pertanyaan yang diajukan kepada para responden pengguna jasa layanan DPMPTSP Kabupaten Purwakarta terdiri dari 9 unsur yang relevan, valid dan reliabel, dengan harapan masyarakat dapat memberikan pendapatnya terhadap pilihan jawaban yang tersedia dengan mengacu kepada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 17 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat.

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, Teras Madukara di 4 kecamatan 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 selama tahun 2022 kurang lebih sebanyak 4700 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 418 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 418 orang responden, dengan rincian sebagai berikut :

No	KARAKTERISTIK	INDIKATOR	JUMLAH	PERSENTASE
1	JENIS KELAMIN	LAKI	187	44,74%
		PEREMPUAN	231	55,26%
2	PENDIDIKAN	SD KE BAWAH	3	0,72%
		SMP	14	3,35%
		SMA	112	26,79%
		D3	93	22,25%
		SI	191	42,82%
		S2	17	4,07%
		S3	0	0,72%
3	PEKERJAAN	PNS	46	11,00%
		TNI	3	0,72%
		SWASTA	157	37,56%
		WIRUSAHA	127	30,38%
		LAINNYA	85	20,33%

4.2 Indeks Kepuasan Masyarakat

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

No	Unsur Pelayanan	Nilai Rata-Rata Per Unsur	Nilai IKM Per Unsur	Mutu Pelayanan	Ukuran Kinerja
1	U1	3,56	89,02	A	Sangat Baik
2	U2	3,57	88,75	A	Sangat Baik
3	U3	3,50	87,25	B	Baik
4	U4	3,98	99,5	A	Sangat Baik
5	U5	3,58	89,05	A	Sangat Baik
6	U6	3,65	90,12	A	Sangat Baik
7	U7	3,67	90,06	A	Sangat Baik
8	U8	3,60	89,75	A	Sangat Baik
9	U9	3,85	96,09	A	Sangat Baik
Jumlah		32.86	819,59		
Nilai IKM		3.64	91,07	A	Sangat baik

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

NILAI IKM		HASIL SURVEI RESPONDEN	
<h1>91.07</h1>		JUMLAH : 418 ORANG	
		JENIS KELAMIN	
		1. LAKI-LAKI : 181 ORANG	
		2. PEREMPUAN : 237 ORANG	
		PENDIDIKAN :	
		1. SD : 2 ORANG	
		2. SMP : 14 ORANG	
		3. SMA : 109 ORANG	
		4. D3 : 92 ORANG	
		5. S1 : 184 ORANG	
		6. S2 : 17 ORANG	
		7. S3 : 0 ORANG	
MUTU PELAYANAN	A	PERIODE SURVEI : TRIWULAN I - II	
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 3,56 dengan nilai konversi 89,02 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
2. Sistem, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,57 dengan nilai konversi 88,75 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
3. Waktu Pelayanan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,50 dengan nilai konversi 87,25 mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
4. Biaya/tarif, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,98 dengan nilai konversi 99,50 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,58 dengan nilai konversi 89,05 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
6. Kompetensi Pelaksana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,67 dengan nilai konversi 90,06 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
7. Perilaku Pelaksana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,67 dengan nilai konversi 90,06 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran

kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.

8. Saran dan Prasarana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,60 dengan nilai konversi 89,75 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
9. Penanganan Pengaduan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,85 dengan nilai konversi 96,06 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 **91.07** 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 3,56 dengan nilai konversi 89,02 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
2. Sistem, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,57 dengan nilai konversi 88,75 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
3. Waktu Pelayanan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,50 dengan nilai konversi 87,25 mutu pelayanan **B**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
4. Biaya/tarif, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,98 dengan nilai konversi 99,50 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
5. Produk Spesifikasi Jenis Layanan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,58 dengan nilai konversi 89,05 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
6. Kompetensi Pelaksana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,67 dengan nilai konversi 90,06 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.

7. Perilaku Pelaksana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,67 dengan nilai konversi 90,06 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
8. Saran dan Prasarana, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3,60 dengan nilai konversi 89,75 mutu pelayanan **A**, sehingga ukuran kinerja yang diperoleh **Sangat Baik**.
9. Penanganan Pengaduan, nilai rata-rata IKM untuk unsur ini adalah 3.85 dengan nilai konversi 96,0 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 **91.07** atau masuk dalam kategori kinerja **A (SANGAT BAIK)**.

6.2 Rencana Tindak Lanjut

Analisa terhadap unsur tertinggi dan terkecil sebagai berikut :

1. Nilai tertinggi diberikan untuk unsur tarif/biaya dengan nilai sebesar 99,5
2. Nilai terkecil diberikan untuk unsur waktu pelayanan dengan nilai sebesar 87,5

Hal – hal yang perlu dipertahankan dan diperbaiki :

- 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.

- d. Waktu pelayanan menunjukkan nilai terendah sehingga perlu adanya evaluasi terhadap ketepatan waktu pelayanan, terutama pelayanan Persetujuan Bangunan Gedung (PBG).
- e. Memberikan informasi lebih jelas mengenai persyaratan dan sistem mekanisme prosedur pada sistem SIMBG yang masih dikelola oleh Pusat dan Dinas Teknis.

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
- WIRUSAHA
- Other: _____

Perangkat Daerah / Unit Pelayanan *

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.

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

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](#)



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](#)

Google Forms

2. Pengolahan Data Survey

430	3.463	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
431	3.464	3	3	3	4	3	3	3	3	4	29	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
432	3.499	4	4	4	4	4	4	4	4	4	36	DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
JUMLAH NILAI	1.539,00	1.541,00	1.514,00	1.720,00	1.547,00	1.575,00	1.584,00	1.555,00	1.662,00	14.194,00		
NILAI RATA-	3,86	3,87	3,80	3,98	3,88	3,65	3,67	3,60	3,85	32,86		
NILAI RATA-	0,40	0,40	0,37	0,44	0,40	0,41	0,41	0,40	0,48	0,64		
	NILAI IKM										91,07	
	MUTU PELAYANAN										A	
	KINERJA PELAYANAN										Sangat Baik	
	NILAI IKM										91,07	
	MUTU PELAYANAN										A	
	KINERJA PELAYANAN										Sangat Baik	
NILAI IKM PER	89,02	88,75	87,25	99,5	89,05	90,12	90,06	89,75	96,09	91,07		
MUTU PELAYANAN	A	A	B	A	A	A	A	A	A	A		A